

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

Motivation Factors Affecting the Performance of the Employees of 3 Stars hotel in Bangkok

ประเทือง มุลทองตง¹ / ชินโสณ วิสิฐนิกิจา² / สาวิตตรี จบศรี³

Pratueng Mooltongton¹ /Chinnaso Visitnitikija²/Sawittree Jobsri³

¹นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

¹Student, Master of Business Administration Graduate School Kasembundit University

²ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

²Dr.,Main advisor, Graduate School Kasembundit University

³อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม สาขาการจัดการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

³Co-advisor, Hotel Management, Faculty of Liberal Arts Kasembundit University

*Corresponding author Email : kaipratueng@gmail.com

(Received: May 18, 2021; Revised: September 28, 2021 ; Accepted : October 10, 2021)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3) เปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน 5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประชากรในการศึกษาคือพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาวในกรุงเทพมหานคร เลือกตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ประมวลผล โดยใช้ค่าสถิติร้อยละและค่าเฉลี่ย t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA), Correlation และ Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30 – 49 ปี สถานภาพโสดการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 20,001–30,000 บาทต่อเดือน มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านความก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ปัจจัยค่าจูงใจด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : แรงจูงใจ ประสิทธิภาพ พนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว

Abstract

The objectives of this study were to study: 1) the motivation to work of employees, 2) the performance effectiveness of employees, 3) the comparison of the performance of employees classified by personal data, 4) the relationship between motivation factors and performance of employees, 5) the relationship between supporting factors and the performance effectiveness of the employees. The samples of the study were 400 of the three stars Hotel employees in Bangkok by using questionnaires as a study tool, collected data processed using percentage, mean, t-test, f-test, One-way ANOVA, correlation, and multiple regression analysis. The results showed that most of the respondents were male, aged between 30-49 years old, single status, graduated with a bachelor's degree, the monthly income was between 20,001- 30,000 baht, period of work between 1-5 years. The opinions on the motivation and supporting factors were at a high level. The opinion on performance effectiveness was at a medium level. Hypothesis testing revealed that personal differences in gender affected performance effectiveness. The difference in terms of age, education, marriage status, income, and period of work did not affect the performance effectiveness. The overall opinions on the motivation and support factors were related to the effectiveness of employees' performance at a medium level in the same direction. The motivation factors in terms of the nature of work performed and of the progress influenced the performance efficiency of employees. Support factors in terms of future work advancement opportunities, privacy, job security, the way of governing, and commanding influence on the performance of employees of 3 stars Hotel in Bangkok with a statistical significance at the level of 0.05.

Key Words : Motivation Factors, Performance, The Employees of 3 stars hotel

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มของการเติบโตทางธุรกิจมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและภาคเอกชนอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยอย่างมหาศาล นับเป็นอีกหนึ่งรายได้หลักของประเทศ สถิติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เดินทางเข้ามาในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2554 จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากกว่า 19 ล้านคน เพิ่มมากขึ้นเป็น มากกว่า 32 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2559 และจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นเป็น 39 ล้านคน ในปี พ.ศ.2562 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) ผู้ศึกษาพบว่าอีกหนึ่งอุตสาหกรรมที่เจริญเติบโตควบคู่ไปกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นั่นคือ อุตสาหกรรมการโรงแรม เมื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวเจริญเติบโตมากขึ้น เกิดการเดินทางของนักท่องเที่ยวมากขึ้น อุตสาหกรรมการโรงแรมก็เติบโตควบคู่กันไป

สถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยในไตรมาสแรกของปี พ.ศ.2563 ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติลดลงเกือบ 100 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งเป็นผลมาจากมาตรการป้องกันเรื่องการลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ปัจจุบันรัฐบาลร่วมกับหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน มีนโยบายกระตุ้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเริ่มเปิดรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยบางจังหวัด ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด เช่น โครงการ Phuket Sandbox ซึ่งเริ่มรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ.2564 และ โครงการ Samui Plus ซึ่งโครงการดังกล่าวได้ผลตอบรับดีอย่างต่อเนื่องจากนักท่องเที่ยว รัฐบาลมีนโยบายต่อเนื่องที่จะขยายโครงการดังกล่าวไปยังจังหวัดอื่นๆ ที่มีความพร้อมเปิดรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดเดียวกัน เพื่อฟื้นฟูอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ดีขึ้น จนกว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จะดีขึ้น และหายไปในที่สุด

อุตสาหกรรมบริการโรงแรม ให้บริการด้านที่พักและด้านอาหารกับนักท่องเที่ยวเป็นบริการหลัก การบริการในโรงแรมมีหลายระดับ สามารถแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท ขึ้นอยู่กับระดับการให้บริการ ราคาห้องพักต่อคืน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เตรียมไว้บริการสำหรับลูกค้าในอุตสาหกรรมโรงแรม พนักงานคือสิ่งที่สำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และทักษะเฉพาะด้าน อาศัยความละเอียดอ่อนและศิลปะในการให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในโรงแรมประกอบไปด้วย การบริหารงานหลายหน่วยงาน แต่ละหน่วยงานประกอบไปด้วย พนักงานที่ทำหน้าที่แตกต่างกัน เช่น พนักงานต้อนรับส่วนหน้า พนักงานทำความสะอาดห้องพัก พนักงานชายห้องพัก พนักงานเสิร์ฟในร้านอาหาร พนักงานห้องจัดเลี้ยง พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานช่างซ่อมบำรุง พนักงานแผนกบุคคล เป็นต้น เงินเดือนของพนักงานแตกต่างกันตามลักษณะของความรับผิดชอบและตำแหน่งงาน นอกเหนือจากเงินเดือน พนักงานโรงแรมได้รับสวัสดิการด้านอาหารระหว่างปฏิบัติงาน เครื่องแบบในการปฏิบัติหน้าที่พร้อมบริการซักรีด สวัสดิการด้านประกันสังคม ประกันสุขภาพ โอกาสในการได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ พร้อมทั้งโอกาสในการปรับเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานว่าง ภายในองค์กร เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นแนวทางเสริมสร้างแรงจูงใจให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร และเพื่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา การศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร อาศัยแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Frederick Herzberg – Two Factor Theory ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ Griffin, & Moorhead (2006) ศึกษาเฉพาะประสิทธิผลระดับบุคคล
2. ด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาจากพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร เขตถนนสาทร ถนนเจริญกรุง ถนนสุขุมวิท ถนนสีลม ถนนวิฑู ถนนราชดำริ ถนนพญาไท โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย แบบเฉพาะเจาะจง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้จากแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตถนนสาทร ถนนเจริญกรุง ถนนสุขุมวิท ถนนสีลม ถนนวิฑู ถนนราชดำริ ถนนพญาไท โดยใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample size) แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ของ W.G.Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$\text{สูตร } n = P(1-P)(Z^2)/(e^2)$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าความน่าจะเป็นของจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

(ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% z มีค่าเท่ากับ 1.96)

$$\text{แทนค่า } n = (.50)(1-.50)(1.962)/(0.052)$$

$$n = (.5)(.5)(3.8416)/.0025$$

$$n = .9604/.0025$$

$$n = 384.16$$

ในการคำนวณ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ราย แต่ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ผู้ศึกษาจึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 ราย โครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนสำคัญ 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และอายุงาน การสร้างลักษณะคำถามเป็นลักษณะนามบัญญัติ (Nominal scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามคุณสมบัติที่กำหนด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความคิดเห็น

ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคอร์ท (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคอร์ท (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลระดับประสิทธิผลของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคอร์ท (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 5 เป็นข้อมูล ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น นำไปหาความเที่ยงตรงตามเนื้อ (Validity) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงขอและความเหมาะสมของเนื้อหา แล้วจึงนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item object congruence; IOC) ทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.933 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปปรับปรุงและทดลองใช้ (Try out) ได้ความเชื่อมั่น 0.955

3. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์ได้มีวิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งตำรา เอกสาร และผล การศึกษาวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มเป้าหมาย และรับกลับคืนมาด้วยตนเอง ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

4. การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการหาอัตราส่วน ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสร้าง แผนภูมิวงกลม (Pie chart) และแผนภูมิแท่ง (Bar chart) พร้อมคำอธิบายผล และนำผลที่ได้จากแผนภูมิมา นำเสนอเพื่อวิเคราะห์ตามลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรต่าง ๆ

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA), Pearson Product Moment Correlation

5.3 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2559)

5.4 ค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multi Regression Analysis) (กัลยา วาณิชย์บัญชา และจิตา วาณิชย์บัญชา, 2559)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-49 ปี (ร้อยละ 34) สถานภาพโสด (ร้อยละ 62) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 54) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 35) มีอายุงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 35)

2. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญปัจจัยจูงใจ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.081) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (ค่าเฉลี่ย = 4.301) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย = 4.114) ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย = 4.091) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 4.076) และด้านความก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย = 3.824) อยู่ในระดับสำคัญมากตามลำดับ ส่วนปัจจัยค่าจูงใจภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.009) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.209) ด้านสภาพการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.110) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 4.107) ด้านสถานะของอาชีพ (ค่าเฉลี่ย = 4.056) ด้านนโยบายและการบริหาร (ค่าเฉลี่ย = 3.968) ด้านความมั่นคงในงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.964) ด้านความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.923) ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (ค่าเฉลี่ย = 3.884) และด้านเงินเดือน (ค่าเฉลี่ย = 3.863) อยู่ในระดับสำคัญมากตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.369) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านผลการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.103) ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล (ค่าเฉลี่ย = 4.022) ด้านทัศนคติของบุคคล (ค่าเฉลี่ย = 4.015) อยู่ในระดับความสำคัญมากตามลำดับ ด้านความเครียด (ค่าเฉลี่ย = 3.253) และด้านการตั้งใจจะลาออก (ค่าเฉลี่ย = 2.682) อยู่ในระดับสำคัญปานกลางตามลำดับ ส่วนด้านการขาดงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.139) อยู่ในระดับสำคัญน้อย

4. เปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ ด้านรายได้ และด้านอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยแรงจูงใจ	ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน		
	r	ค่า Sig	ระดับความสัมพันธ์
ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	.370**	.000	น้อยทิศทางเดียวกัน
การได้รับการยอมรับนับถือ	.381**	.000	น้อยทิศทางเดียวกัน
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.408**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ความรับผิดชอบ	.428**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ความก้าวหน้า	.425**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ภาพรวมเฉลี่ย	.402		ปานกลางทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2-tailed)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ภาพรวมเฉลี่ยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ระดับความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ระดับความสัมพันธ์น้อยทิศทางเดียวกัน และพบว่าปัจจัยจิตใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยค้ำจุน	ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน		
	r	ค่า Sig	ระดับความสัมพันธ์
ด้านเงินเดือน	.449**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	.492**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	.438**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านสถานะของอาชีพ	.407**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านนโยบายและการบริหาร	.482**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านสภาพการทำงาน	.382**	.000	น้อยทิศทางเดียวกัน
ด้านความเป็นส่วนตัว	.465**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านความมั่นคงในงาน	.490**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	.389**	.000	น้อยทิศทางเดียวกัน
ภาพรวมเฉลี่ย	.444**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2-tailed)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ภาพรวมเฉลี่ยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานะของอาชีพ ระดับความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน พบว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะอภิปรายดังนี้

ปัจจัยจูงใจของพนักงานโรงแรม ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า โดยภาพรวมปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยศนันท์ อ่อนสันหัต (2561) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของนุตนลิน ลิมาพร (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานโรงแรม ประกอบด้วย ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา โดยภาพรวมปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมานันท์ สกฤติ (2561) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านเงินเดือน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของยศนันท์ อ่อนสันหัต (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ประสิทธิผลของพนักงานโรงแรม พบว่า ด้านความเครียด โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมานันท์ สกฤติ (2561) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่า ด้านความเครียด โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการศึกษานี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้มาใช้ในการเสริมสร้าง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อโรงแรมระดับ 3 ดาว ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน หัวหน้างานและบริษัท ควรแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จของพนักงานในทุกๆกิจกรรมถึงแม้ว่าความสำเร็จนั้นๆ จะเป็นเพียงเรื่องเล็กๆ น้อยๆ กิจกรรมดังกล่าว จะเสริมสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความพยายามมากขึ้น ตัวอย่างกิจกรรมดังกล่าว เช่น หัวหน้างานกล่าวคำขอบคุณ และชมเชยพนักงานทุกคนช่วงการประชุมตอนเช้า เรื่องการให้ความร่วมมือในการทำความสะดวกสบายของพนักงาน เมื่อ 2 วันที่แล้ว

2. ด้านการได้รับการยอมรับ บริษัทควรจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมและการมอบรางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานโดดเด่นในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านผลงานเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือจากหัวหน้างาน ด้านการให้ความร่วมมือที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานรวมถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทเป็นอย่างดี ตัวอย่างกิจกรรม ดังกล่าวเช่น กิจกรรมคัดเลือกพนักงานดีเด่นประจำเดือน และพนักงานดีเด่นประจำปี

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ บริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถที่พนักงานถนัด ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาศักยภาพของตนเอง ตลอดจนใช้ความคิดสร้างสรรค์ในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ตัวอย่างกิจกรรมดังกล่าวเช่น บริษัทมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม เพื่อเสริมสร้างทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงานโดยการจ้างอาจารย์พิเศษซึ่งเป็นชาวต่างชาติมาสอนพิเศษ

4. ด้านความรับผิดชอบ หัวหน้างานหรือบริษัทควรมองหาโอกาสใหม่ๆ ในการมอบหมายงานชิ้นใหม่ ๆ ให้กับพนักงานรับผิดชอบ งานนั้นอาจเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นภายในบริษัท เพื่อฝึกให้พนักงานรับผิดชอบและดูแลกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ พนักงานจะเกิดความพึงพอใจ ในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทำ เมื่อกิจกรรมนั้นๆ ประสบความสำเร็จ

5. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต บริษัทควรมีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาด้านการเรียนรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในสายงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ การฝึกอบรมทั้งภายในองค์กร หรือการฝึกอบรมภายนอกองค์กร หัวหน้างานโดยตรงหรือแผนกบุคคลควรชี้แจงและทำความเข้าใจให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของหน้าที่ในปัจจุบันที่พนักงานรับผิดชอบ ตลอดจนโอกาสหรือความเป็นไปได้ในอนาคตที่พนักงานจะได้รับการเลื่อนหรือปรับตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ตัวอย่างกิจกรรมดังกล่าวเช่น Cross Training Program คือ ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมทักษะด้านอื่นๆ ต่างแผนก เพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

6. ด้านเงินเดือน บริษัทควรทำการสำรวจเรื่องเงินเดือนและค่าตอบแทนของพนักงานแต่ละแผนก ให้ตรงตามการวางแผนการดำเนินงานของบริษัท อาจทำการเปรียบเทียบเรื่องเงินเดือนและค่าตอบแทน กับบริษัทอื่น ๆ ที่เป็นคู่แข่งในธุรกิจระดับเดียวกัน กิจกรรมดังกล่าวอาจทำทุก ๆ 2-3 ปี กิจกรรมดังกล่าวจะทำให้ทราบว่า บริษัทจ่ายค่าตอบแทนมากกว่าหรือน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่ทำธุรกิจเดียวกัน

7. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน บริษัทควรส่งเสริมให้มีกิจกรรม ที่พนักงานมีส่วนร่วมปฏิบัติ หรือทำกิจกรรมร่วมกัน อาจเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท หรือเป็นกิจกรรมเพื่อการพัฒนาสิ่งแวดล้อมเพื่อสาธารณะประโยชน์ แต่ละกิจกรรมอาจเป็นการร่วมมือกันทำกิจกรรมระหว่างพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน หรือบางกิจกรรมเป็นการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา การทำกิจกรรมร่วมกันจะเอื้อโอกาสให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูล และเอื้อเพื่อแผ่ซึ่งกันและกัน ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในบริษัทระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติงาน หรือระหว่างหัวหน้างานกับผู้บังคับบัญชา

ตัวอย่างกิจกรรมดังกล่าว เช่น กิจกรรมรณรงค์เรื่องการรักษาสิ่งแวดล้อมภายในบริษัทให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สาธารณะ กิจกรรมดังกล่าวต้องอาศัยความร่วมมือที่ดีต่อกัน และการระดมความคิด จะช่วยเสริมสร้างให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานในบริษัทเดียวกัน

8. ด้านสถานะของอาชีพ บริษัทควรสำรวจและจัดหาสวัสดิการพิเศษที่เหมาะสมในตำแหน่งงานนั้นๆ เพื่อพนักงานของบริษัท เช่น เงินสวัสดิการเพิ่มเมื่อพนักงานทำงานรอบดึก ค่าโทรศัพท์ ค่ายานพาหนะ ค่าเช่าบ้าน

9. ด้านนโยบายและการบริหาร บริษัทควรมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน ตัวอย่างเช่น พนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่ดูแลต้อนรับลูกค้าและอำนวยความสะดวกด้านอื่นๆ ในระหว่างการเข้าพักของลูกค้า มีหัวหน้าโดยตรงคือ หัวหน้าแผนกต้อนรับส่วนหน้า

10. ด้านสภาพการทำงาน บริษัทควรดูแลและปรับปรุง สภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ เช่น เรื่องอุปกรณ์ในสำนักงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ และการถ่ายเทของอากาศในที่ทำงาน บริษัทอาจส่งแบบสอบถามให้พนักงานเสนอข้อแนะนำในเรื่องดังกล่าว สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม จะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานเต็มประสิทธิภาพ

11. ด้านความเป็นส่วนตัว บริษัทควรทำการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละวันว่าเหมาะสมหรือไม่ ตลอดจนสอบถามเรื่องความสะดวกสบายในการเดินทางมาปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้พนักงานบริหารความสัมพันธ์ด้านเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวให้มีความเหมาะสม ตัวอย่างกิจกรรมดังกล่าวเช่น กิจกรรมตอบแบบสอบถามประจำปี ประเมินความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อบริษัทพร้อมทั้งให้พนักงานเสนอแนะแนวทางปฏิบัติ

12. ด้านความมั่นคงในงาน บริษัทควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีให้กับพนักงานด้านภาพลักษณ์อันดี อันเป็นที่น่านับถือของของบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่า งานที่พนักงานทำ และบริษัทที่พนักงานทำงานอยู่นั้น มีความมั่นคง ตัวอย่างกิจกรรมดังกล่าวเช่น การประชุมพนักงานประจำเดือน หรือประจำไตรมาส สื่อสารให้พนักงานทราบถึงกิจกรรมต่างๆ ที่บริษัททำ และส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทในการดำเนินธุรกิจ

13. ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา บริษัทควรจัดให้มีการประเมินผลหัวหน้างานเพื่อให้ทราบว่า หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานที่รับผิดชอบและสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ มีมาตรฐานและขั้นตอนในการทำงานที่ดี ตลอดจนปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรมและเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตัวอย่างกิจกรรมดังกล่าวเช่น แผนกบุคคลของบริษัทจัดให้มีกิจกรรม การประเมินผลการทำงานของพนักงาน เพื่อร่วมงาน และหัวหน้างาน พร้อมทั้งให้ผู้ทำการประเมินผลเสนอแนะแนวทางปฏิบัติ ข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินผล แผนกบุคคลสามารถนำไปพัฒนาเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการทำงานที่ดีในบริษัทต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). สถิตินักท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2564, จาก

https://www.most.go.th/more_news_new.php?cid+411.

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2559). สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วาณิชย์บัญชา และจิตตา วาณิชย์บัญชา. (2559). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 28). กรุงเทพฯ: สามลดา.

- นุตนลิน ลิมาพร. (2559). **ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ยศนันท์ อ่อนสันทัต. (2560). **แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุมานันท์ สกกุลดี. (2561). **แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย.** การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- Griffin, R.W., & Moorhead, G. (2006). *Managing people and organizations* (8th ed.). New York: Houghton Mifflin.