

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การ และการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผู้วิจัยได้นำเสนอต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม
2. ธุรกิจโรงแรมและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
3. ธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
4. รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย
5. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
7. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมและรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ความหมายของธุรกิจโรงแรม

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมมีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอความหมายสรุปได้โดยสังเขปดังนี้

ศศิวิมล แสงสุวรรณ (2555: 9) กล่าวว่า ธุรกิจโรงแรมหมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้นโดยมีจุดประสงค์ทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักอาศัยชั่วคราว อาหาร เครื่องดื่ม พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในการพักอาศัยให้กับผู้รับบริการ

ชนกเนตร วิไชโย (2551: 37) ได้ให้คำนิยามของธุรกิจโรงแรมคือ สถานที่พักที่เปิดให้เข้าพักเป็นการชั่วคราว ซึ่งมีหลายประเภทด้วยกันอาทิเช่น เกสต์เฮ้าส์(Guest-house) โรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ โรงแรมสำหรับผู้เดินทางรถยนต์ (Motel) และโรงแรมประจำท่าอากาศยาน (Airport hotel) และรีสอร์ท (Resort)

สุภาพร เสรีรัตน์ (2552: 7) ได้ให้คำนิยามของธุรกิจโรงแรมคือ การดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสถานที่สำหรับให้ลูกค้าเข้าพักค้างคืน พร้อมให้บริการอาหาร เครื่องดื่มและ

สิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ โดยแลกเปลี่ยนกับค่าบริการที่ลูกค้าจะต้องจ่ายเพื่อเป็นค่าตอบแทนจากการได้รับบริการที่มีระบบการบริหารงานที่ดี มีแบบแผน รวมทั้งมีระบบการควบคุมมาตรฐานที่ดีเพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

ปรีชา แดงโรจน์ (2549: 3) ได้ให้คำนิยามของธุรกิจโรงแรมคือ การดำเนินธุรกิจแบบที่มีสถานที่ประกอบการจัดตั้งเพื่อให้บริการและรับสินจ้างจากบุคคลที่ต้องการหาที่อยู่หรือที่พักแรมที่มีบริการอาหาร และเครื่องดื่ม ด้วยบริการที่มีแบบแผนและมาตรฐานควบคุม

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการที่ดำเนินการเพื่อแสวงหากำไร โดยการให้บริการที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดจน อาหารและเครื่องดื่ม แก่ผู้รับบริการภายใต้การวางแผน การบริหารงานและการควบคุมให้ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ประเภทของโรงแรม

การจัดแบ่งประเภทของโรงแรมสามารถจัดเป็น 4 ประเภท ดังนี้ (ธีราพรธณ อิมโอสซ์, 2546: 49-54; โสภิต ภัทรพิพัฒน์, 2533: 54-59; ศรชัย เย็นเปรม, 2539: 29-32)

1. ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามจำนวนห้องพัก
2. ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้าเข้าพัก
3. ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามระดับความหรูหรา
4. ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามระดับการบริการ
5. ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามลักษณะของเจ้าของกิจการ
6. ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามทำเลที่ตั้ง

1. ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามจำนวนห้องพัก

การจัดแบ่งโรงแรมที่แบ่งตามจำนวนห้องพัก เป็นการจัดแบ่งที่ไม่สามารถวัดในด้านราคาหรือความหรูหรา โดยจะพิจารณาจากจำนวนห้องพักเป็นสำคัญ สามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- 1.1 โรงแรมขนาดเล็ก เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 50 ห้อง
- 1.2 โรงแรมขนาดกลาง เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 51-100 ห้อง
- 1.3 โรงแรมขนาดใหญ่ เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 101-300 ห้อง
- 1.4 โรงแรมขนาดใหญ่มาก เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป

2. ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้าเข้าพัก

การจัดแบ่งโรงแรมที่แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้าเข้าพัก โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 โรงแรมสำหรับพักชั่วคราว (Transient Hotel) เป็นโรงแรมที่ให้บริการห้องพักชั่วคราว เป็นรายวัน สัปดาห์ และเดือน โดยผู้รับบริการเดินทางมาประกอบธุรกิจ หรือมาพักผ่อนและท่องเที่ยว เป็นต้น

2.2 โรงแรมสำหรับพักประจำ (Residential Hotel) เป็นโรงแรมที่มีลักษณะบริการที่มีห้องพักแบบอพาร์ทเมนต์และบริการเหมือนโรงแรม โดยมีลักษณะการพักแรมเป็นเวลายาวนานกว่าโรงแรมสำหรับพักชั่วคราว โดยทางโรงแรมจะให้ผู้พักแรมเซ็นสัญญาการเช่าห้องพัก ซึ่งอาจเรียกโรงแรมประเภทนี้ว่า Service Apartment ซึ่งลักษณะภายในห้องพักจะมีขนาดใหญ่กว่าโรงแรมสำหรับพักชั่วคราว โดยมีการแบ่งห้องเป็นส่วนประกอบด้วย ห้องรับแขก ห้องนั่งเล่น ห้องนอน ห้องครัว ของใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างทางโรงแรมจัดเตรียมไว้อย่างพร้อมเพียง

3. ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามระดับความหรูหรา

การจัดแบ่งโรงแรมที่แบ่งตามระดับความหรูหราซึ่งในทวีปยุโรปได้มีการกำหนดมาตรฐานของโรงแรมโดยใช้ดาว (Star) เป็นสัญลักษณ์แบ่งมาตรฐานออกเป็น 5 ระดับ (5 ดาว) ดังนี้

- 3.1 โรงแรมชั้นเยี่ยม (Deluxe) เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานระดับ 5 ดาว
- 3.2 โรงแรมชั้นหนึ่ง (First Class) เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานระดับ 4 ดาว
- 3.3 โรงแรมชั้นสอง (Second Class) เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานระดับ 3 ดาว
- 3.4 โรงแรมชั้นสาม (Third Class) เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานระดับ 2 ดาว
- 3.5 โรงแรมชั้นประหยัด (Economy) เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานระดับ 1 ดาว

4. ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามระดับการบริการ

การจัดแบ่งโรงแรมที่แบ่งตามระดับการบริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลักคือ

4.1 โรงแรมที่ให้บริการจำกัด (Limited-Service Hotels) เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพัก 50-150 ห้อง โดยมีห้องพักและสภาพแวดล้อมที่ สะอาด สะดวกสบาย ราคาไม่สูงมากจึงตัดสิ่งฟุ่มเฟือยหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไป มีสระว่ายน้ำ มีโทรศัพท์ และมีบริการอาหารและเครื่องดื่มราคาไม่แพง จำนวนพนักงานจำกัด โรงแรมประเภทนี้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่ต้องการประหยัด

4.2 โรงแรมที่ให้บริการระดับปานกลาง (Mid-Range Service Hotels) เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพัก 150-300 ห้อง มีสภาพแวดล้อมสวยงาม ภายใต้การบริหารจัดการที่เป็นระบบ และมีบริการพิเศษนอกเหนือความต้องการพื้นฐาน อาทิ ศูนย์ออกกำลังกาย ศูนย์บริการธุรกิจ บริการรถรับส่งถึงสนามบิน มีห้องอาหารหลากหลาย ทั้งห้องอาหารจีน ญี่ปุ่น ยุโรป บริการอาหารในห้องพัก และมีจำนวนพนักงานจำนวนมากเพื่อการบริการที่ทั่วถึง

4.3 โรงแรมที่ให้บริการแบบดีเยี่ยม (World-Class Service Hotels) เป็นโรงแรมที่เน้นความประณีต สวยงาม หูหรรษาในทุกๆ ส่วนของโรงแรม ทั้งในล็อบบี้ พื้นที่ภายในและภายนอกห้องพัก เพื่อสร้างความประทับใจต่อผู้ให้บริการ

5. ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามการบริหารงานโรงแรม

การจัดจำแนกโรงแรมที่แบ่งตามการบริหารงานโรงแรม สามารถจัดออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

5.1 ระบบเจ้าของบริหารกิจการเอง (Company-Owner-and-Operated System) เป็นระบบที่มีบุคคลหรือบริษัทเป็นเจ้าของโรงแรม และรวมทั้งทำหน้าที่บริหารจัดการ ซึ่งมีลักษณะเป็นโรงแรมขนาดเล็ก หรือ เป็นลักษณะโรงแรมที่มีลักษณะเป็น Chain Hotels ที่มีกลุ่มบุคคลเป็นผู้ถือหุ้นโรงแรมหลายแห่งในกลุ่มเดียวกัน และบริหารโรงแรมร่วมกัน

5.2 ระบบการเข้าร่วมเครือหรือกลุ่มโรงแรม (Franchise System) เป็นระบบโรงแรมที่มีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จที่เปิดโอกาสให้สิทธิ์ในการใช้ชื่อของโรงแรมแก่เจ้าของโรงแรมอื่นที่สนใจเข้าร่วมเครือ (Franchisee) แต่ต้องดำเนินการตามนโยบายการจัดการของเจ้าของสิทธิ์ (Franchisor) และต้องจ่ายค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับลิขสิทธิ์การใช้ชื่อและการแบ่งปันกำไรส่วนหนึ่งจากการดำเนินการกิจการแก่เจ้าของสิทธิ์หรือเจ้าของแฟรนไชส์

5.3 ระบบทำสัญญาบริหารกิจการ (Management Contract) เป็นระบบที่เจ้าของโรงแรมทำสัญญาตกลงให้บุคลากรของโรงแรมในเครือ หรือ Chain Hotels ซึ่งเป็นบุคลากรมืออาชีพเข้ามาบริหารจัดการโรงแรมให้ โดยเปรียบเสมือนเจ้าของโรงแรมเป็นผู้ลงทุน และเจ้าของโรงแรมจะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมหรือเปอร์เซ็นต์จากกำไรตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนดตามสัญญา ซึ่งข้อดีของระบบนี้คือเจ้าของโรงแรมจะไม่ต้องเปลี่ยนชื่อโรงแรมตามกลุ่มที่รับเข้ามาบริหารจัดการโรงแรมให้ และมีความมั่นใจในระบบการบริหารจัดการ แต่ระบบนี้อาจมีปัญหาเรื่องการสื่อสาร การรายงานผลของกิจการระหว่างฝ่ายเจ้าของโรงแรมและฝ่ายบริหารกิจการ

6. ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามทำเลที่ตั้ง

การจัดจำแนกโรงแรมตามสภาพแวดล้อม เช่น ลักษณะภูมิประเทศ ทำเลที่ตั้ง สถานที่ท่องเที่ยว ศูนย์กลางธุรกิจ ซึ่งการจัดแบ่งแบบนี้สามารถจัดออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

6.1 โรงแรมในเมืองใหญ่ (Large Cities) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในย่านใจกลางเมือง ซึ่งโดยรอบมักมีแหล่งธุรกิจการค้า การเงิน ท่องเที่ยว สถานบันเทิง สถานที่ราชการที่สำคัญ และมีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก โรงแรมที่ตั้งในทำเลที่ตั้งดังกล่าวมักมีขนาดใหญ่ ตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป มีการตกแต่งหรูหรา พร้อมบริการต่างๆ ครบครัน อาทิ ภัตตาคาร บาร์ ไนท์คลับ ร้านค้า ค็อกเทล เลอจัน ทันตกรรม เป็นต้น พร้อมทั้งบริการสถานที่จัดเลี้ยงในพิธีต่างๆ จัดประชุมสัมมนา จัดแสดงสินค้า เป็นต้น

6.2 โรงแรมในเมืองเล็ก (Small Cities) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเมืองเล็กๆ ที่ห่างไกลเมืองใหญ่ และมักตั้งอยู่ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ ย่านธุรกิจการค้าของเมืองนั้นๆ จากทำเลที่ตั้งที่ห่างไกล

เมืองใหญ่ ทำให้ผู้ที่เดินทางไม่สามารถเดินทางกลับได้ทัน จึงต้องหาที่พักแรม ซึ่งผู้เดินทางเหล่านี้จึงเป็นลูกค้ากลุ่มสำคัญ และรวมถึงนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ เป็นต้น

6.3 โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่แถบชานเมือง เนื่องจากการคมนาคมสะดวก สภาพแวดล้อมเป็นธรรมชาติ เงียบสงบและอากาศบริสุทธิ์มากกว่าโรงแรมในเมืองใหญ่

6.4 โรงแรมในสถานตากอากาศ (Resort Hotel) เป็นโรงแรมที่สามารถแบ่งย่อยออกเป็น 2 ประเภท คือ

6.4.1 โรงแรมที่ตั้งใกล้สถานที่ท่องเที่ยว เช่น ชายทะเล ภูเขา ทะเลสาบ น้ำตก ซึ่งมีสถานที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวเพื่อมาพักผ่อน หรือใช้เป็นห้องประชุมสัมมนาและพักผ่อนควบคู่กันไป ซึ่งบางโรงแรมมีการจัดบริการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว

6.4.2 โรงแรมที่ไม่มีธรรมชาติดึงดูดนักท่องเที่ยว แต่เน้นกิจกรรมนันทนาการรูปแบบอื่น อาทิเช่น สนามกอล์ฟ ลู่วิ่ง บ่อนการพนัน โชว์ดนตรี แฟชั่นโชว์ เพื่อดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาพัก

6.5 โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotel) เป็นโรงแรมที่อยู่ใกล้สนามบิน เนื่องจากสนามบินนั้นมักตั้งอยู่ห่างไกลจากตัวเมือง ผู้ใช้บริการมักเป็น พนักงานสายการบิน หรือคนเดินทางที่ต้องการความสะดวกในการเดินทาง ไม่ต้องวิตกกังวลกับการจราจรที่ติดขัด โดยการเดินทางมาพักที่โรงแรมเหล่านี้ที่ใกล้สนามบินก่อน หรือผู้โดยสารที่ประสบกับปัญหาเครื่องบินเลื่อนเวลาหรือยกเลิกเที่ยวบิน จึงเข้ามาพักเพื่อรอเวลาในการเดินทาง เป็นต้น

การจัดแบ่งส่วนในการบริหารกิจการโรงแรม

1. การจัดแบ่งการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรม มีการแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้ (ธีราพรรณ อิมโอสฐ์, 2546: 113-115)

1.1 พนักงานหลัก (Line Functions) หรือพนักงานส่วนหน้า (Front of the House) หรือส่วนที่ทำรายได้ (Revenue Center) ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง อาทิเช่น พนักงานฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายจัดเลี้ยง เป็นต้น

1.2 พนักงานสนับสนุน (Staff Function) เป็นพนักงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของสายงานหลัก เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยลักษณะงานของพนักงานสายสนับสนุนจะไม่ได้สัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการ อาทิเช่น พนักงานฝ่ายขาย บัญชีการเงิน ทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายช่าง ฝ่ายการตลาด เป็นต้น

2. การจัดแบ่งองค์กร ฝ่ายบริหาร สามารถแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

2.1 คณะกรรมการบริหาร (Board of Director)

2.2 ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)

2.3 ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Management)

2.4 ผู้จัดการประจำฝ่ายต่างๆ (Resident Management)

3. การจัดแบ่งงานของฝ่ายต่างๆในโรงแรม โดยส่วนใหญ่มักแบ่งออกเป็น 6 ฝ่ายสำคัญ ดังนี้
 - 3.1 ฝ่ายห้องพัก (Room Division)
 - 3.2 ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Division)
 - 3.3 ฝ่ายช่าง (Engineering Division)
 - 3.4 ฝ่ายบัญชีและการเงิน (Accounting and Finance Division)
 - 3.5 ฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Division)
 - 3.6 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)

ธุรกิจโรงแรมและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

จากการที่ประเทศไทยกำลังมุ่งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ.2015) ทำให้ประเทศไทยจะต้องมีแผนการรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อให้เมื่อการรวมตัวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ ประเทศไทยจะไม่เกิดการเสียเปรียบต่อประเทศอื่นๆที่เป็นสมาชิกในความร่วมมือ ซึ่งการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้นส่งผลให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทั้งการรวมตัวเป็นตลาดเดียวกัน (Single Market) การเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิต สินค้า บริการ และแรงงานเป็นไปอย่างเสรี และทำให้ระบบเศรษฐกิจมีความเชื่อมโยงถึงกันทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และอุตสาหกรรมต่างๆ ในการรวมตัวกันครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากกับประเทศที่มีความพร้อมและเช่นเดียวกันหากไม่พร้อมต่อการรับมือจะทำให้ประเทศเหล่านั้นสูญเสียโอกาสและอาจสร้างปัญหาให้เกิดขึ้นได้ในภายหลัง

ประชาคมอาเซียน ก่อให้เกิดความร่วมมือซึ่งทำให้ทุกภาคส่วนทั้งธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างตระหนักถึงความสำคัญเป็นอย่างยิ่งและโดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้จำนวนมากให้กับประเทศไทย โดยพิจารณาจากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เพิ่มขึ้นจาก 9.5 ล้านคนในปี พ.ศ. 2543 เป็น 19.2 ล้านคนในปี พ.ศ. 2554 และก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นจาก 285,272 ล้านบาทเป็น 776,217 ล้านบาท คิดเป็นประมาณร้อยละ 7.4 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 22.1 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศในภาคบริการ และหากพิจารณาเฉพาะหมวดค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในปี 2554 พบว่าธุรกิจโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร เป็นธุรกิจที่นักท่องเที่ยวมีค่าใช้จ่ายสูงที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 48.7 ของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยทั้งหมด ข้อมูลดังกล่าวได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของธุรกิจ โรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร ที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นอย่างมาก (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2555: 2)

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้หลักและและเป็นธุรกิจที่เจริญเติบโตไปพร้อมๆกับการท่องเที่ยว โดยเป็นธุรกิจที่ต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์ในการขับเคลื่อนให้เกิดงานบริการ ซึ่งการบริการจะต้องเป็นไปตามมาตรฐาน และปัจจุบันจากข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว หรือ ASEAN MRA on Tourism Professionals ซึ่งเป็นข้อตกลงเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวใน 2 สาขาหลัก คือ สาขาที่พัก (Hotel

Services) 4 แผนก 23 ตำแหน่ง และสาขาการเดินทาง (Travel Services) 2 แผนก 9 ตำแหน่ง โดยแรงงานนั้นจะต้องได้รับการรับรองมาตรฐาน หรือสมรรถนะพื้นฐานขั้นต่ำของแรงงานตามตำแหน่ง เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งอาเซียน ดังนั้นเมื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างสมบูรณ์ จะส่งผลให้การแข่งขันระหว่างบุคลากรในด้านการงานจะมีมากขึ้น ซึ่งประเทศไทยอาจเสียเปรียบในด้านภาษาเมื่อเทียบกับประเทศอื่นในอาเซียน และบุคลากรที่มีคุณภาพภายในประเทศต่างๆ จะหลั่งไหลไปสู่ประเทศที่มีค่าตอบแทนที่สูงกว่าในประเทศสมาชิก ซึ่งในทางตรงกันข้ามการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีตามข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว จะส่งผลดีในด้านการพัฒนาฝีมือ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว จึงเป็นการและยกระดับมาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งอาเซียน (กรมการท่องเที่ยว และกีฬา, 2554: 20)

ธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ในภาพรวมธุรกิจโรงแรมในช่วงหลายปีที่ผ่านมาไม่น่าค่อยคงที่ หรือกล่าวอีกนัยว่าแปรปรวน ซึ่งเป็นไปตามกระแสของสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกิดขึ้นภายในประเทศทั้งนี้ เนื่องจากการท่องเที่ยวค่อนข้างมีความอ่อนไหวต่อปัจจัยต่างๆ อาทิเช่น ปัญหาเศรษฐกิจ การเมือง ภัยพิบัติต่างๆ และโรคระบาด เป็นต้น เช่นเดียวกันธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร หากพิจารณาจากสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์พบว่า ในปี 2552 กรุงเทพมหานครมีจำนวนผู้เข้าพักประมาณ 12 ล้านคน ส่วนในปี 2556 มีจำนวนผู้เข้าพักประมาณ 22.7 ล้านคน ซึ่งมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2552-2557) แต่ช่วงต้นในปี 2557 ธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครค่อนข้างได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ทางการเมืองอย่างมากและทำให้นักท่องเที่ยวลดลงเป็นอย่างมากโดยพิจารณาได้จากภาพรวมของจำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2557 เปรียบเทียบกับปี 2556 พบว่าในปี 2557 มีจำนวนนักท่องเที่ยวโดยรวมเท่ากับ 24,779,768 คน เมื่อเทียบกับปี 2556 ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยวเท่ากับ 26,546,725 คน ดังนั้นปี 2557 จำนวนนักท่องเที่ยวปรับตัวลดลง 6.66% เมื่อเทียบกับปี 2556 ทั้งนี้เนื่องมาจากสถานการณ์ภายในประเทศ จึงเป็นผลทำให้ในช่วง 6 เดือนแรก (มกราคม-มิถุนายน 2557) จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงถึงกว่า 12% และต่อมาปรับตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วง 6 เดือนหลัง (กรกฎาคม-ธันวาคม 2557) เนื่องมาจากการฟื้นฟูความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวและการกระตุ้นการท่องเที่ยวด้วยมาตรการต่างๆ อาทิเช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมวีซ่า นักท่องเที่ยวจีน เป็นต้น จึงทำให้ในครึ่งปีหลังของปี 2557 สถานการณ์การท่องเที่ยวปรับตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมตลอดทั้งปี 2557 จึงมีจำนวนนักท่องเที่ยวปรับตัวลดลง 6.66% เมื่อเทียบกับปี 2556 (กรมการท่องเที่ยว, 2558: 7) จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น หากประเทศไทยสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆภายในประเทศได้อย่างดี และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยจะสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยอย่างมาก

ในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับการขยายการลงทุนของธุรกิจโรงแรม ยังพบว่ามีการขยายการลงทุนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลสถิติของจำนวนโรงแรมและเกสต์เฮาส์ในเขต

กรุงเทพมหานครในปี 2552 มีจำนวนห้องพักประมาณ 58,586 ห้อง และในปี 2556 มีจำนวนห้องพักประมาณ 87,626 ห้อง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2553-2557) จากข้อมูลดังกล่าวบ่งชี้ให้เห็นถึงการขยายตัวเพิ่มขึ้นของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ในทางกลับกันในปี 2557 พบจำนวนนักท่องเที่ยวปรับตัวลดลง ซึ่งทำให้ธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น แม้ในธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่อาจส่งผลกระทบต่อไม่มากนักเนื่องจากการกระจายความเสี่ยงทั้งการขยายโรงแรมไปยังภูมิภาคต่างๆทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งมีการลงทุนทั้งในกลุ่มโรงแรมระดับกลาง และโรงแรมล่าง แต่ในธุรกิจโรงแรมที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการขนาดเล็กอาจประสบปัญหาอย่างมาก (จิราพร เรื่องทวิศิลป์, 2557: 1-2)

การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นโอกาสที่ดีต่อการยกระดับมาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งอาเซียน การรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นสิ่งที่ธุรกิจโรงแรมต้องตระหนักและให้ความสำคัญ กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงที่เป็นศูนย์กลางทุกอย่างของประเทศไทย ทั้งศูนย์กลางทางธุรกิจ สถานที่ท่องเที่ยว ศูนย์การค้า และโรงแรมที่มีชื่อเสียง อีกทั้งเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสาร และการขับเคลื่อนนโยบายของภาครัฐ ดังนั้นจึงเป็นเขตพื้นที่ที่ค่อนข้างมีสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดการตื่นตัว เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นที่มาของขอบเขตในการศึกษาในครั้งนี้

รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยเป็นรางวัลรับรองคุณภาพของสินค้าและบริการท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นแหล่งรายได้หลักอันสำคัญของประเทศไทย สร้างงานสร้างอาชีพ และสร้างความมั่นคงให้กับประเทศ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงจัดโครงการประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันในเชิงคุณภาพของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ส่งเสริมและพัฒนาการตลาดของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ สร้างมูลค่าสินค้าของการท่องเที่ยวให้เกิดการยอมรับในระดับนานาชาติ และเพื่อเชิดชูและเป็นกำลังใจให้แก่ผลงานที่ได้รับรางวัล ซึ่งโครงการดังกล่าวได้ถูกจัดขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2539 และได้จัดต่อเนื่องกันในทุก 2 ปี โดยมีรางวัลทั้งหมด 5 ประเภท ดังนี้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2558: 5)

1. รางวัลประเภทองค์กรสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยว
2. รางวัลประเภทรายการนำเที่ยว
3. รางวัลประเภทที่พักนักท่องเที่ยว
4. รางวัลประเภทแหล่งท่องเที่ยว
5. รางวัลประเภทการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

1. รางวัลประเภทองค์กรสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยว

องค์กรสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยว คือ องค์กรสนับสนุน และส่งเสริม การท่องเที่ยว หมายถึง องค์กรภาครัฐหรือเอกชนที่มีผลงานสนับสนุน และส่งเสริม การท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในระดับชาติ ระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่น ซึ่งองค์กรภาครัฐ ได้แก่หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน สถาบันการศึกษาของรัฐ เป็นต้น และ- องค์กรภาคเอกชน ได้แก่บริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด สถาบันการศึกษาเอกชน องค์กรทางศาสนา สมาคม มูลนิธิ ชมรม วิสาหกิจชุมชน เป็นต้น

เกณฑ์การตัดสินทั่วไปสำหรับรางวัลประเภทองค์กรสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยว

- เกณฑ์ที่ 1 การบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
- เกณฑ์ที่ 2 การประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
- เกณฑ์ที่ 3 การประยุกต์แนวความคิดการสร้างสรรค์คุณค่า (Value Creation) และ นวัตกรรมเชิงคุณค่า (Value Innovation)
- เกณฑ์ที่ 4 การมีความพร้อมในการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว

2. รางวัลประเภทรายการนำเที่ยว

2.1 รายการนำเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวในประเทศ หมายถึง รายการนำเที่ยวของบริษัท หรือองค์กรใดๆ ที่จดทะเบียนถูกต้องตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และจัดขึ้นเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นพำนักในประเทศไทยซึ่งรายการนำเที่ยวที่ส่งประกวด จะต้องเป็นสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยเท่านั้น และจะต้องมีการดำเนินการและให้บริการมาอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 1 ปี จนถึงวันปีตรรับสมัคร

2.2 รายการนำเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

หมายถึง รายการนำเที่ยวของบริษัท หรือองค์กรใดๆ ที่จดทะเบียนถูกต้องตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และจัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งรายการนำเที่ยวที่ส่งเข้าประกวดจะต้องเป็นสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นหลักและจะต้องมีการดำเนินการและให้บริการมาอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 1 ปี จนถึงวันปีตรรับสมัคร

เกณฑ์การตัดสินทั่วไปสำหรับรางวัลประเภทรายการนำเที่ยว

- เกณฑ์ที่ 1 รูปแบบรายการนำเที่ยวที่น่าสนใจ ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการท่องเที่ยว
- เกณฑ์ที่ 2 บทบาทในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวในการให้การศึกษา และ กิจกรรมการอนุรักษ์
- เกณฑ์ที่ 3 การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิตและเอกลักษณ์ของท้องถิ่น รวมทั้งการ สนับสนุนเศรษฐกิจท้องถิ่น
- เกณฑ์ที่ 4 การจัดการด้านความปลอดภัยต่อชีวิต ทรัพย์สิน และสุขภาพของนักท่องเที่ยว ตลอดจนเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง

เกณฑ์ที่ 5 บทบาทความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ รวมทั้งการส่งเสริมการอนุรักษ์

เกณฑ์ที่ 6 การดำเนินการด้านการตลาดและการสื่อสารด้านการตลาด

3. รางวัลประเภทที่พักนักท่องเที่ยว

3.1. ประเภทโรงแรมในเมือง (City Hotel)

หมายถึง โรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตเมือง หรืออยู่ในศูนย์กลางธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่ผู้เดินทางติดต่อกิจการ หรือท่องเที่ยว โดยการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงแรมมีไว้ให้บริการ ไม่ใช่ข้อจำกัดในการส่งผลงานเข้าประกวดโรงแรมในเมือง แต่จะคำนึงถึงการดำเนินการที่มุ่งเน้นการรักษาสิ่งแวดล้อมการจัดทำมาตรฐานการบริหารงาน การบริการผู้เข้าพัก สัมพันธภาพกับชุมชนท้องถิ่นตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสิน

3.2. ประเภทโรงแรมตากอากาศ (Resort Hotel)

หมายถึง ที่พักที่ตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวหรือใกล้เคียงกับแหล่งท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงแรมมีไว้ให้บริการ ไม่ใช่ข้อจำกัดในการส่งผลงานเข้าประกวด แต่จะต้องมีการจัดการสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมเอกลักษณ์วัฒนธรรมท้องถิ่น การจัดทำมาตรฐานการบริหารงาน การบริการผู้เข้าพัก สัมพันธภาพกับชุมชนท้องถิ่นตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสิน

3.3. ประเภทโรงแรมบูติค (Boutique Hotel)

หมายถึง ที่พักที่มีลักษณะและจุดขายที่แตกต่างจากสถานที่พักอื่นๆ โดยมีการออกแบบอาคารตกแต่งภายในที่แตกต่างและมีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่นน่าสนใจสะท้อนศิลปวัฒนธรรมสามารถใช้เป็นจุดขายในการดึงดูดนักท่องเที่ยว โดยบางแห่งอาจมีการปรับปรุงมาจากอาคารที่มีประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรมที่โดดเด่นมุ่งเน้นการบริการให้ลูกค้าเป็นสำคัญ โดยอาจรวมถึงลักษณะบริการที่จัดเตรียมไว้ที่สอดคล้องกับรูปแบบชีวิต และพฤติกรรมของลูกค้าเป้าหมาย มีจำนวนพนักงานที่สามารถให้บริการและใส่ใจกับรายละเอียดของลูกค้าแต่ละคน (Customized Service) โดยจะให้ความสำคัญด้านการบริการอย่างใกล้ชิดกับลูกค้าทุกคนมากกว่าโรงแรมประเภทอื่นๆอย่างชัดเจน โดยการบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ไม่ใช่ข้อจำกัดของการส่งเข้าประกวด แต่โรงแรมบูติคจะต้องมีการจัดการสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมเอกลักษณ์วัฒนธรรมท้องถิ่น การจัดทำมาตรฐานการบริหารงาน การบริการแก่ผู้เข้าพัก สัมพันธภาพกับชุมชนท้องถิ่น ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสิน

3.4. ประเภทโรงแรมพูลวิลล่า

หมายถึง สถานที่พักที่มีการออกแบบตกแต่งห้องพักในบรรยากาศแบบส่วนตัวมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ครบครันในระดับ 4 – 5 ดาว (ตามเกณฑ์มาตรฐานระดับดาวของมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย) มีสระว่ายน้ำส่วนตัวภายในบริเวณที่พัก โดยสถานที่พักจะต้องมีจำนวนห้องประเภทพูลวิลล่าไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนห้องพักทั้งหมด โดยการบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ไม่ใช่ข้อจำกัดของการส่งเข้าประกวด แต่ทางโรงแรมจะต้องมีการจัดการ

สิ่งแวดล้อม การส่งเสริมเอกลักษณ์วัฒนธรรมท้องถิ่น การจัดทำมาตรฐานการบริการ การบริการแก่ผู้เข้าพักสัมพันธ์ภาพกับชุมชนท้องถิ่น ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสิน

3.5. ประเภทโรงแรมเพื่อการประชุมสัมมนา

หมายถึงโรงแรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการประเภทการจัดการประชุม สัมมนาและที่พัก โดยมีห้องประชุมสัมมนาหลักขนาดไม่น้อยกว่า ๖๐๐ ตารางเมตร

เกณฑ์การตัดสินทั่วไปสำหรับรางวัลประเภทที่พักนักท่องเที่ยว

1. ด้านการบริหารจัดการ (นโยบาย เป้าหมาย การฝึกอบรม การบริหารจัดการภายใน)
2. ด้านการจัดซื้อและจัดจ้าง
3. ด้านการบริการ/ การตลาดและประชาสัมพันธ์
4. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. ด้านพลังงานและลดภาวะโลกร้อน
6. ด้านสุขภาพและความปลอดภัย
7. ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีของชุมชน
8. เกณฑ์เฉพาะในแต่ละประเภทรางวัล (ในแต่ละประเภทรางวัลจะมีเกณฑ์การตัดสินเฉพาะแต่ละประเภทรางวัลนั้น ๆ ที่ตั้งจุดเด่นของรางวัลนั้น ๆ ออกมา โดยเกณฑ์เฉพาะจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเภทรางวัล)

4. รางวัลประเภทแหล่งท่องเที่ยว

แบ่งประเภทรางวัลย่อยออกเป็น ๖ ประเภท ได้แก่

4.1 แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและเชิงนิเวศ

หมายถึง บริเวณหรือพื้นที่ทางบกหรือทางทะเลที่มีความเป็นธรรมชาติและเปิดให้สาธารณชนเข้ามาใช้ประโยชน์เพื่อการท่องเที่ยวหรือพักผ่อน หรือสัมผัสเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติหรือระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพแบ่งเป็น

4.1.1 แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทางบก หรือทางทะเลที่มีความงดงาม ความแปลกตาตามธรรมชาติ หรือมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่มีลักษณะพิเศษ (Special Environmental Features) โดยอยู่ในความรับผิดชอบดูแลของหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนหรือภาคประชาชน เช่น อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า เขตห้ามล่าสัตว์ป่า แหล่งลำธาร ถ้ำ น้ำตก ลำน้ำ ทะเลสาบ ington น้ำพุร้อน แหล่งโบราณชีววิทยา ป่าชายเลน เกาะ ชายหาด

4.1.2 แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทางบก หรือทางทะเลที่มีการดูแลรักษาและให้การเรียนรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศ ความหลากหลายทางชีวภาพและวิถีชีวิตท้องถิ่นแก่ผู้มาเยี่ยมชม โดยมีการมีส่วนร่วมและกระจายประโยชน์สู่ท้องถิ่นด้วยความเป็นธรรม โดยมีลักษณะสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศดังนี้

- เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีการอนุรักษ์อย่างเข้มข้น
- เห็นคุณค่าของธรรมชาติแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพเป็นจุดขายมากกว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ
- กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- มีองค์ประกอบของการบริการที่เน้นการให้ข้อมูลและสื่อความหมายธรรมชาติ
- ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมบริการและอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว
- แหล่งท่องเที่ยวและชุมชนท้องถิ่นได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจอย่างเป็นธรรม

4.2 แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม

หมายถึง สถานที่ที่เป็นแหล่งประวัติศาสตร์ โบราณคดี หรือศาสนสถาน และอาจรวมถึงสถานที่ที่มีการจัดตกแต่งหรือรวบรวมงานด้านศิลปวัฒนธรรมของประเทศหรือของท้องถิ่นโดยมีการจัดการเพื่อเปิดให้สาธารณชนเข้ามาใช้เพื่อการท่องเที่ยวและศึกษาหาความรู้ แหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้อาจอยู่ในความรับผิดชอบโดยหน่วยงานภาครัฐ หรือ ภาคเอกชนก็ได้ อาทิเช่น อุทยานประวัติศาสตร์ แหล่งโบราณคดี อนุสาวรีย์ กำแพง คูเมือง เป็นต้น

4.3 แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร

หมายถึง สถานที่ที่จัดสร้างหรือพัฒนาขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการเกษตรเป็นหลัก อาทิเช่น ฟาร์มปศุสัตว์ โรงงุ่นผลิตไวน์ สถานีพืชสวน ฟาร์มไข่มุก สวนผลไม้ สวนดอกไม้ และมีการจัดบริการต่างๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าไปเยี่ยมชมหาความเพลิดเพลิน และเรียนรู้ โดยมีวิทยากรนำชมไปตามเส้นทางที่จัดไว้ ตลอดจนมีการสาธิตทางการเกษตร

4.4 แหล่งนันทนาการ

หมายถึง สถานที่ที่มนุษย์สร้างหรือพัฒนาขึ้นมาและจัดให้มีการบริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้เยี่ยมชม หรือผู้มาใช้บริการโดยได้รับความเพลิดเพลินหรือความสนุกสนานหรือเพื่อการเรียนรู้ แบ่งเป็น แหล่งนันทนาการเพื่อการเรียนรู้ แหล่งนันทนาการเพื่อความบันเทิง และ แหล่งนันทนาการเพื่อการผจญภัย

4.5 แหล่งท่องเที่ยวชุมชน

หมายถึง ชุมชนในเขตเมืองหรือในชนบทที่เปิดให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่ผู้มาเยือนเพื่อจะได้สัมผัสเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมวิถีชีวิต หรืออัตลักษณ์ของชุมชน รวมทั้งเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวแบบอื่นๆ โดยมีสมาชิกของชุมชนเป็นผู้กำหนดทิศทางแผนงาน

4.6 เส้นทางภูมิทัศน์เพื่อการท่องเที่ยว (Scenic Route)

หมายถึง เส้นทางท่องเที่ยวทางบก และทางน้ำที่มีความโดดเด่นทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และ/หรือ ประวัติศาสตร์ มีภูมิทัศน์งดงาม มีคุณค่าด้านการท่องเที่ยว นันทนาการและการศึกษาเรียนรู้ มีความปลอดภัยและได้รับการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมของเส้นทางอย่างสม่ำเสมอ

เกณฑ์การตัดสินรางวัลประเภทแหล่งท่องเที่ยว

ประเภทที่ 1-5

1. แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ และเชิงนิเวศ
2. แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม

3. แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร
4. แหล่งนันทนาการ
5. แหล่งท่องเที่ยวชุมชน

เกณฑ์มาตรฐาน

1. ระบบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว
2. ทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม
 - 2.1 การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม และการควบคุมมลพิษอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และต่อเนื่อง
 - 2.2 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ระบบนิเวศ มรดกทางวัฒนธรรม (ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมวิถีชีวิต และภูมิปัญญาท้องถิ่น)
 - 2.3 ด้านภูมิสถาปัตยกรรม และสถาปัตยกรรม
3. เศรษฐกิจและสังคม
4. คุณภาพด้านการบริการ
 - 4.1 การบริการด้านข้อมูล
 - 4.2 การบริการนักท่องเที่ยว
 - 4.3 ด้านการตลาด มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เกณฑ์เฉพาะ

1. แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ และเชิงนิเวศ
 - 1.1 แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ พิจารณาด้านระบบนิเวศควบคู่กับทรัพยากรธรรมชาติ
 - 1.2 แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พิจารณาด้านจำนวนของนักท่องเที่ยว การอนุรักษ์และการศึกษาเรียนรู้
2. แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม พิจารณาด้านการส่งเสริมและเชิดชูคุณค่าทางประวัติศาสตร์ศิลปะและวัฒนธรรม หรือโบราณคดี
3. แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร พิจารณาด้านผลผลิตที่ยั่งยืน และการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยว
4. แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ
 - 4.1 เพื่อการเรียนรู้ พิจารณาด้านองค์ความรู้ การศึกษาหาความรู้ภายในแหล่งท่องเที่ยวเป็นหลัก
 - 4.2 เพื่อความบันเทิง พิจารณาจากกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวเป็นหลัก
 - 4.3 เพื่อการผจญภัย พิจารณาจากกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวเป็นหลัก
5. แหล่งท่องเที่ยวชุมชน พิจารณาด้านวิถีชีวิต และอัตลักษณ์ของชุมชน

ประเภทที่ 6 เส้นทางภูมิทัศน์เพื่อการท่องเที่ยว (Scenic Route)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. ด้านผลกระทบของเส้นทางต่อสิ่งแวดล้อม
2. ด้านมาตรฐานความปลอดภัย

3. ด้านความร่วมมือของท้องถิ่นและผู้ที่เกี่ยวข้องในเส้นทาง
4. ด้านความต่อเนื่องของเส้นทาง

เกณฑ์เฉพาะ

ด้านความสวยงามตามธรรมชาติ หรือโดดเด่นทางวัฒนธรรม วิถีชีวิตท้องถิ่น

1. คุณค่าเชิงทิวทัศน์ (Scenic Value)
2. คุณค่าเชิงธรรมชาติ (Natural Value)
3. คุณค่าเชิงประวัติศาสตร์ (Historic Value)
4. คุณค่าเชิงวัฒนธรรม วิถีชีวิต (Cultural Value)
5. คุณค่าเชิงโบราณคดี (Archeological Value)
6. คุณค่าเชิงนันทนาการ (Recreational Value)

5. รางวัลประเภทการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

แบ่งประเภทรางวัลย่อยออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

5.1 ประเภทเดย์สปา (Day Spa)

หมายถึง สถานบริการสปาที่เปิดให้บริการเป็นเอกเทศ ให้บริการการส่งเสริมสุขภาพการผ่อนคลาย รวมถึงการบริการเพื่อความงาม อาทิ พอกตัวขัดตัว ทำผม นวดหน้า นวดตัว เป็นต้น ใช้เวลาในการบำบัดเพียงระยะสั้นๆ โดยไม่มีการพักค้างคืน

5.2 ประเภทเดสทินเนชั่นสปา (Destination Spa)

หมายถึง สถานบริการสุขภาพแบบองค์รวมที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพแก่ร่างกายและจิตใจ พร้อมให้บริการที่พักแรม อุปกรณ์ฟิตเนส และอาหารสุขภาพ ทั้งนี้อาจมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลสุขภาพให้คำปรึกษาก่อนให้บริการ โดยมีบริการให้เลือกเป็นแพ็คเกจตั้งแต่ระยะเวลา 5 วัน, 7 วัน หรือ 10 วัน ฯลฯ

5.3 ประเภทโรงแรม/รีสอร์ท สปา (Hotel / Resort & Spa)

หมายถึง สถานบริการสปาในโรงแรมที่บริหารโดยโรงแรม / รีสอร์ท หรือบริหารโดยบริษัทเอกชน โดยให้บริการ ส่งเสริมสุขภาพ การผ่อนคลาย รวมถึงการบริการเพื่อความงาม อาทิเช่น พอกตัว ขัดตัว ทำผม นวดหน้า ฯลฯ แก่แขกที่เข้าพัก และบุคคลทั่วไป

5.4 ประเภทสปาภูมิปัญญาไทย (Thai Wisdom Spa)

หมายถึง สถานบริการสปาประเภท Day Spa, Hotel / Resort & Spa และ Destination Spa ที่มีการลงทุนอย่างสมเหตุสมผล ให้บริการที่สะท้อนด้วยเอกลักษณ์และภูมิปัญญาไทยอย่างโดดเด่นทั้งด้านการตกแต่งสถานที่ให้บริการผลิตภัณฑ์การบริการ และส่วนประกอบอื่นๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพและผ่อนคลาย

เกณฑ์การตัดสินประเภทเดย์สปา (Day Spa), เดสทินเนชั่นสปา (Destination Spa), โรงแรม/รีสอร์ท สปา (Hotel / Resort & Spa), สปาภูมิปัญญาไทย (Thai Wisdom Spa)

1. ด้านสถานที่
2. ด้านสิ่งแวดล้อม

3. ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์
4. ด้านการจัดการและบริหารองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม
5. ด้านการบริการ
6. ด้านการส่งเสริมการตลาด
7. ด้านการติดตามและประเมินผล

รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย เป็นรางวัลที่เปรียบเสมือนเครื่องหมายรับรองคุณภาพของโรงแรมในด้านต่างๆ ตามประเภทของรางวัล ซึ่งจากการศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา โดยศึกษาเฉพาะรางวัลประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในการประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยครั้งที่ 1-8 โดยมีขอบเขตพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นเขตที่มีสภาพแวดล้อมที่เป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสาร การขับเคลื่อนนโยบายการสนับสนุนจากรัฐบาล และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดการตื่นตัว เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งนี้ผลลัพธ์จากการศึกษานั้นจะมีประโยชน์ในเชิงของการพัฒนาองค์การ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันให้กับธุรกิจ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอทฤษฎีและแนวคิดสรุปได้โดยสังเขปดังนี้

Schermerhon et al. (2012: 63) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติที่เกิดจากความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน หรือ ระบบของงาน ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง

Iverson and Maguire (2000: 53) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือทัศนคติทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของพวกเขา ซึ่งมีได้ทั้งทัศนคติในเชิงลบ หรือบวก โดยมาจากการประเมินมุมมองต่างๆของสภาพแวดล้อมในการทำงานของตนเอง

Hackman and Oldham (1975: 2) กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความสุขที่บุคคลได้รับจากงานที่ตนปฏิบัติ

Daft and Marcic (2013: 400) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติในเชิงบวกที่มีต่องานหนึ่ง

Reynolds (2006: 3) กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สภาวะอารมณ์ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินประสบการณ์ในงานที่ผ่านมาของตนเอง

ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Motivator-Hygiene Theory)

Herzberg, Mausner, and Snyderman (1959 อ้างถึงใน อำนาจ อิระวินช, 2555: 362-363) ได้เสนอทฤษฎีที่เน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยมาสาเหตุจูงใจ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene) และปัจจัยจูงใจ (Motivation) โดยมีสาระสำคัญคือ

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene) หรือสภาพการทำงานภายนอก (Extrinsic job Conditions) คือ เงื่อนไขในการทำงานและบรรยากาศในการทำงานทางกายภาพ(Physical) และทางสังคม(Social) องค์ประกอบนี้เป็นปัจจัยที่สามารถช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยหากพนักงานได้รับปัจจัยนี้อย่างเหมาะสมจะส่งผลให้พนักงานมีผลงานในระดับคงที่เป็นปัจจัยรักษาระดับของผลงานนั่นเอง แต่หากได้รับไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและมีส่วนทำให้ระดับผลงานตกต่ำ ปัจจัยในกลุ่มนี้ อาทิเช่น เงินเดือน รายได้ ความมั่นคงในการทำงาน สถานะ ตำแหน่ง หน้าที่ สภาพเงื่อนไขวิธีการทำงาน สิ่งแวดล้อม เครื่องมือเครื่องใช้ ลักษณะการบังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2. ปัจจัยจูงใจ(Motivation) หรือสภาพการทำงานภายใน (Intrinsic Job Conditions) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และเป็นที่มาของการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ปัจจัยกลุ่มนี้หากได้รับไม่เหมาะสมหรือขาดปัจจัยนี้ไปก็ไม่ได้ทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากปัจจัยทั้งสองกลุ่มนี้เป็นอิสระต่อกัน แต่หากขาดหรือได้รับปัจจัยจูงใจอย่างไม่เหมาะสม จะส่งผลให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานได้ไม่เต็มที่ มีผลงานต่ำกว่าเป้าหมาย ซึ่งปัจจัยในกลุ่มนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง อาทิเช่น งานตรงความถนัดและความสามารถ งานตรงความสนใจ ทำทนาย ไม่น่าเบื่อ คุณค่าที่ได้รับจากการทำงานสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือในหน้าที่การงาน โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Victor, 1964: 91-103) เป็นทฤษฎีที่ตั้งอยู่บนการเข้าใจว่าอะไรที่สามารถจูงใจบุคคลให้ทำงานเพิ่มขึ้น บุคคลย่อมพิจารณาว่าหากตนใช้ความพยายามอย่างจริงจังในการทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น มีผลงานมากขึ้น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้นจะสามารถนำพาหรือสร้างความพอใจให้กับตนเองหรือไม่ และหากบุคคลตระหนักถึงคุณค่าที่จะได้รับหากตนเองทำงานหนักและทุ่มเทต่อการทำงาน เต็มกำลังและความสามารถ มีผลงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี จะทำให้บุคคลสมหวังตามที่คาดหวังไว้ เช่น ค่าจ้างที่มากขึ้น รางวัล ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การได้รับการยกย่องในความสามารถของตนเองจากบุคคลอื่น แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลตระหนักว่ายิ่งทำงานมากเพียงใดก็ไม่สามารถได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือผลลัพธ์นั้นไม่มีคุณค่าหรือบุคคลไม่ต้องการ สถานการณ์ดังกล่าวจะทำให้ บุคคลนั้น มีความคาดหวังที่ต่ำ ขาดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีผลงานตกต่ำ

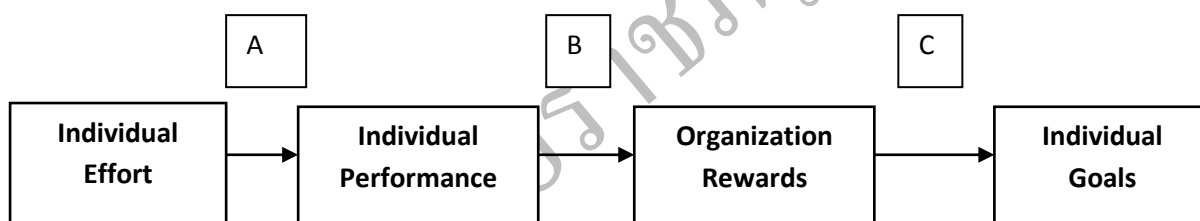
Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งสามารถใช้อธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

V=Valance หมายถึงการรับรู้ถึงคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการ

I = Instrumentality หมายถึงกลไก หรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ที่เชื่อมโยงกับผลงาน

E= Expectancy คือความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวัง สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรโดยการสร้างความหวังที่สามารถเป็นจริงได้เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน สร้างระบบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างรางวัลกับผลงาน เพื่อให้พนักงานรู้ว่าเมื่อทำงานบรรลุเป้าหมายหรือบรรลุผลสำเร็จ จะได้รับรางวัลที่ต้องการ และสร้างกลไกที่เชื่อมโยงระหว่างความพยายามกับผลงานและผลลัพธ์ที่มีคุณค่า ดังรูปภาพด้านล่าง



A= Effort performance linkage

B= Performance reward linkage

C= Attractiveness

Gilmer (1966: 280 อ้างถึงใน นุชกร จันทร์แปลง, 2542: 27-28) ได้แบ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย และได้รับความเป็นธรรม
2. โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานตามความสามารถ การมีโอกาสดำเนินการตามความสามารถในงานของตนเอง
3. ความพอใจในการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ความพึงพอใจในการบริหารจัดการงานและองค์กร

4. ค่าจ้าง (Wages) ความรู้สึกพอใจต่อค่าจ้างที่ได้รับอย่างยุติธรรม สอดคล้อง และเหมาะสม
5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นกับงานโดยตรง เช่น งานที่น่าสนใจ ท้าทายความสามารถ งานที่มีคุณค่าที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการทำงาน
6. การบังคับบัญชา (Supervision) การบังคับบัญชา การควบคุม การสอนงาน ของหัวหน้างาน การบริหารงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข
8. การคมนาคมและการสื่อสาร (Communication) ความพึงพอใจอันเกิดขึ้นจากการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร อย่างทั่วถึง ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล
9. สภาพการทำงาน (Working Condition) อันได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แสง เสียง ชั่วโมงการทำงาน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
10. สิ่งตอบแทน (Benefits) เป็นสิ่งตอบแทนที่ให้เพิ่มเติม อาทิเช่น สวัสดิการ ที่พัก เครื่องแบบ รถรับส่ง ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ เป็นต้น

จากการศึกษาความหมาย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก (พึงพอใจ) และทางลบ (ไม่พึงพอใจ) ต่อการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่ โอกาสในความก้าวหน้าในงาน ผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

Reynolds (2006: 4) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การ หมายถึง การสั่งสมการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อมุมมองในด้านต่างๆของสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์การใดองค์การหนึ่ง

Gibson et al. (1973: 317) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ทำให้บุคคลรับรู้ เข้าใจ ทั้งในทางตรงและทางอ้อม ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

Gilmer (1971: 28) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะต่างๆในองค์การที่ทำให้ องค์การแต่ละองค์การแตกต่างกันไป และลักษณะดังกล่าวนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ นั้นๆ

Litwin and Stringer (1968 cited in Yoo, Huang, and Lee, 2012: 364) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ เป็นรูปแบบหนึ่งที่ใช้วัดสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 9 ด้าน ดังนี้

1. โครงสร้าง (Structure) เป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อกฎ ระเบียบ และกระบวนการทำงานขององค์การ
2. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อความเป็นอิสระในการทำงาน บุคคลสามารถควบคุมงานของตนเอง และมีพันธะผูกพันที่มีต่องานของตนเอง
3. การให้รางวัล (Reward) เป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการให้รางวัลตอบแทนผลงานที่ดี ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวก อาทิเช่น การให้รางวัล ค่าตอบแทนและโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่อยู่บนความยุติธรรม
4. ความเสี่ยงภัย (Risk) เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อความเสี่ยงและความทำลายของงานและความเสี่ยงภัยต่างๆที่สามารถเกิดขึ้นในองค์การ โดยองค์การได้ตระหนักถึงความเสี่ยงที่ได้รับและพิจารณาความเสี่ยงอย่างรอบคอบเพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานได้ดีที่สุด
5. ความอบอุ่น (Warmth) เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์การ การรับรู้ถึงความอบอุ่น เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกัน เปรียบเสมือนทุกคนเป็นครอบครัวเดียวกัน
6. การสนับสนุน (Support) เป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือแนะนำของหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนที่มาจากองค์การ
7. มาตรฐาน (Standards) เป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการให้ความสำคัญต่อเป้าหมายและมาตรฐานของผลงาน เพื่อเป็นทิศทางหรือแนวทางการทำงานที่ถูกต้อง ตลอดจนทำให้พนักงานทราบถึงความคาดหวังขององค์การที่มีต่อผลงานของพนักงาน
8. ความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้ และเมื่อมีความขัดแย้งหรือความแตกต่างเกิดขึ้นจะมีการนำปัญหา来解决ร่วมกัน
9. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Identity) เป็นการรับรู้ของบุคคลในการเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน ความจงรักภักดีต่อองค์การ ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์การ

Steers and Potter (1979: 369-370) เสนอว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ ซึ่งและสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การด้วย ได้แก่

1. โครงสร้างขององค์การ กล่าวได้ว่า หากองค์การยิ่งควบคุมอย่างเข้มงวดจากส่วนกลางผ่านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มากเท่าไร เหมือนการบีบบังคับให้บุคคลยอมรับต่อบรรยากาศขององค์การ แต่หากสร้างอิสระของบุคคลและการมีส่วนร่วมของบุคคลยิ่งมากเท่าไร บรรยากาศขององค์การย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ ทักษะคติ การตัดสินใจตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

2. วิทยาการต่างๆ ที่ใช้ในองค์การ อาทิเช่น ความรู้ และเทคโนโลยี ต่างๆย่อมมีส่วนสำคัญในการกำหนดบรรยากาศขององค์การ

3. สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อบรรยากาศภายในองค์การ ตัวอย่างเช่น สภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ส่งผลต่อการลดอัตราค่าจ้าง ซึ่งส่งผลต่อขวัญกำลังใจตกต่ำ ซึ่งส่งผลต่อผลงานขององค์การ เป็นต้น

4. นโยบายและการปฏิบัติของฝ่ายบริหาร การสร้างการรับรู้ถึงแนวทางการทำงาน บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ สร้างสายการบังคับบัญชา ความเป็นอิสระในการทำงาน สิ่งเหล่านี้สามารถส่งผลต่อบรรยากาศขององค์การ ที่จะส่งเสริมการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

Holpin and Croft (1963 อ้างใน นุชกร จันทร์แปลง, 2542: 22-23) แบ่งบรรยากาศองค์การออกเป็น 6 แบบ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การแบบแจ่มใส (The Open Climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่ผู้นำและผู้ปฏิบัติงานมีความสุข สบายใจ และมีขวัญกำลังใจที่ดี และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความพึงพอใจในผลงานร่วมกัน และภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สำหรับผู้นำจะเป็นบุคคลที่น่าเคารพ ยกย่อง ให้ความใส่ใจต่อผลงาน และสามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม

2. บรรยากาศองค์การแบบอิสระ (The Autonomous Climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่ให้อิสระในการทำงานต่อผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีขวัญและกำลังใจที่ดี ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีความใกล้ชิดกันแต่ให้ความเคารพนับถือพอสมควร ผู้นำให้การสนับสนุนต่อความก้าวหน้าในงานของผู้ปฏิบัติงาน และสามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม

3. บรรยากาศองค์การแบบควบคุม (The Controlled Climate) หมายถึง บรรยากาศที่ผู้นำบริหารงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จของงาน จึงมีการควบคุมการทำงานอย่างเข้มงวด ตรวจสอบ และสอนงานโดยให้ผู้ปฏิบัติงานทำตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด ตามกฎ ระเบียบที่วางไว้เพื่อให้ได้ผลงานตามที่องค์การต้องการ มีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันน้อย ผู้นำจะวางอำนาจและสั่งการตลอดเวลา ไม่คบหากับผู้ใต้ และผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือในการทำงานและพึงพอใจต่อผลสำเร็จของงาน ตลอดจนมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน

4. บรรยากาศแบบสนิทสนม (The Familiar Climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่ผู้นำและผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันดีและมีมิตรภาพที่ดีระหว่างกัน มีความสนิทสนมคุ้นเคยกันมาก

ผู้นำไม่ชอบการออกคำสั่ง การควบคุมและการสอนงานผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจต่อผลงานอยู่ในระดับต่ำ

5. บรรยากาศองค์การแบบบรวบอำนาจ (The Paternal Climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่ผู้นำมุ่งทำงานที่รับผิดชอบด้วยตนเองอย่างจริงจัง มีการบริหารงานอย่าง สั่งการ ควบคุมงานอย่างใกล้ชิด ความสัมพันธ์ระหว่างกันไม่ค่อยดีนัก ถึงแม้ว่าผู้นำจะพยายามส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันแต่ไม่ส่งผลที่ดี ผู้ปฏิบัติงานไร้ขวัญกำลังใจในการทำงาน เปื่อหน่ายต่อการสั่งการที่ผิดพลาดของผู้นำและสอนงานไม่ถูกต้อง จึงส่งผลให้งานล้มเหลว

6. บรรยากาศองค์การแบบซีมเซา (The Closed Climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่ผู้นำขาดความกระตือรือร้นในงาน ขาดความรู้ ขาดการเป็นผู้นำที่ดี ขาดความสามารถในการบริหารงาน ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการกระทำและคำพูดที่ไม่สอดคล้องกัน ขาดการร่วมมือในการทำงาน พนักงานไร้ขวัญกำลังใจในการทำงาน แต่ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี มิมีมิตรภาพที่ดีต่อกันฉันท์เพื่อนที่ดี

จากการศึกษาความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยจึงได้สรุปความหมายของบรรยากาศองค์การ ไว้ดังนี้ บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมหรือองค์ประกอบต่างๆภายในองค์การ โดยแบ่งออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความรับผิดชอบ ความอบอุ่น การสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และความเสียง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Flora and Debbie (1996 อ้างถึงใน นฤมล สุ่นสวัสดิ์, 2549: 111) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การทำงานด้วยความชำนาญภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากที่สุดในการทำงานด้วยวิธีการที่เหมาะสมและได้ผลงานที่มีคุณภาพ

Robbins and Coulter (2003 อ้างถึงใน นฤมล สุ่นสวัสดิ์, 2549: 110) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การทำงานหรือกระทำสิ่งต่างๆให้ถูกต้อง สิ้นเปลืองน้อยที่สุด ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย วัสดุ และทรัพยากรต่างๆในการทำงาน

พรธมทิวา คุณทวี (2553: 5) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มีปริมาณงานที่ความเหมาะสมกับอัตรากำลังของพนักงาน ได้ผลงานในเวลาที่รวดเร็ว มีความประหยัดคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา เพื่อให้หน่วยงานได้รับประโยชน์สูงสุด บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การ

ชาโรนี จันทรแสงศรี (2540: 10) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพร้อม และความพยายาม รวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

วัชร ฐวธรรม (2523: 246) กล่าวถึง ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของบุคคล
2. ประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง บุคคลที่มุ่งมั่นในการทำงาน ทำงานอย่างเต็มกำลังและ ความสามารถเพื่อสร้างผลงานที่มีคุณภาพตามที่องค์กรคาดหวัง โดยการใช้ทรัพยากรในการทำงาน อย่างคุ้มค่า และเป็นบุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสุขและใฝ่หาแนวทางในการ พัฒนางานและตนเองเพื่อพัฒนาผลงานให้เพิ่มขึ้นอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง องค์การที่มีการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ โดยมุ่งเน้น การทำงานภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดความสูญเปล่าและความสิ้นเปลืองให้มากที่สุด และ เลือกลงมือ วิธีการและกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้้องค์การบรรลุเป้าหมายในวิธีที่เหมาะสม ลดความ ซัดแย้ง และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีขวัญกำลังใจและส่งเสริมการ พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและส่วนรวม

Zollisch and Langsner (1970 อ้างใน เสาวภาคย์ ตีวจา, 2529: 44-46) ได้แบ่งขอบเขต การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไว้ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นการพิจารณาผลงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของ งานที่บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน หรือสภาวะที่ก่อให้เกิดความสำเร็จได้แก่ คุณสมบัติ ต่างๆของพนักงานโดยแยกออกเป็น

2.1 ปัจจัยทางสติปัญญา อาทิเช่น ความสามารถในการเรียนรู้ ความรู้ในงาน

ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเฉลียวฉลาดหลักแหลม ความตื่นตัวและความกระตือรือร้น

2.2 ปัจจัยทางกายภาพ ได้แก่ สุขภาพกายและใจ ทักษะและความชำนาญในการ ทำงาน ความเข้มข้นในการทำงาน

2.3 ปัจจัยอื่น ๆ อันได้แก่ 1) ความทะเยอทะยาน 2) การตัดสินใจ 3) ทศนคติในการทำงาน 4) ความน่าไว้วางใจ 5) ปัจจัยที่ส่งเสริมการปรับปรุงการทำงาน 6) ความพยายามในการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2552: 10-11) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงานในองค์การเป็นหัวใจหลัก สำคัญที่นำองค์การไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน โดยองค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจ ทั้งในด้านการผลิต การบริการมีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่ พนักงานขององค์การได้นั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การในการพัฒนาประสิทธิภาพของ องค์การ โดยประสิทธิภาพขององค์การขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

- 1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ
- 2) สิ่งแวดล้อมในองค์การ
- 3) ปัจจัยขององค์การ
- 4) กระบวนการขององค์การ

ถ้าองค์ประกอบ 4 ประการนี้มีลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานตามภารกิจของ องค์การก็จะนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ นั่นคือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิง ปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของ ประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคมวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เป็นต้น

2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนด ทิศทางของการดำเนินงานองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการ ทำงานของพนักงาน

3. ปัจจัยขององค์การ หรือทรัพยากรขององค์การ อันได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การ ในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และความสามารถของ พนักงาน

4. กระบวนการขององค์การ เป็นการดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและ การบริการที่น่าพอใจดังนั้นขอบเขตหลักๆของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการ เพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ นั้นได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์การ การวางแผน การจัด องค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เป็นต้น

ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงมีเป้าหมายความสำเร็จอยู่ที่การเพิ่ม ประสิทธิภาพขององค์การ การที่องค์การจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพ ของพนักงานและประสิทธิภาพขององค์การ ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเกิด จากการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์และองค์การควบคู่กันไป

จากการศึกษาความหมาย และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงได้สรุปความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดทั้งปริมาณ คุณภาพ ผลงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือมาตรฐาน ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด และพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ Zollisch and Langsner (1970 อ้างใน เสาวภาคย์ ดีวาจา, 2529: 44-46)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศไทย

ศรันยา แสงลี้มสุวรรณ, สุพจน์ นาคสวัสดิ์, พูลพงศ์ สุขสว่าง และกาญจนา แสงลี้มสุวรรณ (2013: 78) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาโมเดลความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นในประเทศไทย โดยศึกษาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 225 คน ผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศด้านจิตวิทยา มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และ บรรยากาศด้านจิตวิทยา มีอิทธิพลทางอ้อม ผ่านตัวแปรความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มายังความพยายามทุ่มเทของพนักงาน และความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน โดยเป็นค่าอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวก และเชิงลบ ตามลำดับ

พรรณทิวา คุณทวี (2553: 106-107) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาจากบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามปีงบประมาณ จำนวน 989 คน จากผลศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มี 5 ตัวแปร ดังนี้ คือ 1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 3. ทักษะคติในการทำงาน 4. บรรยากาศองค์กร 5. ลักษณะงานที่ทำ โดยบรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยอิทธิพลทางตรงส่งผลในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และทักษะคติในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน และเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถ

บุญเชิด ชื่นฤดี (2548: 99-100) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทูร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาจาก พนักงานประจำของบริษัท ทูร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เฉพาะพนักงานของด้านพื้นที่ปฏิบัติการจำนวน 295 คน จากผลศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่

ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับความยุติธรรมในองค์กร และการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชาโรณี จันทร์แสงศรี (2540: 122) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยศึกษาพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จำนวน 155 คน จากผลศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในอันดับที่หนึ่ง และสองตามลำดับ

รัตนา บรรยงคนันท์ (2546: 117) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยศึกษาพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำนวน 340 คน จากผลศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 และ

นงลักษณ์ นิมปี (2547: 86) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยศึกษาข้าราชการและพนักงาน จำนวน 160 คน จากผลศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมทั้ง 8 มิติ คือ ด้านโครงสร้างในการทำงาน ด้านการรวบอำนาจ ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการรับรู้ในผลงาน ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์การ ด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสอบรมและพัฒนา โดยการรับรู้บรรยากาศองค์การทั้ง 8 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นหากบรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้บุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

นุชกร จันทร์แปลง (2542: 86) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทชีว-เนชั่นแนล จำกัด โดยศึกษาพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ จำนวน 98 คน จากผลศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านรางวัล ด้านความเสี่ยง ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความขัดแย้ง ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

งานวิจัยต่างประเทศ

Liu and Zhang (2010: 196) โดยศึกษาผู้จัดการและพนักงาน จำนวน 419 คน จาก บริษัท 119 แห่ง พบว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาทิเช่น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และอัตราการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการเพิ่มขึ้นของการรับรู้บรรยากาศองค์การจะมีส่วนช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนสามารถลดการสูญเสียพนักงานที่มีศักยภาพสูง และยังช่วยปรับความเครียดในงานของพนักงาน

Selamat , Samsu and Kamalu (2013 : 80) โดยศึกษาครู จำนวน 37 คน จาก การศึกษาพบ บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของครู

Parker et al. (2003: 405) และ Benzer and Horner, (2014: 11) ที่ศึกษาโดยการสังเคราะห์งานวิจัยโดยมุ่งศึกษาบรรยากาศจิตวิทยาที่เน้นไปที่การรับรู้ของบุคคลที่พยายามทำความเข้าใจต่อสภาพแวดล้อมองค์การหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล ซึ่งส่งต่อทางด้านจิตวิทยาของพนักงาน โดยหากพนักงานอยู่ในบรรยากาศจิตวิทยาทางบวกจะส่งผลทางด้านจิตใจของพนักงาน และสร้างพฤติกรรมทางบวกต่อองค์การและทัศนคติในทางบวก อาทิเช่น ความพยายามและทุ่มเทในการทำงาน ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ผลการปฏิบัติงาน ลดความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Baysinger et al. (2012: 295) โดยศึกษาพนักงานจำนวน 191 คน จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน สอดคล้องกับ

Caricati et.al (2014: 984) ที่ศึกษาพยาบาล จำนวน 576 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001และบรรยากาศในการทำงานและความผูกพันต่อวิชาชีพทั้งสองสามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล ซึ่งหากมีการปรับปรุงให้พยาบาลมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การเพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล นอกจากนี้หากส่งเสริมการสร้างความผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาลให้เพิ่มสูงขึ้นโดยการสนับสนุนในความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สิ่งเหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและจะสร้างคุณค่าทางด้านจิตใจของพยาบาล

Rahimic (2013: 129) ศึกษาจากพนักงานจำนวน 111 คนจากบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน อาทิ อาหาร สิ่งทอ ไม้ และ เครื่องจักร จากการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การ ความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.866 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง นั่นคือบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Benzer and Horner (2014: 10) ศึกษาโดยการสังเคราะห์งานวิจัยโดยมุ่งศึกษาบรรยากาศจิตวิทยา แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ บรรยากาศการทำงาน (Task climate) ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การตั้งเป้าหมายของหัวหน้างาน (Supervisor goal setting), นวัตกรรม (Innovation), ความรับผิดชอบขององค์กร (Organizational responsiveness) และ บรรยากาศความสัมพันธ์ (Relational climate) ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความอบอุ่นของกลุ่มที่ทำงานร่วมกัน (Work group warmth) และรางวัลทางสังคม (Social rewards) จากการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศกับผลลัพธ์ อาทิเช่น การรับรู้ผลการปฏิบัติงาน (Perceived performance) การรับรู้ความเครียด (Perceived stress) และการตั้งใจลาออก (Turnover Intentions) ซึ่งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง

Zhang and Lin (2010: 189) โดยตัวอย่างเป็น พนักงานและผู้จัดการ จำนวน 419 คน จากการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่ออัตราการเข้าออกของพนักงาน (Turnover intention) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Ziegler, Hagen and Diehl (2012: 2019) โดยศึกษาผู้จัดการของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Company) จำนวน 210 คน จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีตัวแปรความลังเลในการทำงานเป็นตัวแปรที่เป็นสื่อกลาง กล่าวคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานในระดับสูงและสามารถใช้พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น หากมีระดับของตัวแปรความลังเลในการทำงาน (Job ambivalence) ในระดับต่ำ เป็นตัวแปรสื่อกลาง