

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา Factors Affecting Employee Retention of Swissôtel Bangkok Ratchada*

ปนัดดา ตรีเวทย์ศีล (Panatda Threevetsin)

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Master of Business Administration, Kasem Bundit University

ชินโนสน วิสิฐนิติกิจา (Chinnaso Visitnitikija, Ph.D.)

อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Lecturer, Faculty of Business Administration, Kasem Bundit University

E-mail: panatda.thr@gmail.com

Received: December 28, 2022, Revised: January 22, Accepted: June 25, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา เปรียบเทียบการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลและศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา ใช้แบบสอบถามจำนวน 160 ชุด เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลใช้สถิติในการวิเคราะห์คือร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานแบบ t - test, One - Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงาน 1 - 5 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท ปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยค่าจูงมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง การคงอยู่ในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและปัจจัยค่าจูงด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน องค์ประกอบด้านต่างๆที่กล่าวมาข้างต้นมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัจจัย การคงอยู่ โรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา

* งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการและพัฒนารับราชการมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Abstract

This research aimed to examine the factors motivating employee retention at Swissôtel Bangkok Ratchada and explore potential differences in retention based on personal characteristics. A total of 160 questionnaires were administered to collect data, which was then analyzed using statistical methods such as percentages, averages, t-tests, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis. The majority of participants were male, aged 31-40, single, held a bachelor's degree, had 1-5 years of work experience, and earned an average monthly income of 20,001-40,000 baht. The study found that motivation factors had a highly significant impact on retention. However, no discernible differences were observed in retention based on personal data. The impact of motivation factors on employee retention at Swissôtel Bangkok Ratchada was statistically significant at the .05 level.

Keywords: Factors, Model of Retention, Swissôtel Bangkok Ratchada

บทนำ

ภาพรวมแรงงานด้านท่องเที่ยวของไทยใน 32 ตำแหน่งงานยังมีความขาดแคลน แรงงานใหม่ที่จบการศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงานมีความรู้แต่ภาคทฤษฎีซึ่งไม่สอดคล้องกับสถานการณ์และการปฏิบัติงานจริงอีกทั้งงานในบางตำแหน่งงานของโรงแรมโดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการยังมีความขาดแคลนและมีอัตราการลาออกสูง ในขณะที่ธุรกิจที่พักมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องแต่ปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานกลับเพิ่มสูงขึ้นและนอกจากนี้ยังพบปัญหาในด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศที่ต้องใช้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ บุคลากรส่วนใหญ่ของโรงแรมต้องมีการพัฒนาทางด้านทักษะมากเป็นอันดับหนึ่งโดยเฉพาะทักษะทางการสื่อสาร เช่น การสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีน (สริตา ศรีสุวรรณ และ บงกช เดชมิตร, 2563, น. 45)

จากสถานการณ์โควิด - 19 ที่เริ่มคลี่คลายเป็นสัญญาณที่ดีของการเปิดประเทศรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เศรษฐกิจในภาพรวมค่อย ๆ ฟื้นตัว ขณะนี้ธุรกิจบริการเริ่มกลับมารับพนักงานเพิ่มเนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากขึ้นหลังจากรัฐผ่อนคลายมาตรการโควิด - 19 แต่ขณะนี้กลับพบว่าการหาพนักงานทำได้ยากขึ้นตลาดแรงงานมีอุปสงค์มากกว่าอุปทานเนื่องจากนักศึกษาจบใหม่เข้าสู่ตลาดแรงงานในระบบน้อยลงและมีแรงงานจำนวนหนึ่งที่ผันตัวไปประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือกลับไปทำภาคเกษตรกรรมในภูมิลำเนา (จารุวรรณ งามพิสุทธิ์ไพศาล, 2565)

การผ่อนคลายมาตรการเข้าประเทศและนโยบายของรัฐบาลที่ให้ขยายระยะเวลาปีท่องเที่ยวไทยเพิ่มอีก 1 ปี เป็น 2565 - 2566 รวมถึงผลจากการขยายสิทธิ์โครงการเราเที่ยวด้วยกันเฟส 4 ส่งสัญญาณให้ตัวเลขนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไทยเพิ่มขึ้น โรงแรมและธุรกิจเชื่อมโยงทยอยเปิดให้บริการกันอีกครั้งมีการเปิดรับสมัครพนักงานกลับเข้ามาทำงานหลังจากได้เลิกจ้างพนักงานไปเกือบทั้งหมดในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาโดยในช่วงที่ผ่านมาเฉพาะจำนวนพนักงานในโรงแรมที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายคาดว่าจะหายไปจากระบบรวมกว่า 400,000 คน จากการสำรวจของสมาคม

โรงแรมไทยในเดือนพฤษภาคม 2565 พบว่าการจ้างงานเฉลี่ยของธุรกิจโรงแรมเพิ่มขึ้นจากเดือนก่อนมาอยู่ที่ 68.2% ของการจ้างงานเดิมก่อนเกิดโควิด-19 สอดคล้องกับอัตราการเข้าพักที่เพิ่มขึ้นโดยเป็นการจ้างพนักงานเพิ่มเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่จะทยอยเข้ามาหลังการเปิดประเทศแบบไม่กักตัวที่ยังพบว่าโรงแรมกว่าครึ่งหรือ 54% เผชิญกับปัญหาขาดแคลนแรงงานไทยมีทักษะ ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนี้คือแรงงานในภาคธุรกิจโรงแรมที่ออกไปแล้วไม่กลับมา ธุรกิจกำลังประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากรที่มีมาตรฐานการให้บริการและมีความเชี่ยวชาญอย่างหนักหากไม่ได้รับการแก้ไขโรงแรมจะประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานในระยะยาว (มาริสสา สุโกศล หนุนภักดี, 2565)

วิกฤตการขาดแคลนแรงงานในภาคบริการโดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมตอนนี้แรงงานหายไปจริง ๆ เพราะการระบาดโควิด-19 ที่ผ่านมาส่งผลให้แรงงานถูกเลิกจ้างจำนวนมากซึ่งในขณะนี้ภาคการท่องเที่ยวเริ่มทยอยฟื้นตัวธุรกิจมีความต้องการแรงงานมากขึ้น แต่แรงงานส่วนใหญ่ที่ถูกเลิกจ้างไปยังไม่มีความมั่นใจในการกลับเข้าสู่ธุรกิจโรงแรมเนื่องจากมีความลังเลว่าจะมีความมั่นคงในชีวิตได้มากน้อยเท่าใดจึงอยากให้เสนอให้รัฐบาลสนับสนุนและสร้างความมั่นใจให้ธุรกิจภาคการท่องเที่ยวมากขึ้นผ่านโครงการระยะสั้นและระยะยาวของรัฐบาลตามแนวคิดที่รัฐบาลวางไว้ (ชานาญ ศรีสวัสดิ์, 2565)

ปัญหาในภาคการท่องเที่ยวที่พบตอนนี้ คือ การจ้างงานหรือการขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือทักษะประสบการณ์และมีคุณภาพในการให้บริการโดยบางโรงแรมที่จำนวนห้องพักกับจำนวนพนักงานไม่ได้สอดคล้องกันเนื่องจากช่วงโควิด - 19 ที่ผ่านมารักษาการจ้างงานไม่ไหวจึงต้องเลิกจ้างไปบางส่วนทำให้เมื่อกลับมาเปิดให้บริการแบบเต็มรูปแบบใหม่อีกครั้งการจ้างงานกลับคืนมาก็ไม่สามารถทำได้ทันทีเพราะแรงงานบางส่วนเปลี่ยนอาชีพเดินทางกลับภูมิลำเนาหรือคาดหวังจากค่าจ้างที่เพิ่มมากขึ้น (ละเอียด บุ่งศรีทอง, 2565)

สมาคมโรงแรมไทยได้ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการที่พักแรมเดือนมิถุนายน 2565 พบว่าโรงแรมร้อยละ 88 เปิดกิจการปกติคิดเป็นสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นนับตั้งแต่มีการผ่อนคลายมาตรการล็อกดาวน์ในช่วงปี 2564 คาดว่าโรงแรมที่ปิดกิจการไปจะกลับมาเปิดกิจการอีกครั้งในช่วงไตรมาส 4/2565 นอกจากนี้ยังประเมินด้วยว่าอัตราการเข้าพักเฉลี่ยจะมากกว่า 50% โดยเฉพาะโรงแรมขนาดใหญ่ขณะที่อุปสรรคสำคัญคือต้นทุนที่สูงขึ้นและการขาดแคลนแรงงานโดยเดือนมิถุนายนที่ผ่านมาโรงแรมมีการจ้างงานเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากเดือนก่อนมาอยู่ที่ 71.2% ของการจ้างงานเดิมก่อนเกิดโควิด - 19 ส่วนหนึ่งมาจากการจ้างพนักงานเพิ่มเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่จะทยอยเข้ามาหลังเปิดประเทศเต็มรูปแบบ (สมาคมโรงแรมไทย, 2565)

จากสถานการณ์ที่คลี่คลายรัฐบาลประกาศให้โควิด - 19 เป็นโรคประจำถิ่นนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโรงแรมที่เคยปิดกิจการไปกลับมาเปิดกิจการอีกครั้ง หลายโรงแรมเปิดรับสมัครพนักงานเพื่อจะรองรับนักท่องเที่ยวจึงทำให้แต่ละโรงแรมมีการจ้างพนักงานที่ยังอยู่ในสายงานด้านการบริการด้วยสวัสดิการ เงินเดือนและผลตอบแทนเพื่อชักจูงให้พนักงานสมัครเข้าทำงานกับโรงแรมของตน ผลตอบแทนเหล่านี้จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการจ้างงานในการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการโรงแรม

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเนื้อหาทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg, Mausner & Snyderman (1959) ที่ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยอนามัยมาเป็นแนวทางการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงาน ปฏิบัติเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะ

ปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกันประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรืออาจเรียกว่าปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะงานที่ไม่สอดคล้อง บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคลประกอบด้วย ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเนื้อหาของการคงอยู่ในงานของ ของ Taunton, Krampitz & Wood (1989) มาเป็นแนวทางในการวิจัยโดยทฤษฎีการคงอยู่ในงานมี 4 องค์ประกอบดังนี้

1. ด้านบุคลากร (Employee Characteristics) หมายถึง ลักษณะของบุคคลประกอบด้วย โอกาสในการเปลี่ยนงาน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การศึกษาและภาวะครอบครัว

2. ด้านภาระงาน (Task Requirement) หมายถึง ลักษณะของงานประกอบด้วย ความจำเจของงาน การมีส่วนร่วมและการติดต่อสื่อสาร

3. ด้านคุณลักษณะองค์การ (Organization Characteristics) หมายถึง ลักษณะองค์การประกอบด้วย ค่าตอบแทน ความยุติธรรมและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

4. ด้านคุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา (Manager Characteristics) หมายถึง ลักษณะของผู้บริหารประกอบด้วย แรงจูงใจในการบริหารอำนาจ อิทธิพลและแบบของภาวะผู้นำ

จากการทบทวนวรรณกรรมของ จีระภัทร อเนกวิถิ (2557) ที่วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยค่า t-test และสถิติ One - Way ANOVA ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการวิเคราะห์หสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของโรงแรม เอเชีย แอร์ พอร์ท จำนวน 166 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์การไม่แตกต่างกันเช่นเดียวกันกับผลการวิจัยของ ยศนันท์ อ่อนสันทัด (2560) ที่วิจัยเรื่องแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ จำนวน ร้อยละ ทดสอบสมมติฐานโดยค่า t-test และสถิติ One - Way ANOVA โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน 400 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีภาพรวมด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยของ เกศรินภรณ์ กาญจนปัญญาพล (2560) ที่วิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล เลอ คองคอร์ด กรุงเทพ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบสมมติฐานโดยค่า One - Way ANOVA และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบ Regression โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล เลอ คองคอร์ด กรุงเทพ จำนวน 200 คน พบว่าปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ มีผลกับความผูกพันต่อองค์การภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่

ในระดับมาก ปัจจัยคำจูนที่ประกอบด้วย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีผลกับความผูกพันต่อองค์การภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและระดับความผูกพันต่อองค์การภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ ตรีเวทย์ ศิล (2562) ที่วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานแบบ t - test, One - Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา จำนวน 200 คน พบว่าปัจจัยคำจูนที่ประกอบด้วย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวและด้านสภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัยของ วิลาลินี สุทธิชล และ สิญญาธร นาคพิน (2564) ที่วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่พนักงานของธุรกิจโรงแรมไทยในเขตพื้นที่ระยองเศรษฐกิจภาคใต้ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่ระยองเศรษฐกิจภาคใต้ จำนวน 400 คน พบว่าด้านปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่พนักงานที่ประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาและด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ผลการวิเคราะห์ระดับการคงอยู่พนักงานหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเสริมสร้างและพัฒนาแรงจูงใจให้พนักงานที่มีอยู่เดิมยังคงทำงานที่โรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยคำจูนของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา
- 1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา
- 1.2.4 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
- 1.2.5 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา

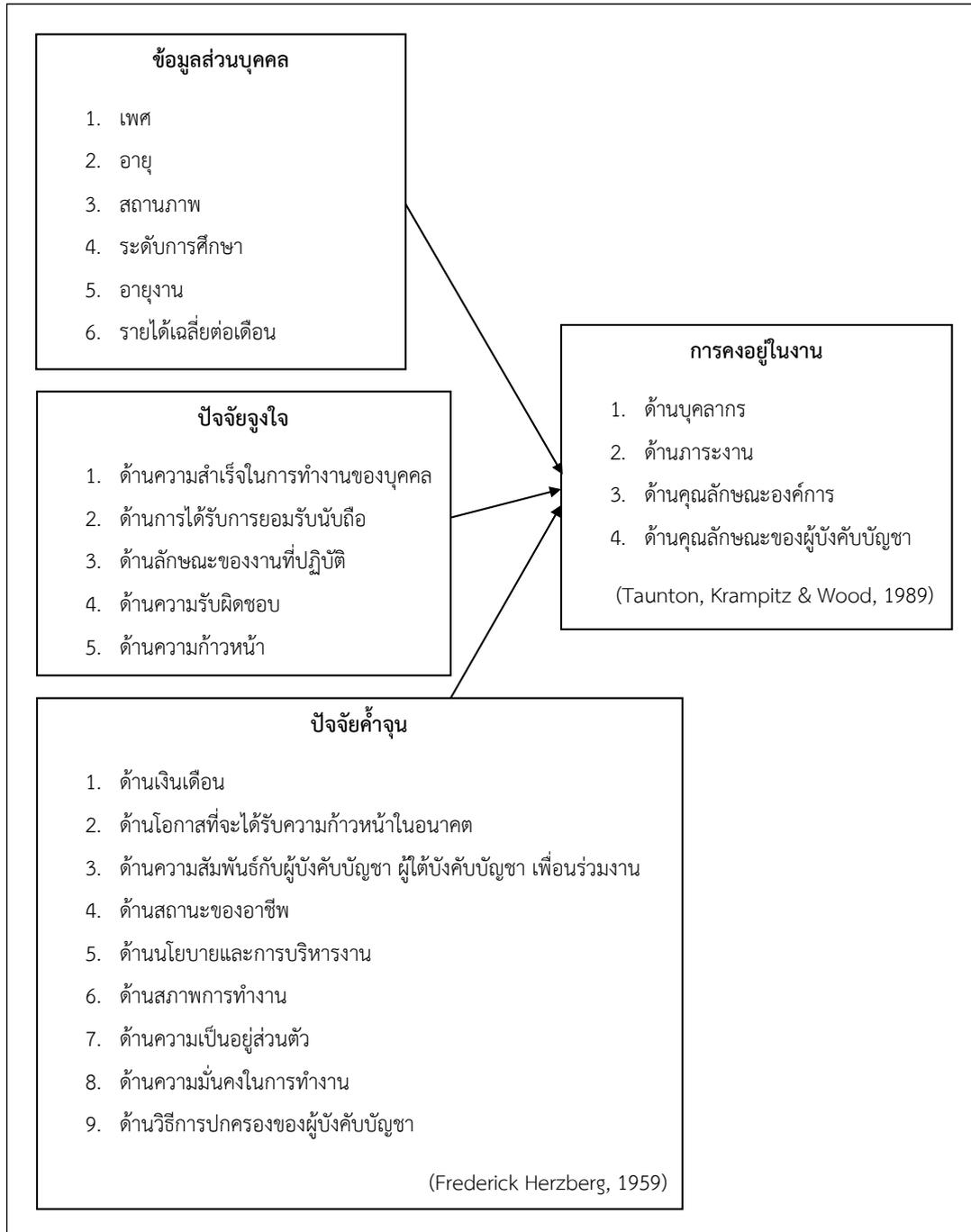
กรอบความคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันกระตุ้นพฤติกรรมในตัวบุคคลให้แสดงออกถึงความต้องการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในทิศทางที่องค์การกำหนดเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายและได้ผลงานที่มีคุณค่าด้วยความเต็มใจของบุคคลในการที่อุทิศกายและใจในการปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายโดยได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทน การที่บุคลากรหรือพนักงานมีความพึงพอใจและต้องการที่จะทำงานต่อไปในองค์การด้วยความรู้สึกที่เต็มใจและสมัครใจโดย

ไม่คิดที่จะลาออกจากงานที่ตนเองทำและวางแผนที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นให้นานที่สุดโดยองค์กรสามารถประเมินได้จากระยะเวลาที่บุคลากรหรือพนักงานวางแผนจะปฏิบัติงานในองค์กรและต้องชำระรักษาหรือชำระไว้ซึ่งบุคลากรที่องค์กรเล็งเห็นแล้วว่ามีความเหมาะสมกับองค์กร แสดงกรอบความคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบความคิดการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีทั้ง 2 ทฤษฎีตามกรอบความคิดการวิจัยทำให้ผู้วิจัยกำหนดสมมุติฐานในการวิจัยได้ดังนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา ที่แตกต่างกัน ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดาและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ พนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา จำนวน 250 ราย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานทุกฝ่ายของโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา ที่ยังคงปฏิบัติงาน จำนวน 160 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการคำนวณตามสัดส่วนประชากรตามสูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$\text{สูตร } n = N / (1 + Ne^2)$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนสมาชิกทั้งหมดในองค์การ

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า } n = 250 / (1 + 250 (0.05 \times 0.05))$$

$$n = 250 / (1 + 250) (.0025)$$

$$n = 250 / 1.625$$

$$n = 153.85$$

เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถามข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 รายกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานทุกฝ่ายของโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา แสดงตัวอย่างการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของประชากรแต่ละแผนก ดังตารางที่ 1

$$\text{แทนค่า } n1 = \left(\frac{n1}{N} * n \right)$$

$$n1 = \left(\frac{15}{250} * 160 \right)$$

$$n1 = 9.6 \approx 10$$

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามแผนกหรือฝ่าย

ที่	แผนก/ฝ่าย	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	วิศวกรรม	15	10
2	เทคโนโลยีสารสนเทศ	2	1
3	รักษาความปลอดภัย	7	4
4	ทรัพยากรมนุษย์	4	3
5	บัญชีและการเงิน	21	13
6	แม่บ้าน	51	33
7	ต้อนรับ	19	12
8	ฟิตเนส	4	3

(ต่อ)

9	ชายและการตลาด	14	9
10	อาหารและเครื่องดื่ม	113	72
รวม		250	100%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แทนด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด แบบสอบถามทั้งหมดประกอบด้วยข้อมูล 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา โดยแบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับตามแบบ ลิเคิร์ท (Likert) รวมจำนวน 62 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล พื้นที่วิจัย คือ โรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกันยายน 2565 ก่อนการเข้าร่วมวิจัยผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการดำเนินการและสิทธิของการเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยแจ้งว่าผลของการวิจัยจะนำเสนอเป็นภาพรวมไม่ส่งผลกระทบต่องานหรือตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานแบบ t - test, One - Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงถึงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	84	52.5
	หญิง	76	47.5
อายุ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	40	25.0
	31 - 40 ปี	63	39.4
	41 - 50 ปี	39	24.4
	50 ปี ขึ้นไป	18	11.3

(ต่อ)

สถานภาพ	โสด	70	43.8
	สมรส	73	45.6
	หม้าย/หย่า	17	10.6
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	65	40.6
	ปริญญาตรี	83	51.9
	สูงกว่าปริญญาตรี	12	7.5
อายุงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	28	17.5
	1 - 5 ปี	79	49.4
	6 - 10 ปี	26	16.3
	10 ปี ขึ้นไป	27	16.9
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่า 20,001 บาท	24	15.0
	20,001 - 40,000 บาท	85	53.1
	40,001 - 60,000 บาท	29	18.1
	60,001 - 80,000 บาท	11	6.9
	มากกว่า 80,000 บาท	11	6.9

จากตารางที่ 2 มีผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 160 คนจำแนกเป็นเพศชายจำนวน 84 คนคิดเป็นร้อยละ 52.5 เป็นเพศหญิงจำนวน 76 คนคิดเป็นร้อยละ 47.5 จำแนกได้เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด จำนวน 63 คนคิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมาอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปีจำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปีคนคิดเป็นร้อยละ 24.4 และอายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 11.3 จำแนกได้เป็นสถานภาพสมรสมากที่สุดจำนวน 73 คนคิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาเป็นสถานภาพโสดจำนวน 70 คนคิดเป็นร้อยละ 43.8 และสถานภาพหม้าย/หย่าจำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 10.6 คนจำแนกเป็นระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมาเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 40.6 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 7.5 จำแนกได้เป็นผู้ที่มีอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปีจำนวน 79 คนคิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาอายุงานต่ำกว่า 1 ปีจำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 17.5 รองลงมาอายุงาน 10 ปี ขึ้นไปจำนวน 27 คนคิดเป็นร้อยละ 16.9 และมีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปีจำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ 16.3 จำแนกได้เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 40,000 บาทจำนวน 85 คนคิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 60,000 บาทจำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 18.1 รองลงมาได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,001 บาทจำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 15.0 รองลงมาได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001 - 80,000 บาทจำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 6.9 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 80,000 บาทจำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

2. ปัจจัยจูงใจของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงปัจจัยจูงใจของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา

ปัจจัยจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	3.65	.710	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.68	.693	มาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.60	.639	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.49	.664	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้า	3.41	.700	ปานกลาง
รวม	3.56	.681	มาก

จากตารางที่ 3 จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพบว่าระดับความสำคัญภาพรวมปัจจัยจูงใจของพนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดที่ 3.56 และเมื่อพิจารณารายด้านระดับความสำคัญมากที่สุด 3 รายการประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ย 3.68 ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลมีค่าเฉลี่ย 3.65 และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ย 3.60 ระดับความสำคัญปานกลาง 2 รายการประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ย 3.49 และด้านความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

3. ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 แสดงปัจจัยค้ำจุนของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา

ปัจจัยค้ำจุน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ด้านเงินเดือน	2.86	.945	ปานกลาง
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3.16	.764	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	3.59	.791	มาก
ด้านสถานะของอาชีพ	3.70	.699	มาก
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.46	.692	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.10	.820	ปานกลาง
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.17	.807	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.71	.718	มาก
ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา	3.45	.665	ปานกลาง
รวม	3.36	.767	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพบว่าระดับความสำคัญภาพรวมปัจจัยค้ำจุนของพนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางที่ 3.36 และเมื่อพิจารณารายด้านระดับความสำคัญมากที่สุด 3 รายการประกอบด้วย ด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านสถานะของอาชีพมีค่าเฉลี่ย 3.70 และด้าน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย 3.59 ระดับความสำคัญปานกลาง 6 รายการ ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงานมีค่าเฉลี่ย 3.46 ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ย 3.45 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีค่าเฉลี่ย 3.17 ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีค่าเฉลี่ย 3.16 ด้านสภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.10 และด้านเงินเดือนมีค่าเฉลี่ย 2.86 ตามลำดับ

4. ภาพรวมการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา (ตารางที่ 5)
ตารางที่ 5 แสดงภาพรวมการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา

การคงอยู่ในงานของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ด้านบุคลากร	3.37	.777	ปานกลาง
ด้านภาระงาน	3.29	.666	ปานกลาง
ด้านคุณลักษณะองค์กร	3.10	.855	ปานกลาง
ด้านคุณลักษณะผู้บริหาร	3.36	.719	ปานกลาง
รวม	3.28	.754	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 จากการศึกษาข้อมูลพบว่าภาพรวมการคงอยู่ในงานของพนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางที่ 3.28 และเมื่อพิจารณาทางด้านระดับความสำคัญปานกลาง 4 รายการประกอบด้วย ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.37 ด้านคุณลักษณะผู้บริหารมีค่าเฉลี่ย 3.36 ด้านภาระงานมีค่าเฉลี่ย 3.29 และด้านคุณลักษณะองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.10 ตามลำดับ

5. การเปรียบเทียบการคงอยู่ในงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 แสดงผลเปรียบเทียบการคงอยู่ในงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา

ข้อมูลส่วนบุคคล	การคงอยู่ในงาน		Sig	ผลการทดสอบ
	t	F		
เพศ	.660		.510	ไม่แตกต่าง
อายุ		.416	.741	ไม่แตกต่าง
สถานภาพ		.257	.774	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา		1.538	.218	ไม่แตกต่าง
อายุงาน		1.183	.318	ไม่แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		1.747	.142	ไม่แตกต่าง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามเพศได้ค่าสถิติการทดสอบที่ (t - test) เท่ากับ 0.66 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .510 จำแนกตามอายุได้ค่าสถิติทดสอบ (F) เท่ากับ 0.416 และค่านัยสำคัญทางสถิติ

เท่ากับ .741 จำแนกตามสถานภาพได้ค่าค่าสถิติทดสอบ (F) เท่ากับ .257 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .774 จำแนกตามระดับการศึกษาได้ค่าสถิติทดสอบ (F) เท่ากับ 1.538 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .218 จำแนกตามอายุงานได้ค่าสถิติทดสอบ (F) เท่ากับ 1.183 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .318 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนค่าสถิติทดสอบ (F) เท่ากับ 1.747 และค่านัยสำคัญทางสถิติ 142 นั่นคือข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา ไม่แตกต่างกัน

6. ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา (ตารางที่ 7)
ตารางที่ 7 ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน

ปัจจัยจูงใจ	B	Std. Error	Beta	t	ค่าเฉลี่ย	Sig	ผลการทดสอบ
ค่าคงที่ (Constant)	.462	.239		1.931		.055	
ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (x_1)	.023	.071	.026	.321	3.65	.749	ไม่มีอิทธิพล
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (x_2)	.057	.077	.063	.743	3.68	.459	ไม่มีอิทธิพล
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (x_3)	.285	.082	.290	3.462	3.60	.001*	มีอิทธิพล
ด้านความรับผิดชอบ (x_4)	.148	.075	.156	1.974	3.49	.050*	มีอิทธิพล
ด้านความก้าวหน้า (x_5)	.289	.066	.322	4.352	3.41	.000*	มีอิทธิพล

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2 - tailed)

จากตารางที่ 7 ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานพบว่าปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบและด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงเป็นสมการพยากรณ์ค่าการคงอยู่ในงานจากปัจจัยจูงใจได้ ดังนี้ โดยสามารถอธิบายประเด็นของคำถามด้านปัจจัยจูงใจได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลผลจากการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากได้ค่าสถิติการทดสอบที่ (t - test) เท่ากับ .321 มีค่าเฉลี่ย 3.65 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .749 เมื่อพิจารณาทางด้านระดับความสำคัญมาก 4 รายการประกอบด้วย มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนในการที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายมีค่าเฉลี่ย 3.72 มีความภาคภูมิใจกับงานที่ได้ทำสำเร็จไปแล้วมีค่าเฉลี่ย 3.63 สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ย 3.62 และสามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและทันเวลามีค่าเฉลี่ย 3.62 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือผลจากการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากได้ค่าสถิติการทดสอบที่ (t - test) เท่ากับ .743 มีค่าเฉลี่ย 3.68 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .459 เมื่อพิจารณาทางด้านระดับความสำคัญมาก 4 รายการประกอบด้วย องค์กรเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางในการปฏิบัติงานได้มีค่าเฉลี่ย 3.73 ผลงานได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้ใต้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย 3.71 งานที่ทำอยู่ช่วยให้ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคมมีค่าเฉลี่ย 3.67 และได้การยอมรับ รับฟังและการให้ความเคารพในการตัดสินใจจากผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย 3.62 และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติผลจากการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากได้

ค่าสถิติการทดสอบที่ (t - test) เท่ากับ 3.462 มีค่าเฉลี่ย 3.60 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .001* เมื่อพิจารณารายด้านระดับความสำคัญมาก 4 รายการประกอบด้วย งานที่สามารถใช้ทักษะความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่มีค่าเฉลี่ย 3.71 มีความเข้าใจในขอบเขตงานที่ทำอยู่อย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.64 งานที่ทำอยู่มีความท้าทายและน่าสนใจมีค่าเฉลี่ย 3.52 ลักษณะงานที่ทำให้เปิดโอกาสให้ได้พัฒนาความสามารถมีค่าเฉลี่ย 3.52 ด้านความรับผิดชอบผลจากการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางได้ค่าสถิติการทดสอบที่ (t - test) เท่ากับ 1.974 มีค่าเฉลี่ย 3.49 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .050* เมื่อพิจารณารายด้านระดับความสำคัญมาก 2 รายการประกอบด้วย งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบและความละเอียดรอบคอบสูงมีค่าเฉลี่ย 3.59 และรับรู้ถึงความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาที่มีต่องานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ย 3.56 ระดับความสำคัญปานกลาง 2 รายการประกอบด้วย งานในความรับผิดชอบมีขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบมีค่าเฉลี่ย 3.49 และองค์การมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.31 ด้านความก้าวหน้าผลจากการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางได้ค่าสถิติการทดสอบที่ (t - test) เท่ากับ 4.352 มีค่าเฉลี่ย 3.41 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .000* เมื่อพิจารณารายด้านระดับความสำคัญมาก 1 รายการประกอบด้วย การเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถและผลงานมีค่าเฉลี่ย 3.53 ระดับความสำคัญปานกลาง 3 รายการประกอบด้วย องค์การมีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.46 สายงานที่ทำงานมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.33 และมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้มีค่าเฉลี่ย 3.31 ตามลำดับ

7. ปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา

ปัจจัยค้ำจุน	B	Std. Error	Beta	t	ค่าเฉลี่ย	Sig	ผลการทดสอบ
ค่าคงที่ (Constant)	.528	.248		2.132		.035	
ด้านเงินเดือน (z_1)	.139	.045	.209	3.066	2.87	.003*	มีอิทธิพล
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (z_2)	.142	.063	.172	2.237	3.16	.027*	มีอิทธิพล
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (z_3)	-.023	.057	-.028	-.399	3.59	.690	ไม่มีอิทธิพล
ด้านสถานะของอาชีพ (z_4)	.101	.061	.113	1.662	3.70	.099	ไม่มีอิทธิพล
ด้านนโยบายและการบริหารงาน (z_5)	.082	.066	.090	1.241	3.45	.217	ไม่มีอิทธิพล
ด้านสภาพการทำงาน (z_6)	.137	.061	.179	2.230	3.10	.027*	มีอิทธิพล
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว (z_7)	.038	.057	.049	.674	3.17	.501	ไม่มีอิทธิพล
ด้านความมั่นคงในการทำงาน (z_8)	-.032	.054	-.036	-.583	3.71	.561	ไม่มีอิทธิพล
ด้านวิธียุติการของผู้บังคับบัญชา (z_9)	.261	.065	.276	4.038	3.45	.000*	มีอิทธิพล

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2 - tailed)

จากตารางที่ 8 ปัจจัยค่าจ้างที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานพบว่าปัจจัยค่าจ้างด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสภาพการทำงานและด้านเงินเดือนมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงเป็นสมการพยากรณ์ค่าการคงอยู่ในงานจากปัจจัยข้างใจได้ดังนี้ โดยสามารถอธิบายประเด็นของคำถามด้านปัจจัยค่าจ้างได้ดังนี้ ด้านเงินเดือนผลจากการวิจัยพบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางได้ค่าสถิติการทดสอบที่ (t - test) เท่ากับ 3.066 มีค่าเฉลี่ย 2.87 และค่าเฉลี่ยทางสถิติเท่ากับ .003* เมื่อพิจารณารายด้านระดับความสำคัญปานกลาง 4 รายการประกอบด้วย เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ย 2.91 การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรมตามความรู้ความสามารถและผลงานมีค่าเฉลี่ย 2.91 มีความพึงพอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ย 2.84 และเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณและระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 2.80 ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตผลจากการวิจัยพบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางได้ค่าสถิติการทดสอบที่ (t - test) เท่ากับ 2.237 มีค่าเฉลี่ย 3.16 และค่าเฉลี่ยทางสถิติเท่ากับ .027* เมื่อพิจารณารายด้านระดับความสำคัญปานกลาง 3 รายการประกอบด้วย ได้รับโอกาสในการแสดงผลงานและข้อเสนอแนะกับองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.34 ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ย 3.14 และสามารถนำทักษะความรู้และประสบการณ์ไปต่อยอดหรือพัฒนาตนเองได้มีค่าเฉลี่ย 3.00 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานผลจากการวิจัยพบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากได้ค่าสถิติการทดสอบที่ (t - test) เท่ากับ -.399 มีค่าเฉลี่ย 3.59 และค่าเฉลี่ยทางสถิติเท่ากับ .690 เมื่อพิจารณารายด้านระดับความสำคัญมาก 3 รายการประกอบด้วย มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ย 3.67 ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีค่าเฉลี่ย 3.58 และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.52 ด้านสถานะของอาชีพผลจากการวิจัยพบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากได้ค่าสถิติการทดสอบที่ (t - test) เท่ากับ 1.662 มีค่าเฉลี่ย 3.70 และค่าเฉลี่ยทางสถิติเท่ากับ .099 เมื่อพิจารณารายด้านระดับความสำคัญมาก 3 รายการประกอบด้วย มีความภาคภูมิใจในการประกอบอาชีพกับธุรกิจด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.74 ท่านมีความเชื่อและเข้าใจว่าทุกตำแหน่งในสายงานสามารถช่วยให้องค์กรขับเคลื่อนต่อไปได้มีค่าเฉลี่ย 3.73 หน้าที่และตำแหน่งไม่เป็นที่รังเกียจของสังคมมีค่าเฉลี่ย 3.62 ด้านนโยบายและการบริหารงานผลจากการวิจัยพบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางได้ค่าสถิติการทดสอบที่ (t - test) เท่ากับ 1.241 มีค่าเฉลี่ย 3.45 และค่าเฉลี่ยทางสถิติเท่ากับ .217 เมื่อพิจารณารายด้านระดับความสำคัญปานกลาง 3 รายการประกอบด้วย องค์กรมีนโยบายที่แน่นอนมีค่าเฉลี่ย 3.47 องค์กรมีระเบียบข้อบังคับเป็นลายลักษณ์อักษรมีค่าเฉลี่ย 3.46 และองค์กรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.43 ด้านสภาพการทำงานผลจากการวิจัยพบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางได้ค่าสถิติการทดสอบที่ (t - test) เท่ากับ 2.230 มีค่าเฉลี่ย 3.10 และค่าเฉลี่ยทางสถิติเท่ากับ .027* เมื่อพิจารณารายด้านระดับความสำคัญปานกลาง 3 รายการประกอบด้วย สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย 3.14 องค์กรมีสภาพแวดล้อมเหมาะสมกับการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.13 และองค์กรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.04 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวผลจากการวิจัยพบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางได้ค่าสถิติการทดสอบที่ (t - test) เท่ากับ .674 มีค่าเฉลี่ย 3.17 และค่าเฉลี่ยทางสถิติเท่ากับ .501 เมื่อพิจารณา รายด้านระดับความสำคัญปานกลาง 3 รายการประกอบด้วย หน้าที่และตำแหน่งเป็นที่ยอมรับของครอบครัวมีค่าเฉลี่ย

3.46 สามารถเดินทางมาทำงานได้อย่างสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.08 และชั่วโมงการทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อครอบครัวมีค่าเฉลี่ย 2.98 ด้านความมั่นคงในการทำงานผลจากการวิจัยพบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากได้ค่าสถิติการทดสอบที่ (t - test) เท่ากับ -0.583 มีค่าเฉลี่ย 3.71 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ $.561$ เมื่อพิจารณารายด้านระดับความสำคัญมาก 2 รายการประกอบด้วย เป็นงานที่มีความมั่นคงมีค่าเฉลี่ย 3.90 และองค์การมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับมีค่าเฉลี่ย 3.77 ระดับความสำคัญปานกลาง 1 รายการ คือ องค์การมีความมั่นคงมีค่าเฉลี่ย 3.47 ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชาผลจากการวิจัยพบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางได้ค่าสถิติการทดสอบที่ (t - test) เท่ากับ 4.038 มีค่าเฉลี่ย 3.45 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ $.000^*$ เมื่อพิจารณารายด้านระดับความสำคัญมาก 1 รายการ คือ ผู้บังคับบัญชามีความรู้และความสามารถในการบริหารงานมีค่าเฉลี่ย 3.51 ระดับความสำคัญปานกลาง 2 รายการประกอบด้วยผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมมีค่าเฉลี่ย 3.46 และผู้บังคับบัญชามีความเต็มใจที่จะสอนหรือแนะนำการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา มีวัตถุประสงค์เพื่อวิจัยแรงจูงใจที่ของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา การคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา เปรียบเทียบการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล วิจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 160 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานแบบ t - test, One - Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี อายุงาน 1 - 5 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท

แรงจูงใจของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา

จากการศึกษาพบว่าแรงจูงใจของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา โดยแยกตามทฤษฎีสองปัจจัยนี้ ปัจจัยจูงใจมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมากเมื่อนำมาพิจารณาด้านระดับความสำคัญมาก 3 รายการประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของคุณและด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ระดับความสำคัญปานกลาง 2 รายการประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าตามลำดับ

ปัจจัยค้ำจุนมีองค์ประกอบ 9 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางเมื่อพิจารณารายด้านระดับความสำคัญมาก 3 รายการประกอบด้วย ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ระดับความสำคัญปานกลาง 6 รายการประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสภาพการทำงานและด้านเงินเดือนตามลำดับ

การคงอยู่ในงานมีองค์ประกอบ 4 ตัว ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางเมื่อพิจารณาทางด้านระดับความสำคัญปานกลาง 4 รายการประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านคุณลักษณะผู้บริหาร ด้านภาระงานและด้านคุณลักษณะองค์การตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา ที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการคงอยู่ในงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยจิตใจ ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบและด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยค้ำจุน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสภาพการทำงานและด้านเงินเดือนมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะอภิปรายดังนี้

ปัจจัยจิตใจของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีร์ภัทร อเนกวิถิ (2557) พบว่าด้านภาพรวมของปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับความสำคัญมากจากผลการวิจัยพบว่าโดยรวมแล้วปัจจัยจิตใจสามารถจูงใจพนักงานอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.89 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับจากปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจมากที่สุดไปอย่างน้อยที่สุดได้ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าตามลำดับและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยศนันท์ อ่อนสันทัด (2560) พบว่าภาพรวมในการจูงใจของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับความสำคัญมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับดังนี้ การได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง งานที่ปฏิบัติมีลักษณะงานที่น่าสนใจขอบเขตหน้าที่ที่ทำงานรับผิดชอบระบุไว้อย่างชัดเจน ในใบพรรณนาลักษณะงาน (Job Descriptions) และการได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานของท่านในการปฏิบัติงานของท่านที่ระดับมากตามลำดับ

ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศรินภรณ์ กาญจนปัญญาพล (2560) พบว่าด้านภาพรวมของปัจจัยค้ำจุนที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับจากแรงจูงใจที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์การมากที่สุดไปอย่างน้อยที่สุดได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการตามลำดับ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ ตรีเวทย์ศีล (2562) พบว่าด้านภาพรวมของปัจจัยค่าจ้างในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เนื่องจากระยะเวลาการศึกษาในปี 2562 ยังไม่เกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - 19 ซึ่งเป็นช่วงของการคาบเกี่ยวที่กำลังจะเกิดโรคระบาดและในช่วงปี 2565 เป็นช่วงเวลาที่การแพร่ระบาดของโควิด - 19 เริ่มคลี่คลายจึงทำให้ผลของการศึกษาปัจจัยค่าจ้างแตกต่างกันโดยผลงานวิจัยของ วิษณุ ตรีเวทย์ศีล มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเรียงลำดับดังนี้ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวและด้านสภาพการทำงานและมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นลำดับปานกลางดังนี้ ด้านงานที่ทำอยู่มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นและด้านการเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ผลเปรียบเทียบการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพ รัชดา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล จากการวิจัยพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการคงอยู่ในงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรภัทร เอนกวิถิ (2557) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาใน การปฏิบัติงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

การคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพ รัชดา ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาสินี สุทธิชล และ สิญาธร นาคพิน (2564) พบว่าด้านภาพรวมการคงอยู่ในงานอยู่ในระดับมากที่สุดค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ 0.60 เนื่องจากสภาพแวดล้อม สถานที่ที่ท้อแท้และลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันผลการวิจัยพบว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวิจัยระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่พนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้านและระดับมาก 1 ด้าน ผลตอบแทนและสวัสดิการหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน การฝึกอบรมและพัฒนา หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้านและระดับมาก 1 ด้านการประเมินผลหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้านและระดับมาก 1 ด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพ รัชดา พนักงานที่ทำงานกับองค์กรย่อมปรารถนาที่จะมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของตน การบริหารความก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและความรู้สึกผูกพันของพนักงานในองค์กร ฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ดูแลงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรมีการบริหารจัดการให้พนักงานมีความเติบโตก้าวหน้าในองค์กรด้วยการตั้งศักยภาพของพนักงานออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งหากองค์กรเล็งเห็นถึงความสามารถและให้โอกาสในการเติบโตในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบย่อมทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้บริหารควรจัดให้มีการ

ประเมินอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งเพื่อให้พนักงานรับทราบถึงสถานะ แนวทางการพัฒนาของตนเองเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายองค์กรก็จะได้รับผลงานที่มีคุณภาพจากพนักงานส่งผลให้องค์กรมีผลประกอบการที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านความรับผิดชอบมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา การปฏิบัติตนในงานให้ประสบความสำเร็จและเกิดความสุขในการทำงานนั้นผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรในขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานผู้บริหารองค์กรควรกำหนดตัวชี้วัดระหว่างปีให้ชัดเจนถึงความต้องการขององค์กรเพื่อให้พนักงานทราบถึงสิทธิ์ในการปฏิบัติและควรสร้างวัฒนธรรมองค์การในการปฏิบัติงาน สร้างบรรยากาศ สนับสนุน ส่งเสริม ผลักดันให้พนักงานมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบในหน้าที่และสามารถปฏิบัติได้จริง

3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในธุรกิจโรงแรมเป็นงานบริการที่มีลักษณะที่มึนเวิร์คเวลาทำงานแตกต่างจากงานทั่วไป ทำงานกับคนหลากหลายต้องเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญผู้ทำงานต้องมีความสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส รักงานบริการ มีความขยัน คล่องแคล่ว อดทน มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีสามารถทำงานเป็นกะได้ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ดูแลงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรคัดเลือกอบรม และส่งพนักงานไปศึกษาเพื่อให้พนักงานกลับมาพัฒนาองค์การ

4. ด้านเงินเดือนมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา จากการที่พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปีซึ่งเป็นช่วงวัยที่มีภาระค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง การกำหนดค่าตอบแทนทั้งที่เป็นเงินและไม่เป็นเงินผู้บริหารควรออกแบบแนวทาง นโยบายที่ชัดเจนซึ่งโดยส่วนใหญ่โรงแรมจะติดประกาศผลประกอบการเพื่อให้พนักงานทราบถึงผลประกอบการของโรงแรมในแต่ละเดือนและควรมีการพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานเห็นถึงความก้าวหน้าในอาชีพและลดอัตราการลาออกของพนักงานเนื่องจากพนักงานจะเห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและเงินเดือน พนักงานเกิดความรู้สึกถึงความมั่นคงในงานอย่างไรก็ตามการประเมินค่าของงานต้องมีความชัดเจนยุติธรรมอธิบายได้เพื่อให้เกิดการยอมรับถึงระดับค่าตอบแทนที่แตกต่างกันระหว่างหน้าที่งานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

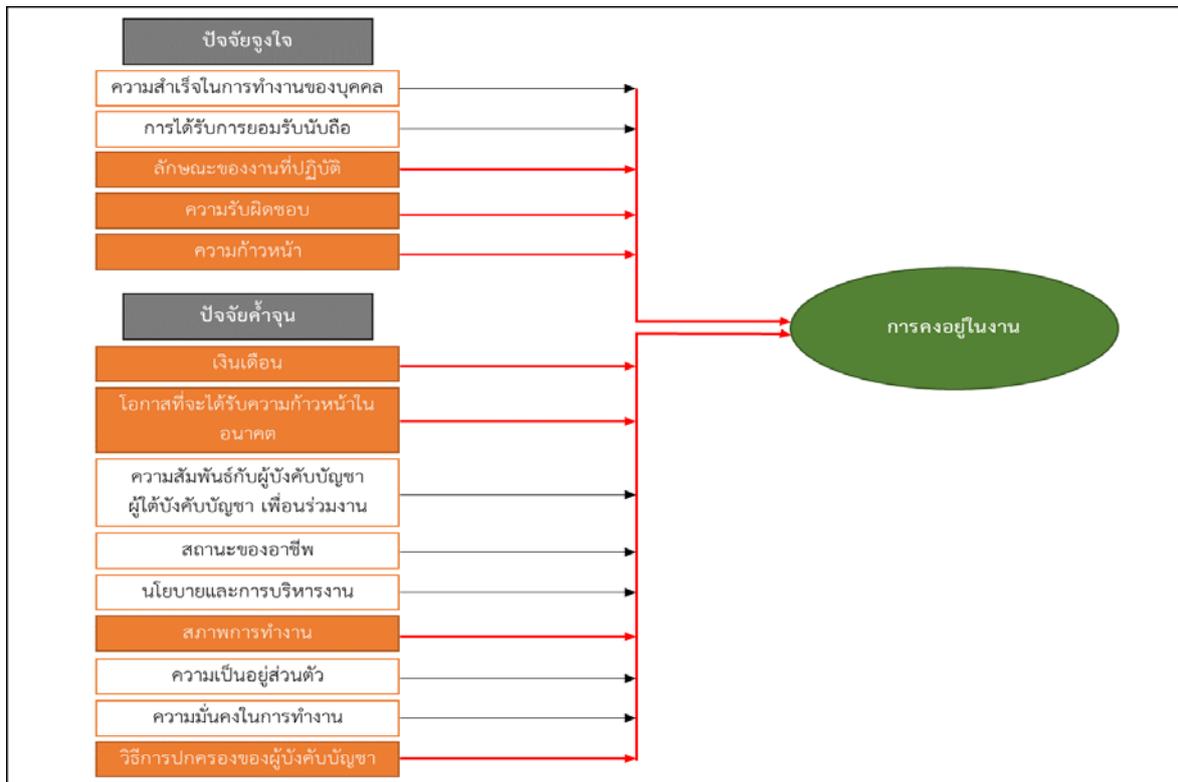
5. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณไม่ได้มีการเก็บข้อมูลในเชิงลึกกับบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการสัมภาษณ์ประกอบด้วยโดยเฉพาะนำผลของการสัมภาษณ์บุคลากรที่ลาออกมาร่วมประกอบการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อเพิ่มอัตราการคงอยู่

6. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับวิธีการวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์การเพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลเกิดความสามัคคีในการทำงานและเกิดความสำเร็จในการทำงานในที่สุด เป็นปัจจัยที่จะช่วยเพิ่มผลผลิตและเป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้งภายในหน่วยงานหรือองค์การและศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสร้างความก้าวหน้าในสายงานอาชีพเพื่อทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

7. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา การศึกษาครั้งต่อไปควรเปรียบเทียบองค์การที่มีลักษณะแตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกันเพื่อนำมาพัฒนาองค์การต่อไป

องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัย

สิ่งที่ค้นพบจากงานวิจัยสามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าพนักงานให้ความสำคัญในเรื่อง การเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถและผลงาน ด้านความรับผิดชอบพนักงานให้ความสำคัญในเรื่องงานที่ได้รับ มอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบและความละเอียดรอบคอบสูงและการรับรู้ถึงความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาที่มีต่องานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติพนักงานให้ความสำคัญในเรื่อง งานที่สามารถใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถได้อย่างเต็มที่มีความเข้าใจในขอบเขตงานที่ทำอยู่อย่างดี งานที่ทำอยู่ มีความท้าทายและน่าสนใจ ลักษณะงานเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาความสามารถและปัจจัยค้ำจุน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชามีความสำคัญในเรื่องผู้บังคับบัญชามีความรู้และความสามารถในการบริหารงาน ธุรกิจโรงแรม เป็นงานที่มีลักษณะทีมเวิร์คการทำงานในธุรกิจโรงแรมที่จะให้เกิดความราบรื่นได้นั้นบุคลากรในองค์กรจะต้องมี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกันโดยเฉพาะเพื่อนร่วมงาน สร้างความเป็นมิตรและยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน สร้างเสน่ห์เสริมบุคลิกภาพ การใช้ภาษาที่เหมาะสมเพื่อให้คนที่อยู่รอบข้างอยากเข้ามาใกล้ชิดและปรารถนาจะ ร่วมงานด้วย การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีนั้นทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันช่วยเหลือเกื้อกูลเกิดความสามัคคีในการ ทำงาน นอกจากนี้การทำงานในธุรกิจโรงแรมให้ประสบความสำเร็จนั้นนอกเหนือจากต้องมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในงานแล้ว ยังต้องมีความรับผิดชอบทำงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีความอดทนปรับตัวเองให้ เข้ากับบุคคลอื่นและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- เกศรินภรณ์ กาญจนปัญญาพล. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล เลอ คองคอร์ด กรุงเทพฯ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.
- จารุวรรณ งามพิสุทธิ์ไพศาล. (2565). *ร้านอาหาร โรงแรมที่รับเศรษฐกิจฟื้น* อัดสารพัดกลยุทธ์แย่งพนักงาน. (19 มิถุนายน 2565). *ประชาชาติธุรกิจ*. ค้นคืนจาก <https://shorturl.asia/nhzcJ>.
- จิรภัทร เอนกวิถิ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- ชำนาญ ศรีสวัสดิ์. (2565). *ร่องรอยขนาดแคลนแรงงาน*. (19 มิถุนายน 2565). *มติชนออนไลน์*. ค้นคืนจาก <https://shorturl.asia/RmhYl>.
- มาริสรา สุโกศล หนูนุกถิ. (2565). *ท่องเที่ยวฟื้นจุดแรงงานขาดแคลนหนัก ธุรกิจเปิดศึกชิงพนักงาน*. (19 มิถุนายน 2565). *ฐานเศรษฐกิจ*. ค้นคืนจาก <https://shorturl.asia/Dapl5>.
- ยศนันท์ อ่อนสันทัต. (2560). *แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ละเอียต บุ่งศรีทอง. (2565). *ธุรกิจโรงแรมเจอปัญหาใหญ่*. (19 มิถุนายน 2565). *มติชนออนไลน์*. ค้นคืนจาก <https://shorturl.asia/RmhYl>.
- วิลาสินี สุทธิชล และ สิญญาธร นาคพิน. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่พนักงานของธุรกิจโรงแรมไทยในเขตพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคใต้* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.
- วิชญ์ ตรีเวทย์ศิลป์. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพฯ รัชดา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.
- สมาคมโรงแรมไทย. (2565). *โรงแรมชี้ธุรกิจทยอยฟื้นตัวคาดครึ่งปีหลังอัตราเข้าพักพุ่งเกิน 50%*. (19 มิถุนายน 2565). *ประชาชาติธุรกิจ*. ค้นคืนจาก <https://shorturl.asia/XWSMq>.
- สรिता ศรีสุวรรณ และ บงกช เดชมิตร. (2563). *การศึกษาความพร้อมของบุคลากรโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน*. *วารสารศิลปศาสตร์ปริทัศน์*, 15(1), 42-58.
- Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B. [Bloch]. (1959). *The Motivation to Work*. (2nd ed.). John Wiley & Sons. New York.
- Taunton, R. L., Krampitz, S. D., & Woods, C. Q. (1989). *Manager Impact on Retention of Hospital Staff: Part 1*. *Journal of Nursing Administration*, 19(3), 9-14.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*. (2nd ed.). Harper and Row. New York.