

ภาพลักษณ์ขององค์กรและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อจิตบริการของพนักงาน

กรณีศึกษา พัทยา ดอลฟิน เวิลด์

Corporate Image and Job Satisfaction affect to the Service Mind of Employees:

A Case Study of Pattaya Dolphin World

พิมพ์ณัฐ วัฒนสุขคนธ์¹, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กังสดาล เชาว์วัฒนกุล²

Email fsockdc@ku.ac.th

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการบริหารและพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Email pimnutnut@hotmail.com

²คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องภาพลักษณ์ขององค์กรและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อจิตบริการของพนักงาน กรณีศึกษา พัทยา ดอลฟิน เวิลด์ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจิตบริการของพนักงาน กรณีศึกษา พัทยา ดอลฟิน เวิลด์ เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ภาพลักษณ์องค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน กรณีศึกษา พัทยา ดอลฟิน เวิลด์ เพื่อศึกษาจิตบริการของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา พัทยา ดอลฟิน เวิลด์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานใน พัทยา ดอลฟิน เวิลด์ โดยเก็บกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 107 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และตารางไขว้

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานพัทยา ดอลฟิน เวิลด์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มีภูมิลำเนาอยู่นอกตำบลห้วยใหญ่ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ซึ่งอยู่แผนกบริหารทั่วไป มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายอยู่ในระดับมากที่สุด และมีรายต่อเดือน 10,000-15,000 บาท ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการบริหารจัดการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการทำงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลตอบแทนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด และจิตบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ด้านการมีทัศนคติที่ดี และด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าสถานภาพส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับจิตบริการของพนักงานพัทยา ดอลฟิน เวิลด์ อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ จิตบริการ, ภาพลักษณ์องค์กร, ความพึงพอใจ

Abstract

The main objectives of this research were 1) to study the personal basic factors, corporate image, job satisfaction of the employees of Pattaya Dolphin World 2) to study the relationship among the personal basic factors, corporate image and satisfaction of the employees of Pattaya Dolphin World. Data were collected from all of the employees by 107, and questionnaires were distributed to gather the data that were later analyzed by descriptive statistics such as percentages, the mean, the standard deviation and the cross tabulation.

Research result revealed that the respondents were mostly female, 21-30 years old, holding high school certificates with the income of 10,000-15,000 baht/month. They showed good attitude, service mind and relationship in high level. Besides the research showed that the social responsibilities and the administrations also are in high level as well as their satisfaction in the environment and working compound are in office which pleased them in high level too.

Keywords Service Mind, Corporate Image, Job Satisfaction

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจสังคมของประเทศ อีกทั้งยังมีขีดความสามารถของการแข่งขันในระดับสูงตลอดจนภาครัฐยังได้ให้ความสำคัญและการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องโดยผ่านทางยุทธศาสตร์และแผนงานด้านการท่องเที่ยวต่างๆ จากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 - 2569) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เพิ่มสูงขึ้นติดอันดับที่ 11 ของโลก สะท้อนให้เห็นจากแนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ในปี 2558 ซึ่งในจำนวนนี้แบ่งเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 1.44 ล้านล้านบาท และรายได้จากนักท่องเที่ยวไทย จำนวน 0.79 ล้านล้านบาท นอกจากนั้นจากการเก็บสถิติของ องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations World Tourism Organization: UNWTO) ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ สูงถึง 44.6 พันล้านเหรียญสหรัฐ หรือสูงเป็นอันดับที่ 6 ของโลก ทั้งนี้คาดการณ์ว่ารายได้จากการท่องเที่ยว ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในปี 2559 จะมีรายได้รวม 2.4 ล้านล้านบาท และในปี 2560 จะมีรายได้สูงถึง 2.4 ล้านล้านบาท อีกทั้งยังมีแผนในการพัฒนาโครงสร้างภาคบริการ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและเพียงพอต่อความต้องการของตลาด โดยการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวสอดคล้องความต้องการของตลาดแรงงาน สร้าง

แรงจูงใจให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวสนับสนุนบุคลากรให้มีสมรรถนะ ขั้นพื้นฐานตามตำแหน่งงานและได้รับการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ก้าวขึ้นมาเป็นรายได้หลักของประเทศ และเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการจึงต้องมีการขยายตลาดธุรกิจภาคบริการให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ดังนั้นธุรกิจบริการจึงมีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังสร้างกำไรให้ผู้ประกอบการได้อย่างมหาศาล จึงทำให้มีจำนวนคู่แข่งเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551)

การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจด้านการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างระบบการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุด การให้บริการจึงเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งแต่ละองค์กรต่างหากกลยุทธ์เพื่อดึงดูดลูกค้า โดยลูกค้าจะเลือกแหล่งบริการที่ดีที่สุด แหล่งบริการต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ โดยปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมีจิตบริการ (service mind) เพื่อให้เป็นหลักยึดในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน ผลจากการมีจิตบริการที่ดี คือ 1) ความสำเร็จของงาน ผู้ให้บริการทำงานที่รับผิดชอบสำเร็จรวดเร็ว และเต็มใจทำงานไม่คั่งค้าง 2) เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคลากรและองค์กร หรือที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ 3) มีกำลังใจ เนื่องจากการให้บริการที่ดีจะสะท้อนให้เกิดบรรยากาศที่ดี 4) คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น เกิดขวัญและกำลังใจที่ดี ทำงานได้อย่างมีคุณภาพซึ่งผลตอบแทนก็จะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ (เทียน ทองแก้ว, 2553) การสร้างจิตบริการที่ดีนั้นจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจด้านการท่องเที่ยวที่มีการให้บริการเป็นสำคัญ ที่ต่างมุ่งแข่งขันเพื่อแย่งชิงลูกค้า หากลูกค้ามาใช้บริการแล้วไม่เกิดความพึงพอใจ ก็อาจไปหาแหล่งการให้บริการแห่งใหม่ อีกทั้งยังไปบอกต่อผู้ใช้บริการรายอื่นด้วย ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการนั้นส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างมาก ทำให้ต้องมีการพัฒนาวิธีการให้บริการอย่างเต็มที่และสม่ำเสมอ

พญา ดอลฟิน เวิลด์ ก่อตั้งโดยบริษัท วรพันธ์รัธ จำกัด เปิดให้บริการด้านสถานที่ท่องเที่ยว บนพื้นที่กว่า 30 ไร่ ตั้งอยู่ที่ตำบลห้วยใหญ่ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดของผู้มาใช้บริการ ทั้งในด้านของคุณภาพและบริการ โดยมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของตลาด เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร คือพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและจิตใจในการบริการที่ดี เพื่อพัฒนาการบริการให้เป็นเลิศอย่างมีคุณภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

จากสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้เล็งเห็นคุณค่า ความสำคัญ และประโยชน์ของการมีจิตบริการ ซึ่งนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานของทุกองค์กร จะเห็นได้ว่าทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชนต่างตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง มีการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ดังนั้น พญา ดอลฟิน เวิลด์ จึงต้องศึกษาและพัฒนาแนวทางในการสร้างจิตบริการที่ดีให้กับบุคลากรภายในองค์กรให้ดีที่สุด เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กรตามที่ได้กล่าวถึง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ขององค์กรและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อจิตบริการของพนักงาน กรณีศึกษา พญา ดอลฟิน เวิลด์

เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพและนำผลสรุปไปเป็นแนวทางในการพัฒนาจิตบริการของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

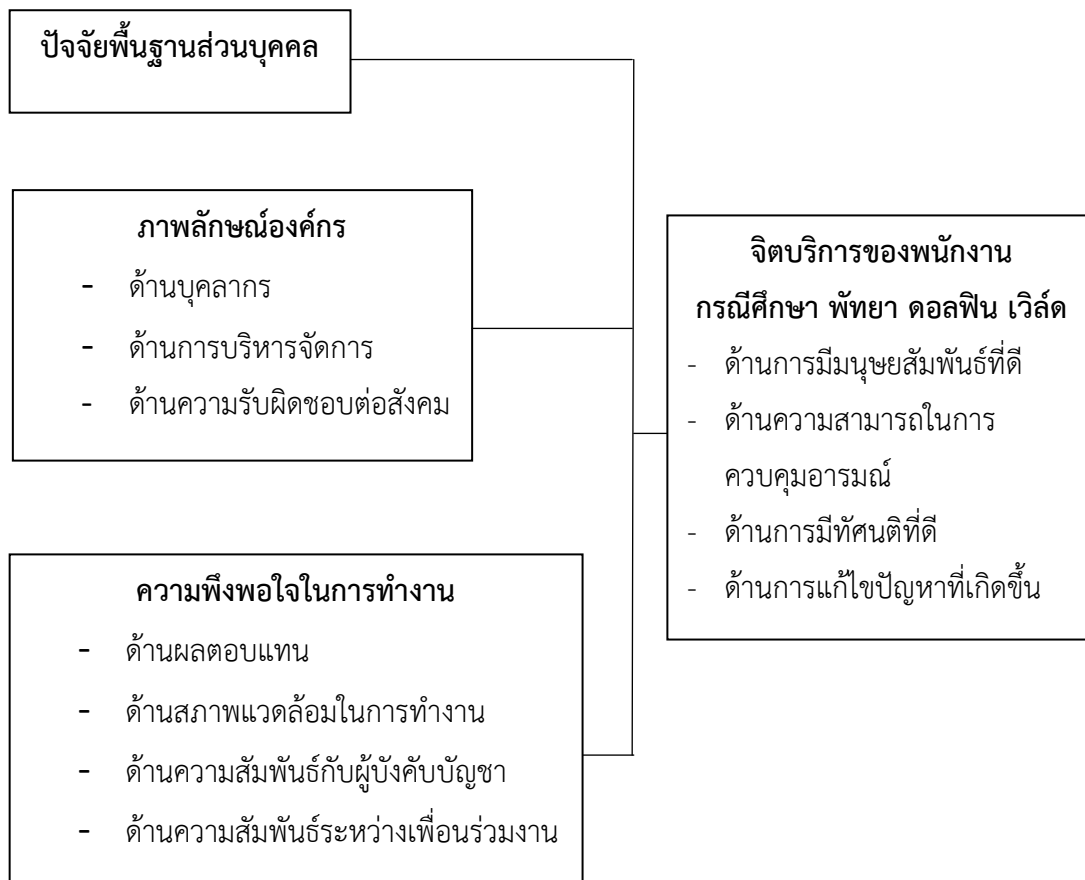
วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาจิตบริการของพนักงาน กรณีศึกษา พทยา ดอลฟิน เวิร์ด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ภาพลักษณ์องค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน กรณีศึกษา พทยา ดอลฟิน เวิร์ด
3. เพื่อศึกษาจิตบริการของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ภาพลักษณ์องค์กร และ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา พทยา ดอลฟิน เวิร์ด

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานใน พทยา ดอลฟิน เวิร์ด จำนวน 107 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บประชากรทั้งหมดจำนวน 107 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
ตัวแปรอิสระ
1) ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา
2) ภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 3) ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
ตัวแปรตาม
จิตบริการของพนักงาน พทยา ดอลฟิน เวิร์ด ได้แก่ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ด้านการมีทัศนคติที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา
ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ เดือนกันยายน 2560 - เดือนพฤษภาคม 2561

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยปริมาณเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาจิตบริการของพนักงาน กรณีศึกษา พัทยา ดอลฟิน เว็ลด์ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ภาพลักษณ์องค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากพนักงาน กรณีศึกษา พัทยา ดอลฟิน เว็ลด์ โดยเก็บจากประชากรทั้งหมด 107 คน โดยขอความกรุณาจากผู้บริหาร ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษาและแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยมารับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองตามวันนัดส่ง และได้ตรวจสอบแบบสอบถามแต่ละชุด เพื่อให้มีข้อมูลที่ตอบครบสมบูรณ์ทุกฉบับ

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบเก็บข้อมูล 30 ชุด พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ในพื้นที่ สวนประเพณีไทย จังหวัดชลบุรี ใช้วิธีวัดหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (cronbach's coefficient alpha)

โดยค่าความเชื่อมั่นแบ่งออกเป็นดังนี้

3.1) วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นด้านจิตบริการของพนักงาน (Alpha = .900 N of Cases = 30.0 N of Items = 20)

3.2) วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์องค์กร (Alpha = .872 N of Cases = 30.0 N of Items = 15) และค่าความเชื่อมั่นด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน (Alpha = .925 N of Cases = 30.0 N of Items = 20)

3.3) วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นด้านจิตบริการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน (Alpha = .953 N of Cases = 30.0 N of Items = 55)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์โดยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผล โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (statistical package for the sciences)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

5.1) สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าพิสัย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ภาพลักษณ์องค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และจิตบริการของพนักงาน

5.2) ตารางไขว้ (cross tabulation) เพื่อวิเคราะห์จิตบริการของพนักงาน กรณีศึกษา พทยา ดอลฟิน เวิลด์ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ภาพลักษณ์องค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา การศึกษาจิตบริการของพนักงาน ภาพลักษณ์องค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำเสนอการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 และ เพศชายจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อายุอยู่ในระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 อายุ 41- 50 คิดเป็นร้อยละ 14

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อาศัยอยู่นอกตำบลห้วยใหญ่จำนวน 68 คิดเป็นร้อยละ 63.6 และ ในตำบลห้วยใหญ่จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานคือเจ้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 85 รองลงมา คือ หัวหน้าแผนกจำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 12.1 และ ผู้บริหารจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในแผนกบริหารทั่วไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 รองลงมา คือแผนกกิจกรรม จำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 14 และ แผนกแคชเชียร์ 14 คิดเป็นร้อยละ 13.1

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.6 และ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน อยู่ในช่วง 10,000-15,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมาคือ น้อยกว่า 10,000 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และ อยู่ในช่วง 15,000-25,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9

ส่วนที่ 2 ภาพลักษณ์องค์กรพญา ดอลฟิน เวิลด์

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของภาพลักษณ์องค์กร ผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านบุคลากร ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริหารมีวิสัยกว้างไกล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา คือผู้บริหารมีคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ด้านการบริหารจัดการ ระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่หัวหน้างานในแผนก มีการติดตามผลการทำงานของทุกคนในแผนก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมา องค์กรมีการปรับแผนการดำเนินงานเพื่อรองรับปัญหาที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีการส่งเสริมให้พนักงานมีการประหยัดพลังงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือมีการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพญา ดอลฟิน เวิลด์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมของความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านผลตอบแทน ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ 3.40 รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้สึกที่อัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความต่ำกว่าอัตราตลาดแรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อส่วนใหญ่พบว่า มีความสะดวกในการเดินทางระหว่างที่พักอาศัยกับที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ องค์กรให้ความสำคัญในเรื่องการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อส่วนใหญ่พบว่า มีความพอใจที่จะร่วมงานกับบัญชาในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ สามารถทำงานเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วม ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อส่วนใหญ่พบว่า เวลาที่พนักงานมีปัญหา มักจะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจแก่พนักงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ส่วนที่ 4 จิตบริการของพนักงาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมของความจิตบริการในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อส่วนใหญ่พบว่า พนักงานพูดคุยกับผู้รับบริการด้วยวาจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือผู้รับบริการส่วนใหญ่พบว่า ผู้รับบริการมักเข้ามาขอรับบริการกับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อส่วนใหญ่พบว่า พนักงานสามารถนำคำติชมที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ พนักงานสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดีเมื่อต้องเจอกับผู้รับบริการที่อารมณ์ร้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ด้านการมีทัศนคติที่ดี ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อส่วนใหญ่พบว่า การบริการลูกค้าเป็นหน้าที่ของทุกฝ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาคือ พนักงานมีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้รับบริการเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อส่วนใหญ่พบว่า พนักงานมีสติในการทำงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาคือ พนักงานจะเลือกทางเลือกในการรักษาพยาบาลที่ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ส่วนที่ 5 จิตบริการของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา พัทยา ดอลฟิน เวิลด์

1) จิตบริการของพนักงานจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของจิตบริการของพนักงาน เพศชายมีความเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 24.3 และเพศหญิงมีความเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.0

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของจิตบริการของพนักงาน พนักงานในช่วงอายุ 21-30 ปี มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และพนักงานอายุ 31-40 ปี มีความเห็นอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของจิตบริการของพนักงานพบว่า ภูมิลำเนาของพนักงานที่อาศัยอยู่นอกตำบลห้วยใหญ่ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่อาศัยในตำบลห้วยใหญ่มีความเห็นในระดับมาก

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของจิตบริการของพนักงานพบว่า ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความเห็นอยู่ในระดับมาก และตำแหน่งหัวหน้างานมีความเห็นอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของจิตบริการของพนักงานพบว่า แผนกบริหารทั่วไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และพนักงานในตำแหน่งแคชเชียร์อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของจิตบริการของพนักงานพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และพนักงานที่มีระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความคิดเห็นระดับมาก

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของจิตบริการของพนักงานพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2) จิตบริการของพนักงานจำแนกตามภาพลักษณ์องค์กร

(N=107)

ภาพรวมจิตบริการของ พนักงาน	ภาพรวมระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ขององค์กร					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยที่สุด	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
น้อย	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
ปานกลาง	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (4.7)	1 (0.9)	0 (0.0)	6 (5.6)
มาก	0 (0.0)	1 (0.9)	13 (12.1)	42 (39.3)	0 (0.0)	56 (52.3)
มากที่สุด	0 (0.0)	1 (0.9)	4 (3.7)	12 (11.2)	28 (26.2)	45 (42.1)

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมจิตบริการจำแนกต่อภาพรวมของภาพลักษณ์องค์กร ผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.3

3) จิตบริการของพนักงานจำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน

(N=107)

ภาพรวมจิตบริการของ พนักงาน	ภาพรวมระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยที่สุด	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
น้อย	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
ปานกลาง	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (4.7)	1 (0.9)	0 (0.0)	6 (5.6)
มาก	0 (0.0)	1 (0.9)	25 (23.4)	30 (28.0)	0 (0.0)	56 (52.3)
มากที่สุด	0 (0.0)	1 (0.9)	5 (4.7)	17 (15.9)	22 (20.6)	45 (42.1)

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมจิตบริการจำแนกต่อภาพรวมความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.0

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานพทยา ดอลฟิน เวิลด์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีภูมิลำเนาอยู่นอกตำบลห้วยใหญ่ มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการแผนกบริหารทั่วไป ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท

2. ด้านภาพลักษณ์องค์กร ในภาพรวมผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเป็นองค์กรที่เน้นทางด้านในการให้บริการ จึงทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านการช่วยเหลือสังคม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่องค์กรและพนักงานต้องให้ความร่วมมือ ซึ่งสอดคล้องกับ วิรัช ลภีรัตนกุล (2540) ได้อธิบายว่า ภาพลักษณ์ของบริษัท (corporate image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทหรือหน่วยงานธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่ง และภาพลักษณ์องค์กรเกิดขึ้นจากข้อเท็จจริงที่องค์กรนั้นปฏิบัติ

3. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ในภาพรวมผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า 1) ด้านผลตอบแทน พนักงานมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ แต่ยังไม่รู้สึกว่าย่ำต่ำกว่าอัตราตลาดแรงงานทั่วไป เนื่องจากรายได้ที่พนักงานได้รับเป็นความพึงพอใจของพนักงานที่ยอมรับได้ 2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่า พนักงานมีความสะดวกในการเดินทางไปทำงานและองค์กรให้ความสำคัญในด้าน ทั้งนี้เป็นผลมาจากพนักงานมีความพร้อมและความเคยชินในการเดิน อีกทั้งพื้นที่ที่อาศัยอยู่

มีความสะดวกสบาย 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพอใจมีจะร่วมงานกับผู้บังคับบัญชาและสามารถทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเองบริหารงานด้วยความยุติธรรมและเข้าใจพนักงานทุกแผนก รวมทั้งพนักงานมีการปรับตัวที่ดีในการทำงาน 4) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่า พนักงานมีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีความจริงใจต่อกัน เนื่องจากเป็นคนในพื้นที่เดียวกันที่มีความคุ้นเคยต่อการในการทำงาน ที่ส่งผลให้พนักงานมีความสนใจและช่วยเหลือกัน ซึ่งสอดคล้องคล่องทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน ดังที่ คูเปอร์ 1958 (อ้างใน พงษ์ศักดิ์พนมใส 2555) ให้ความหมายไว้ว่า การได้ทำงานที่มีความน่าสนใจ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีสภาพแวดล้อมที่ดีรวมถึงสวัสดิการอื่นๆ ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่ดีและเพื่อนร่วมงานที่ดี

4. ด้านจิตบริการของพนักงานพบว่า ในภาพรวมของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ด้านการมีทัศนคติที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นพบว่า อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ของตนเอง รวมถึงผลตอบรับจากผู้รับบริการส่งผลในทิศทางบวก ทำให้ด้วยภาระหน้าที่และการแก้ไขปัญหาของพนักงาน เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการทำงาน ถือเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงซึ่งกันและกันเพื่อให้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยมีความสัมพันธ์ซึ่งการและกันกับข้อมูลส่วนบุคคล ภาพลักษณ์องค์กรและความพึงพอใจในการทำงานสอดคล้องกับแนวคิดของ ศรีธัญญา สงศรี (2552) กล่าวว่าจิตบริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตบริการยอมให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้งาน

- 1) องค์กรควรปรับค่าตอบแทนให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจในปัจจุบันและภาระหน้าที่ที่พนักงานแต่ละคนได้รับมอบหมาย
- 2) องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาศักยภาพตัวเพื่อสามารถต่อยอดการทำงานได้ อาจมีการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสายงานที่มีพันธกิจเดียวกัน
- 3) เมื่อเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรหาทางออกที่ยุติธรรมแก่ทุกๆ ฝ่ายและสร้างการแก้ปัญหาที่ยั่งยืนอันจะไม่เกิดปัญหาซ้ำ
- 4) องค์กรควรสร้างจิตบริการที่แท้จริงมากกว่าการมอบหมายภาระงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

- 1) ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรทางด้านบริการ กับองค์กรทางด้านการผลิต เพื่อเห็นความแตกต่างระหว่างจิตบริการของพนักงานที่มีภาระงานที่แตกต่างกันออกไป
- 2) ศึกษาเชิงคุณภาพถึงสภาพปัญหาที่แท้จริงในจิตบริการของพนักงานที่จะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ รวมถึงหาแนวทางในการแก้ปัญหาของจิตบริการพนักงาน

3) ศึกษาว่าจิตบริการเป็นผลมาจากตัวพนักงานเองหรือบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ เพื่อบูรณาการความแตกต่างของบทบาทหน้าที่ของพนักงานที่แตกต่างกันออกไป

รายการอ้างอิง

- เทียน ทองแก้ว. (2553). การมีหัวใจบริการ (Service Mind). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พงษ์ศักดิ์ พนมใส. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2540). การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรัญญา ส่งศรี. (2552). การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เบื้องต้น: เจ้าหน้าที่บริหารงาน สำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.