

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต

กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต*

EMPLOYEES' WORK EFFICIENCY OF WYNDHAM GRAND PHUKET KALIM BAY,
PHUKET PROVINCE

ธงชน ไชยอ่อนแก้ว

Thongthon Chaioonkaew

อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว

Aniruth Phongpaew

ธนต์ถันท์ สุขโชคนิธิโกศล

Thanatnan Sookchokenithiphokin

สถาบันรัชต์ภาคย์, ประเทศไทย

Rajapark Institute, Thailand

E-mail: aniturn.p@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษา ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับลักษณะของพนักงาน 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 2) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 3) ปัจจัยลักษณะงานนโยบายในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาผลตอบแทนและสวัสดิการโอกาสก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงานและสภาพสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งตัวแปรทั้ง 6 ตัวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 65.40

คำสำคัญ: พนักงานโรงแรม, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยจูงใจในการทำงาน



ABSTRACT

The objectives of this research are 1) to examine Motivating factors in work performance and the work efficiency of the employees 2) to compare the work efficiency of the employees with the characteristics of the employees 3) To study the work motivation factors that affect the work efficiency of the employees. The sample group consisted of 200 employees. The instrument employed was a questionnaire. Used in data analysis include mean, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis. The results of the research found that 1) Motivating factors in Work overall and in each aspect has the highest average level. 2) The performance of employees as a whole and in each aspect is at the highest average level. 3) Employees with differences in genders, ages, education levels, status, average monthly income and different job positions there was no effect on the work performance of employees in Wyndham Grand Phuket Kalim Bay Hotel, Phuket Province with statistically significant at the 0.05 level 4) factors for work performance, consisting of work characteristics, work policies, relationships with co-workers and supervisors, compensation and benefits, opportunities for career advancement, working environment and social conditions affecting the work efficiency of employees. And all 6 factors can explain the change in performance variability of employees at 65.40 percent.

Keywords: hotel employees, work efficiency, work motivation factors

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จ ได้นั้น ต้องขับเคลื่อนด้วยทรัพยากรมนุษย์ ฉะนั้นองค์กรจำเป็นต้องบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้ เกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นหน้าที่หลักสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานบุคคล ในสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ จำเป็นที่จะต้องปรับตัวเพื่อพร้อมรับการแข่งขันที่ทวีความ รุนแรงขึ้น เพื่อความอยู่รอด ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงขององค์กร ซึ่งการวางแผนการปรับตัวและการพัฒนาองค์กร ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่จะต้องได้รับการปรับปรุงให้มีคุณภาพและมีศักยภาพพร้อมในการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยจุดมุ่งหมายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นได้นั้น ต้องเริ่มต้นที่การศึกษาเพิ่มเติมความรู้ความสามารถ และฝึกฝนทักษะที่ตรงกับการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับ คุณภาพการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น (ณิชาภา ลพนาสุรณ, 2565) แรงจูงใจ นับเป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถทำให้สมาชิกภายในองค์กร เกิดความพึงพอใจและทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง เนื่องจากแรงจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจในการร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่ง บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในองค์กร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมและกระบวนการต่าง ๆ ทำให้บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (สมบัติ อาริยาศาล, 2561) บุคลากรในองค์กรเป็นเสมือนทรัพย์สินประเภทหนึ่ง

ขององค์กรที่ต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่ จ่ายค่าตอบแทน ให้รางวัลและสวัสดิการ โดยเน้นการดึงและพัฒนาศักยภาพของบุคคลมาใช้ในการทำงาน เสริมสร้างและกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความรัก ความศรัทธา และมุ่งมั่นทุ่มเททำงานให้กับองค์กร ซึ่ง สิ่งเหล่านี้จะเป็นกำลังผลักดันและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กร (พัชรี พันธุ์แดงไทย, 2564)

โรงแรมเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่เหล่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ ผู้ใช้บริการของโรงแรมคาดหวังในเรื่องของการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกตามระดับดาวของแต่ละโรงแรม ซึ่งเป็นสิ่งที่โรงแรมแต่ละแห่งต้องใช้ความสามารถในการดึงนักท่องเที่ยวให้เกิดความสนใจเข้าใช้บริการ จนกระทั่งกลับมาใช้บริการใหม่ โดยการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เป็นตัวนำและใช้พนักงานในองค์กรเป็นตัวตามทำให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ซึ่งมีหลากหลายปัญหาที่วงการธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญ หนึ่งในปัญหาเหล่านั้นหลักหนีไม่พ้นเรื่องของคน ซึ่งหมายถึงตัวพนักงาน เนื่องจากการทำงานโรงแรม เป็นการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานจะมีการเข้างานเป็นกะ และต้องสามารถเข้าได้ทุกกะ วันหยุดก็ไม่สามารถกำหนดเองได้ บางครั้งได้หยุดวันธรรมดา บางครั้ง ได้หยุดวันเสาร์อาทิตย์ และบางครั้งไม่มีวันหยุดเลยในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว อีกทั้งลักษณะงานของบาง ตำแหน่งที่ต้องพบกับผู้มาใช้บริการเป็นประจำระหว่างปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความเครียด ความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน รวมถึงบางครั้งเกิดการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมทั้งต่อพนักงานด้วยกันเองและต่อลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับพนักงานที่ต้องพบลูกค้าอยู่เป็นประจำในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงแรม รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลง ผู้ประกอบการโรงแรมจึงควรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ที่ไม่ได้วัดจากผลการดำเนินงานของพนักงานแต่ละคน เท่านั้น แต่ยังต้องวัดที่ความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงาน (Engagement Activities) การหาสิ่งจูงใจให้กับพนักงาน เช่น รางวัลหรือสิ่งตอบแทนต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานในขณะเดียวกันก็เกิดความพึงพอใจในการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (มารวย วิชาญยุทธนากุล, 2560)

จังหวัดภูเก็ต เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญและเป็นที่ยุ้มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ทำให้มีโรงแรมและที่พัก เปิดให้บริการเป็นจำนวนมาก และหนึ่งในโรงแรมที่สวยงาม มีชื่อเสียงด้านการให้บริการเป็นที่ประทับใจของผู้ใช้บริการ คือ โรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต (Wyndham Grand Phuket Kalim Bay) เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาวตั้งอยู่บนขอบหน้าผาพร้อมทิวทัศน์อันกว้างไกลของทะเลอันดามัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะอาดสบายที่ทันสมัย มีภูมิทำเลที่ดีเยี่ยม การให้บริการของพนักงานโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรม ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต เพื่อทราบถึงปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม และเป็นแนวทางสำหรับโรงแรมในการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงาน เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งทำให้เกิดการบอกต่อและกลับมาใช้บริการซ้ำ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต



2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ตกับลักษณะของพนักงาน

3. เพื่อศึกษาปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานโรงแรมวินด์แฮมแกรนด์ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 398 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้การคำนวณตามวิธีของทาโรยามาเน (Yamane, T, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คนทำการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) และทำการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธี Cronbach's Alpha coefficient ของ Cronbach (1984) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.944 แบบสอบถาม มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน นโยบายในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงานและสภาพทางสังคม และการได้รับการยอมรับ จำนวน 21 ข้อ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสุ่มแบบเจาะจงจากพนักงานในแผนกต่างๆ ของโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต และนำแบบสอบถามมาแยกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ ให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และใช้สถิติดังนี้ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test , F-test และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ



ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม

ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
ด้านลักษณะงาน	4.26	0.480	มากที่สุด
ด้านนโยบายในการปฏิบัติงาน	4.61	0.563	มากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	4.31	0.578	มากที่สุด
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	4.24	0.653	มากที่สุด
ด้านโอกาสก้าวหน้า	4.72	0.388	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและสภาพสังคม	4.48	0.579	มากที่สุด
ด้านการได้รับการยอมรับ	4.30	0.407	มากที่สุด
รวม	4.42	0.299	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือด้านโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมาคือ ด้านนโยบายในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.61$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและสภาพสังคม ($\bar{X} = 4.48$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.31$) ด้านการได้รับการยอมรับ ($\bar{X} = 4.30$) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 4.26$) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.24$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
ด้านคุณภาพงาน	4.40	0.395	มากที่สุด
ด้านปริมาณงาน	4.35	0.392	มากที่สุด
ด้านเวลา	4.41	0.461	มากที่สุด
รวม	4.39	0.388	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ตในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 4.40$) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต ทะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามลักษณะของพนักงาน

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	ด้านคุณภาพงาน		ด้านปริมาณงาน		ด้านเวลา		รวม	
	t/f	sig	t/f	sig	t/f	sig	t/f	sig
เพศ	1.586	0.114	0.548	0.584	0.197	0.844	0.800	0.425
อายุ	1.467	0.225	0.983	0.402	1.182	0.312	0.852	0.467
ระดับการศึกษา	0.240	0.787	0.302	0.740	0.028	0.973	0.011	0.989
สถานภาพ	0.240	0.830	1.120	0.329	0.182	0.834	0.205	0.815
รายได้ต่อเดือน	3.649	0.014*	2.094	0.102	1.668	0.175	2.604	0.053
ตำแหน่งงาน	0.920	0.432	0.610	0.609	1.297	0.277	0.523	0.667

จากตารางที่ 3 พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ในภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต ทะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าเมื่อพิจารณารายด้าน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต ทะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต กับปัจจัยมุ่งเน้นในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	b	SEE.	β	t	Sig
ค่าคงที่ (a)	1.012	0.283		3.574	0.000*
ลักษณะงาน (X_1)	0.297	0.041	0.368	7.265	0.000*
นโยบายในการปฏิบัติงาน (X_2)	-0.101	0.035	-0.146	-2.890	0.004*
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (X_3)	0.095	0.034	0.142	2.792	0.006*
ผลตอบแทนและสวัสดิการ (X_4)	0.246	0.037	0.415	6.697	0.000*
โอกาสก้าวหน้า (X_5)	0.472	0.055	0.471	8.554	0.000*
สภาพแวดล้อมในการทำงานและสภาพสังคม (X_6)	-0.232	0.047	-0.346	-4.949	0.000*
การได้รับการยอมรับ (X_7)	-0.016	0.046	-0.017	-0.358	0.721

$R = 0.808$ $R^2 = 0.654$ $R^2 \text{ Adjust} = 0.641$ $\text{SEE.est} = 0.32398$ $F = 51.843$ $\text{Sig.} = 0.000^*$

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต ทะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต โดยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต ทะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต สูงเรียงตามลำดับคือ โอกาสก้าวหน้า (X_5) ผลตอบแทนและสวัสดิการ (X_4) ลักษณะงาน (X_1) สภาพแวดล้อมใน

การทำงานและสภาพสังคม (X_6) นโยบายในการปฏิบัติงาน (X_2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (X_3) ซึ่งตัวแปรทั้ง 6 ตัวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 65.40 ส่วนที่เหลือร้อยละ 34.60 มาจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาวิเคราะห์

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ตมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านโอกาสก้าวหน้า รองลงมาคือ ด้านนโยบายในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและสภาพสังคม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ ทั้งนี้เพราะแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลเกิดความต้องการ และ แสดงพฤติกรรมออกมา โดยมีการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ และเป็นไป ตามเป้าหมายที่ตัวบุคคล และองค์กรตั้งไว้ ประกอบด้วย ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ความเจริญก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของวัชรวิศ เจริญกุล (2563) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของมณีรัตน์ ศรีคุ้ม และ คณะ (2562) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการ ทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ตในภาพรวมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเวลา รองลงมาคือ ด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ ทั้งนี้เพราะประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นการกระทำของบุคคลแต่ละคนที่แสดงให้เห็นโดย พิจารณาถึงคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย มีความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งปฏิบัติงานด้วยความ รวดเร็ว มีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานแล้วเสร็จทันเวลา ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของธนฤทธิ ลิขิตนังสุ (2560) เรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการ และด้านค่าใช้จ่าย ภาพรวมอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธัญญารัตน์ สาริกา (2566) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ที่พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการคลัง อยู่ในระดับมาก



2. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต กับ ลักษณะของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ทั้งนี้เพราะโรงแรมมีมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการบริการที่พนักงานทุกคนต้องทำตามข้อกำหนดของโรงแรมทำให้พนักงานทุกคนต้องทำงานให้มีประสิทธิภาพมีคุณภาพ ปริมาณงาน และกำหนดเวลาที่โรงแรมกำหนดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของปราการ รอดปรีชา และคณะ (2558) เรื่อง บุคลิกภาพ ความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ จิตวิญญาณการให้บริการ และแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุ แผนงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาทำงานที่โรงแรม แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานในโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับผลการศึกษาของพลอยไพสิน อิงบุญ และคณะ (2562) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามราช จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงานที่แตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานภาพรวมไม่แตกต่าง อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ตัว ประกอบด้วย ลักษณะงาน นโยบายในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงานและสภาพสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของพัชรีย์ พันธุ์แดงไทย (2564) เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย สนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ที่พบว่า แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านนโยบายการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมและสภาพสังคมการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของภริศท์ชาห์ ชดช้อย และคณะ (2565) เรื่อง ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า แรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงานคือด้านทักษะด้านลักษณะการทำงานและด้านรางวัลตอบแทน

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมวินด์แฮม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิม เบย์ จังหวัดภูเก็ต มีข้อเสนอแนะที่พบในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้ ผลการวิจัยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานโรงแรมเน้นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ด้านโอกาสก้าวหน้า รองลงมา คือ ด้านนโยบายในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและสภาพสังคม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ ดังนั้น ผู้บริหารโรงแรม ควรมีแผนการฝึกอบรม และสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงาน เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารโรงแรม ควรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่และแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้กับพนักงานแต่ละตำแหน่ง เพื่อสร้างความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และ

เป้าหมายการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพสังคม เป็นสถานที่ทำงานของพนักงาน ผู้บริหาร ควรจัดบรรยากาศในการทำงาน และสภาพแวดล้อมให้เหมาะแก่การทำงาน แสง สี เสียง พอเหมาะกับการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารควรจัดให้มีการสัมมนา และการละลายพฤติกรรมให้พนักงานรู้จักกันและทำงานกันเป็นทีม ด้านการได้รับการยอมรับ ผู้บริหารควรมีการชื่นชมผลการปฏิบัติงาน มีการประเมินผลอย่างยุติธรรม ด้านลักษณะงาน ผู้บริหารควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ ความชำนาญ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ผู้บริหารควรจัดให้มีสวัสดิการและผลตอบแทนการทำงานที่เหมาะสม ผลการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเน้นด้านเวลา รองลงมาคือ ด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงาน ทั้งนี้เพราะการทำงานด้านการบริการ เวลาเป็นสิ่งที่สำคัญที่พนักงานต้องทำให้รวดเร็ว เสร็จตามเวลาที่กำหนด โดยงานที่ต้องมีคุณภาพและได้มาตรฐาน และเป็นสิ่งที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้บริหารต้องกำหนดแผนการทำงานที่สมดุลระหว่างเวลา และปริมาณงานที่เหมาะสม และจัดพนักงานเข้าทำงานอย่างเพียงพอ รวมถึงแผนพัฒนาสายอาชีพ เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพและเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 1. การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลละเอียดยิ่งขึ้น เพื่อครอบคลุมเนื้อหาที่ศึกษาเพิ่มขึ้น และได้แนวทางสำหรับผู้บริหารนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 2. การวิจัยครั้งต่อไปควรไปศึกษาโรงแรมสาขาในเขตพื้นที่อื่น เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาเปรียบเทียบและประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานให้มีทักษะการบริการที่จะส่งผลต่อการเลือกใช้บริษัทนำเที่ยวและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

บรรณานุกรม

- นิชาภา ลพนาสุรณ์. (2565). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขตสะพานสูง. ใน (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). ปรตติวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญญารัตน์ สาริกา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงิน การคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. ใน (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ปราการ รอดปรีชา และคณะ. (2558). บุคลิกภาพ ความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ จิตวิญญาณการให้บริการ และแรงจูงใจ ในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร. SDU Res. J., 11(3), 47-64.
- พลอยไพลิน อิงบุญ และคณะ. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามราช จำกัด (มหาชน). วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, 1(1), 1-13.
- พัชรี พันธุ์แดงไทย. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. ใน (ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.



- ภริศท์ซาร์ ชดช้อย และคณะ. (2565). ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. 13(1), 341-358.
- มณีนรัตน์ ศรีคุ้ม และคณะ. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 15(1), 157-174.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. ใน (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รณฤทธิ์ ลิขมนังสุ. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจระบบทอส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). ใน (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วัชรวิศ เจริญกุล และคณะ. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง. วารสารบัณฑิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 20(1), 141-153.
- สมบัติ อาริยาสาธ. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา. Journal of Roi Kaensarn Academi. 3(2), 33-46.
- Cronbach, L. J. (1984). Essential of psychology testing. New York: Harpe.
- Yamane, T. (1967). Statistics: An Introductory Analysis. 2nd Edition. New York: Harper and Row.