

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวใน
กรุงเทพมหานคร

Motivation Affecting Service Efficiency of 4 Star Hotels in Bangkok

ธารารัตน์ อำนัภมณี

Tararat Amnakmanee

นักศึกษา โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Student, MBA for Excellent Program, Faculty of Business, Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวใน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ทั้งปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน และสวัสดิการ และความมั่นคงในการทำงาน ประสิทธิภาพในการบริการ ของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ทั้งใน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

2. ผลการศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการด้านความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า องค์กรควรสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการช่วยกันให้ความสำคัญทั้งในด้านการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ต่างๆ กับคนในองค์กร ด้านชีวิตส่วนตัว โดยนำความรู้ความสามารถที่มีมาใช้ปรับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดและใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า ภายใต้งบประมาณขององค์กร

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพในการบริการ, โรงแรมขนาด 4 ดาว

Abstract

The research is intended for incentives affecting the performance of employees of a 4 star hotel in Bangkok. The research tool was a questionnaire. The sample groups were 4 star hotel staff in Bangkok. The research results were found that;

1. This study incentives for the performance of a 4-Star Hotel Staff in Bangkok. Overall, there was a high level of motivation in all areas both motivating factors include success in the work of the nature of the work performed in advancement in duties and supporting factors, including working environment, management policy, relationships with colleagues, relationship with supervisors, relations with subordinates compensation and benefits, and stability in work service efficiency of 4-star hotel staff in Bangkok. Overall, there was a high level of motivation in all areas in terms of quality, workload, time and cost.

2. The study of motivation affecting the performance of employees of 4-star hotels in Bangkok found that the motivation of responsibility was the relationship with performance in the field of work the most followed by a factor of relevance with colleagues was statistically significant at 0.05.

3. The researcher suggested that the organization should create incentives for personnel to participate each other to focus on both work in relation to various people in the organization in personal life by applying knowledge and skills to be applied for the most efficiency and use resources efficiently under the organization budget.

Keyword: Motivation, Service Efficiency, 4-Star Hotels

บทนำ

จากปัญหาวิกฤตการแพร่ระบาดในวงกว้างของไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบไปทั่วโลกรวมถึงประเทศไทยซึ่งถือเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบมหาศาลต่อเศรษฐกิจโลก เศรษฐกิจระดับประเทศและภาคธุรกิจหลักที่ได้รับผลกระทบโดยตรงคือธุรกิจนอสูตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง

ธุรกิจโรงแรมถือเป็นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบมหาศาลทางตรง จากวิกฤตดังกล่าวเนื่องจากการล็อกดาวน์ประเทศ การประกาศ พ.ร.ก.ฉุกเฉิน ปิดประเทศห้ามชาวต่างชาติเดินทางมารวมถึงปิดสถานบริการที่ทำให้โรงแรมทั่วประเทศต้องประกาศปิดกิจการชั่วคราว ภายใต้ภาวะเศรษฐกิจของประเทศถดถอยลงนั้นทำให้หลายๆหน่วยธุรกิจมีภาวะซบเซา ซึ่งจากผลกระทบวิกฤตดังกล่าวส่งผลให้บรรดาลูกจ้าง พนักงานโรงแรมหลายหมื่นคนต้องเผชิญภาวะการว่างงานเนื่องจากการปิดกิจการของโรงแรม สาเหตุเพราะไม่มีลูกค้าเข้าพัก และส่วนหนึ่งเป็นการปิดเพื่อให้ความร่วมมือกับภาครัฐเพื่อลดการแพร่กระจายของไวรัสโควิด-19

ปัญหาวิกฤตในครั้งนี้รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับธุรกิจด้านอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวเป็นอย่างมากเนื่องจากเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศ อีกทั้งประเทศไทยยังเป็นประเทศที่มีความได้เปรียบกว่าประเทศเพื่อนบ้านตลอดจนประเทศไทยนั้นได้ตั้งอยู่ในทำเลที่ดีและมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่น่าสนใจมากมายรวมถึงประเทศไทยยังมีภูมิประเทศที่ดี คนไทยมีวิถีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์รวมถึงมีวัฒนธรรมและประเพณีต่างๆที่สวยงามจึงกล่าวได้ว่าประเทศไทยมีเสน่ห์เป็นที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ประเทศไทยยังมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวก มีสถานที่พักโรงแรมและร้านอาหารที่หลากหลายจึงกล่าวได้ว่าธุรกิจโรงแรมจึงเป็นธุรกิจที่มีความเชื่อมโยงกับธุรกิจท่องเที่ยวโดยตรงซึ่งหากรายได้จากทั้ง 2 ภาคธุรกิจนี้มารวมกันถือเป็นจำนวนที่มีมูลค่ามหาศาลซึ่งถือเป็นภาคธุรกิจหลักที่เป็นตัวกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศมาอย่างต่อเนื่อง

เพื่อรองรับปัญหาและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรต่างๆจึงได้มีการปรับบทบาทและการจัดทำแผนเพื่อปรับยุทธศาสตร์ขององค์กรตลอดจนกำหนดกรอบและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้การทำงานขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พนักงานจึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก แรงจูงใจในการปฏิบัติงานถือเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ จากที่ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงในทุกๆด้าน การที่จะจูงใจลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นหรือแม้กระทั่งเพื่อให้ลูกค้ากลับเข้ามาใช้บริการซ้ำอีกองค์กรจึงได้มีการให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมการขาย รวมถึงการบริการที่ประทับใจแก่ลูกค้าอยู่ตลอดเวลาซึ่งนี้ผลดังกล่าวจะประสบความสำเร็จได้นั้นก็ขึ้นอยู่กับพนักงานบุคลากรในองค์กรเป็นหลัก

จากปัญหาการขาดแรงจูงใจในการบริการซึ่งปัญหาดังกล่าวมีผลกระทบต่อความพึงพอใจสูงสุดและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า การที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อตัวองค์กรนั้นต้องเกิดจากร่วมมือร่วมใจของพนักงานในระดับปฏิบัติการทุกฝ่ายโดยเฉพาะพนักงานที่อยู่ภาคส่วนงานบริการ ซึ่งพนักงานทุกคนต้องมีความใส่ใจในรายละเอียดของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการองค์กรจึงจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ

ของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการบริการของพนักงานในองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่างและพื้นที่กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษางานการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากรพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำนวนทั้งสิ้น 134 คน ในการวิจัยนี้คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1967)

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน

2. ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) และปัจจัยค้ำจุน (hygienic factors) ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาว ในกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านเวลา

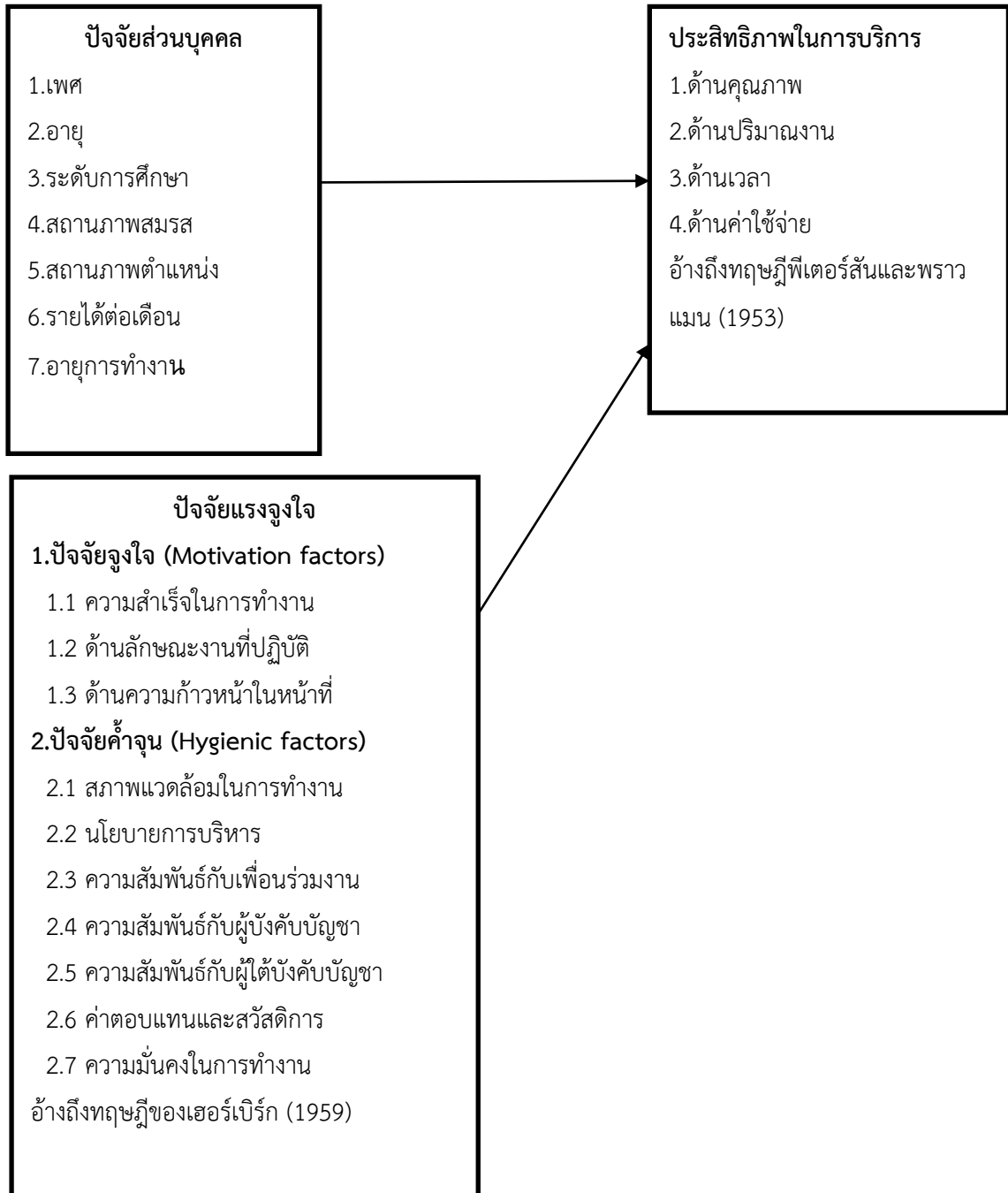
ในการศึกษานี้ใช้กรอบเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่ เดือนมีนาคม – เดือนสิงหาคม พ.ศ.2563 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยจากสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพการบริการที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีแรงจูงใจในการบริการที่แตกต่างกัน มีผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพการบริการที่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีแรงจูงใจในการบริการแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการที่แตกต่าง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง พลังผลักดันให้ตัวบุคคลมีพฤติกรรมและเป็นตัวกำหนดทิศทาง เป้าหมายของการกระทำ คนที่มีแรงจูงใจในการทำงานที่สูงจะใช้ความพยายามที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นให้บรรลุสู่เป้าหมายโดยไม่ละลด แต่ในทางกลับกันคนที่แรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือล้มเลิกการกระทำก่อนที่จะบรรลุเป้าหมาย
2. ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการ วิธีการหรือการกระทำใดๆที่นำไปสู่ผลสำเร็จ โดยทรัพยากรต่างๆอันได้แก่ ทรัพยากรทางธรรมชาติ แรงงาน เงินทุนและวิธีการดำเนินการหรือประกอบกิจการที่มีคุณภาพสูงในการดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยในครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อทราบถึงระดับแรงจูงใจในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข เกี่ยวกับนโยบายการบริหารงานภายในองค์กรของโรงแรมขนาด 4 ดาว ในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียง
4. เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำเสนอ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร (2550, หน้า 269) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง แรงขับภายในหรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางด้านจิตใจ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมและการกระทำของบุคคลเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ปรารถนา

ชาติรี เหล่าเลิศรัตน์ (2553, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าที่เรียกว่า สิ่งจูงใจ (motive) ก่อให้เกิดความต้องการอันจะ

นำไปสู่แรงขับภายใน (internal drive) ที่แสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตามเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ได้มีการพัฒนาโดยเฟรเดริก เฮร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ในปี ค.ศ.1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) ซึ่งได้มีการเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 2 แนวคิด คือ แนวคิดของขอบเขตความพึงพอใจไปสู่ความไม่พึงพอใจ และการได้รับอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจไปสู่การไม่มีความไม่พึงพอใจ และยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีนี้ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยจูงใจหรือเรียกว่าปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยรายละเอียดทั้ง 2 ปัจจัยมีดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (motivation factors or motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวได้ว่าปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การมีทัศนคติบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) คือ การที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จและทันเวลา หรือความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆการมีวิธีป้องกันปัญหา และเมื่องานเหล่านี้สำเร็จผู้นั้นก็เกิดความพึงพอใจในความสำเร็จครั้งนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับ (recognition) คือ การที่ตัวบุคคลได้มีการถูกยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ เช่น การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (advancement) คือ การมีโอกาสได้เลื่อนขั้นไปตำแหน่งที่สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการอบรม เป็นต้น

1.4 ลักษณะงานที่ทำ (work itself) คือ งานที่ได้รับมอบหมายซึ่งงานนั้นต้องมีความน่าสนใจ มีความท้าทาย มีความสำคัญ ซึ่งต้องใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์รวมถึงการมีอิสระในการทำงาน ซึ่งกล่าวคือต้องเป็นงานที่ตัวบุคคลนั้นมีความถนัดและได้มีความรู้ในงานนั้นๆเป็นอย่างดี

1.5 ความรับผิดชอบ (responsibility) คือ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนผู้ที่ได้รับมอบหมายงานสามารถทำงานนั้นได้สำเร็จทันเวลาโดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือกำหนดขอบเขตของงานและเวลาจนรู้สึกขาดอิสระในการทำงาน

2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (maintenance or hygiene factors) ปัจจัยนี้จะไม่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้อิทธิพลจากความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (company policy and administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ นโยบาย การควบคุมดูแล ข้อบังคับ วิธีการทำงาน

วิธีการบริหารงานขององค์กร รวมไปถึงวัฒนธรรมขององค์กร มีการบริหารงานที่ไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม มีนโยบายที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ที่ทราบกันอย่างทั่วถึง

2.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (supervision) คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน วิธีควบคุมการปฏิบัติงาน รับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (interpersonal relations with supervision) คือ ความสัมพันธ์ในแง่ของหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน การให้การยอมรับนับถือ มีความจริงใจต่อกัน และการได้รับความนับถือจากหัวหน้างาน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (interpersonal relations with peers) คือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความสามัคคีในการทำงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ความสนิทสนม ความจริงใจ เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (interpersonal relations with subordinates) คือ การติดต่อกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน การได้รับเชื่อฟังและช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6 ตำแหน่งงาน (status) คือ อาชีพนั้นๆต้องได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม มีเกียรติมีศักดิ์ศรี มีความสำคัญต่อองค์กร

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (job security) คือ ความรู้สึกยั่งยืนต่องานที่ทำ การมีภาพพจน์ มีชื่อเสียง รวมไปถึงขนาดขององค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.8 ชีวิตส่วนตัว (personal life) คือ ความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบที่เกิดจากงานหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทาง เป็นต้น

2.9 สภาพการทำงาน (working conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ การระบายอากาศ ซึ่งสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการทำงานนั้นๆ

2.10 ค่าตอบแทน (compensation) และสวัสดิการ (welfares) คือ สิ่งที่ทางองค์กรมอบให้แก่ตัวบุคคลที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ค่าจ้างรวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานที่เหมาะสม และมีความเป็นธรรม นอกจากนี้ยังรวมถึงรางวัลที่ให้แก่ผู้ทำงานออกมาได้ดี หรือผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งบุคคลากรได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้าง เช่น สวัสดิการด้านสุขภาพ วันหยุดหรือวันลาพักร้อน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เพ็เตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 9) แนวคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) เวลา (time) และวิธีการ (method) ในการผลิต

ระดับมาตรฐานของโรงแรม

การแบ่งระดับมาตรฐานของโรงแรมมี 5 ระดับ คือ

1. กลุ่มหนึ่งดาว เป็นโรงแรมที่มีขนาดเล็กมีสิ่งอำนวยความสะดวกเฟอร์นิเจอร์แบบธรรมดาต่างๆ ในห้องพักมีน้ำร้อนและน้ำเย็นพร้อม มีห้องอาบน้ำห้องส้วม โรงแรมประเภทนี้มีบริการแบบกันเอง ส่วนมากเจ้าของเป็นผู้บริหารเอง
2. กลุ่มสองดาว เป็นโรงแรมที่มาตราฐานห้องพักสูงกว่าหนึ่งดาว ในห้องพักอาจมีโทรทัศน์และโทรศัพท์ให้ด้วย มีอาหารให้มากกว่ากลุ่มหนึ่งดาว
3. กลุ่มสามดาว เป็นโรงแรมที่ตกแต่งดี ห้องพักกว้าง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆมากขึ้น ส่วนใหญ่ห้องอาบน้ำจะมีอ่างอาบน้ำ มีการบริการอาหารที่ครบเครื่องขึ้น
4. กลุ่มสี่ดาว เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ที่ตกแต่งดีเป็นพิเศษมีมาตรฐานในการบริการที่สูง มีความสะดวกสบายโดยห้องอาหารอาจมีมากกว่า 1 ห้อง
5. กลุ่มห้าดาว เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรู ซึ่งมีมาตรฐานระดับสากลสูงสุดในทุกด้าน โดยเฉพาะห้องพัก ห้องอาหารที่ครบครัน (สมาคมโรงแรมไทย, 2554)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญญนันท์ ภัทรสรณ์ศิริ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกรณีศึกษาสำหรับ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน พบว่า ปัจจัยในด้านความก้าวหน้าและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)พบว่าสิ่งที่สำคัญอันดับแรก คือด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและ การบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านตำแหน่งงานและประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พบว่า ใน ภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยมีจำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรที่เชื่อถือได้ จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ(Taro Yamane (1967) คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 134 คน ค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดมี 3 ส่วน ได้แก่

1. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน

2. แรงจูงใจในการบริการ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าตอบแทนและสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน

3. ประสิทธิภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามนำข้อมูลที่ได้สำรวจ มาแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) นำเสนอในรูปแบบของตาราง และวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่ได้ในรูปแบบการเรียงความ

2. ใช้วิธีการทดสอบค่าสถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test หรือ one-way analysis of variance หากพบว่า ผลการวิเคราะห์มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe หรือ chi-square ที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน

3. การใช้สถิติเชิงวิเคราะห์เพื่อพิสูจน์สมมติฐาน ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ โดยใช้การวิเคราะห์และแสดงผลการถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 134 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่พบว่าเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-20,000 บาท และมีระยะเวลาทำงาน จำนวน 1 – 2 ปี

2. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร โดยรวม อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในด้านปัจจัยค่าจ้างสูงกว่าปัจจัยจูงใจ

3. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร โดยรวม มีความคิดเห็นในมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 โดยสูงสุดในด้านคุณภาพงาน รองลงมา ด้านค่าใช้จ่าย ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ตามลำดับ

4. จากผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ ด้านรายได้ต่อเดือน และด้านอายุการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ และด้านตำแหน่งงาน แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการบริการมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจูงใจ ในการบริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยค้ำจุน ในการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร โดยรวม มีความคิดเห็นในมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 โดยสูงสุดในด้านคุณภาพงาน รองลงมา ด้านค่าใช้จ่าย ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ตามลำดับ

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ ด้านรายได้ต่อเดือน และด้านอายุการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ และด้านตำแหน่งงาน แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

และส่วนผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการบริการมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจูงใจ ในการบริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยค้ำจุน ในการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยนำผลการศึกษา มาทำการอภิปรายผลได้ดังนี้

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยมีแรงจูงใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ต่อมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริการ ด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการนิเทศงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีแรงจูงใจน้อยที่สุดคือ ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2555) ศึกษา เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า แรงจูงใจด้าน ความสำเร็จของงานและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่า

องค์กรที่จะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องมีการบริหารและนโยบายที่ดี มีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ จึงส่งให้งานมีประสิทธิภาพ และส่วนหนึ่งที่บุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ใน ระดับสูงนั้น อัน เนื่องมาจาก มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารซึ่งทำให้บรรยากาศในการ ทำงานมีความเป็น กันเอง และสามารถช่วยเหลือ ให้คาปรึกษากันได้ตลอดเวลา เป็นผลทำให้บุคลากรมีแรง จูงใจในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติ โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากซึ่ง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้าน เวลาโดยมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ต่อมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ส่วนด้านที่มี ประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือ ด้านคุณภาพงาน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของทศพร ทรงเกียรติ (2554) ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิ สารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่า ประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านเวลา และด้านวิธีการ อยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่สูง ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ภายในเวลาที่กำหนด และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานโดยไม่แสวงหา ผลประโยชน์ส่วนตัว

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจด้านต่างๆต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร พบว่า

3.1 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพด้าน คุณภาพงาน พบว่า ปัจจัย แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพได้ร้อยละ 64.00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประคอง คุรัตน์สุวรรณ (2548, บทความย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของครู ในโรงเรียนในเครือภคินีเซนต์ปอลเดอชาร์ต พบว่า มีปัจจัยเรียง ตามลำดับ คือ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลักษณะงานและนโยบายและการบริการ สามารถพยากรณ์โดยภาพรวม ได้ร้อยละ 53.90

3.2 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณ งานและด้านเวลา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบและการนิเทศงาน ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพได้ร้อยละ 63.10 และ 56.50 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลมา เสริมวิวัฒน์ วงศ์ (2557,บทความย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่าย บัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจ พลังงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยค่า จุน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทน ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

3.3 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ปัจจัย แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์โดยภาพรวมได้ ร้อยละ

57.70 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจามีกร กรพิทักษ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนกรพิทักษ์ศึกษา เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกต่อความสำเร็จ ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สภาพการทำงาน การมีรายได้และสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และนโยบายและการบริหาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญนันท์ ภัทร์ สรณศิริ (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาสำหรับ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน พบว่า ปัจจัยในด้านความก้าวหน้าและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพด้านรวม พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบและด้านการนิเทศงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์โดยภาพรวมได้ร้อยละ 73.70 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)พบว่าสิ่งที่สำคัญอันดับแรก คือด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและ การบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านตำแหน่งงานและประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พบว่า ใน ภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการ ยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมและด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน ดังนั้น องค์กรควรสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการ ช่วยกันให้ความสำคัญทั้งในด้านการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ต่างๆกับคนในองค์กร ด้านชีวิตส่วนตัว โดยนำความรู้ ความสามารถที่มีมาใช้ปรับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และใช้ทรัพยากรได้อย่าง คุ่มค่า ภายใต้งบประมาณขององค์กร

2. นอกจากปัจจัยด้านการนิเทศงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแล้ว องค์กรควรมีผู้ให้คำปรึกษาด้านการทำงานให้เพียงพอต่อบุคลากรขององค์กร และ กำหนดหน้าที่ของบุคลากรให้เหมาะสมต่อตำแหน่งงาน ซึ่งองค์กรควรตระหนักว่าบุคลากรมีทางเลือก ใหม่อยู่เสมอ เมื่อมีแรงจูงใจที่ดีกว่าและจัดการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรเป็นประจำ

3. จากปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน คือ บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองมาก และตั้งใจปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ ด้วยความเต็มใจ ดังนั้น

องค์กรควรรักษาระดับแรงจูงใจให้สูงอยู่เสมอเพื่อเป็นแรงจูงใจบุคลากรที่มี ประสิทธิภาพให้ดำรงอยู่กับ องค์กรต่อไป

4. ผู้บริหารควรมีโครงสร้างที่แสดงความชัดเจนให้พนักงานได้เห็นความก้าวหน้าในสาย งานและ แจ้งให้พนักงานได้ทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นแรงจูงใจพนักงานให้เห็นโอกาสความก้าวหน้า ในตำแหน่ง งาน ว่าการทำงานในองค์กรจะมีความก้าวหน้าได้มากน้อยเพียงใด

5. ผู้บริหารควรมีนโยบายด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับ มอบหมาย เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าการเห็นคุณค่าของพนักงานและเป็นที่พึงพิงของพนักงานได้ จึง ประารถนาที่จะ ดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้จำกัดเฉพาะพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ดังนั้น ควรมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปยังองค์กรอื่นด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่าง และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ควรใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบด้วยการสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการ พัฒนาการปฏิบัติของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร ต่อไป

3. ควรศึกษาเพิ่มในประเด็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันของบุคลากร ของ พนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร เพื่อจะทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและ น่าเชื่อถือ มากขึ้น

บรรณานุกรม

กัญญนันท์ ภัทร์สรณ์ศิริ.(2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน, สาขาวิชาศึกษาทั่วไปคณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน.

ศทาวุธ พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณี ข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย 2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จามิกร กรพิทักษ์.(2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนกร พิทักษ์ศึกษา เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหา บัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

ชาติรี เหล่าเลิศรัตน. (2553). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่ง ประเทศไทย. ปริญญาโท ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- โชติกา ระโส. (2555) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรี นครินทร์วิโรฒ.
- ฐิติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
บัญชี การเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.
- ดวงใจ วุฒิประเสริฐ.(2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนัก
ขาย และบริการลูกค้าองค์กร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ทศพร ทรงเกียรติ.(2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศของ พนักงานการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี. ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต วิชาเอก
ระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร. (2550). ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่21.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประคอง คุรัตน์สุวรรณ.(2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนใน
เครือ ภาคินีเซนต์ปอลเดอ ซาร์ต. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหาร การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สมาคมโรงแรมไทย. (2554). มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน
2563, จาก
<http://www.thaihotels.org>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การบริหารการตลาดแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซ
แพ็กซ์.
- Taro Yamane. (1967). Statistic : and introductory analysis. New York: Harper and Row.