

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงาน

โรงแรมและการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Achievement Motives in Working of Hotel

Service Employees and Apartment services in Bangkok

นวนนท์ วรารักษ์^{1/} ระพีพร แชม้อย^{2/} สโรชา รัตนเพียร^{3/} มริสสา พงษ์ศิริกุล⁴

Nawanon Vararak^{1/} Rapeeporn Chamchoy^{2/} Sarocha Rattanapian^{3/}

Marissa Pongsirikul⁴

^{1, 3, 4}หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหวิทยาลัยรัตนบัณฑิต กรุงเทพมหานคร 10240

^{1, 3, 4}Bachelor of Arts Program, Faculty of International, Rattana Bundit University, Bangkok 10240

²หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต คณะอุตสาหกรรมบริการ มหวิทยาลัยรัตนบัณฑิต กรุงเทพมหานคร 10240

²Bachelor of Arts Program, Faculty of service Industry, Rattana Bundit University, Bangkok 10240

Corresponding author E-mail: nawanonrbac@gmail.com

(Received: April 19, 2024; Revised: March 28, 2025; Accepted: June 10, 2025)

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรมและการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยต่อการทำงานของพนักงานในปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่บริการในส่วนงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 353 คน เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี พนักงานมีสถานภาพสมรสมากที่สุด มีช่วงอายุการทำงาน 6 – 10 ปี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงาน มีพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนมากที่สุด คือ อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท และมีระดับปริญญาตรี 2) ผลวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.52) และปัจจัยสุขวิทยา อยู่ใน

ระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) 3) ผลวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) 4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการใช้ภาษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) 5) ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ พบว่า เพศ อายุ อัตราเงินเดือน และระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพสมรส อายุราชการและตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจ กับปัจจัยสุขวิทยา มีความสัมพันธ์ต่อระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม หากพิจารณาทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานแล้วจะพบว่าคนที่ผู้ปฏิบัติงาน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก หากได้รับการตอบสนองน้อย แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ก็จะลดน้อยลงไป

คำสำคัญ: แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พนักงานบริการ การบริการอพาร์ทเมนต์

Abstract

This research is a study of factors affecting the motivation of hotel and apartment service staff in Bangkok. The researchers believed that the factors affecting the performance of employees have changed in recent time. The objectives were to study the factors affecting the motivation of hotel and apartment service staff in Bangkok and to study the level of motivation of hotel and apartment service staff in Bangkok. The study employed a quantitative research method with a sample of 353 employees working in hotel and apartment service roles in Bangkok. The data collection tool was a questionnaire, and the statistical methods used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The research findings revealed that most respondents were female, aged between 31 and 40 years, and the majority were married. They had between 6 and 10 years of work experience, most held non-supervisory positions, earned a monthly salary between 15,001 and 20,000 baht, and held a bachelor's degree. 2) Regarding

motivational factors, the respondents rated both motivational factors ($\bar{x}$ = 3.52) and hygiene factors were at a high level ($\bar{x}$ = 3.54). 3.) The level of achievement motivation among hotel and apartment service employees was also found to be high ($\bar{x}$ = 3.53), 4) while the factor related to language use was rated at a moderate level ($\bar{x}$ = 3.31). 5) The results of hypothesis testing using statistics found that gender, age, salary rate, and education level of the respondents were significantly related to the level of achievement motivation of hotel and apartment service staff in Bangkok overall at a statistical level of 0.05. Marital status, length of service, and position of the respondents were not significantly related to the level of achievement motivation of hotel and apartment service staff in Bangkok overall. The results of the research study found that motivational factors and hygiene factors were related to the level of achievement motivation of hotel and apartment service staff in Bangkok overall. If we consider the theory of job satisfaction, it will be found that the level of satisfaction of the workers depends on how much their needs are met. If they are met a lot, they will be more determined to work. If they are met a little, their determination to work will be less.

Keywords: Achievement, Motivation, Service worker, Service apartment

บทนำ

การที่พนักงานในองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นอาจเกิดจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น การที่บุคคลนั้นมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในตนเองต้องการความก้าวหน้าในชีวิตหรือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากมีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมีความถนัดเนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถมีเพื่อนร่วมงานที่ตีรวนทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งอาจเกิดจากความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร ความเชื่อมั่นในนโยบายขององค์กรตลอดจนการมีความรักความผูกพันกับองค์กรปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความมานะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในองค์กรเพื่อจะสามารถทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างมีความสุขและทุ่มเทกำลังกายกำลังใจสติปัญญาเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จสูงสุดส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้ จึงเป็นประเด็นสำคัญที่

ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านใดที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ และสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาหรือต่อยอดการพัฒนาในองค์กรต่อไปได้

การปฏิบัติงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นสิ่งที่ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการดำเนินชีวิตประจำวันกับการทำงานที่ต้องทำให้เกิดความคล่องตัว และเป็นที่ยอมรับพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ไม่ใช่เรื่องง่ายเท่านั้น เนื่องจากการทำงานเกี่ยวข้องกับการบริการจะต้องมีข้อผิดพลาดหรือการบริการที่ไม่ครอบคลุม การปฏิบัติงานในหน่วยงานจึงต้องทำให้เกิดความครอบคลุม โดยมอบหมายให้พนักงานปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของตนเองที่เป็นงานที่ถนัด และได้รับการศึกษาถึงแม้เป็นผู้ที่เชี่ยวชาญในการให้บริการต่อลูกค้าที่เข้ามาขอใช้บริการหรือการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร จะได้เกิดความคล่องตัวของการทำงานขึ้น อีกทั้งยังส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นที่น่าจับตามองถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเป็นระดับ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการ (อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้วสกุล, 2563: 2) ดังนั้น ผู้วิจัย จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สามารถนำข้อมูล และผลงานวิจัยนำไปในการพัฒนาการดำเนินงาน และการเตรียมนโยบายให้กับพนักงานของบริษัท และการพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรมและการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร พนักงานที่บริการในส่วนงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,000 คน

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1960: 1088 – 1089 อ้างถึงใน สุวิมล ติรกานันท์, 2549: 68) จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง 353 คน การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวกหรือแบบบังเอิญ (Convenience or Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล จากตำรา งานวิจัย และการสอบถามจากผู้ที่มีประสบการณ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม แบบเลือกตอบ (Checklist) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ และด้านปัจจัยสุวิทยา จำนวน 14 ข้อ โดยผู้ศึกษาได้ใช้แบบทดสอบแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบของไลเคิร์ท (Likert's Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการงาน โรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 ข้อ โดยผู้ศึกษาได้ใช้แบบทดสอบแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบของไลเคิร์ท (Likert's Scale)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะทางด้านภาษา จำนวน 20 ข้อ โดยผู้ศึกษาได้ใช้แบบทดสอบแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบของไลเคิร์ท (Likert's Scale)

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถาม แบบปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้ในการศึกษาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์จาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้จากหนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 353 ตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

- 2.1 ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถาม จำนวน 353 ชุด

- 2.2 ยื่นหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแก่สถานประกอบการที่จะทำการศึกษา เพื่อนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

- 2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถาม พร้อมให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

2.4 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบแล้วทั้งหมด เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้จัดลำดับการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นลำดับขั้น คือ ข้อมูลส่วนบุคคล และหลักเกณฑ์แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งมีลำดับในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ใช้ค่าสถิติพรรณนา เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม และเสนอเป็นตารางมีค่าบรรยายประกอบ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของกลุ่มตัวอย่าง

2. การตรวจสอบเครื่องมือ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ Try – out กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน ทำการประมวลผลวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีของ Cronbaon เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่า Alpha ที่มากกว่า 0.857 เป็นเกณฑ์มาตรฐานทางวิชาการที่ยอมรับได้ ซึ่งมีผลที่ 0.849

3. เก็บรวบรวมข้อมูล ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 353 คน และเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยจากการศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี พนักงานมีสถานภาพสมรสมากที่สุด มีช่วงอายุการทำงาน 6 – 10 ปี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงาน มีพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนมากที่สุด คือ อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท และมีระดับปริญญาตรี 2) ผลวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52$) และปัจจัยสุขวิทยา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$) 3) ผลวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) 4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการใช้ภาษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$) 5) ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ พบว่า เพศ อายุ อัตราเงินเดือน และระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพสมรส อายุราชการและตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดผลการวิจัยแยกตามปัจจัยดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 45.35 พนักงานมีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 มีช่วงอายุการทำงาน 6 – 10 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 130 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงาน จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 50.15 มีพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนมากที่สุด คือ อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 และมีระดับปริญญาตรี มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40

2. สรุปผลวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ พบว่า พนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X}= 3.60$) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X}= 3.57$) ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ($\bar{X}= 3.55$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X}= 3.48$) และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X}= 3.46$) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยจิตใจ

ลำดับ	ปัจจัยจิตใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ความสำเร็จในงานที่ทำ	3.55	.317	มาก
2	การได้รับการยอมรับนับถือ	3.48	.516	มาก
3	ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.46	.326	มาก
4	ความรับผิดชอบ	3.57	.431	มาก
5	ความก้าวหน้า	3.60	.366	มาก
รวม		3.52	.285	มาก

3. สรุปผลวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสุขวิทยา พบว่า พนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสุขวิทยา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ($\bar{X}= 3.70$) รองลงมาคือ ด้านสถานะทางอาชีพ ($\bar{X}= 3.60$) ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}= 3.57$) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X}= 3.52$) ด้านนโยบายและการบริการ ($\bar{X}= 3.51$) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X}= 3.50$) ด้านเงินเดือน ($\bar{X}= 3.47$) และด้านความมั่นคง ในการทำงาน ($\bar{X}= 3.46$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสุขวิทยา

ลำดับ	ปัจจัยสุขวิทยา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1	เงินเดือน	3.47	.301	มาก
2	โอกาสได้รับความก้าวหน้า	3.57	.311	มาก
3	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.57	.311	มาก
4	สถานะทางอาชีพ	3.60	.279	มาก
5	นโยบาย และการบริการ	3.51	.354	มาก
6	สภาพการทำงาน	3.52	.285	มาก
7	ความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.70	.300	มาก
8	ความมั่นคงในการทำงาน	3.46	.328	มาก
9	วิธีการปกครองบังคับบัญชา	3.50	.374	มาก
รวม		3.54	.298	มาก

4. สรุปผลวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านมีความรับผิดชอบในการงานดี และด้านเป็นผู้ที่รับระดับความความหวังไว้สูง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) รองลงมาคือ ด้านมีความทะเยอทะยานสูง และด้านรู้ความสามารถที่แท้จริงของตนเอง ($\bar{x} = 3.54$) ด้านมุ่งหาความสำเร็จและกลัวความล้มเหลว และด้านมีความอดทนการทำงาน ($\bar{x} = 3.53$) และด้านตั้งเป้าหมายสูง และด้านเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผน ($\bar{x} = 3.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	มุ่งหาความสำเร็จ และกลัวความล้มเหลว	3.53	.358	มาก
2	มีความทะเยอทะยานสูง	3.54	.269	มาก
3	ตั้งเป้าหมายสูง	3.50	.367	มาก
4	มีความรับผิดชอบในการทำงานดี	3.57	.322	มาก
5	มีความอดทนการทำงาน	3.53	.358	มาก
6	รู้ความสามารถที่แท้จริงของตนเอง	3.54	.269	มาก
7	เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผน	3.50	.367	มาก
8	เป็นผู้ที่ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง	3.57	.322	มาก
รวม		3.53	.358	มาก

5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการใช้ภาษา พบว่า พนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยทางด้านการใช้ภาษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายกรณี พบว่า การพูด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมาคือ การฟัง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) การอ่าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) และการเขียน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางด้านการใช้ภาษา

ลำดับ	ปัจจัยทางด้านการใช้ภาษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	การฟัง	3.33	.808	ปานกลาง
2	การพูด	3.37	.783	ปานกลาง
3	การอ่าน	3.29	.817	ปานกลาง
4	การเขียน	3.24	.812	ปานกลาง
รวม		3.31	.713	ปานกลาง

6. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ

สมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศ อายุ อัตราเงินเดือน และระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนสถานภาพสมรส อายุราชการ และตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจมีความสามารถพยากรณ์ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ในตัวแบบที่ 1 ด้านการได้รับการยอมรับที่กำกับด้านความสำเร็จในงานที่ทำ สามารถทำนายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานครได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 25.10 ($F = 6.797, p < 0.001$) และมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.515 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับสามารถทำนายความสำเร็จของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดีกว่าปัจจัยจูงใจด้านอื่น ๆ กล่าวคือ เมื่อควบคุมปัจจัยจูงใจด้านอื่น ๆ ให้คงที่ เมื่อคะแนนด้านความสำเร็จในงานที่ทำ เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร จะเพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน และเมื่อปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือเข้าร่วมทำนายในตัวแบบที่ 2 พบว่า สามารถทำนายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 25.10 เป็นร้อยละ 26.60 ($F = 5.109, p < 0.001$) และเมื่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบที่ปฏิบัติเข้าร่วมทำนายในตัวแบบที่ 3 พบว่า สามารถทำนายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 26.60 เป็นร้อยละ 26.90 ($F = 2.691, p < 0.001$) และเมื่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าเข้าร่วมทำนายในตัวแบบที่ 4 พบว่า สามารถทำนายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 26.90 เป็นร้อยละ 27.60 ($F = 5.677, p < 0.001$)

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรปัจจัยการบริหารงานที่เป็นตัวทำนาย

ตัวแบบที่	ตัวทำนาย	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน	ร้อยละของค่าอำนาจการทำนาย	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว	สถิติทดสอบ	
					F	sig
1	ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	0.360	25.10	0.515	6.797	<0.001
2	ด้านการได้รับการยอมรับ	3.089	26.60	0.379	5.109	<0.001
3	ด้านความรับผิดชอบ	0.091	26.90	0.203	2.691	<0.001
4	ด้านความก้าวหน้า	0.085	27.60	0.461	5.677	<0.001

b. Predictors: (Constant), X1,X2

c. Predictors: (Constant), X1,X2,X3

d. Predictors: (Constant), X1,X2,X3,X4

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยสุขวิทยามีความสามารถพยากรณ์ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ในตัวแบบที่ 1 ด้านเงินเดือนที่ทำกับด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า สามารถทำนายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานครได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 24.70 ($F = 5.897$, $p < 0.001$) และมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.522 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยสุขวิทยา ด้านเงินเดือนสามารถทำนายความสำเร็จของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานครได้ดีกว่าปัจจัยสุขวิทยาอื่น ๆ กล่าวคือ เมื่อควบคุมปัจจัยสุขวิทยาอื่น ๆ ให้คงที่ เมื่อคะแนนด้านความสำเร็จในงานที่ทำเพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร จะเพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน และเมื่อปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าเข้าร่วมทำนายในตัวแบบที่ 2 พบว่าสามารถทำนายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 24.70 เป็นร้อยละ 25.80 ($F = 5.229$, $p < 0.001$) และเมื่อปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพที่ปฏิบัติเข้าร่วมทำนายในตัวแบบที่ 3

พบว่า สามารถทำนายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 25.80 เป็นร้อยละ 26.70 ($F= 3.620$, $p<0.001$) และเมื่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าเข้าร่วมทำนายในตัวแบบที่ 4 พบว่าสามารถทำนายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 26.70 เป็นร้อยละ 27.90 ($F=4.973$, $p<0.001$)

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรปัจจัยการบริหารงานที่เป็นตัวทำนาย

ตัวแบบ ที่	ตัวทำนาย	ค่าสัมประสิทธิ์ ความถดถอย มาตรฐาน	ร้อยละของ ค่าอำนาจ การทำนาย	ค่าสัมประสิทธิ์ การพยากรณ์ ที่ปรับแก้แล้ว	สถิติทดสอบ	
					F	sig
1	ด้านเงินเดือน	0.430	24.70	0.522	5.897	<0.001
2	ด้านโอกาสได้รับ ความก้าวหน้า	3.147	25.80	0.479	5.229	<0.001
3	ด้านสถานะทาง อาชีพ	0.090	26.70	0.433	3.620	<0.001
4	ด้านความมั่นคงใน การทำงาน	0.075	27.90	0.511	4.975	<0.001

b. Predictors: (Constant), X1,X2

c. Predictors: (Constant), X1,X2,X3

d. Predictors: (Constant), X1,X2,X3,X4

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรมและการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจกับปัจจัยสุขวิทยามีความสัมพันธ์ต่อระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม หากพิจารณาทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานแล้วจะพบว่าคนที่ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในปฏิบัติหน้าที่มากขึ้นอยู่เพียงใดขึ้นอยู่กับ

ความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมาน้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็จะมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมาก หากได้รับการตอบสนองน้อย ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ก็จะลดน้อยลงไป ดังนั้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรม และความรู้ความต้องการของบุคคลเพื่อให้สิ่งจูงใจที่สามารถสนองความต้องการของบุคคลเพื่อให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการขององค์การ โดยจัดให้มีการสำรวจทัศนคติเป็นครั้งคราว เพื่อให้รู้ว่าผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติต่องานหรือหัวหน้างานอย่างไรบ้าง ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบปัญหาที่แท้จริง และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้ถูกจุด และสร้างเครื่องวัดผลสำเร็จในการทำงานของแต่ละบุคคลขึ้น เช่น การมอบรางวัล การยกย่องชมเชย การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ การเลื่อนขึ้นเงินเดือน การโยกย้าย ซึ่งสอดคล้องกับ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว จำแนกดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่แตกต่างกันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2) เพื่อศึกษาเจตคติต่อการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม และ
- 3) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงแรมแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท มีประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบัน 1-3 ปี ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent T-Test, One Way ANOVA, Pearson Correlation และ Multiple Linear Regression พบว่า 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) เจตคติต่อการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ นรารัตน์ เกื้อทอง (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 340 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองค่า และใช้ F-test (ANOVA) วิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบรายคู่

โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Method) และมีการหาสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ สถานภาพ และระยะเวลาการทำงานในองค์กรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้าง ปัจจัยจูงใจกับพฤติกรรม พบว่า ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผลวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52$) และปัจจัยสุขวิทยา อยู่ในระดับมาก ผลวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจใส่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เช่น ทำให้เล็งเห็นว่าการปฏิบัติงานนั้นพนักงานมีความต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก ดังนั้นหัวหน้างานต้องวางตัวเป็นกลาง การดำเนินการดังกล่าวต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ และมีความยุติธรรม รวมทั้งการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น เพราะหน่วยงานมักจะมีเหตุอันก่อให้เกิดความไม่สามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ดี การมอบหมายงานหรือสั่งงานให้ปฏิบัติภารกิจที่ไม่เหมาะสมหรือการปกครองที่ไม่เป็นธรรม ผู้ใต้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญในการให้โอกาสอันเท่าเทียมกันในอันที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามสัดส่วนแห่งผลการปฏิบัติงาน และความสามารถ เพราะเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ทำงานย่อมมุ่งหวังความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ด้วยกันทุกคน หัวหน้างานจึงต้องใช้ความเป็นธรรมพิจารณาแต่งตั้งให้รอบคอบที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว จำแนกดังนี้ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่ต่างกันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาเจตคติต่อการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงแรมแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท มีประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบัน 1-3 ปี ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent T-Test, One Way ANOVA, Pearson Correlation และ Multiple Linear Regression พบว่า 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) เจตคติต่อการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ นรารัตน์ เกื้อทอง (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 340 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองค่า และใช้ F-test (ANOVA) วิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบรายคู่โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Method) และมีการหาสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ สถานภาพ และระยะเวลาการทำงานในองค์กรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้าง ปัจจัย जुใจกับพฤติกรรม พบว่า ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

นอกจากนี้ ผู้วิจัยคิดว่าควรให้ความสำคัญในการให้โอกาสอันเท่าเทียมกันในอนาคตที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามส่วนสัดแห่งผลการปฏิบัติงาน และความสามารถ เพราะทุกคนที่ทำงานย่อมมุ่งหวังความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ด้วยกันทุกคน จึงต้องใช้ความเป็นธรรมพิจารณาแต่งตั้งให้รอบคอบที่สุด ผู้บังคับบัญชาต้องวางตัวเป็นเพื่อร่วมงานที่ดี มีน้ำใจเมตตากรุณา และส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงานให้สมบูรณ์อยู่เสมอทั้งร่างกาย และจิตใจ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริการงานโรงแรม และการบริการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาวิจัยนำข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมาประมวลเป็นข้อสรุป ดังนี้

1. สถานประกอบการสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในหน่วยงานจริงในการดำเนินการด้านสวัสดิการอย่างจริงจัง เพื่อจะได้มีความชัดเจนในเรื่องการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานได้ตรงเป้าหมาย และความต้องการของพนักงานในเรื่องนี้

2. สถานประกอบการควรมีการเพิ่มเทคโนโลยีที่จะเข้ามาที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเนื่องจากในการปฏิบัติงานมีความจำเป็นต้องมีการพึ่งพาระบบเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ

3. ในการจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาควรมีการจัดสวัสดิการ ด้านพื้นฐาน เช่น ควรมีการจัดสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ด้านเกียรติยศชื่อเสียง ควรมีการให้รางวัลเชิดชูเกียรติในเวลาที่เหมาะสมให้กับพนักงาน ด้านสังคม ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อก่อให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน เช่น การจัดกิจกรรมกีฬาภายในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ควรมีการเพิ่มสวัสดิการในการปฏิบัติหน้าที่หรือภารกิจพิเศษ การเพิ่มเงินค่าการปฏิบัติงานนอกเวลา เพราะถือว่าสวัสดิการเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และมีส่วนสำคัญทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

4. จากการศึกษาผู้วิจัยและผู้อ่านงานวิจัยเพื่อใช้เป็นประโยชน์สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับใช้ในการนำเสนอในการเรียนการสอน หรือนำไปพัฒนาปรับปรุงให้มีความหลากหลายมิติของการปฏิบัติงานด้านการบริการได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพื่อการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบ ความต้องการ และการให้สวัสดิการหาวิธีการหรือทดลองในเรื่องการให้สวัสดิการ

เอกสารอ้างอิง

นรรัตน์ เกื้อทอง. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว**

อาเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. สุราษฎร์ธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยตาปี.

มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ**

5 ดาว. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุวิมล ตีรณานนท์. (2542). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว. (2563). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมห้าดาวในกรุงเทพมหานคร.**

วารสารรัชต์ภาคย์, 14(36), 163-172.