

ผลกระทบนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมซีเบดแกรนด์ ภูเก็ต
The Impact of Inclusive Workplace Policies on Employee Performance:
A Case Study of Seabed Grand Hotel Phuket, Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างเพศของพนักงานโรงแรมซีเบดแกรนด์ โฮเทล ภูเก็ต 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมซีเบดแกรนด์ โฮเทล ภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 66 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 4.06$ และ S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.12$ และ S.D. = 0.64) และความแตกต่างระหว่างเพศ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$ และ S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.09$ และ S.D. = 0.68) 2) ความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจทัศนคติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมซีเบดแกรนด์ โฮเทล ภูเก็ต อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิจัยเหล่านี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานแบบครอบคลุมและการนำแนวปฏิบัติการจัดการความหลากหลายที่แข็งแกร่งมาใช้ในภาคส่วนการบริการ

คำสำคัญ: นโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลาย ความเท่าเทียมทางเพศ ประสิทธิภาพการทำงาน
อุตสาหกรรมบริการ

Abstract

This study investigated inclusive workplace policies and their relationship with employee performance at Seabed Grand Hotel Phuket, Thailand. The research objectives were twofold: (1) to examine the components of inclusive workplace diversity policies and gender equality practices among hotel employees, and (2) to analyze the relationship between these policies and employee work performance. The sample comprised 66 employees, determined using Taro Yamane's formula and selected through convenience sampling. Data were collected via questionnaire and analyzed using descriptive statistics (frequency, percentage, mean, and standard deviation) and inferential statistics (Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis) to test the research hypotheses.

The findings revealed that: (1) Inclusive workplace diversity policies were perceived at a high level overall ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.62). Dimensional analysis indicated that work environment received the highest rating ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.64). Gender equality practices were also rated at a high level overall ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.53), with motivation ranking highest among dimensions

($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.68). (2) Pearson's correlation and multiple regression analysis demonstrated that work environment, organizational support, motivation, and attitude exhibited significant positive relationships with employee work performance ($p < 0.01$). These findings underscore the importance of fostering inclusive work environments and implementing robust diversity management practices in the hospitality sector.

Keywords: Inclusive Workplace Policies, Gender Equality, Work Performance, Hospitality Industry.

บทนำ

ในยุคปัจจุบัน สถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายในการทำงาน (Workplace Diversity) ได้กลายเป็นประเด็นที่องค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกให้ความสำคัญมากขึ้น อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีที่ทำให้องค์กรต้องเผชิญกับพนักงานที่มีความแตกต่างหลากหลายไม่ว่าจะเป็นเพศ เชื้อชาติ อายุ ความเชื่อ ความสามารถ หรือภูมิหลังทางสังคมซึ่งการจัดการความหลากหลายอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเต็มศักยภาพอย่างไรก็ตาม การจัดการความหลากหลายเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ หากขาดการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปิดกว้างและให้พนักงานทุกคนรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร(Inclusive Workplace) งานวิจัยหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่า การส่งเสริมความเสมอภาคและการมีส่วนร่วมในที่ทำงานช่วยสร้างความพึงพอใจในการทำงาน กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ และเพิ่มความผูกพันของพนักงานกับองค์กร ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในระดับบุคคลและองค์กร (Shore et al., 2011)

ในต่างประเทศ ประเทศต่าง ๆ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร แคนาดา และออสเตรเลีย ได้มีการบูรณาการนโยบายความหลากหลายและความครอบคลุมไว้ในระดับโครงสร้างองค์กร เช่น การจัดตั้งฝ่าย DEI (Diversity, Equity & Inclusion) การอบรมเรื่อง unconscious bias, การให้สิทธิที่เท่าเทียมแก่พนักงาน LGBTQ+, ผู้พิการ และผู้สูงอายุ เป็นต้น งานวิจัยในต่างประเทศจำนวนมากระบุว่านโยบายเหล่านี้ส่งผลต่อการเพิ่มความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Innovation) การเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร (Employee engagement) , การลดอัตราการลาออก (Employee turnover) การปรับปรุงผลประกอบการและประสิทธิภาพทีมงาน (Team performance) (McKinsey & Company, 2020) และในโลกปัจจุบันของการทำงานความหลากหลาย (Diversity) ความเท่าเทียม (Equality) และการไม่แบ่งแยก (Inclusion) ถือเป็นสิ่งหนึ่งที่บริษัทต่าง ๆ ทั่วโลกให้ความสำคัญสูงสุดและจริงจัง ซึ่งในประเทศไทย แนวคิดเรื่อง Inclusive Workplace ยังถือเป็นประเด็นใหม่ที่ต้องการการศึกษา เนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่อาจยังมุ่งเน้นที่การจัดการความหลากหลาย โดยขาดการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาค (Equity) และการยอมรับความแตกต่างอย่างแท้จริง การศึกษาครั้งนี้จึงมีความสำคัญในการช่วยทำความเข้าใจว่า นโยบาย Inclusive Workplace ส่งผลอย่างไรต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งในแง่ของผลผลิตของงาน คุณภาพงาน และความพึงพอใจของพนักงานซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป (เครือเจริญโภคภัณฑ์, 2567)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะจังหวัดท่องเที่ยวหลักอย่างภูเก็ต ซึ่งมีนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกเดินทางเข้ามาอย่างต่อเนื่อง ความหลากหลายทางเชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม และความเชื่อ จึงเป็นลักษณะเด่นของแรงงานและผู้รับบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม โรงแรม Seabed Grand Hotel Phuket นับเป็นหนึ่งในโรงแรมที่ให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปิดกว้างต่อความหลากหลาย (Diversity and Inclusion) เพื่อรองรับพนักงานจากหลากหลายภูมิหลัง และให้บริการลูกค้าหลากหลายกลุ่มอย่างมีอาชีพในบริบทของการแข่งขันทางธุรกิจ โรงแรมจำเป็นต้องพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพ การส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ยอมรับความแตกต่างไม่ว่าจะเป็นด้านเพศ อายุ เชื้อชาติ วัฒนธรรม หรืออัตลักษณ์ทางเพศสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและช่วยลดความขัดแย้งภายในทีมงานส่งผลให้เกิดความร่วมมือและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อถกเถียงว่าแนวทางการเปิดกว้างด้าน

ความหลากหลายอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันไปตามระดับการยอมรับของพนักงาน โครงสร้างการบริหาร และการสื่อสารภายในองค์กร (อภิเชษฐ์ ทับเมือง, 2566) จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นที่มาของการศึกษาผลกระทบนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โรงแรมซีเบดแกรนด์ โฮเทล ภูเก็ต เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างเพศของพนักงานโรงแรมซีเบด แกรนด์ โฮเทล ภูเก็ต

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมซีเบด แกรนด์ โฮเทล ภูเก็ต

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายในการทำงานผลกระทบนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โรงแรม Seabed grand hotel Phuket ดังนี้

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support)

Eisenberger et al. (1986) กล่าวว่า การสนับสนุนจากองค์กรหมายถึงการที่พนักงานรับรู้ว่าการให้ความสำคัญและใส่ใจในสวัสดิการ ความเป็นอยู่ และคุณค่าของพนักงาน การรับรู้ถึงการสนับสนุนนี้ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้การสนับสนุนจากองค์กรยังมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่กับองค์กร (Rhoades & Eisenberger, 2002) โดยองค์กรที่มีระบบสนับสนุนที่ดี เช่น การฝึกอบรม การให้คำปรึกษา และการดูแลด้านสวัสดิการ จะช่วยลดความเครียดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในองค์กร Litwin and Stringer (1968) กล่าวว่า บรรยากาศในองค์กร คือองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรซึ่งพนักงานสามารถรับรู้ได้โดยตรงและทางอ้อมซึ่งมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานต่อองค์การโดยบรรยากาศภายในองค์กรจะส่งผลต่อทัศนคติและความพอใจของพนักงานต่อองค์การ และยังมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน (Brown & Moberg, 1980) การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การจึงจำเป็นต้องทราบถึงบรรยากาศภายในองค์กร และหากต้องการจะเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศขององค์การด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าบรรยากาศภายในองค์กร เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานประโยชน์สวัสดิการต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ความมุ่งมั่นในงานและส่งผลต่อ ประสิทธิภาพขององค์การ (Allen,2001; Heaney,1991; Hedges,1983) การสร้างบรรยากาศภายในองค์กรมีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์การ โดยบรรยากาศภายในองค์กรที่ดีควรเป็นการเกื้อกูลกันทั้งสองฝ่ายช่วยเหลือและร่วมมือกัน จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (Goal Attainment) (Steer & Porter,1979)

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ การสื่อสาร (Communication) Robbins (2003) อธิบายว่าการสื่อสารในองค์กรคือกระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ความคิด หรือความรู้สึกระหว่างบุคคลหรือกลุ่มในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเมื่อการสื่อสารภายในองค์กรมีความชัดเจน เปิดเผยและเป็นสองทางจะช่วยลดความขัดแย้งเพิ่มความร่วมมือและสร้างความเชื่อมั่นระหว่างพนักงาน (Clampitt & Downs,1993) นอกจากนี้ยังส่งผลต่อแรงจูงใจและทัศนคติที่ดีต่อองค์กรด้วย

4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ทัศนคติ (Attitude)

Ajzen (1991) ในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) กล่าวว่า ทัศนคติคือความรู้สึกหรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยมีผลต่อความตั้งใจและพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ทัศนคติ

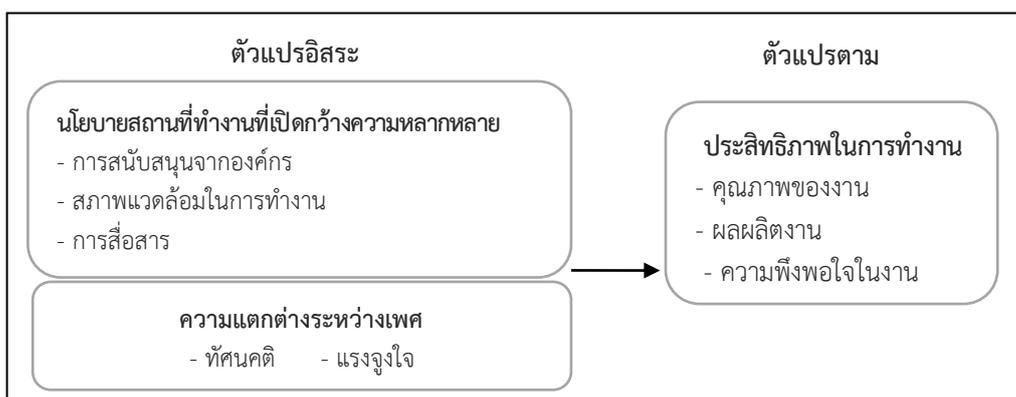
ที่ดีของพนักงานต่อองค์กร เช่น ความเชื่อมั่นในผู้บริหารหรือความพึงพอใจในงาน จะส่งผลให้เกิดการทำงานอย่างเต็มความสามารถ และลดการลาออก (Robbins & Judge, 2013)

5.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ แรงจูงใจ (Motivation)

Herzberg (1959) เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ว่าแรงจูงใจในการทำงานเกิดจากปัจจัยภายใน เช่น ความสำเร็จ การยอมรับ และการเติบโตในอาชีพ ส่วนปัจจัยภายนอก เช่น เงินเดือน หรือสภาพแวดล้อม เป็นเพียงปัจจัยป้องกันความไม่พอใจ แรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้นสำคัญที่ทำให้พนักงานแสดงศักยภาพสูงสุดและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Maslow, 1943)

6.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน (Work Quality) Juran (1999) กล่าวว่าคุณภาพของงาน หมายถึงความสอดคล้องระหว่างผลลัพธ์ของงานกับมาตรฐานหรือความคาดหวังของลูกค้า การมีคุณภาพของงานสูงสะท้อนถึงความรอบคอบ ความรับผิดชอบ และความเชี่ยวชาญของพนักงาน Deming (1986) เสริมว่าคุณภาพของงานเป็นผลมาจากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่ดี และแรงจูงใจภายในของพนักงานผลผลิตงาน Campbell (1990) ระบุว่าผลผลิตงานคือระดับความสำเร็จของพนักงานในการบรรลุเป้าหมายของงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร การสื่อสารภายในที่ดี และแรงจูงใจที่เพียงพอ ล้วนมีผลเชิงบวกต่อผลผลิตงานโดยทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น (Motowidlo, 2003) รวมทั้งความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ในด้านบวกของบุคคลที่มีต่อบรรยากาศภายในองค์กร หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกซับซ้อนของพนักงานและขึ้นอยู่กับหลายองค์ประกอบโดยพื้นฐานแล้วความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่องานที่ (Comber & Barriball, 2007) ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกถูกใจหรืออารมณ์ในด้านบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน (Clark,1996) พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานสูงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น มีความมั่นคง และเต็มใจที่จะเสียสละเพื่อองค์กรมากขึ้น (Bartle et al.,2002; Parker&Kohlmeyer, 2005) อย่างไรก็ตามปัจจุบันตัวแปรหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานนั้นมีความซับซ้อนยิ่งขึ้น ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด (Cranny et al., 1992; Robbins, 2003)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: คณะผู้วิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานของโรงแรมซีเบต แกรนด์ โฮเทล มีจำนวน 70 คน (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 2568) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 66 คน โดยคำนวณสูตรของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability) การเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ผลผลิตของงาน ความพึงพอใจในงาน ส่วนที่ 3 นโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลาย ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสื่อสาร

ส่วนที่ 4 ความแตกต่างระหว่างเพศ ได้แก่ทัศนคติ แรงจูงใจ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1.การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) นำโครงสร้างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องให้ครอบคลุมเนื้อหาและความชัดเจน แล้วจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมิน นำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

2.การทดสอบแบบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา และปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทำการทดสอบ (Try out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการหาค่าความเชื่อมั่นและหาค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach, Alpha) และได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .939

3.การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ จึงวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยเชิงการวิเคราะห์สำเร็จรูป และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นการใช้ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบแต่ละปัจจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 อายุ 20-29 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 3 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นโยบายสถานที่ที่เปิดกว้างความหลากหลาย

นโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลาย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การสนับสนุนจากองค์กร	4.05	0.71	มาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.12	0.64	มาก
การสื่อสาร	4.02	0.71	มาก
เฉลี่ยรวม	4.06	0.62	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า นโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลาย มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$ และ $S.D.=0.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.12$ และ $S.D.= 0.64$)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแตกต่างระหว่างเพศ

ความแตกต่างระหว่างเพศ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ทัศนคติ	3.94	0.54	มาก
แรงจูงใจ	4.09	0.68	มาก
เฉลี่ยรวม	4.02	0.53	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความแตกต่างระหว่างเพศ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$ และ $S.D.= 0.53$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.09$ และ $S.D.= 0.68$)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม Seabed Grand Hotel

ประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
คุณภาพงาน	4.08	0.55	มาก
ผลผลิตของงาน	4.10	0.54	มาก
ความพึงพอใจในงาน	4.23	0.69	มาก
เฉลี่ยรวม	4.13	0.49	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม Seabed Grand Hotel มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$ และ $S.D.=0.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$ และ $S.D.=0.69$)

2. การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างนโยบายสถานที่ที่เปิดกว้างความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถแสดงผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างนโยบายสถานที่ที่เปิดกว้างความหลากหลายต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพ	การสนับสนุนจากองค์กร	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	การสื่อสาร
1.ประสิทธิภาพ	1			
2.การสนับสนุนจากองค์กร	.766**	1		
3.สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.770**	.768**	1	
4.การสื่อสาร	.612**	.725**	.663**	1

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของนโยบายสถานที่ที่เปิดกว้างความหลากหลายต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูงสุดที่ .770

ตารางที่ 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของความแตกต่างระหว่างเพศต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพ	ทัศนคติ	แรงจูงใจ
ประสิทธิภาพ	1		
ทัศนคติ	.581**	1	
แรงจูงใจ	.639**	.510**	1

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของความแตกต่างระหว่างเพศต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูงสุดที่ .639

3.การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างระหว่างนโยบายสถานที่เปิดกว้างความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถแสดงผลได้ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของนโยบายสถานที่เปิดกว้างความหลากหลายต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

นโยบายสถานที่เปิดกว้างความหลากหลาย	Unstandardized Coefficients				standardized coefficients
	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	1.517	.246		6.170	.000
การสนับสนุนจากองค์กร	.288	.089	.414	3.225	.000
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.338	.091	.437	3.706	.000
การสื่อสาร	.016	.076	.023	.207	.837

R = .817 R² = .667 Adj R² = .651 F = 41.36 p - value = .000

จากตารางที่ 6 พบว่า ตัวแปรอิสระนโยบายสถานที่เปิดกว้างความหลากหลาย ประกอบด้วย การสนับสนุนจากองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมซีเบด แกรนด์ โฮเทล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าประสิทธิภาพของการทำงาน R² เท่ากับ .667 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 3 ตัวร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมซีเบด แกรนด์ โฮเทล ได้ร้อยละ 66.7 โดยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลสูงสุดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ การสนับสนุนจากองค์กร (Beta = .437, Beta = .414) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของความแตกต่างระหว่างเพศต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ความแตกต่างระหว่างเพศ	Unstandardized Coefficients				standardized coefficients
	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	1.529	.345		4.433	.000
ทัศนคติ	.313	.095	.345	3.316	.000
แรงจูงใจ	.335	.075	.463	4.450	.000

R = .704 R² = .496 Adj R² = .480 F = 30.979 p - value = .000

จากตารางที่ 7 พบว่า ตัวแปรอิสระความแตกต่างระหว่างเพศ ประกอบด้วยทัศนคติและแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม Seabed Grand Hotel อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าประสิทธิภาพของการทำงาน R^2 เท่ากับ .496 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม Seabed Grand Hotel ได้ร้อยละ 49.6 โดยพบว่า แรงจูงใจส่งผลสูงสุดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ทัศนคติ ($Beta = .463$, $Beta = .345$) ตามลำดับ

อภิปรายผลของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ผลกระทบนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: โรงแรม ซีเบด แกรนด์ โฮเทล ผู้วิจัยขออภิปรายผลของวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

จากวัตถุประสงค์ที่ 1 การวิจัยเพื่อศึกษาองค์ประกอบนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างเพศของพนักงานโรงแรมซีเบด แกรนด์ โฮเทล ภูเก็ต

ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างเพศของพนักงานโรงแรม ซีเบด แกรนด์ โฮเทล ภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการสนับสนุนจากองค์กร และด้านการสื่อสาร ตามลำดับและในส่วนของความแตกต่างระหว่างเพศ ด้านของแรงจูงใจและทัศนคติที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานแสดงให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและสร้างความเท่าเทียมและเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ เดซอ สूरียาร์ตน์ (2563) ที่กล่าวว่า การสร้างสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างทางเพศและความหลากหลายจะช่วยให้เกิดความร่วมมือ ความเคารพซึ่งกันและกันในที่ทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรี พิพัฒน์ (2565) ที่ระบุว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารและการสื่อสารภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยสรุปได้ว่า การมีนโยบายที่เปิดกว้างต่อความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างเพศในสถานที่ทำงานของโรงแรมซีเบด แกรนด์ โฮเทล ภูเก็ต ช่วยส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี การยอมรับซึ่งกันและกัน และเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร อันเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

จากวัตถุประสงค์ที่ 2 การวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมซีเบด แกรนด์ โฮเทล ภูเก็ต

ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมซีเบด แกรนด์ โฮเทล ภูเก็ต มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าไปทางบวก แสดงว่าถ้าโรงแรมซีเบด แกรนด์ โฮเทล ภูเก็ต ยิ่งให้ความสำคัญในเรื่องด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสื่อสาร ยิ่งมีผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านคุณภาพของงาน ผลผลิตของงานความพึงพอใจในงานของโรงแรมซีเบด แกรนด์ โฮเทล ภูเก็ต สูงขึ้นด้วยตามลำดับ ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศรี ศรีวัฒนานนท์ (2562) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายความเท่าเทียมทางเพศในสถานที่ทำงานกับประสิทธิภาพของพนักงานในธุรกิจบริการ พบว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารและการสื่อสารที่เปิดเผยส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญในทำนองเดียวกัน งานวิจัยของ Kim & Park (2021) ในอุตสาหกรรมโรงแรมของเกาหลีใต้ ระบุว่า ความหลากหลายทางเพศและวัฒนธรรมในองค์กรช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่กว้างขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการลูกค้าและประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่า ผลการวิจัยของโรงแรมซีเบด แกรนด์ โฮเทล ภูเก็ต มีความสอดคล้องกับทั้งทฤษฎีและงานวิจัยที่ผ่านมาที่ชี้ให้เห็นว่า การให้ความสำคัญกับนโยบายความหลากหลายและการสนับสนุนที่

เท่าเทียม เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความร่วมมือ ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมา คือ การสนับสนุนจากองค์กร ประสิทธิภาพ และการสื่อสาร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า ผลกระทบนโยบายสถานที่ทำงานที่เปิดกว้างความหลากหลายต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมซีเบต แกรนด์ โฮเทล ภูเก็ต ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสื่อสาร มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรกำหนดสภาพแวดล้อมในการทำงานและนโยบายขององค์กรพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างเท่าเทียม ปรับปรุงให้มีความโปร่งใส ยุติธรรม และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกกลุ่มได้รับการพัฒนาและเติบโตในสายอาชีพอย่างเท่าเทียม จัดให้มีระบบการสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานเพื่อให้ฝ่ายบริหารสามารถปรับปรุงการทำงานได้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมความเข้าใจด้านความหลากหลายโดยสร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันที่เปิดกว้างต่อความหลากหลาย นโยบายส่งเสริมภาวะผู้นำที่สนับสนุนความหลากหลาย (Inclusive Leadership) โดยพัฒนาผู้บริหารในการบริหารทีมที่มีความแตกต่าง และสร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงศักยภาพได้เต็มที่

เอกสารอ้างอิง

- เครือเจริญโภคภัณฑ์. (2567). องค์กรยุคใหม่ ชนะใจ talent ด้วย “ Inclusive Workplace” โอบรับทุกความแตกต่างบนทุกเส้นทางของการเติบโต. ค้นจาก <https://www.wearecp.com/trueblog-inclusive-workplace/>
- เดชะ สุริยรัตน์. (2563). *การจัดการความหลากหลายทางเพศในสถานที่ทำงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรี พิพัฒน์. (2565). การสื่อสารภายในองค์กรและการสนับสนุนจากผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรม. *วารสารบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยว*, 17(1), 82-95.
- สมศรี ศรีพัฒนานนท์. (2562). นโยบายความเท่าเทียมทางเพศกับประสิทธิภาพของพนักงานในธุรกิจบริการ. *วารสารสังคมศาสตร์และการจัดการ*, 7(1), 21-34.
- อภิเชษฐ์ ทับเมือง. (2566) การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรเพื่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวในประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11, 78-91.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Allen, T. D. (2001). Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 414-435.
- Bartle, S. A., Dansby, M. R., Landis, D., & McIntyre, R. M. (2002). Diversity attitudes and perceptions of organizational functioning. *Military Psychology*, 14(3), 187-199.
- Brown, F. W., & Moberg, D. J. (1980). *Organizational theory and management*. New York: Wiley.
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1, 687-732. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Clampitt, P. G., & Downs, C. W. (1993). Employee perceptions of the relationship between communication and productivity: A field study. *Journal of Business Communication*, 30(1), 5-28.

- Clark, A. (1996). Job satisfaction in Britain. *British Journal of Industrial Relations*, 34(2), 189-217.
- Comber, B., & Barriball, L. (2007). Job satisfaction among community nurses: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 23(6), 1129-1136.
- Cranny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. F. (1992). *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. New York: Lexington Books.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Heaney, C. A. (1991). Worksite health promotion: Assessing the impact on employee health and well-being. *Health Education Quarterly*, 18(4), 473-485.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Hedges, L. V. (1983). Assessing organizational climate: A research review. *Personnel Psychology*, 36(3), 475-499.
- Juran, J. M. (1999). *Juran's quality handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Kim, S., & Park, H. (2021). Diversity management and organizational performance in the hospitality industry: Evidence from South Korea. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102-121.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard University Press.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- McKinsey & Company. (2020). *Diversity wins: How inclusion matters*. Retrieved from <https://www.mckinsey.com>
- Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*, 12, 39-53.
- Parker, R. J., & Kohlmeyer, J. M. (2005). Organizational justice and turnover in public accounting firms: A research note. *Accounting, Organizations and Society*, 30(4), 357-369.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Robbins, S. P. (2003). *Organizational behavior* (10th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Boston: Pearson.
- Shore, L. M., Randel, A. E., Chung, B. G., Dean, M. A., Ehrhart, K. H., & Singh, G. (2011). Inclusion and diversity in work groups: A review and model for future research. *Journal of Management*, 37(4), 1262-1289.
- Steer, R. M., & Porter, L. W. (1979). *Motivation and work behavior* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.