

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ มิราจ บีช รีสอร์ท พัทยา Motivation Affecting Performance Efficiency of Staffs in Centara Grand Mirage Beach Resort Pattaya

สาวิตรี ศรีสกุลเตียว¹ อรสา สิทธิพล² ไรศยา ปาวพรหม³ วชิรี ปรัชญานุสรณ์⁴ และพันชนะ วัฒนเสถียร⁵

Savitree Srisakuntiew¹ Orasa Sittiphon² Irissaya Pawaprom³ Watchari Pratchayanusorn⁴ and Wanchana Wattanasatien⁵

¹⁻⁵ แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา 30000

Bachelor of Technology (Hotel), Nakhonratchasima Vocational College, Nakhonratchasima 30000

North Bangkok, Bangkok 10800

¹ Corresponding Author: E-mail: khadtiyanaree.ss@gmail.com

Received: 4 Jul. 2020 ; Revised: 16 Oct. 2020 ; Accepted: 12 Nov. 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม เซ็นทารา แกรนด์ มิราจ บีช รีสอร์ท พัทยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย พนักงานระดับปฏิบัติการ ภายในโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ มิราจ บีช รีสอร์ท พัทยา ที่ตอบรับให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม จำนวน 50 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวม ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่อใช้ในการอธิบายแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ มิราจ บีช รีสอร์ท พัทยา

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เซ็นทารา แกรนด์ มิราจ บีช รีสอร์ท พัทยา โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับความเอาใจใส่จากหัวหน้างานเป็น อย่างดี รองลงมา คือ ที่ทำงานแห่งนี้มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และประสบการณ์ในงาน, ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่าน ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี, ท่านได้รับคำแนะนำในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา, ค่าจ้างที่ได้รับ จากการทํางานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน, เพื่อนร่วมงานเอารัดเอาเปรียบในขณะที่ปฏิบัติงาน, ท่านรู้สึก พอใจในความก้าวหน้าของตำแหน่งหน้าที่การงานในขณะนี้, ท่านได้รับความเป็นธรรมจากตำแหน่งและการโยกย้ายงาน, การพิจารณาความดีความชอบหรือปรับเงินเดือนขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของท่าน, เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ ทำให้ท่านไม่ต้องดิ้นรนหาเงินจากทางอื่น, สวัสดิการที่ได้รับครอบคลุมหมดแล้ว, งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาที่จะได้เลื่อน ตำแหน่งสูงขึ้น และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ บริษัทของท่านได้ให้ค่าจ้างและผลตอบแทนสูงกว่าที่อื่น ตามลำดับ คำสำคัญ : แรงจูงใจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โรงแรม

Abstract

The objective of this research was to study the motivation that affects the performance of employees in Centara Grand Mirage Beach Resort Pattaya. The sample group in this study was 50 operating staffs of Centara Grand Mirage Beach Resort Pattaya responding to questionnaires. The statistics used in this research included percentage and mean to describe the motivation influencing the employees' performance.

The results of the research were as follows. The motivation affecting the performance of employees at Centara Grand Mirage Beach Resort Pattaya ranked by the highest average were the supervisors' attention followed by the in-house training to increase knowledge and work experiences. Other factors included the opportunity to express the opinions, work advice from the supervisors, appropriate wages and salary related to knowledge and competences, colleagues do not take advantage on each other, work progress satisfaction, fare job transfer, salary increasing based on work performance, enough salary and benefits, sufficient fringe benefits, good progress in work promotion, and higher average income than other companies respectively.

Keywords : Motivation, Performance Efficiency, Hotel

1. บทนำ

ในปัจจุบันการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของธุรกิจทุกประเภท และยังได้ถูกนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างให้กับหน่วยงานเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจด้วย ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการที่มีลักษณะเฉพาะพิเศษที่ใช้อัตยาศัยไมตรีจิต (Hospitality) ที่ดีต่อกันระหว่างโรงแรมและลูกค้าผู้รับบริการ ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยบุคลากรในการดำเนินกิจการเป็นจำนวนมาก บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการทำงานที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ การบริหารงานภายในหน่วยงานหรือองค์กร ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ การบริหารงานภายในหน่วยงานหรือองค์กรทุกประเภท ทุกขนาด จะบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ต้องอาศัยทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เครื่องจักร และวิธีการบริหาร ในทรัพยากรทั้ง 5 ประการ หรือ 5M's [1] "คน" เป็นทรัพยากรบุคคลที่เป็นหัวใจขององค์กร ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการจัดการเพราะคนมีชีวิตจิตใจ มีอารมณ์ ความรู้สึก ดังนั้น การบริหารจึงให้ความสำคัญกับคนมากที่สุด ฉะนั้นการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

สูงสุดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและแรงจูงใจของ ผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานในองค์กรด้วย แรงจูงใจในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและผลการปฏิบัติงานของทุกคนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ระดับแรงจูงใจ ความรู้ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัว และความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน [2,4] ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องรู้จักสร้างแรงจูงใจ เพื่อโน้มน้าวใจของ บุคคลให้เกิดความรัก ความผูกพัน ความร่วมมือ ในการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ พยายามความสามารถที่มีอยู่ ให้กับงานในหน้าที่อย่างจริงจังและให้บุคลากรได้ตระหนักถึง คุณค่าของตนที่มีต่อหน่วยงานและความรับผิดชอบที่ตนมีต่องานในหน้าที่ [3,5] ทั้งนี้เนื่องจากแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ แรงจูงใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างประสิทธิภาพของงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งความสำเร็จที่สำคัญนั้นต้องมีกระบวนการที่ดี โดยเริ่มตั้งแต่การสร้างแรงจูงใจที่ดี เพื่อให้พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ปัจจัยที่นับว่าเป็นแรงกระตุ้นทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ยกตัวอย่างเช่น ขนิษฐา [1] ได้ทำการวิจัย เรื่อง แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของ

พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมเช็นทราแกรนด์ พัทยา อีระชัย [2] ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมอีสตินแกรนด์สาทร

โรงแรมเช็นทราแกรนด์ มิวรา บิซ รีสอร์ท พัทยา นับว่าเป็นโรงแรมที่มีการยอมรับจากลูกค้าในด้าน การให้บริการที่ประทับใจเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ปัญหาที่พบคือการลาออกของพนักงานและ การลา และการขาดงานบ่อยซึ่งส่งผลกระทบต่องานโดยตรงที่ต้องให้บริการลูกค้าหรือแขก การแสดงออกทางสีหน้า การแสดงความเบื่อหน่ายเมื่อลูกค้าจากการทำงาน ซึ่งย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร การบริหารจัดการที่ดีเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ผู้บริหารจะต้องเข้าใจถึงจิตใจของพนักงานที่มีอยู่ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ตลอดจนการรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรให้นานซึ่งมีความสำคัญต่อธุรกิจการให้บริการ

ดังนั้นผู้วิจัย จึงต้องการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมเช็นทราแกรนด์ มิวรา บิซ รีสอร์ท พัทยา เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากนี้จะทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว ทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์และนโยบายตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของพนักงาน เพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้เป็นอย่างดี

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเช็นทราแกรนด์ มิวรา บิซ รีสอร์ท พัทยา

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานอยู่ในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม เช็นทราแกรนด์ มิวรา บิซ รีสอร์ท พัทยา จำนวน 50 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 5 กลุ่ม ซึ่งเลือกกลุ่มตัวอย่าง

โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ดังนี้ พนักงานแผนกแม่บ้าน จำนวน 10 คน พนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 10 คน พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 10 คน พนักงานแผนกนันทนาการ จำนวน 10 คน และพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยจำนวน 10 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่เรียบเรียงขึ้นเองจากการศึกษาแนวความคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เช็นทราแกรนด์ มิวรา บิซ รีสอร์ท พัทยา โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2) สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เช็นทราแกรนด์ มิวรา บิซ รีสอร์ท พัทยา
- 3) แจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานจำนวน 50 ราย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากแบบสอบถามที่ได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งเป็นพนักงานของโรงแรม เช็นทราแกรนด์ มิวรา บิซ รีสอร์ท พัทยา จำนวน 50 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้หลักสถิติ

- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารตำรา บทความ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบ สมมติฐานได้ว่า

ถ้ามีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันแล้ว แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ บุคลากรภายใน โรงแรมแตกต่างกัน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือ

1) นำแบบสอบถามมาตรวจสอบข้อมูล (Editing) เพื่อเช็คความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เพื่อนำข้อมูลที่สมบูรณ์ไปใช้ในขั้นตอนต่อไป

2) นำแบบสอบถามฉบับที่มีคำตอบครบถ้วน สมบูรณ์มาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS และแปลผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

4. ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เช็นการาแกรนด์ มิวรา บีช รีสอร์ท พัทยา สามารถแสดงผลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม (N=50)

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	18	36.00
หญิง	32	64.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36

ตารางที่ 2 แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม (N=50)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	25	50
30 – 40 ปี	15	30
41 – 50 ปี	7	14
51 – 60 ปี	3	6

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากสุด มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยสุด มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ตารางที่ 3 แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละของการศึกษาตอบแบบสอบถาม (N=50)

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับ ม.3	18	36
ระดับ ม.6 เทียบเท่า ปวช.3	14	28
ระดับ ปวส.2	12	24
ระดับปริญญาตรี	6	12

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับ ม.3 มากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาระดับ ม.6 เทียบเท่า ปวช.3 จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ระดับ ปวส.2 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และน้อยที่สุด ระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12

ตารางที่ 4 แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละรายได้ (ต่อเดือน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=50)

รายได้ (ต่อเดือน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 9,000 บาท	2	4
10,000 – 15,000 บาท	22	44
16,000 – 20,000 บาท	21	42
20,000 บาทขึ้นไป	5	10

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ (ต่อเดือน) อยู่ในระดับมากที่สุด คือ 10,000-15,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมามีรายได้ (ต่อเดือน) 16,000-20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รายได้ 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และรายได้ (ต่อเดือน) ระดับน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 9,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เช็นการาแกรนด์ มิวรา บีช รีสอร์ท พัทยา

ลำดับที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ค่าจ้างที่ได้รับจากการทำงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.88	0.91	มาก
2	บริษัทของท่านได้ให้ค่าจ้างและผลตอบแทนสูงกว่าที่อื่น	2.52	1.14	ปานกลาง
3	การพิจารณาความดีความชอบหรือปรับเงินเดือนขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของท่าน	3.34	1.18	ปานกลาง
4	สวัสดิการที่ได้รับครอบคลุมหมดแล้ว	3.22	1.36	ปานกลาง
5	เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับทำให้ท่านไม่ต้องดิ้นรนหาเงินจากทางอื่น	3.26	1.18	ปานกลาง
6	ท่านได้รับความเอาใจใส่จากหัวหน้างานเป็นอย่างดี	4.28	0.87	มาก
7	ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านได้แสดงความคิดเห็นในเรื่อง ต่างๆเป็นอย่างดี	4.00	1.10	มาก
8	ท่านได้รับคำแนะนำในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	3.94	1.22	มาก
9	งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสดำเนินการได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	2.92	1.28	ปานกลาง
10	ที่ทำงานแห่งนี้มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และประสบการณ์ในงาน	4.04	1.06	มาก
11	ท่านรู้สึกพอใจในความก้าวหน้าของตำแหน่งหน้าที่การงานในขณะนี้	3.58	1.06	มาก
12	ท่านได้รับความเป็นธรรมจากตำแหน่งและการโยกย้ายงาน	3.52	1.15	มาก
13	เพื่อนร่วมงานเอารัดเอาเปรียบในขณะที่ปฏิบัติงาน	3.60	1.30	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเช็นการา แกรนด์ มิวรา บิซ รีสอร์ท พัทยา โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับความเอาใจใส่จากหัวหน้างานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ที่ทำงานแห่งนี้มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และประสบการณ์ในงาน อยู่ในระดับมาก ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ท่านได้รับคำแนะนำในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ค่าจ้างที่ได้รับจากการทำงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน อยู่ในระดับมาก เพื่อนร่วมงานเอารัดเอาเปรียบในขณะที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ท่านรู้สึกพอใจในความก้าวหน้าของตำแหน่งหน้าที่การงานในขณะนี้ อยู่ในระดับมาก ท่านได้รับความเป็นธรรมจากตำแหน่งและการโยกย้ายงาน อยู่ในระดับมาก การพิจารณาความดีความชอบหรือปรับเงินเดือนขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับทำให้ท่านไม่ต้องดิ้นรนหาเงินจากทางอื่น อยู่ในระดับปานกลาง สวัสดิการที่ได้รับครอบคลุมหมดแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ บริษัทของท่านได้ให้ค่าจ้างและผลตอบแทนสูงกว่าที่อื่น อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเช็นการา แกรนด์ มิวรา บิซ รีสอร์ท พัทยา โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับความเอาใจใส่จากหัวหน้างานเป็นอย่างดี รองลงมา คือ ที่ทำงานแห่งนี้มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และประสบการณ์ในงาน ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เป็นอย่างดี ท่านได้รับคำแนะนำในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ค่าจ้างที่ได้รับจากการทำงานเหมาะสม

กับความรู้ความสามารถของท่าน เพื่อนร่วมงานเอารัดเอาเปรียบในขณะที่ปฏิบัติงาน ท่านรู้สึกพอใจในความก้าวหน้าของตำแหน่งหน้าที่การงานในขณะนี้, ท่านได้รับความเป็นธรรมจากตำแหน่งและการโยกย้ายงาน การพิจารณาความดีความชอบหรือปรับเงินเดือนขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของท่าน เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับทำให้ท่านไม่ต้องดิ้นรนหาเงินจากทางอื่น, สวัสดิการที่ครอบคลุมหมดแล้ว งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ บริษัทของท่านได้ให้ค่าจ้างและผลตอบแทนสูงกว่าที่อื่นตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเช็นการา แกรนด์ มิวรา บิซ รีสอร์ท พัทยา มากที่สุด คือ การได้รับความเอาใจใส่จากหัวหน้างานเป็นอย่างดี เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) องค์กรควรสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นใหม่ๆ และให้พนักงานทำงานด้วยวิธีที่พนักงานคิดว่าดีและมีความสุข โดยมีหัวหน้าโค้ชคอยช่วยแนะนำ สนับสนุน รวมถึงช่วยแก้ปัญหา ปกป้องและให้ความเป็นธรรมกับพนักงานเมื่อมีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้น

2) องค์กรควรรับฟังปัญหาต่าง ๆ หรือพูดคุยกับพนักงานในเรื่องที่นอกเหนือจากงานอย่างจริงจัง และให้ความเป็นกันเอง เพื่อลดช่องว่างระหว่างกัน และรับฟังปัญหาหรือสิ่งที่พนักงานอยากให้ปรับปรุงแก้ไข เพื่อยืนยันว่าองค์กรเห็นความสำคัญ และมุ่งมั่นที่จะดูแลพนักงานอย่างแท้จริง

3) องค์กรควรแสดงออกถึงการสนับสนุน และอยู่เคียงข้างพนักงานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น อาทิ ปัญหาเกี่ยวกับค่า หัวหน้าต้องให้ความเป็นธรรม และตรวจหาข้อเท็จจริงก่อนจะต่อว่าหรือดักเตือน ทำให้พนักงานเห็นว่าหัวหน้าเคารพและใส่ใจด้วยการปกป้องพนักงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 2) ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการสร้างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- [1] ขนิษฐา สิงโตทอง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมเชอราตัน พัทยา. ศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- [2] อธิษฐ์ ไข่มุก. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมอิสตินแกรนด์สาทร. ศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- [3] พัชรวิมล ภาสบุตร. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงานกับความผูกพัน ต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรม : กรณีศึกษา บริษัท ออนด์ จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง.
- [4] รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2550). มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [5] สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ. (2550). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.