

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพการ ดำเนินงานของธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ต

Factors affect Service Productivity and Performance Efficiency of Service Business in Phuket Province

สโรชนี สุขตระกูล¹ ธีระวิทย์ วงศ์เพชร² สุนันทา โสวนากุล³ และพิมปภา นาควิเชียร⁴

Sarochinee Suktrakoon, Theeravit Wongpet, Sunanta Sowanakun and

Pimprapa Nakvichian

Email: sarochinee.jibjib@gmail.com, Theeravit.w@gmail.com,

sunantas@sau.ac.th, Pnakvichian@gmail.com

Received: September 30, 2023, Revised: December 7 2023, Accepted: December
27, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 325 ตัวอย่าง โดยอาศัยการสุ่มตัวอย่างตัวอย่างแบบสะดวก และผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เท่ากับ 0.923 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

¹สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher

²สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher

³สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher

⁴สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher

ผลการศึกษาพบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง $\chi^2 = 32.16$, $\chi^2/df = 1.19$, p-value = 0.20, GFI = 0.99, AGFI = 0.98, RMR = 0.01, RMSEA = 0.01 และ CFI = 1.00 มีความเหมาะสมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานและพบว่าปัจจัยส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยความสุขในการทำงาน ส่งอิทธิพลทางตรงต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการโดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.38, 0.54 และ 0.43 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า ปัจจัยส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความสุขในการทำงาน และการเพิ่มผลผลิตการบริการ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.43, 0.57 0.48 และ 0.58 ตามลำดับ ในขณะที่ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการ ได้รับอิทธิทางอ้อมจากปัจจัยส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความสุขในการทำงาน ผ่านตัวแปรการเพิ่มผลผลิตการบริการโดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.05, 0.03 และ 0.05 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยแบบจำลองเชิงสาเหตุดังกล่าว สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ตได้ร้อยละ 76.0 ($R^2=0.76$)

คำสำคัญ: การเพิ่มผลผลิตการบริการประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจบริการ

Abstract

This research article aims to analyze a causal model of factors affecting service productivity and performance efficiency of service business in Phuket province. The study was quantitative research. The data collected by questionnaires from 325 small and medium entrepreneurs of service business in Phuket province. The research sampling was convenience sampling. The index of reliability value was 0.923. The statistical analyzed data were percentage, mean, standard deviation and the confirmation component analysis.

The result of study reveals that the consistency index; Chi-square = 32.16, $\chi^2/df = 1.19$, p-value = 0.20, GFI = 0.99, AGFI = 0.98, RMR = 0.01, RMSEA = 0.01 และ CFI = 1.00 was congruent with the empirical data which according to hypothesis. And found that a good labor relation factors, working environment factors and

happiness at work factors had influence directly to service productivity factors with affect size at 0.38, 0.54 และ 0.43, respectively at significant 0.01 level. A good labor relation factors, working environment factors, happiness at work and service productivity factors had influence directly to performance efficiency of service business in Phuket province with affected size at 0.43, 0.57 0.48 and 0.58, respectively with significant at 0.01 level. The performance efficiency of service business in Phuket province received influence indirectly from A good labor relation factors, working environment factors, happiness at work factors pass the service productivity factor with 0.05, 0.03 and 0.05, respectively at significant 0.01 level. The causal relationship model be able to forecasts the factors affect service productivity and performance efficiency of service business in Phuket province at 76.0 percentages ($R^2=0.76$)

Keywords: Service productivity, performance efficiency, service business

บทนำ

เศรษฐกิจไทยมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจภาคบริการเป็นตัวขับเคลื่อนใหม่ของระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศรายได้ระดับปานกลาง ธุรกิจภาคบริการมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและความสามารถในการแข่งขัน เนื่องจากบริการหลายส่วน อาทิเช่น บริการด้านโทรคมนาคม ขนส่ง พลังงาน และการเงิน เป็นต้น เป็นปัจจัยการผลิตชั้นกลางที่จำเป็นของการผลิตในระบบเศรษฐกิจทั้งในแง่ของรายได้และการจ้างงานเนื่องจากธุรกิจภาคบริการสนับสนุนการทำธุรกิจ (Business Services) ที่มีประสิทธิภาพช่วยสนับสนุนการขยายตัวของอุตสาหกรรมผลิตซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนการเติบโตของหลายประเทศ (Ulrich Zachau, 2559) อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีต่างๆ ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ส่งผลให้ธุรกิจบริการต้องปรับตัวไปสู่ธุรกิจบริการสมัยใหม่ (Modern Services) เพื่อให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะอยู่รอดในภาวะที่มีแนวโน้มว่าจะมีการแข่งขันสูงต่อไป

ผู้ประกอบการธุรกิจภาคบริการส่วนใหญ่ในจังหวัดภูเก็ตเป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งอาจประสบปัญหาไม่สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการจากประเทศอื่นๆ ที่มีแนวโน้มว่าจะเข้ามาลงทุนในไทย ธุรกิจภาคบริการของไทยยังมีข้อจำกัดการพัฒนา

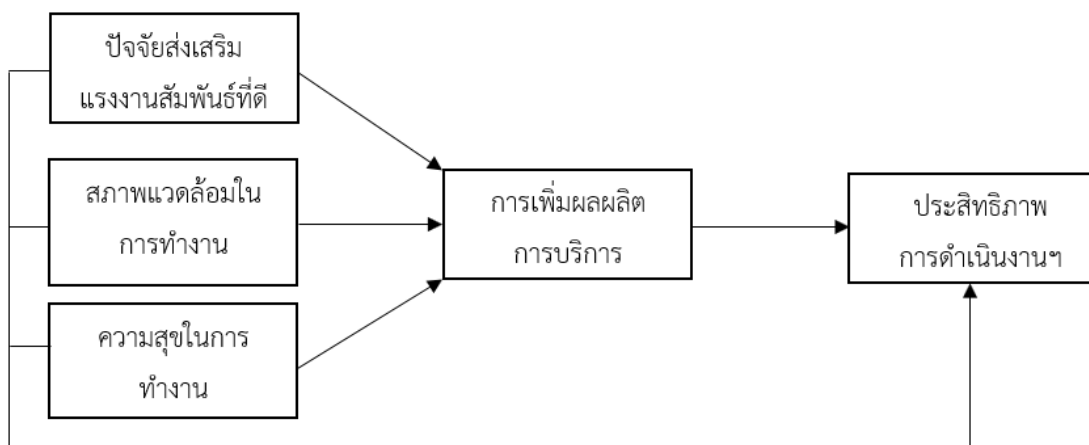
ทรัพยากรมนุษย์ อีกทั้งผู้ประกอบการธุรกิจภาคบริการยังขาดความพร้อมด้านทักษะแรงงาน โดยเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี เพื่อเป็นแรงผลักดันในการพัฒนานวัตกรรมในอนาคต และ ยังขาดสภาพแวดล้อม (Ecosystem) ที่เหมาะสม(รณรงค์ พูลพิพัฒน์, 2565) เนื่องจากบุคลากร ในองค์การธุรกิจนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจ ซึ่งการ บริหารงานจะประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้นั้นขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคลากรเป็น สำคัญ ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการบริหารงาน(คมกริช นันทะโรจ พงศ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2561)ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องการมีปรับตัวและเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน เช่น การใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าประหยัด รวมถึงมีการใช้ กลยุทธ์ที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วและมีคุณภาพเพื่อให้องค์กรอยู่รอด และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภค(จิตเกษม พรประพันธ์, 2563)

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพ การดำเนินงานของธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ต เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานเพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นเอกลักษณ์ที่ช่วยเพิ่ม ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของลูกค้าและสร้างสรรค์ความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้าได้อีก ด้วย ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจบริการของไทยให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพ การดำเนินงานของธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 31,916คน(สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ต ใช้วิธีการกลุ่มตัวอย่างตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการโครงสร้างต้องมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 200 ตัวอย่างขึ้นไปในกรณีที่โมเดลไม่มีความซับซ้อน (Hair et al., 2014) ที่ได้กล่าวว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการใช้สถิติการวิเคราะห์พหุตัวแปร ควรมีจำนวนอย่างน้อย 5-10 เท่าของดัชนีชี้วัดและควรมีขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 200 ตัวอย่างหรือ 5 เท่าของข้อคำถาม (Kline, 2016)ในการวิจัยนี้มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 4 ตัวแปร 65 ข้อคำถาม ขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงไม่ควรน้อยกว่า 325 ตัวอย่าง (65 ข้อคำถาม x 5 เท่า)ซึ่งถือได้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามเงื่อนไขและใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขใน

การทำงาน แนวคิดและทฤษฎีแรงงานสัมพันธ์ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ แนวคิดการเพิ่มผลผลิต และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน รวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้ใช้พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะสถานประกอบการภาคธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ต

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยนี้เริ่มทำการศึกษาในช่วงเดือนเมษายน ถึง เดือนสิงหาคม 2566

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้คือ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการศึกษา รวมทั้งสร้างข้อคำถามตามนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2 สร้างแบบสอบถามโดยนำข้อคำถามที่ได้พัฒนาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ รวมทั้งนำฉบับร่างแบบสอบถามทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยทดลอง (Try out) กับตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.66-1.00 และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดทั้งฉบับเท่ากับ 0.923

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ตจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และทำการคัดเลือกกรองรหัส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) เพื่อวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิง

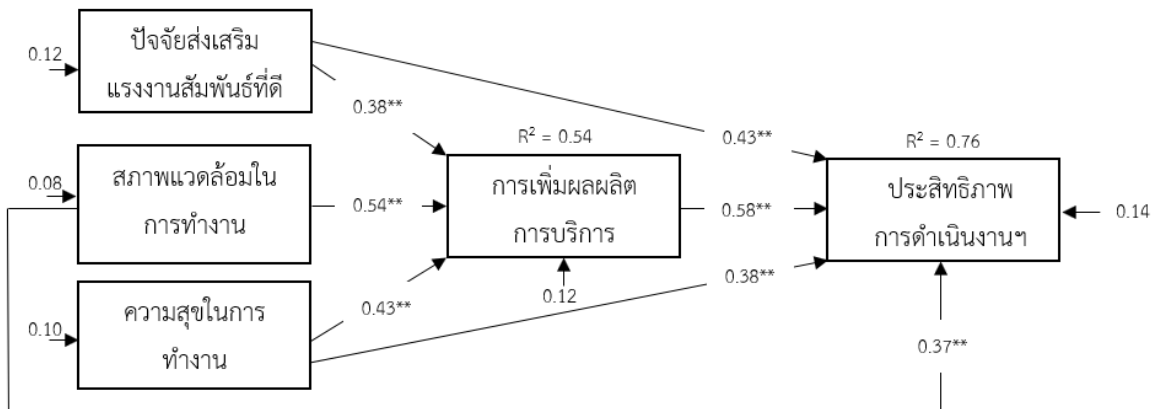
โครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (First order confirmatory factor analysis)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 62.32 มีอายุ 36–45 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 25.54 มีสถานภาพสมรส จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 48.92 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 34.77 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำธุรกิจ 6-10 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 24.62 โดยตัวแปรสังเกตได้ คือ ปัจจัยความสุขในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.83 รองลงมาคือ ปัจจัยส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.72 และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.59 และพบว่า ตัวแปรสังเกตได้ ปัจจัยการเพิ่มผลผลิตการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 และปัจจัยประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 สำหรับผลการวิเคราะห์มีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ตมีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี (Good Fit) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวแปรมีความเหมาะสมตามเกณฑ์ที่กำหนดทุกเงื่อนไข โดยมีค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์สอดคล้องคือ $\chi^2 = 32.16$, $\chi^2/df = 1.19$, p-value = 0.20, GFI = 0.99, AGFI = 0.98, RMR = 0.01, RMSEA = 0.01 และ CFI = 1.00 สรุปได้ว่าตัวแปรสังเกตได้มีความสอดคล้องตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ดังภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 ค่าสถิติแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ต (โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์)

2. การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis)

ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ต ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าสถิติวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ต

ตัวแปรผล	ปัจจัยส่งเสริม แรงงานสัมพันธ์ที่ดี			สภาพแวดล้อม ในการทำงาน			ความสุข ในการทำงาน			การเพิ่มผลผลิตการ บริการ			ประสิทธิภาพการ ดำเนินงาน		
ตัวแปรสาเหตุ	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
ปัจจัยส่งเสริม แรงงานสัมพันธ์ที่ดี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.38	-	0.38**	0.48	0.05	0.43**
สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.54	-	0.54**	0.60	0.03	0.57**
ความสุขในการ ทำงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.43	-	0.43**	0.53	0.05	0.48**
การเพิ่มผลผลิตการ บริการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.58	-	0.58**

หมายเหตุ: ** $p \leq 0.01$, TE = ผลรวมอิทธิพล, IE = อิทธิพลทางอ้อม, DE = อิทธิพลทางตรง

จากตารางที่ 2 พบว่า การเพิ่มผลผลิตการบริการได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มากที่สุด ซึ่งมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.54 รองลงมา ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยความสุขในการทำงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.43 และน้อยที่สุดได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดี โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ตได้รับอิทธิพลทางตรงจากการเพิ่มผลผลิตการบริการมากที่สุด มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.58 รองลงมา ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.57 ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยความสุขในการทำงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.48 และน้อยที่สุด ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดี มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.43 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยส่งเสริม

แรงงานสัมพันธ์ที่ดี ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยความสุขในการทำงาน ผ่านปัจจัยการเพิ่มผลผลิตการบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.38, 0.54 และ 0.43 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ โดยแบบจำลองเชิงสาเหตุดังกล่าว สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ตได้ร้อยละ 76.0 ($R^2=0.76$)

อภิปรายผล

การวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุดังกล่าว สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ตพบว่า ตัวแปรสังเกตได้ คือปัจจัยส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยความสุขในการทำงานมีผลต่อส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ตโดยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อค้นพบที่เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์และมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรทั้งหมดตามกรอบแนวคิดในการวิจัยเป็นไปตามเกณฑ์ข้อตกลงเบื้องต้น ซึ่งผลการตรวจสอบความสอดคล้องของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ซึ่งสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ตที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า แบบจำลองเชิงสาเหตุมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อค้นพบที่เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์อาจเป็นเพราะ การผลิตสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กก็ตาม กิจกรรมจะเจริญเติบโตได้ก็ต่อเมื่อองค์การสามารถเพิ่มความได้เปรียบในเชิงการค้า ซึ่งการเพิ่มผลผลิตที่ดีจะต้องประกอบด้วยคุณภาพสินค้าและบริการที่ลูกค้าพึงพอใจตรงตามความต้องการ และการผลิตจะต้องผลิตด้วยต้นทุนที่ต่ำและส่งมอบให้ลูกค้าได้ทันเวลาโดยพนักงานต้องมีความปลอดภัยและมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงานซึ่งผลการวิจัยที่ได้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิภาวรรณ เส็งสาย (2561) ที่พบว่า ผลการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยเชิงสาเหตุได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และความสุขในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีความเหมาะสม

สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสอดคล้องกับ ศรีนดาพัช อัครณดินทร์ (2562) ที่พบว่า ทุนบุคลากร และทุนความสัมพันธ์ภายในองค์กร ส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มด้านผลผลิตต่อการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรซึ่งมีความเหมาะสมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการในจังหวัดภูเก็ตพบว่าปัจจัยส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยความสุขในการทำงาน ส่งอิทธิพลทางตรงต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการโดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.38, 0.54 และ 0.43 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01และพบว่า ปัจจัยส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความสุขในการทำงาน และการเพิ่มผลผลิตการบริการ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.43, 0.57 0.48 และ 0.58 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการ ได้รับอิทธิทางอ้อมจากปัจจัยส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความสุขในการทำงาน ผ่านตัวแปรการเพิ่มผลผลิตการบริการโดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.05, 0.03 และ 0.05 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01โดยผลของการทดสอบสมมติฐานมีความสอดคล้องเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยตามที่ได้กำหนดไว้ อาจเป็นเพราะการปรับปรุงงานพัฒนาการทำงานใหม่ที่ดีกว่าเดิม การพัฒนามาตรฐานวิธีการทำงานและกำหนดเวลามาตรฐานจะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงานเห็นความสำคัญที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และส่งผลให้ได้ผลผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคโดยผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุภาวิตาอินทรพาณิชย์และธัญญา พากเพียร (2564)ที่พบว่าปัจจัยขององค์กรส่งผลกระทบต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการเชิงกลยุทธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและการเพิ่มผลผลิตการบริการเชิงกลยุทธ์ คือ การปรับปรุงกระบวนการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการ การดำเนินงานคุณภาพ การพัฒนาทักษะการบริการ แก่พนักงาน และการจัดการทางการเงิน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาพบได้ว่า เนื่องจากการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตการบริการ ไม่เพียงแต่ลดต้นทุนและเพิ่มกำไรเท่านั้นแต่การเพิ่มผลผลิตโดยรวมขององค์กรด้วยการพัฒนาคนและพัฒนางานเพื่อสร้างสรรค์ความเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่างมีคุณภาพ ส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานและเกิดการปรับปรุงการผลิตและการให้ผลตอบแทนหรือค่าจ้างที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตที่ตนเองสามารถทำได้ซึ่งจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการและสามารถแข่งขันได้ในตลาด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมกำหนดนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ เช่น การจัดการด้านความปลอดภัย การฝึกอบรมเพิ่มทักษะการทำให้ที่สูงขึ้น เป็นต้น
2. ควรมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถได้ก้าวหน้าในหน้าที่การงานในการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถเพื่อเป็นแรงผลักดันในการทำงานของพนักงาน
3. ควรมีนโยบายให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งความรู้หรือสถานศึกษาเพื่อการพัฒนาตนเอง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะและแก้ไขปรับปรุงด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ให้แก่พนักงานเพื่อให้เกิดความรู้สึกมั่นใจ เกิดความร่วมมือและเกิดสิ่งจูงใจแก่พนักงานในการทำงาน
2. ควรส่งเสริมให้มีระบบถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร
3. ควรสนับสนุนให้มีการอบรมทั้งความรู้ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะทางที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ควรสนับสนุนให้มีการสื่อสารภายในองค์กรมากขึ้นทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้พนักงานรับทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นอยู่เสมอและเป็นการสนับสนุนให้เกิดความเข้าใจและมีความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งต่อไปผู้วิจัยเสนอให้ทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการเช่นภาวะผู้นำ คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นต้นตลอดจนตัวแปรกลางและตัวแปรตามอื่นๆเช่นความผูกพันต่อองค์กรความผูกพันต่ออาชีพความตั้งใจในการคงอยู่เป็นต้นทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การค้นหาแนวทางในการเพิ่มผลผลิตการบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจบริการให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- คมกริช นันทะโรจพงศ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). อิทธิพลของบรรยากาศองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านความสุขในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการผลิต. วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2561), 21-38.
- จิตเกษม พรประพันธ์.(2563). ภาวะบริการของไทย. กรุงเทพฯ: ธนาครแห่งประเทศไทย.
- รณรงค์ พูลพิพัฒน์. (2565). การพัฒนาภาคบริการของไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า.
- วิภาวรรณ เล็งสาย. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในพื้นที่จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศรินดาพัช อัครณดินทร์. (2562). รูปแบบการสร้างมูลค่าเพิ่มด้านผลผลิตต่อการบรรลุผลสำเร็จของสายการบินในกลุ่ม CLMVT. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานครปีที่ 16 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2562), 208-235.

- Hair, J. F. (Jr.), Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). California, CA: Sage Publications
- Kline. (2016). Principle and Practice of Structural Equation Modeling. New York: The Guilford Press.
- Ulrich Zachau. (2559). Services as a new driver of growth for Thailand. World Bank. Retrieved September 27, 2023 from <https://blogs.worldbank.org/team/ulrich-zachau>