เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์
BUSINESS ADMINISTRATION AND ECONOMICS REVIEW

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา

Work Motivation of line staffs at a 4-star hotel in Pattaya city

ไพรทูล บุญศรี[1] จินดาภา ลีนิวา[2] ปรัชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา[3]

Paitoon Boonsri[1] Jindapa Leeniwa[2] Paratchanun Charoenarpornwattana[3]

[1]นักวิชาการอิสระ

[1]Independent Scholar, Thailand

Tel: 09-8858-4998 E-mail: paitoonboonsri@gmail.com

[2]อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

[2]Lecturer in Human Resource Development, Faculty of Education, Burapha University

Tel. 09-8246-3624 E-mail: jindapa.le@go.buu.ac.th ***Corresponding Author***

[3]ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

[3]Assistant Professor in Human Resource Development, Faculty of Education, Burapha University

Tel. 08-1349-5935 E-mail: paratchanun@go.buu.ac.th

(Received: February 17, 2024 ; Revised: April 11, 2024 ; Accepted: July 6, 2024)

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา 2) เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอแครน (Cochran) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดในด้านประโยชน์ของพนักงาน ด้านประโยชน์ต่อองค์กร และด้านทิศทางในการบริหารงานที่ชัดเจน ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ยกเว้น ด้านเพศที่มีระดับแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: *แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, พนักงานระดับปฏิบัติการ, โรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา*

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the work motivation of line staffs at a 4-star hotel in Pattaya city 2) to compare the work motivation of line staffs at a 4-star hotel in Pattaya city classified by personal factors. The research is quantitative research. The sample group used in the research was 400 line staffs at a 4-star hotel in Pattaya city. Data collection using questionnaires. The sample size was determined using Cochran's formula using the random sampling method. Statistics used to analyze data include frequency, percentage, mean, standard deviation. Testing t-test and F-test with statistical significance at the .05 level. It was found that the overall level of work motivation of line staffs at a 4-star hotel in Pattaya city have a high level of opinion, with an average of 4.17, with the highest opinion in terms of benefits to employee, benefits to the organization and clear management direction, respectively. Personal factors include age, education level, monthly income, work experience and job positions Different people have different motivation levels. Therefore, the hypothesis is accepted, except for the gender aspect, which has no difference in motivation levels.

Keywords: *Work Motivation, Line staffs, 4-star hotel in Pattaya*

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม ส่งผลทำให้มีบทบาทที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของไทยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งถือได้ว่าเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่นำมาซึ่งเงินไหลเวียนภายในประเทศ ช่วยสร้างงาน และกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจของประเทศไทย อ้างอิงจากบัญชีประชาชาติด้านการท่องเที่ยว (Tourism Satellite Account: TSA) ในปี พ.ศ. 2562 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศด้านการท่องเที่ยว (Tourism Gross Domestic Product: TGDP) มากถึง 3,005,552 ล้านบาท หรือเท่ากับสัดส่วนร้อยละ 17.79 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในปี 2563-2565ที่ผ่านมาส่งผลกระทบต่อองค์กร และสังคมต่าง ๆ ต้องปรับตัวเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับยุคปรกติใหม่ องค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะธุรกิจด้านโรงแรมจำเป็นต้องสร้างแรงกระตุ้นให้บุคลากรรู้สึกอยากทำงาน ไม่อยากลาออก เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ สภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการของบุคคล เป็นสิ่งเร้าที่ส่งผลต่อกระบวนการทำงานที่มี

อิทธิพลต่อบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารโรงแรมควรศึกษาสิ่งจูงใจ และกระตุ้นให้บุคลากรเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน การทำความรู้จักและเข้าใจในความรู้สึก ค่านิยม ธรรมชาติและความต้องการของบุคลากร ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ผู้บริหารโรงแรมควรนำมาใช้ในการเสริมแรง เพื่อจูงใจให้บุคลากรทำงานให้กับองค์กรได้ตามความต้องการเพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร (บุรินทรวรวิทย์ พ่วนอุ่ย อนุชิต บูรณพันธ์ และมัทนา วังถนอมศักดิ์, 2565) ดังนั้นการบริหารงานของโรงแรมให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงจำเป็นต้องมีการจูงใจให้บุคลากรในองค์กร มีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการจะสามารถทำงานได้อย่างดี และมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุด ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรและความสำเร็จของตัวบุคคลด้วย

การที่จะให้โรงแรมมีศักยภาพการแข่งขันด้านงานบริการจำเป็นอย่างมากในการที่จะต้องหาแนวทางที่จะสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในใจพนักงานอย่างมากในการที่จะต้องหาแนวทางที่จะสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในใจพนักงาน เพราะความรู้สึกภายใน คือ หัวใจหลักที่จะทำงานบริการออกมาได้ดีอันจะส่งผลต่อโรงแรมสามารถแข่งขันกับโรงแรมอื่น ๆ และประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันยังมีการแข่งขันที่สูงขึ้นทั้งทางด้านการบริการของโรงแรมและการได้มาซึ่งผู้ที่มาใช้บริการ และยังต้องแข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งพนักงานที่มีคุณภาพ ดังนั้นนอกจากสวัสดิการขั้นพื้นฐานบุคลากรส่วนใหญ่ยังคาดหวังถึงสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ที่มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพชีวิต ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เพื่อให้พนักงานสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างที่แท้จริง โรงแรมจึงควรมีการพัฒนาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ เพื่อสร้างความรู้สึกความต้องการปฏิบัติงาน ในการนำไปเป็นแนวทางในการรักษาไว้ของพนักงานที่มีคุณภาพ (ไพรทูล บุญศรี, ปรัชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา และ สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2564)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา

2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

คำถามการวิจัย

1. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาเป็นอย่างไร

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลเป็นอย่างไร

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน: พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาที่มีเพศแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 2 พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 3 พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

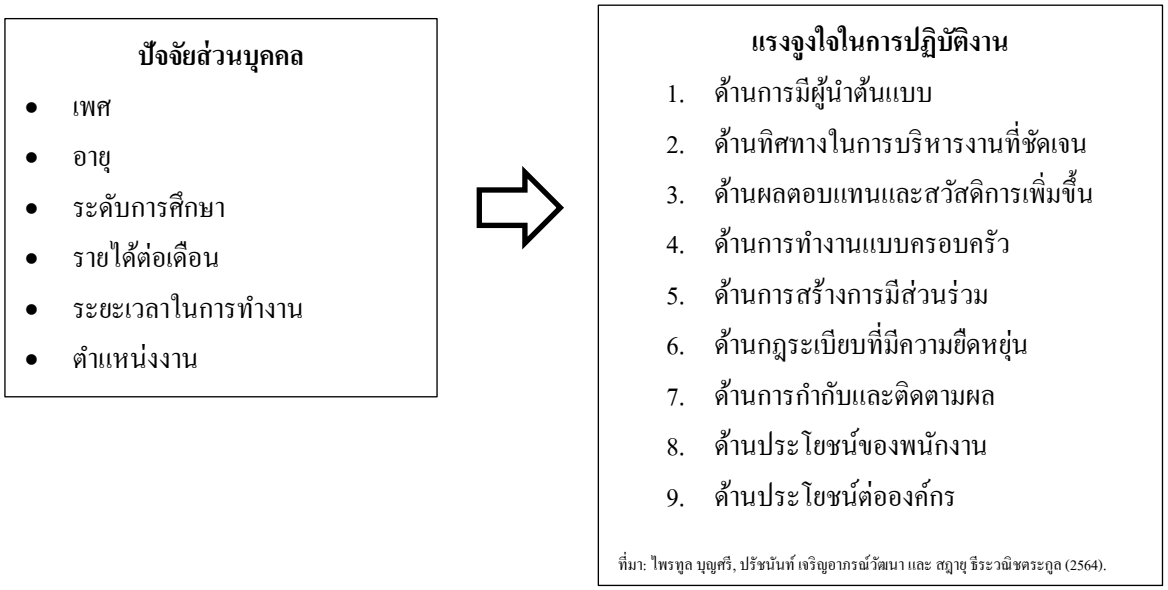
สมมติฐานย่อยที่ 4 พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 5 พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 6 พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กรอบแนวความคิด

การวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยานี้ โดยผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของไพรทูล บุญศรี, ปรัชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา และ สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2564). และได้สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผู้ประกอบการโรงแรม ผู้บริหาร และผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทราบถึงแนวทางความต้องการของพนักงานในระดับปฏิบัติการที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ดี ภายใต้แรงจูงใจที่ต้องการและคุณภาพชีวิตที่ดีอันจะส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมประสบกับความสำเร็จอย่างยั่งยืน

2. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถนำผลของการวิจัยไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงแรม และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โรงแรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันโรงแรมอื่น ๆ

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของคอแครน (Cochran,1953). โดยแทนที่ระดับความน่าจะเป็นของประชากรเท่ากับ 0.5 ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จะได้ผลทั้งสิ้น 385 ตัวอย่าง และผู้วิจัยสำรองไว้ 4% หรือเท่ากับ 15 ตัวอย่าง รวมเป็น 400 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวม 34 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการมีผู้นำต้นแบบ ด้านทิศทางในการบริหารงานที่ชัดเจน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น ด้านการทำงานแบบครอบครัว ด้านการสร้างการมีส่วนร่วม ด้านกฎระเบียบที่มีความยืดหยุ่น ด้านการกำกับและติดตามผล ด้านประโยชน์ของพนักงาน และด้านประโยชน์ต่อองค์กร และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้วิจัยหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการใช้วิธีการหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) จากสูตร (Riviovelli and Hambleton, 1997) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย ค่าความตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ 0.60-1.00 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α : Cronbach Alpha Coefficient) โดยค่าที่จะได้รับการยอมรับในแต่ละข้อต้องมีค่าเท่ากับ 0.962 (Cronbach, 1970).

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการติดต่อประสานงานผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา พร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลและยื่นแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) และหลังจากที่ผู้วิจัยได้รับแบบตอบกลับครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการนำข้อมูลไปทำการวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บรวบรวม แบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.สถิติเชิงพรรณนาการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน ซึ่งประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.สถิติเชิงอนุมานสำหรับการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยการใช้ค่า t-test และค่า One-way Anova (F-test) กำหนดคู่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา และ3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา จำนวน 400 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญามี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 มีระยะเวลาในการทำงาน 1 - 3 ปี มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และมีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายแม่บ้าน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา ซึ่งแบ่งออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีผู้นำต้นแบบ ด้านทิศทางในการบริหารงานที่ชัดเจน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น ด้านการทำงานแบบครอบครัว ด้านการสร้างการมีส่วนร่วม ด้านกฎระเบียบที่มีความยืดหยุ่น ด้านการกำกับและติดตามผล ด้านประโยชน์ของพนักงาน และด้านประโยชน์ต่อองค์กร ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา โดยภาพรวม

	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านการมีผู้นำต้นแบบ	4.19	0.59	มาก
2	ด้านทิศทางในการบริหารงานที่ชัดเจน	4.20[3]	0.65	มาก
3	ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น	4.07	0.68	มาก
4	ด้านการทำงานแบบครอบครัว	4.17	0.62	มาก
5	ด้านการสร้างการมีส่วนร่วม	4.16	0.59	มาก
6	ด้านกฎระเบียบที่มีความยืดหยุ่น	4.15	0.65	มาก
7	ด้านการกำกับและติดตามผล	4.18	0.62	มาก
8	ด้านประโยชน์ของพนักงาน	4.23[1]	0.61	มาก
9	ด้านประโยชน์ต่อองค์กร	4.21[2]	0.60	มาก
	รวมเฉลี่ย	**4.17**	**0.53**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17 , S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านประโยชน์ของพนักงานมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่ 1 ($\bar{X}$ = 4.23 , S.D. = 0.61) รองลงมาคือด้านประโยชน์ต่อองค์กร ($\bar{X}$ = 4.21 , S.D. = 0.60) และด้านทิศทางในการบริหารงานที่ชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.20 , S.D. = 0.65) ตามลำดับ โดยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น ($\bar{X}$ = 4.07 , S.D. = 0.68)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาจำแนกตามเพศวม

รายการ	ชาย (N=143)		หญิง (N=257)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการมีผู้นำต้นแบบ	4.32	0.59	4.12	0.58	3.211	.001**
ด้านทิศทางในการบริหารงานที่ชัดเจน	4.25	0.69	4.17	0.63	1.243	.215
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น	4.17	0.71	4.01	0.66	2.231	.026*
ด้านการทำงานแบบครอบครัว	4.24	0.66	4.12	0.59	1.789	.075
ด้านการสร้างการมีส่วนร่วม	4.22	0.65	4.13	0.56	1.419	.157
ด้านกฎระเบียบที่มีความยืดหยุ่น	4.14	0.69	4.15	0.63	-0.175	.862
ด้านการกำกับและติดตามผล	4.23	0.68	4.15	0.58	1.230	.220
ด้านประโยชน์ของพนักงาน	4.28	0.65	4.20	0.58	1.203	.230
ด้านประโยชน์ต่อองค์กร	4.23	0.64	4.20	0.58	0.494	.621
รวม	4.23	0.58	4.14	0.50	1.601	.111

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา พบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง ผลของค่า sig. ที่ 0.111 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีเพียงด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น ที่มีค่า sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เท่ากับ .026 สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกันแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

ดังนั้นการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาจำแนกตามอายุ

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านการมีผู้นำต้นแบบ	ระหว่างกลุ่ม	7.657	5	1.531	4.624	.000**
	ภายในกลุ่ม	130.485	394	.331		
	รวม	138.142	399			
ด้านทิศทางในการบริหารงานที่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	7.464	5	1.493	3.654	.003**
	ภายในกลุ่ม	160.980	394	.409		
	รวม	168.444	399			
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	4.731	5	.946	2.083	.067
	ภายในกลุ่ม	178.934	394	.454		
	รวม	183.665	399			
ด้านการทำงานแบบครอบครัว	ระหว่างกลุ่ม	8.316	5	1.663	4.520	.001**
	ภายในกลุ่ม	144.962	394	.368		
	รวม	153.277	399			
ด้านการสร้างการมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	7.833	5	1.567	4.678	.000**
	ภายในกลุ่ม	131.942	394	.335		
	รวม	139.774	399			
ด้านกฎระเบียบที่มีความยืดหยุ่น	ระหว่างกลุ่ม	5.207	5	1.041	2.493	.031*
	ภายในกลุ่ม	164.591	394	.418		
	รวม	169.797	399			
ด้านการกำกับและติดตามผล	ระหว่างกลุ่ม	6.521	5	1.304	3.500	.004**
	ภายในกลุ่ม	146.829	394	.373		
	รวม	153.350	399			
ด้านประโยชน์ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	11.061	5	2.212	6.360	.000**
	ภายในกลุ่ม	137.054	394	.348		
	รวม	148.116	399			

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านประโยชน์ต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	8.511	5	1.702	4.898	.000**
	ภายในกลุ่ม	136.926	394	.348		
	รวม	145.438	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.803	5	1.361	5.058	.000**
	ภายในกลุ่ม	105.993	394	.269		
	รวม	112.796	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา พบว่ามีผลของค่า sig. ที่ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้นที่มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่า sig. เท่ากับ .067 สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ดังนั้นการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับ H_1 อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาจำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านการมีผู้นำต้นแบบ	ระหว่างกลุ่ม	5.773	3	1.924	5.757	.001**
	ภายในกลุ่ม	132.369	396	.334		
	รวม	138.142	399			
ด้านทิศทางในการบริหารงานที่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	7.013	3	2.338	5.735	.001**
	ภายในกลุ่ม	161.431	396	.408		
	รวม	168.444	399			

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	4.762	3	1.587	3.514	.015*
	ภายในกลุ่ม	178.903	396	.452		
	รวม	183.665	399			
ด้านการทำงานแบบครอบครัว	ระหว่างกลุ่ม	10.119	3	3.373	9.330	.000**
	ภายในกลุ่ม	143.159	396	.362		
	รวม	153.278	399			
ด้านการสร้างการมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	6.309	3	2.103	6.239	.000**
	ภายในกลุ่ม	133.466	396	.337		
	รวม	139.774	399			
ด้านกฎระเบียบที่มีความยืดหยุ่น	ระหว่างกลุ่ม	10.104	3	3.368	8.352	.000**
	ภายในกลุ่ม	159.693	396	.403		
	รวม	169.798	399			
ด้านการกำกับและติดตามผล	ระหว่างกลุ่ม	11.149	3	3.716	10.349	.000**
	ภายในกลุ่ม	142.201	396	.359		
	รวม	153.350	399			
ด้านประโยชน์ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	10.504	3	3.501	10.075	.000**
	ภายในกลุ่ม	137.612	396	.348		
	รวม	148.116	399			
ด้านประโยชน์ต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	13.748	3	4.583	13.780	.000**
	ภายในกลุ่ม	131.690	396	.333		
	รวม	145.438	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8.083	3	2.694	10.189	.000**
	ภายในกลุ่ม	104.714	396	.264		
	รวม	112.796	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา พบว่ามีผลของค่า sig. ที่ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ดังนั้นการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับ H_1 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาจำแนกตามรายได้

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านการมีผู้นำต้นแบบ	ระหว่างกลุ่ม	11.648	4	2.912	9.094	.000**
	ภายในกลุ่ม	126.494	395	.320		
	รวม	138.142	399			
ด้านทิศทางในการบริหารงานที่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	20.978	4	5.244	14.048	.000**
	ภายในกลุ่ม	147.467	395	.373		
	รวม	168.444	399			
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	23.895	4	5.974	14.769	.000**
	ภายในกลุ่ม	159.770	395	.404		
	รวม	183.665	399			
ด้านการทำงานแบบครอบครัว	ระหว่างกลุ่ม	14.982	4	3.745	10.698	.000**
	ภายในกลุ่ม	138.296	395	.350		
	รวม	153.277	399			
ด้านการสร้างการมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	13.197	4	3.299	10.295	.000**
	ภายในกลุ่ม	126.578	395	.320		
	รวม	139.774	399			

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านกฎระเบียบที่มีความยืดหยุ่น	ระหว่างกลุ่ม	19.955	4	4.989	13.151	.000**
	ภายในกลุ่ม	149.842	395	.379		
	รวม	169.797	399			
ด้านการกำกับและติดตามผล	ระหว่างกลุ่ม	20.312	4	5.078	15.077	.000**
	ภายในกลุ่ม	133.038	395	.337		
	รวม	153.350	399			
ด้านประโยชน์ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	19.849	4	4.962	15.281	.000**
	ภายในกลุ่ม	128.267	395	.325		
	รวม	148.116	399			
ด้านประโยชน์ต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	10.353	4	2.588	7.568	.000**
	ภายในกลุ่ม	135.085	395	.342		
	รวม	145.438	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	16.284	4	4.071	16.661	.000**
	ภายในกลุ่ม	96.513	395	.244		
	รวม	112.796	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้และค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา พบว่ามีผลของค่า sig. ที่ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ดังนั้นการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 4 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับ H_1 รายได้แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านการมีผู้นำต้นแบบ	ระหว่างกลุ่ม	3.471	3	1.157	3.402	.018*
	ภายในกลุ่ม	134.671	396	.340		
	รวม	138.142	399			
ด้านทิศทางในการบริหารงานที่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	4.741	3	1.580	3.823	.010*
	ภายในกลุ่ม	163.703	396	.413		
	รวม	168.444	399			
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	11.766	3	3.922	9.035	.000**
	ภายในกลุ่ม	171.899	396	.434		
	รวม	183.665	399			
ด้านการทำงานแบบครอบครัว	ระหว่างกลุ่ม	4.759	3	1.586	4.229	.006**
	ภายในกลุ่ม	148.519	396	.375		
	รวม	153.277	399			
ด้านการสร้างการมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	3.754	3	1.251	3.643	.013*
	ภายในกลุ่ม	136.020	396	.343		
	รวม	139.774	399			
ด้านกฎระเบียบที่มีความยืดหยุ่น	ระหว่างกลุ่ม	4.160	3	1.387	3.315	.020*
	ภายในกลุ่ม	165.638	396	.418		
	รวม	169.798	399			
ด้านการกำกับและติดตามผล	ระหว่างกลุ่ม	5.651	3	1.884	5.050	.002**
	ภายในกลุ่ม	147.699	396	.373		
	รวม	153.350	399			
ด้านประโยชน์ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.200	3	1.733	4.802	.003**
	ภายในกลุ่ม	142.916	396	.361		
	รวม	148.116	399			

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านประโยชน์ต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.935	3	1.312	3.671	.012*
	ภายในกลุ่ม	141.502	396	.357		
	รวม	145.437	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.313	3	1.438	5.248	.001**
	ภายในกลุ่ม	108.483	396	.274		
	รวม	112.796	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานได้และค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา พบว่ามีผลของค่า sig. ที่ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ดังนั้นการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 5 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับ H_1 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาจำแนกตามตำแหน่งงาน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านการมีผู้นำต้นแบบ	ระหว่างกลุ่ม	3.035	6	.506	1.471	.187
	ภายในกลุ่ม	135.107	393	.344		
	รวม	138.142	399			
ด้านทิศทางในการบริหารงานที่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	3.154	6	.526	1.250	.280
	ภายในกลุ่ม	165.291	393	.421		
	รวม	168.444	399			

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	5.970	6	.995	2.201	.042*
	ภายในกลุ่ม	177.695	393	.452		
	รวม	183.665	399			
ด้านการทำงานแบบครอบครัว	ระหว่างกลุ่ม	5.420	6	.903	2.401	.027*
	ภายในกลุ่ม	147.857	393	.376		
	รวม	153.278	399			
ด้านการสร้างการมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	3.864	6	.644	1.862	.086
	ภายในกลุ่ม	135.910	393	.346		
	รวม	139.774	399			
ด้านกฎระเบียบที่มีความยืดหยุ่น	ระหว่างกลุ่ม	4.177	6	.696	1.652	.132
	ภายในกลุ่ม	165.620	393	.421		
	รวม	169.798	399			
ด้านการกำกับและติดตามผล	ระหว่างกลุ่ม	5.116	6	.853	2.261	.037*
	ภายในกลุ่ม	148.234	393	.377		
	รวม	153.350	399			
ด้านประโยชน์ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.012	6	.835	2.294	.034*
	ภายในกลุ่ม	143.104	393	.364		
	รวม	148.116	399			
ด้านประโยชน์ต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4.314	6	.719	2.002	.064
	ภายในกลุ่ม	141.124	393	.359		
	รวม	145.438	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.855	6	.642	2.317	.033*
	ภายในกลุ่ม	108.942	393	.277		
	รวม	112.796	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานและค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา พบว่ามีผลของค่า sig. ที่ .033 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น ด้านการทำงานแบบครอบครัว ด้านการกำกับและติดตามผล และด้านประโยชน์ของพนักงาน มีค่า sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ดังนั้นการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 6 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับ H_1 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาแตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญามี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 มีระยะเวลาในการทำงาน 1 - 3 ปี มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และมีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายแม่บ้าน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

จากการวิจัย เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา ผู้วิจัยพบผลที่เป็นประเด็นการการวิจัย ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย 1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยา พบว่า

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ซึ่งผู้บริหารโรงแรมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยควรคำนึงถึงด้านประโยชน์ของพนักงาน ด้านประโยชน์ต่อองค์กร และด้านทิศทางในการบริหารงานที่ชัดเจน ตามลำดับ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวัฒนชัย ไชยอำพร สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ และปภพ พุฒิมานรดีกุล (2565) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมด้านแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของประเทือง มูลทองตน ชิณโสณ์ วิสิฐนิธิกิจา และสาวิตตรี จบศรี

(2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าภาพรวมด้านแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

วัตถุประสงค์การวิจัย 2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรม 4 ดาว ในเมืองพัทยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ยกเว้น ด้านเพศที่มีระดับแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพลอยไพลิน อิงบุญ กนกวรรณ แสนเมือง และกาญจนา พันธุ์เอี่ยม (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท สยามราช จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงานต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารและเจ้าของโรงแรมควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม 4 ดาว ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของพนักงาน ผลประโยชน์ขององค์กร และการมีทิศทางในการบริหารงานที่ชัดเจน โดยเน้นการให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก และควรที่จะมีการพัฒนาและส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจอย่างต่อเนื่องในด้านอื่น ๆ

2. ควรขยายขอบเขตในการศึกษาที่มากขึ้น เพื่อให้ได้ผลของการวิจัยที่ครอบคลุมและเกิดประโยชน์แก่ผู้บริหารและธุรกิจโรงแรมมากยิ่งขึ้น

REFERENCES

Aingboon, P., Sanmuang, K., & Punoiam, K. (2019). Work Motivation of Employees at Siamraj Public Company Limited. **Social Science Journal of Prachachuen Research Network, 1**(1), 1-13.

Alderfer, C. P. (1969). An Empirical Test of A New Theory of Human Needs. **Organizational Behavior and Human Performance, 4**, 142-175.

Best, J. W., & Kahn, J. V. (1993). **Research in Educational** (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Boonsri, P. (2021). **Job Motivation of One Excellent Four-Star Hotel Staff in Pattaya City: The Employees' Perspectives** (Master's thesis). Retrieved from https://ir.buu.ac.th/dspace/bitstream/1513/202/1/62920114.pdf

Chaiamporn, V. (2021). **A Study of Organizational Culture, Work Motivation and Work Environment Affecting Organizational Commitment of Operational Staff of Service Industry in Bangkok** (Independent Study). Retrieved from http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/4725/3/vattanachai_chai.pdf

Cochran, W. G. (1953). **Sampling Techniques.** New York: John Wiley & Sons.

Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of psychological testing** (3rd ed.). New York: Harper & Row.

Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing** (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). **The motivation to work**. New York: John Wiley & Sons.

Likert, R. (1961). **New Patterns of Management.** New York: McGraw-Hill.

McClelland, D. (1961). **The achieving society.** Princeton, New Jersey: Van Nostrand Company Inc.

McGregor, D. (1960). **The Human Side of Enterprise.** New York: McGraw-Hill.

Ministry of Tourism and Sports. (2023). **National Tourism Development Plan No. 3 (2023 - 2027).** Retrieved from https://intelligencecenter.tat.or.th/wp-content/uploads/2024/01/ฉบับที่-3-พ.ศ.-2566-2570.pdf

Mooltongton, P., Visitnitikija, C., & Jobsri, S. (2021). Motivation Factors Affecting the Performance of the Employees of 3 Stars hotel in Bangkok. **Journal of Humanities and Social Science Research, 23**(2), 39-49.

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the Assessment of criterion-referenced test item validity. **Dutch Journal of Educational Research, 2**, 49-60.