



ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานคร

Motivational factors influencing job satisfaction of employees
in five star hotels of Bangkok area

เอก ชูณหัชชาชัย¹

Ake Choonhachatrachai¹

ake.choonhachatrachai@stamford.edu

Received: 02/01/68 Revised: 11/03/68 Accepted: 11/03/68

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ (1) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานในธุรกิจโรงแรมที่พำนักอยู่ในประเทศไทย ทั้งเพศชายและหญิง โดยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งทำงานอยู่ในธุรกิจโรงแรม กลุ่มตัวอย่างเลือกจากพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งทำงานอยู่ในธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วน

¹มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

¹ Stamford International University



ใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.50 อายุระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 59.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 79.75 สถานภาพโสด ร้อยละ 68.75 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 47.25 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในแผนกขายและการตลาด ร้อยละ 30.75 และมีอายุการทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี ร้อยละ 50.75 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยค่าจ้างด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสรุปแล้วผลวิจัยชี้ให้เห็นว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับแผนการพัฒนาและการเติบโตของพนักงานรวมไปถึงค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันได้ภายในอุตสาหกรรมบริการด้วยกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการทำงาน; ปัจจัยเชิงจิต; ปัจจัยค่าจ้าง

Abstract

The study aimed to examine the “Factors Affecting Job Satisfaction of Employees in Five-Star Hotels in Bangkok” focusing on the Influence of motivation and hygiene factors. A simple random sampling technique was employed to select 400 operational staff members, both male and female, from five-star hotels in Bangkok. Data were collected via questionnaires and analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, with hypothesis testing conducted through Multiple Linear Regression. The findings revealed that among motivation factors, only



job advancement significantly influenced job satisfaction, while among hygiene factors, only wages and benefits had a significant impact, both at the 0.05 level. These results suggest that hotel management should emphasize career advancement opportunities and competitive compensation packages to enhance employee satisfaction. The study provides practical implications for human resource strategies aimed at improving job satisfaction and retention in the hospitality industry.

Keywords: job satisfaction; motivation factors; hygiene factors

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมเป็นส่วนสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นจุดที่นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการ หากนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์เชิงบวกในโรงแรมแห่งหนึ่งก็จะเป็นประโยชน์ต่อโรงแรมอื่น ๆ ทั้งหมด นอกจากการสร้าง ความพึงพอใจโรงแรมยังสามารถสร้างความแตกต่างได้โดยให้บริการนักท่องเที่ยว ให้ได้รับผลประโยชน์ทางอารมณ์ เกิดการจดจำว่าการเข้าพักเป็นที่น่าสนใจ ผ่อนคลาย ไร้ใจและน่าตื่นเต้น กระบวนการพัฒนาประสบการณ์ลูกค้าจำเป็นต้องบูรณาการทั้งในส่วนของการตลาด การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กลยุทธ์และการออกแบบประสบการณ์ให้กับลูกค้า การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ใด ย่อมสนับสนุนให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ก่อให้เกิดรายได้จากการซื้อขายบริการและสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงทำให้เกิดการหมุนเวียนของกระแสการเงินไปทุกระดับของสังคมอย่างทั่วถึง สร้างรายได้ให้แก่ประเทศต่าง ๆ มากมาย ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวส่งผล



ให้เกิดธุรกิจบริการชนิดหนึ่งที่เป็นเงาแฝงและเจริญเติบโตคู่กัน นั่นคือ ธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญทั้งในด้านการสร้างงานและอาชีพให้แก่ชุมชน ทั้งนี้ยังเป็นธุรกิจที่สร้างงานให้กับประชากรทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยการจ้างงานทางตรง ได้แก่ พนักงานโรงแรมระดับต่าง ๆ โดยทั่วไปอัตราส่วนของจำนวนแรงงานต่อจำนวนห้องพัก คือ 1.5-2 : 1 ซึ่งหมายถึงหากโรงแรมมีห้องพัก 200 ห้อง ก็จะมีพนักงานถึง 300 ขึ้นไป เพื่อให้สามารถให้บริการในงานส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพและการจ้างงานทางอ้อม ได้แก่ พนักงานขับรถรับจ้าง พนักงานขายของที่ระลึก ช่างเสริมสวย ร้านค้าและบริการต่าง ๆ เป็นต้น

การบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรในการดำเนินงานทุก ๆ กิจกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจด้านการบริการ (Grant, 2016) เมื่อกล่าวถึงธุรกิจโรงแรมจะเห็นได้ว่าการพึ่งพาการทำงานที่มีประสิทธิภาพจากทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก ดังนั้นเนื่องจากผู้วิจัยในฐานะที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ และการบริหารงานภายในองค์กรซึ่งมีความจำเป็นต้องทำงานและกำกับดูแลผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยเลือกธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมาใช้ในการศึกษา เพื่อที่จะนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปปรับใช้และเสนอแนวทางการพัฒนาการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรให้สูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และ



2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยค่าจูงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
โรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

บททวนวรรณกรรม

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two Factors Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Herzberg เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ได้รับความสนใจ และเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย รู้จักกันในนามของทฤษฎีการจูงใจ – ค่าจูง (The Motivation Hygiene Theory) Herzberg (Herzberg, 1968) ได้สร้างทฤษฎีขึ้นจากการศึกษาสาเหตุของความพอใจในงานและความไม่พอใจในงานของวิศวกร และพนักงานบัญชีในโรงงานที่เมืองพิตส์เบิร์กจำนวน 200 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่าความต้องการทางด้านงาน บุคคล สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูง

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดขึ้นจากงานที่ทำ เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และอื่น ๆ โดยปัจจัยจูงใจเหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความชื่นชม ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี



2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

3. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำลายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ยากหรือง่าย

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กร โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

ปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงาน อันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจในคนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยให้คนทำงานสุขสบายมากขึ้น ป้องกันไม่ให้ออกจากงาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีในงานหรือจัดไว้ไม่ดี จะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้



1. เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การได้รับแต่งตั้งหรือโยกย้ายตำแหน่ง การที่บุคคลมีโอกาพัฒนาทักษะ และได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การพบปะ สันทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอนะจากลูกน้อง ความเชื่อถือไว้วางใจ ลูกน้องของผู้บังคับบัญชา
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การพบปะ สันทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การพบปะ สันทนา และการปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
6. สถานะของอาชีพ หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึกต่องานเช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ
7. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรการให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานให้สำเร็จรวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์กร
8. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมืออุปกรณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ



9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา เช่น ถ้าองค์กรต้องการให้บุคคลที่ย้ายที่ทำงานใหม่ อาจจะไกลและทำให้ครอบครัวต้องลำบาก เป็นต้น

10. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานหรือความมั่นคงขององค์กร

11. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายงานรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานไว้หลายประการดังนี้

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน ความพึงพอใจการปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์กรจะสามารถสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งทางร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

ธनिया ปัญญาแก้ว (2541) ได้สรุปปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า หากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นนี้อยู่ต่ำกว่า อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากงานที่ปฏิบัติ



ให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

ทวีพงษ์ หินคำ (2541) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นสิ่งที่สามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

Morse, (1955) ให้ความหมายว่า สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถลดความกดดันและความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง หากมีความเครียดมากอาจจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเครียดที่เกิดขึ้นจากความตึงเครียดของบุคคล เมื่อเกิดความตึงเครียดมากจิตใจภายในจะเกิดความเรียวกร้าง หากได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นก็เลยคลายลงและหายไป จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

Campbell, (1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

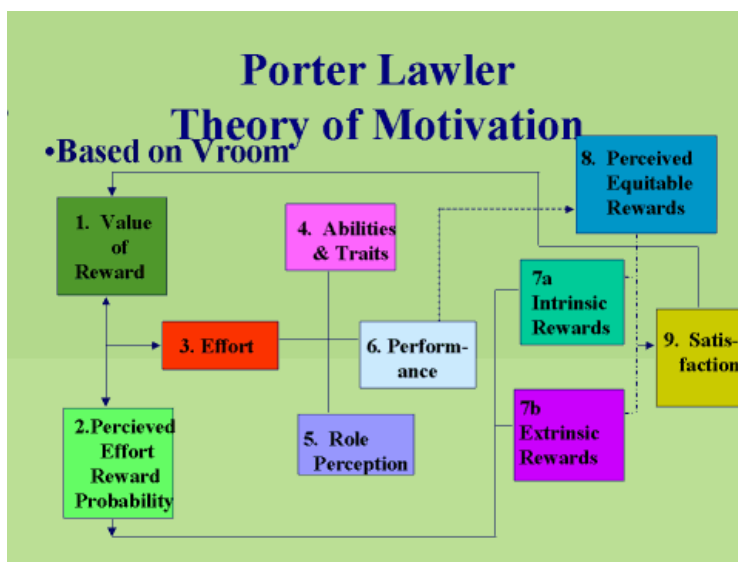
Vroom, (1964) หากมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติไปในทิศทางบวก จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติอยู่ในทางตรงกันข้ามหากมีทัศนคติที่ลบอาจทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติอยู่

สุกัญญา จอมศิริ และนฤนาถ ศราภยวานิช (2564) ยังได้ผลวิจัยจากการศึกษาความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง โดยพบว่าปัจจัยความก้าวหน้าในการทำงาน พยาบาลส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการมีโอกาสดำเนินการ สัมมนา เพิ่มพูนความรู้ หากมีโอกาสดำเนินการเหล่านี้มากก็จะมี



โอกาสในการเติบโตก้าวหน้ามากขึ้น ซึ่งก็จะสะท้อนให้เห็นว่ามุมมองหรือแนวคิดของแต่ละคนที่มีต่อบัณฑิตแต่ละตัวก็อาจจะตีความหรือให้คุณค่าแตกต่างกันไปด้วย

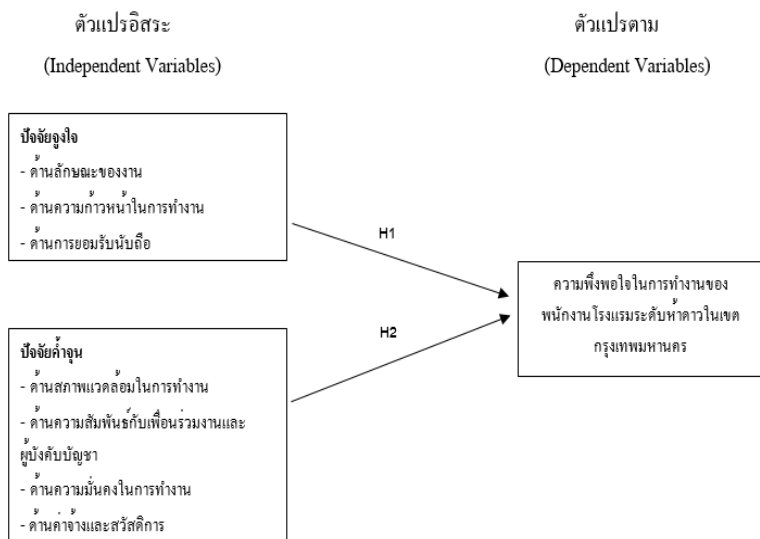
จากความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ เช่น ระบบในการทำงานที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดี ผู้บังคับบัญชาที่ดี สถานที่ทำงานมีความสวยงาม หากบุคลากรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและส่งผลให้ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ มีประสิทธิภาพมากขึ้นภายในองค์กร อีกทั้ง Porter Lawler และ Hackman (1975) ได้พัฒนารูปแบบจำลองเพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่เหมาะสมซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ” ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 Porter Lawler: Theory of Motivation

ที่มา: Novabizz, 2018: ออนไลน์

จากภาพชี้ให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติได้รับนั้นคือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน จะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่รับรู้แล้วความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น (สมยศ นาวิการ, 2521)



วิธีดำเนินการ

ในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกตัวแปรอิสระ จากการศึกษาค้นคว้าและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านการยอมรับนับถือ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าจ้างและสวัสดิการ โดยมีตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล



กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานในธุรกิจโรงแรมที่พำนักอยู่ในประเทศไทย ทั้งเพศชายและหญิง โดยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งทำงานอยู่ในธุรกิจโรงแรม กลุ่มตัวอย่างเลือกจากพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งทำงานอยู่ในธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร และเนื่องจากกลุ่มประชากรนั้นมีขนาดใหญ่ ผู้วิจัยจึงหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran (1953) โดยการยอมรับความคาดเคลื่อนในขอบเขตร้อยละ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจากการคำนวณพบว่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลคือ 385 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่อาจจะเกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างไว้ที่จำนวน 400 คน

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว รายได้ต่อเดือน แผนกที่ทำงาน และอายุการทำงาน โดยตัวแปรเหล่านี้ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ ซึ่งไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้ จึงใช้ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ และตัวแปรด้านระดับอิทธิพลที่ส่งผลต่อกลุ่มตัวอย่าง คือ ปัจจัย जुใจ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านการยอมรับนับถือ และปัจจัยค่าจุณ ซึ่งประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันตรภาค จึงใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผู้วิจัยใช้สถิติเชิงอนุมานสำหรับการวิเคราะห์ การส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรต้น ซึ่งคือ ปัจจัย जुใจ และปัจจัยค่าจุณ กับตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ



ผลการวิจัย

การศึกษาด้านประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.50 อายุระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 59.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 79.75 สถานภาพโสด ร้อยละ 68.75 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 47.25 ซึ่งส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในแผนกขายและการตลาด ร้อยละ 30.75 และมีอายุการทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี ร้อยละ 50.75

การศึกษابัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.508 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านลักษณะของงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.538 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้และความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.623 และมีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับมาก

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.561 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านมีโอกาสได้ฝึกอบรม หรือสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้



และความสามารถอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.641 และมีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับมาก

ด้านการยอมรับนับถือ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.548 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด 2 ข้อ คือ ท่านได้รับการยอมรับและความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.570 ระดับอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ยินดีรับฟังความเห็นที่แตกต่างของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.583 และมีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับมากเช่นกัน

การศึกษาปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานครมีอิทธิพลภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.490 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.557 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ สถานที่ทำงานมีความสะอาดถูกสุขลักษณะอนามัย และมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.584 และมีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับมาก



ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.537 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชารับผิดชอบต่อความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของท่านในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.564 และมีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับมาก

ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.534 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.554 และมีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับมาก

ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.563 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.577 และมีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับมาก



ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ยอมรับบางส่วน : ปัจจัยจิตใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านลักษณะของงาน และด้านการยอมรับนับถือ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ยอมรับบางส่วน : ปัจจัยค่าจ้างด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยจิตใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรต้น : ปัจจัยจิตใจ ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐานบางส่วน ปัจจัยจิตใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
สมมติฐานที่ H1a : ปัจจัยด้านลักษณะของงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรต้น : ปัจจัยด้านลักษณะของงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน ปัจจัยด้านลักษณะของงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร



ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	
สมมติฐานที่ H1b : ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรต้น : ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u> ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
สมมติฐานที่ H1c : ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรต้น : ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	<u>ปฏิเสธสมมติฐาน</u> ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรต้น : ปัจจัยค่าจ้าง ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	<u>ยอมรับสมมติฐานบางส่วน</u> ปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
สมมติฐานที่ H2a : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรต้น : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	<u>ปฏิเสธสมมติฐาน</u> ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
สมมติฐานที่ H2b : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	<u>ปฏิเสธสมมติฐาน</u> ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร



ตัวแปรต้น : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	
สมมติฐานที่ H2c : ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรต้น : ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน : ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
สมมติฐานที่ H2d : ปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรต้น : ปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน : ปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยการจูงใจในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านลักษณะของงาน และด้านการยอมรับนับถือ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อของด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านมี



โอกาสได้ฝึกอบรม หรือสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542) ซึ่งให้แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจเกี่ยวกับตนเอง (Self-Motives) กล่าวว่า แรงจูงใจชนิดนี้ค่อนข้างซับซ้อนพอสมควร และเป็นสิ่งที่ผลักดันให้คนเราพยายามปรับตัวไปในทางที่ดีขึ้น เช่น แรงจูงใจ ที่เกี่ยวกับความสำเร็จในหน้าที่การงานหรือความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น และสอดคล้องกับ กิตติดา เย็นคำ (2561) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพนักงานบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งในประเด็นนี้สามารถเห็นได้ชัดว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานในวัยหนุ่มสาวที่ให้ความสำคัญกับการสร้างอนาคตหากพวกเขาได้ความชัดเจนในเส้นทาง การเติบโตในหน้าที่การงานพวกเขาก็จะทำงานได้อย่างมีความสุข

ปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณา



รายชื่อของด้านค่าจ้างและสวัสดิการ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถปริมาณงานและหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับ มัณทิรา มาศเมธา (2557) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยคำจูงที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 โดยผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับการคงอยู่ปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านปัจจัยคำจูง พบว่า นโยบายการบริหารงาน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ เกื้อกูล และความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงานโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ชนัญญกานต์ ม่วงเงิน (2560) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์ เขต 6 ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์เขต 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านผลการศึกษพบว่า ปัจจัยแต่ละด้านประกอบด้วย ค่าจ้าง ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในการงาน และเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (2) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์เขต 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านผลการศึกษพบว่า ปัจจัยแต่ละด้านประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก (3) ผลการทดสอบสมมุติฐานวิเคราะห์หิทธิพลของปัจจัยแต่ละตัวที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์เขต 6 ผลการศึกษา



พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์เขต 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์เขต 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์เขต 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวมของผลวิจัยทั้งหมดจึงทำให้เห็นว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมาก ๆ กับความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากในปัจจุบันคนทำงานให้ความสำคัญกับหลักการใช้ชีวิตแบบ Work-Life-Balance. บรรยากาศต่าง ๆ ในที่ทำงานรวมถึงเพื่อนร่วมงานจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพวกเขามาก ๆ

ข้อเสนอแนะ

จากผลวิจัยจะเห็นได้ว่าพนักงานมีความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพตนเองอยู่ตลอดเวลาโดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง การมีโอกาสดำเนินกิจกรรม หรือสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถอยู่เสมอ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน พึงให้ความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมสัมมนา หรือการจัดการอบรม เพื่อให้ความรู้แก่พนักงานในองค์กรความรู้ด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมจากการปฏิบัติงานทั่วไป เพื่อเป็นการเสริมสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถให้แก่ พนักงาน



ด้านปัจจัยคำจูน ซึ่งก็มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานเช่นกัน โดยจะเห็นได้ว่าด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ แน่นอนว่าองค์กร ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมระหว่างผลตอบแทนกับงานที่ว่าจ้าง ว่าพนักงานได้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบแล้วหรือไม่ เนื่องจากผลตอบแทนเป็นปัจจัยที่สำคัญมากต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรรายด้าน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะด้านที่ละเอียดมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม อาทิเช่น ความคาดหวังของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อขยายผลการศึกษาในการวิจัย
3. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบกับโรงแรมในระดับอื่น ๆ หรือ จังหวัดอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร



ประโยชน์ของงานวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีประโยชน์ในการนำไปปรับใช้กับกลยุทธ์ในองค์กรเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานดำรงให้พนักงานอยู่กับองค์กรนานมากขึ้นหรือเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน อีกทั้งสามารถนำข้อมูลผลการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลเพิ่มเติมในการตัดสินใจสำหรับระดับผู้บริหารหรือผู้จัดการ ในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการ ทรัพยากร หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร เพื่อให้มีความสำคัญในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุป

โดยภาพรวมของการวิจัยในครั้งนี้จะพบว่าทัศนคติและความคิดของคนทำงานในปัจจุบันอาจมีความแตกต่างไปบ้างเมื่อเทียบกับคนทำงานในอดีตสืบเนื่องจากสภาวะแวดล้อมทางสังคม บรรทัดฐานการใช้ชีวิตการดำรงชีวิตในสังคมที่แตกต่างไปจากในอดีต จึงทำให้การให้ความสำคัญในปัจจุบันต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนในยุคปัจจุบันเป็นสิ่งเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาองค์กรเป็นอย่างยิ่ง



เอกสารอ้างอิง

- กิตติดา เย็นคำ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 13 ปีการศึกษา 2561, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชณัฐกานต์ ม่วงเงิน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์เขต 6. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการควบคุมการจราจรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธनिया ปัญญาแก้ว. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครู ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2542). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- มณฑิรา มาศเมธา. (2557). ปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุกัญญา จอมศิริ และ นฤนาถ ศรีภัก्यानิช. (2564). แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลราชเวช เชียงใหม่. วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 7(4), 124-132.
- Campbell, R. F. (1976). *Administration Behavior in Education*. New York: McGraw – Hill.



- Grant, R.M. (2016). *Contemporary strategy analysis: Text and Cases* (10th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Herzberg, F. (1968). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Morse, N. C. (1955). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Vroom, V. H. (1964). *Management and Motivation*. London: Penguin Books.