

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมโฟรพ้อยท์

บาย เซอรัดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท

Factor Affecting to Performance Efficiency of Associates in Four Points by Sheraton

Patong Beach Resort

ศุภวรรณ เพ็ชรหิน Supawan Phethin

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอรัดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานประจำที่มีอายุงานตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไป ของโรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอรัดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท จำนวน 8 แผนก ได้แก่ แผนกการเงินและบัญชี แผนกการขายและการตลาด แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกต้อนรับ แผนกครัว แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง และแผนกป้องกันการสูญเสียม รวมประชากรทั้งหมด จำนวน 74 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวน F-test (Analysis of Variance: ANOVA) และการทดสอบถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) การทดสอบผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปวช./ปวส./อนุปริญญา เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (L.6) ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี และมีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 12,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสุขศาสตร์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญกับบุคลากร เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการทำงานที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งยังมีผลต่อความก้าวหน้าและเสถียรภาพขององค์กร บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการผลักดันภารกิจให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สิ่งสำคัญนี้คือ จะทำอย่างไรให้ทรัพยากรบุคคลขององค์กรทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความจงรักภักดีในองค์กร ทำงานได้มีอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเพิ่มปริมาณ องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจ เนื่องจากแรงจูงใจนั้นมีอิทธิพลต่อผลิตผลของงาน ซึ่งจะมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน บวกกับสถานการณ์ของโรคระบาด โควิด-19 ที่เกิดขึ้น ณ ปัจจุบัน ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายนักที่พนักงานจะตอบสนองต่องานโดยที่ขาดแรงจูงใจ

การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะส่งผลไปสู่ความสำเร็จขององค์กรซึ่งความสำเร็จที่สำคัญๆ นั้นต้องมีกระบวนการที่ดีเริ่มตั้งแต่การสร้างแรงจูงใจที่ดี เพื่อให้พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีในการ สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เป็นพื้นฐานที่ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสนใจและควรตระหนัก ถึงแม้ว่าแบรนด์ แมริออท อินเตอร์เนชั่นแนล (Marriott International) เป็นแบรนด์ที่มีชื่อเสียงระดับโลกในด้านการบริหารงานโรงแรมและการบริการตามมาตรฐานสากลแล้ว แต่เรื่องปัจจัยต่างๆ ของพนักงานที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือจังหวะเวลา ดังนั้นการได้มีโอกาสสำรวจประเด็นของปัญหาไม่ว่าจะใช้แนวทางหรือวิธีการใด ก็จะทำให้วิเคราะห์สภาพขององค์กรได้ชัดเจนมากขึ้นและจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาค้นคว้าได้ตรงจุด ซึ่งจะนำมาวางแผนการพัฒนาองค์กรในเรื่องต่างๆ ได้นอกจากนั้นการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ยังอาจจะช่วยกระตุ้นให้ผู้บริหารหันมาให้ความสนใจปัจจัยด้านอื่นๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กรได้ รวมทั้งผู้วิจัยเป็นพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลของ

โรงแรม โฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท ซึ่งเห็นว่าปัจจัยต่างๆที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานจะมีประโยชน์อย่างแท้จริง หากสามารถนำไปใช้ เพื่อการวางแผนในเชิงปฏิบัติการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท
3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรม โฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานโรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท มีปัจจัยสุขศาสตร์แตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท ที่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยสุขศาสตร์มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท

2. ขอบเขตด้านประชากรที่ ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำที่มีอายุงานตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไป ของโรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท จำนวน 8 แผนก รวมประชากรทั้งหมด จำนวน 74 คน

3. ขอบเขตด้านสถานที่ที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล คือ โรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย และเก็บแบบสอบถามในระหว่างเดือน ธันวาคม 2563 – กุมภาพันธ์ 2564

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานในโรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท

2. ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับชั้นของแต่ละตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น พนักงานระดับปฏิบัติการ (Level 6) พนักงานระดับหัวหน้างาน (Level 4 – 5) และพนักงานระดับผู้จัดการ (Level 2 – 3)

3. รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้สุทธิต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

4. ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงานในโรงแรม โฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประสิทธิภาพ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2555) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มี วิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่าย

ทางด้านวัตถุประสงค์ และบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคงและความเร็ว ของการบริหารให้มากขึ้น

Peterson & Plowman (อ้างใน กานดา คำมาก, 2555) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายว่า การลดต้นทุนในการผลิต คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้อง การที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อกำเนียงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ(Method) ในการผลิต

แนวคิดของอีเมอร์สัน (Harrington Emerson) ได้นำแนวคิดของ Emerson มาเสนอไว้ภายใต้หัวข้อทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูงไว้ ดังนี้

การนำเอาวิธีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์มาบริหารงานคือ การบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์นั้น จะต้องมีการค้นพบ และทดลองเป็นอย่างดีว่า วิธีการนั้น ได้ผลจริงเมื่อประเมินผล สามารถบอกได้ว่าอะไรเกิดขึ้น เกิดขึ้นได้อย่างไร เมื่อไหร่จึงนำ เอาข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดเป็นหลักการบริหารใช้เพื่อปรับปรุงการจัดการกับประสิทธิภาพของคน โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร เพื่อผลตอบแทนที่สมเหตุสมผลโดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและจัดความสูญเปล่าโดย ยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's structure and it's goals)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (อ้างใน ทิมมิกา ทิมเนตร, 2558) กล่าวว่า ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ปัจจัยแรก จะนำไปสู่ความพอใจ (Satisfaction) และอีกปัจจัย คือ ความไม่พอใจ (Dissatisfaction) โดยความพึงพอใจ กับความไม่พึงพอใจ ซึ่งปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน หรือสุขศาสตร์(Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) จะเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ปัจจัยจูงใจนี้เป็นตัวกระตุ้นให้คนรักงาน ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันได้แก่ (1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) (3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work It Self) (4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) (5) ความก้าวหน้า (Advancement)

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ (1) ค่าตอบแทน (2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (3) การนิเทศงาน (4) นโยบายและการบริหาร (5) สภาพการทำงาน (6) สถานะทางอาชีพ (7) ความมั่นคงในการทำงาน (8) วิธีการปกครองบังคับบัญชา

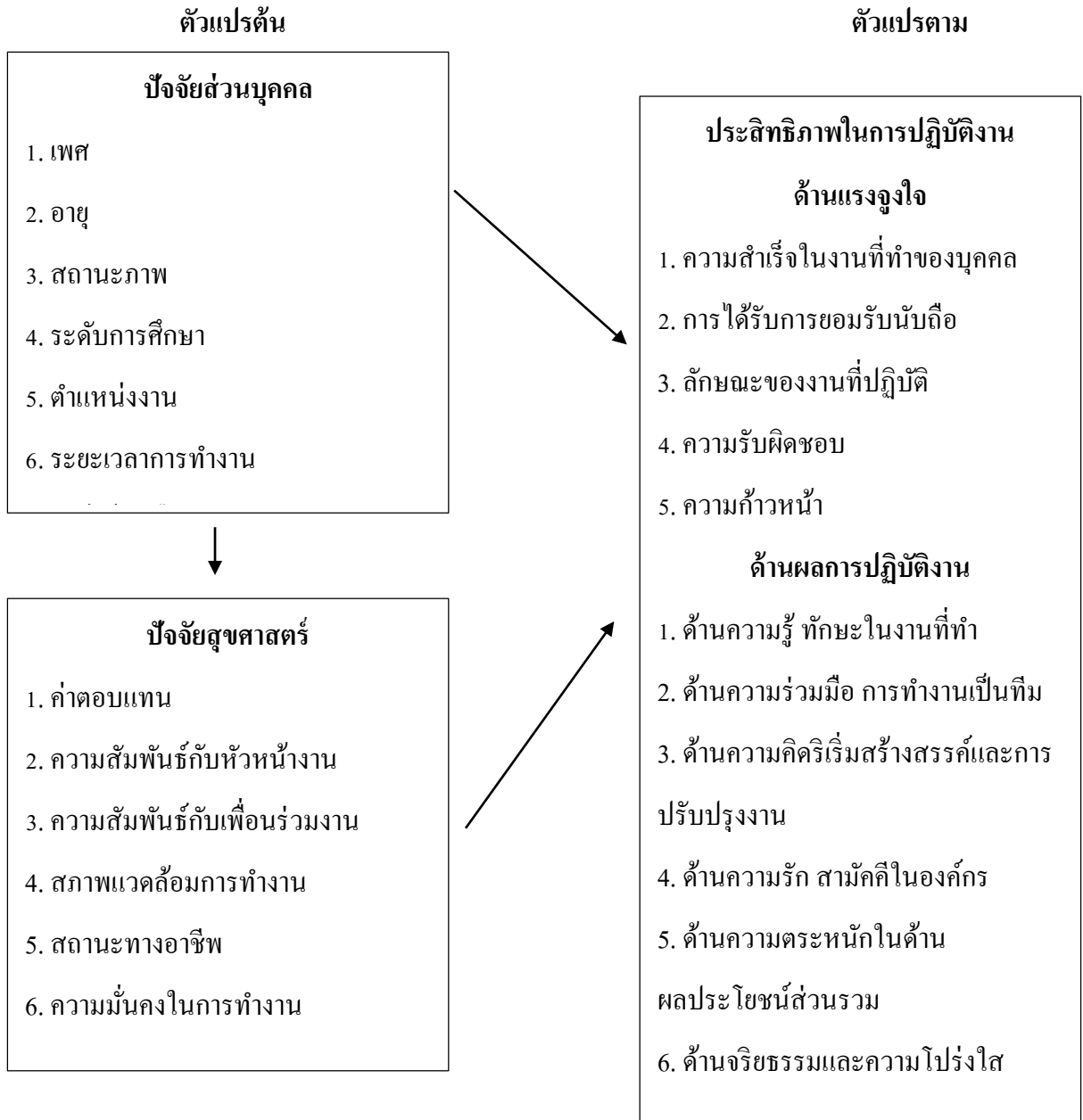
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีระชัย ไชยมือง (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรม อีสตินแกรนด์สาทร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรม อีสตินแกรนด์สาทร กรุงเทพฯ ประชากรที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ ได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรตาม คือปัจจัยจูงใจวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที่ T-test F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21 - 30 ปีสถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และระยะเวลาการทำงาน 2 - 3 ปีปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรม อีสตินแกรนด์สาทร กรุงเทพฯ ในภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า มีแรงจูงใจในระดับมาก ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีระดับมีแรงจูงใจในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยจูงใจพบว่า เพศ อายุสถานภาพ และระดับ

การศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่อายุงานและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรภัทร หมอยา (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัท ที.ซี. ฟาร์มาซูติคอล อุตสาหกรรม จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับหัวหน้างาน ของ บริษัท ที.ซี.ฟาร์มาซูติคอล อุตสาหกรรม จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานระดับหัวหน้างาน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที(t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และค่า LSD ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปีสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสถานภาพสมรส มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก ในด้านความสำเร็จในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านค่าตอบแทน และ สวัสดิการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีแรงจูงใจระดับปานกลาง และเพศ อายุสถานภาพ และอายุงานที่ต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิดวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากร คือ พนักงานประจำที่มีอายุงานตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไป ของ โรงแรม โพรฟอยท์ บาย เซอรادتัน ป่าตองบีช รีสอร์ท จำนวน 8 แผนก ได้แก่ แผนกการเงินและบัญชี แผนกการขายและการตลาด

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกต้อนรับ แผนกครัว แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง และแผนกป้องกันการสูญเสียน้ำ รวมประชากรทั้งหมด จำนวน 74 คน ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC)

การคำนวณค่า (Index of Item Objective Congruence: IOC)

$$\begin{aligned} \text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง} &= \frac{\text{ผลรวมคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}} \\ \text{IOC} &= \frac{\sum R}{N} \end{aligned}$$

โดยดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) เท่ากับ **0.953**

และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ดูความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัก อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่มีค่า ≥ 0.7 จำนวน 30 ชุด ที่ได้นำไปทดลองใช้กับพนักงานโรงแรมอื่นในเครือแมริออท ซึ่งจะได้ค่าเท่ากับ **0.811**

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น (1) สถิติที่ใช้เชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย (2) สถิติเชิงวิเคราะห์ (Inferential Statistics) ได้แก่ วิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ F-test (Analysis of Variance: ANOVA) และ การทดสอบถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงาน เพศชาย อายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปวช./ปวส./อนุปริญญา เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (L.6) ระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี และมีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 12,000 บาท

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยสุขศาสตร์ของพนักงาน โรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอร่าตัน ป่าตองบีช รีสอร์ท

| ปัจจัยสุขศาสตร์ | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------------|-------------|---------------|--------------------|
| 1. ด้านค่าตอบแทน | 4.09 | 0.3107 | เห็นด้วยมาก |
| 2. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน | 3.94 | 0.2276 | เห็นด้วยมาก |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 3.94 | 0.2276 | เห็นด้วยมาก |
| 4. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน | 4.00 | 0.2925 | เห็นด้วยมาก |
| 5. ด้านสถานะทางอาชีพ | 4.02 | 0.5877 | เห็นด้วยมาก |
| 6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน | 3.84 | 0.3499 | เห็นด้วยมาก |
| ภาพรวมด้านปัจจัยสุขศาสตร์ | 3.97 | 0.2408 | เห็นด้วยมาก |

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยสุขศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.97$, S.D. = 0.2408) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยสุขศาสตร์ของพนักงานสูงสุด คือ ด้านค่าตอบแทน รองลงมาคือ ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจ ของพนักงาน โรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอร่าตัน ป่าตองบีช รีสอร์ท

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|---------------|--------------------|
| 1. ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล | 3.85 | 0.2346 | เห็นด้วยมาก |
| 2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ | 4.03 | 0.2032 | เห็นด้วยมาก |
| 3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ | 4.10 | 0.1983 | เห็นด้วยมาก |
| 4. ด้านความรับผิดชอบ | 4.04 | 0.3562 | เห็นด้วยมาก |
| 5. ด้านความก้าวหน้า | 3.93 | 0.3604 | เห็นด้วยมาก |
| ภาพรวมด้านปัจจัยจูงใจ | 3.99 | 0.1540 | เห็นด้วยมาก |

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.1540) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจ ของพนักงานระดับสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โรงแรมโพรฟอยท์ บาย เซอราตัน ป่าตองบีช รีสอร์ท

| ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|---------------|-----------------------|
| 1. ด้านความรู้ ทักษะในงานที่ทำ | 3.94 | 0.1913 | ความคิดเห็นมาก |
| 2. ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม | 3.88 | 0.2545 | ความคิดเห็นมาก |
| 3. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน | 3.93 | 0.3910 | ความคิดเห็นมาก |
| 4. ด้านความรัก สามัคคีในองค์กร | 4.16 | 0.4615 | ความคิดเห็นมาก |
| 5. ด้านความตระหนักในด้านผลประโยชน์ส่วนรวม | 4.18 | 0.3943 | ความคิดเห็นมาก |
| 6. ด้านจริยธรรมและความโปร่งใส | 3.94 | 0.3368 | ความคิดเห็นมาก |
| ภาพรวมด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 4.01 | 0.1515 | ความคิดเห็นมาก |

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.1515) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับสูงสุด คือ ด้านความตระหนักในด้านผลประโยชน์ส่วนรวม รองลงมา คือ ด้านความรัก สามัคคีในองค์กร ด้านจริยธรรมและความโปร่งใส ด้านความรู้ ทักษะในงานที่ทำ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปรับปรุงงาน และด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม ตามลำดับ

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบผลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจของพนักงาน โรงแรมโพรฟอยท์ บาย เซอราตัน ป่าตองบีช รีสอร์ท จำแนกตามปัจจัยสุศาสตร์

| ปัจจัยสุขศาสตร์ | Unstandardized | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|----------------|------------|------------------------------|--------|----------------|
| | Coefficients | | | | |
| | β | Std. Error | | | |
| 1. ปัจจัยด้านค่าตอบแทน | -0.361 | 0.101 | -0.728 | -3.561 | 0.001** |
| 2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน | 0.331 | 0.070 | 0.498 | 4.758 | 0.000** |
| 3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 0.653 | 0.222 | 0.965 | 2.948 | 0.004** |
| 4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน | 0.197 | 0.114 | 0.374 | 1.730 | 0.088 |
| 5. ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ | -0.111 | 0.046 | -0.422 | -2.404 | 0.019** |
| 6. ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน | 0.008 | 0.069 | 0.017 | 0.110 | 0.912 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยสุขศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจของพนักงานโรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบิซ รีสอร์ท ท ทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบผลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบิซ รีสอร์ท จำแนกตามปัจจัยสุขศาสตร์

| ปัจจัยสุขศาสตร์ | Unstandardized | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|----------------|------------|------------------------------|--------|----------------|
| | Coefficients | | | | |
| | β | Std. Error | | | |
| 1. ปัจจัยด้านค่าตอบแทน | -0.226 | 0.082 | -0.463 | -2.747 | 0.008** |
| 2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน | 0.275 | 0.071 | 0.414 | 3.858 | 0.000** |
| 3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 0.166 | 0.180 | 0.250 | 0.925 | 0.358 |
| 4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน | 0.572 | 0.092 | 1.104 | 6.197 | 0.000** |
| 5. ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ | -0.064 | 0.037 | -0.250 | -1.727 | 0.089 |

| ปัจจัยสุขศาสตร์ | Unstandardized | | Standardized | t | Sig. |
|-----------------------------------|----------------|------------|--------------|--------|----------------|
| | Coefficients | | | | |
| | β | Std. Error | | | |
| 6. ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน | -0.188 | 0.056 | -0.434 | -3.358 | 0.001** |

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยสุขศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท ทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อปัจจัยสุขศาสตร์ของพนักงาน โรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท จากการวิจัย พบว่า ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยสุขศาสตร์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งปฏิเสธต่อสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทน ไม่เหลือล้าในระบอบอุปถัมภ์ ไม่ได้มีการแบ่งขอบเขตในเรื่องของเพศหญิง หรือชาย สถานภาพโสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง ระดับการศึกษา อีกทั้งความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง หรือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่มีการให้เกียรติซึ่งกันและกัน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราดัน ป่าตองบีช รีสอร์ท จากการวิจัย พบว่า ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และระดับรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากระดับตำแหน่งงานไม่ว่าจะเป็นระดับพนักงานปฏิบัติการ ระดับหัวหน้า

งาน หรือแม้กระทั่งระดับผู้จัดการ ต่างก็มีวัตถุประสงค์เดียวกันที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ เพื่อรักษาผลประโยชน์ทุกภาคส่วนไว้ให้ดีที่สุด และจากการที่พนักงานได้รับการปลูกฝังการสร้างค่านิยมในองค์กรของเครือธุรกิจของแมริออท ทำให้สามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ทุกสถานการณ์ มีความเข้าใจ ความรัก และตระหนักถึงผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยสุขศาสตร์มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราตัน ป่าตองบีช รีสอร์ท จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยสุขศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านแรงจูงใจของพนักงานโรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราตัน ป่าตองบีช รีสอร์ท มีทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านค่าตอบแทน (2) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (4) ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ และในส่วนของปัจจัยสุขศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโฟรพ้อยท์ บาย เซอราตัน ป่าตองบีช รีสอร์ท ทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านค่าตอบแทน (2) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (4) ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ผู้บริหารจะต้องมีแนวคิด และหลักการในการสนับสนุนสร้างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ตลอดเวลา เพื่อรักษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพนักงาน ซึ่งสามารถตอบสนองให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จทางด้านธุรกิจต่อไปได้
2. องค์กรจะต้องรักษาค่านิยม และวัฒนธรรมที่ดี เพราะทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหัวใจหลัก ที่ขับเคลื่อนให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และการพัฒนาให้เติบโตต่อไปได้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานด้านการฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการพัฒนารายบุคคลให้มีประสิทธิภาพต่อพนักงานมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์การในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

3. ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังกลุ่มตัวอย่างโรงแรมอื่นนอกจากเครือเมริออท เพื่อศึกษาความแตกต่าง เปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน หรือความพึงพอใจในงานของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

กานดา คำมาก. (2555). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2555). *การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา*, สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร

ทิมมิกา เรืองเนตร. (2558). *ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการท างานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์กรุ๊ป จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ธีระชัย ไชยเมือง. (2557). *ปัจจัยที่มีส่งผลต่อแรงจูงใจในการท างานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมอิสตินแกรนด์สาทร*. ศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษม บัณฑิต.

ภรภัทร หมอฮา. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน ของบริษัท ที.ซี. ฟาร์มาชูติคอล อุตสาหกรรม จำกัด*. ค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.