

แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว  
ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

Satisfaction and Motivation Impact on the Operation of 4-Star Hotel  
Staffs in Bangkok Metropolis and Adjacent Provinces.



ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพ  
และปริมณฑล

Satisfaction and Motivation Impact on the Operation of 4-Star Hotel Staffs in Bangkok  
Metropolis and Adjacent Provinces



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2560



© 2561

ยศนันท์ อ่อนสันทัด

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

เรื่อง แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขต  
กรุงเทพและปริมณฑล

ผู้วิจัย ยศนันท์ อ่อนสันทัต

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงธิดา นันทาภีรัตน์)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล )

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

15 พฤศจิกายน 2561

ยศนันท์ อ่อนสันทัด. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว, พุทธศักราช 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล (85 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงธิดา นันทภักดิ์

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ทำการศึกษารูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กระบวนการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ระหว่าง พฤษภาคม 2560 ถึง ธันวาคม 2560 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ สถิติอ้างอิง One way ANOVA และ T-test แล้วทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยใช้ Scheffe ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 21-25 ปี มีสถานภาพโสด ตำแหน่งงานคือพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) มีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.00 พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.86 และด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.02 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.99 เปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีเพศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งภาพรวม ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และด้านปัจจัยค้ำจุน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านปัจจัยจูงใจ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คืออายุของพนักงาน ที่แตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม และด้านปัจจัยจูงใจ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน เปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, พนักงานโรงแรม



Onsunthud, Y. M.A. (Hospitality and Tourism Industry Management), November 2018, Graduate School, Bangkok University.

Satisfaction and Motivation Having Impact on the Operation of 4-Star Hotel Staffs in Bangkok Metropolis and Adjacent Provinces (85 pp.)

Advisor: Asst. Prof. Duangthida Nunthapitat, Ph.D.

### ABSTRACT

This quantitative research studies 4-star hotel staffs' satisfaction and motivation impact on the operation in Bangkok and adjacent provinces using accidental sampling. The data were collected from the sample groups based on questionnaire from May to December, 2017. The data was then analyzed by using descriptive statistics, namely, percentage, inferential statistics, One way ANOVA, and T-test, and subsequently by testing differences among the groups by using Scheffe in statistical data analysis and interpretation.

According to the study, most sample groups were single females whose age range is between 21-25 years old in the position of Front Office (Front Office Receptionist). They had 1-3 years' work experience. Their monthly incomes were from 10,001 to 20,000 baht. Overall, motivation level of the 4-star hotel staffs in Bangkok and adjacent provinces was in the high level with average value of 4.00. On consideration on an aspect basis, the motivation aspect was in the high level with average value of 3.86, and maintenance factor was in the high level with average value of 4.02. the satisfaction level on operation was in the high level with average value of 3.99. In comparison with operating motivation factors, the employees who have different genders, positions, and working periods did not have different opinions on motivation factors and maintenance factors. Regarding to employees with different ages, they also did not show different opinions on motivation factors and maintenance factors. Motivation factor had different operating motivation level with statistical signification of 0.05. Hotel employees who had different monthly income had indifferent operating motivation, and on motivation factor aspect, with statistical signification in the level of 0.05. Moreover, regarding maintenance factor, the

operating motivation level was indifferent. In comparison with the operating satisfaction factor, employees of different genders, working period, and monthly income showed different operating motivation with statistical signification in the level of 0.05. Last but not least, different age, marital status, and position did not demonstrate different operating satisfaction.

*Keywords: Operating Satisfaction, Operating Motivation, Hotel Staffs*





## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ผศ.ดร.ดวงธิดา นันทาภิรรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้ความรู้และให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงงานวิจัยในครั้งนี้อย่างสม่าเสมอตลอดมา ทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีรวมทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยกรุงเทพทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ข้าพเจ้าตลอดช่วงระยะเวลาที่ข้าพเจ้าได้ศึกษาเล่าเรียนในหลักสูตรนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์และได้สละเวลา ในการตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยฉบับนี้

และขอขอบพระคุณ ครอบครัว เพื่อน และญาติทุกคน ที่คอยให้คำปรึกษาคอยช่วยเหลือและช่วยเก็บข้อมูลพื้นที่ในงานของข้าพเจ้าให้การเก็บข้อมูลเป็นไปได้อย่างดีและสะดวกรวดเร็วซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยในครั้งนี้ อีกทั้งเป็นกำลังใจให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

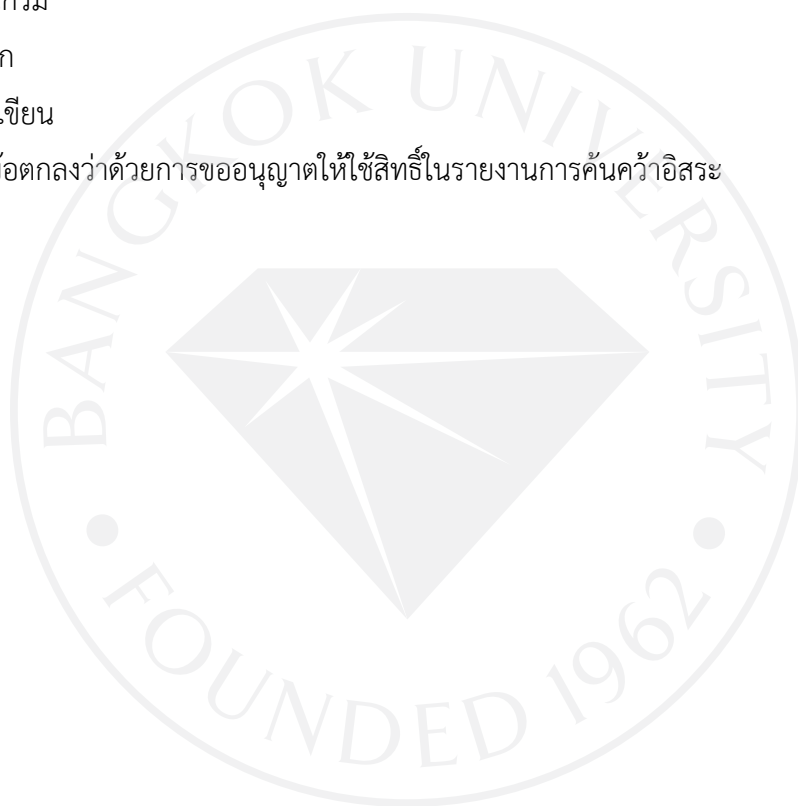
ยศนันท์ อ่อนสันทัต

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐาน	3
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	3
1.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์	19
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ	20
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	25
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.3 การทดสอบเครื่องมือ	27
3.4 วิธีกรเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
4.2 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	67
5.2 อภิปราย	69
5.3 ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	75
ประวัติผู้เขียน	85
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2,1: ความหมายของความพึงพอใจ	6
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	31
ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	32
ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	32
ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	33
ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการทำงานในปัจจุบัน	33
ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	34
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยจำแนกเป็นภาพรวม และรายด้าน	35
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยจำแนกตามด้านปัจจัยจูงใจ	35
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยจำแนกตามด้านปัจจัยค้ำจุน	36
ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล	37
ตารางที่ 4.11: เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ	39

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12: เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ	39
ตารางที่ 4.13: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ จำแนกตามอายุ	41
ตารางที่ 4.14: เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพการสมรส	43
ตารางที่ 4.15: เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน	44
ตารางที่ 4.16: เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	45
ตารางที่ 4.17: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	46
ตารางที่ 4.18: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	49
ตารางที่ 4.19: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของผลรวมระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	51
ตารางที่ 4.20: เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	53
ตารางที่ 4.21: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	54
ตารางที่ 4.22: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของผลรวมระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	57

### สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23: เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำแนกตามเพศ	59
ตารางที่ 4.24: เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน	59
ตารางที่ 4.25: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	62
ตารางที่ 4.26: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	64

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: รูปแบบจำลองความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	12
ภาพที่ 2.2: ภาพ แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์	15
ภาพที่ 2.3: แผนผังแสดงทฤษฎี ERG Theory	20
ภาพที่ 2.4: กรอบแนวคิดงานวิจัย	24



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หากกล่าวถึงทรัพยากรมนุษย์ ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในอุตสาหกรรมบริการ เพราะเมื่อไม่มีมนุษย์ก็ไม่มีบริการอะไรทั้งสิ้น และเป็นสิ่งที่ช่วยเป็นแรงผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นพนักงานจะนำองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และสร้างคุณประโยชน์ให้แก่องค์กร

บุคลากรถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญเพื่อให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมาย ดังคำกล่าวของ CEO ของสายการบิน Southwest Airline “พนักงานมีความสำคัญเป็นอันดับ 1 ส่วนลูกค้าสำคัญรองลงมาเป็นอันดับ 2 ” และ “ พนักงานที่มีความสุขจะทำงาน และให้บริการแก่ลูกค้าอย่างทุ่มเท ” (Herb Kelleher. 2545 อ้างใน จักรพันธ์ มิสุธา, 2555) หากบุคลากรมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น ขาดความขยันและกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่รับรู้สิ่งใหม่ๆ ทำงานด้วยคุณภาพ มีการขาดงาน การมาสาย และการลาออกจากงาน หน่วยงานหรือผู้ประกอบการที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องเข้ามาปรับปรุง ดูแลและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดการลาออกของพนักงาน เนื่องจากการลาออกของพนักงาน ไม่ว่าจะจำนวนมากหรือน้อยอาจจะทำให้องค์กรขาดพนักงานมีความรู้ความสามารถได้ และอาจมีต้นทุนในการคัดสรรพนักงานเข้ามาทดแทน เช่น การประกาศรับสมัครพนักงานใหม่ การฝึกอบรม และกว่าจะเป็นพนักงานที่มีคุณภาพที่สามารถให้คุณค่าให้แก่องค์กรอาจจะต้องใช้เวลานาน (สุธานี นุกูลยิ่งอารี, 2555) อาจทำให้องค์กรเสียเวลาและเสียผลประโยชน์บางอย่างไปในเวลานั้น ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องทำการทำการโน้มน้าวจิตใจของพนักงานและปลูกฝังให้บุคลากรคิดว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเป็นพนักงานที่มีคุณค่าที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ในปัจจุบันสถานการณ์การท่องเที่ยวในปี 2560 มีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่องจากในปี 2559 และส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมได้รับอานิสงส์จากการให้บริการรองรับนักท่องเที่ยว และส่งผลให้มีผู้ประกอบการโรงแรมมีจำนวนที่เพิ่มขึ้น ในปี 2560 การแข่งขันในตลาดธุรกิจโรงแรมเป็นไปอย่างรุนแรงขึ้น การออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารเพื่อการโรงแรมทั่วประเทศในช่วงสามไตรมาสแรกของปี 2559 ที่อยู่ที่ 1,936 อาคาร เพิ่มขึ้นจากในช่วงสามไตรมาสแรกของปี 2558 ถึงร้อยละ 68.51 สะท้อนถึงแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนโรงแรมและห้องพักในอนาคต ที่จะส่งผลให้การแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการโรงแรมทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น (ศุภชัยวิชัยกสิกร, 2560) จากการขยายตัวของธุรกิจอุตสาหกรรมด้านการโรงแรมส่งผลให้ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมด้านการบริการมีความต้องการเป็นจำนวนมาก แต่ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานใน



อุตสาหกรรมด้านการบริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งการที่จะได้พนักงานที่มีคุณสมบัติ และทักษะตรงตามที่ได้รับสมัครนั้นหายาก

นอกจากการขาดแคลนแรงงานยังประสบปัญหาเรื่องการเข้า-ลาออกจากงานจำนวนมาก เนื่องจากโรงแรมบางแห่งรับนักศึกษาที่เพิ่งสำเร็จการศึกษามาปฏิบัติงาน ซึ่งนักศึกษาที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา อาจเข้ามาปฏิบัติงานเพียงเพราะว่าต้องการหาประสบการณ์ เพราะส่วนใหญ่พนักงานที่มีประสบการณ์ และความสามารถจะเมื่อมีโอกาสอาจมีการโยกย้ายตนเองไปทำงานกับองค์กรอื่น ที่อาจจะเสนอสวัสดิการเบื้องต้นที่ดี เช่น การกัณฑ์ติเซอร์วิสซาร์จที่สูง ค่าจ้างสูงกว่า รวมทั้งเชื่อว่าในภาคอากามีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ที่สูงกว่า หากโรงแรมยังไม่สามารถหาพนักงานเข้ามาทดแทน อาจส่งผลให้พนักงานที่อยู่ต่อ ขาดแรงจูงใจในการทำงานเนื่องจากพนักงานในองค์กรไม่เพียงพอต่อการทำงาน อาจทำให้พนักงานต้องรับผิดชอบภาระงานที่มากขึ้น อาจเกิดอาการเหนื่อยล้า ความเครียด และท้อแท้ในหน้าที่การงาน เพราะฉะนั้นหน่วยงานหรือผู้ประกอบการต้องเข้ามาดูแล และแก้ไขปัญหา เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้แก่พนักงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและสนใจศึกษาเรื่องแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานในธุรกิจโรงแรม เพื่อเป็นแนวทางในการเปลี่ยนแปลงแก้ไข วางแผน ปรับปรุงและการกำหนดนโยบายองค์กรให้มีการสอดคล้องกับการดำเนินกิจการในปัจจุบัน และทำให้บุคลากรมีความตั้งใจในการทำงาน และมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.3 เพื่อหาแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### 1.3 สมมติฐาน

1.3.1 พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

1.3.2 พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

1.3.3 พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

1.3.4 พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

1.3.5 พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

1.3.6 พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

1.3.7 พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

1.3.8 พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

### 1.4 ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตงานวิจัยคือ พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวนทั้งสิ้น 400 คน และศึกษาในช่วงเวลาตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2560 ถึง ธันวาคม 2560

### 1.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

การศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว งานวิจัยนี้มีตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

#### 1.5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ

- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่งงาน
- ระยะเวลาการทำงาน
- เงินเดือน

### 1.5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

- ปัจจัยจูงใจ ได้แก่
  1. ความสำเร็จในการทำงาน
  2. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
  3. ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่
  4. การได้รับการยอมรับ
  5. การก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

- ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่
  1. การบริหารและนโยบาย
  2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
  3. ความมั่นคงในอาชีพ
  4. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
  5. การปกครองบังคับบัญชา
  6. เงินเดือนและสวัสดิการ
  7. สถานภาพในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ภาพลักษณ์องค์กร
2. ระยะทางจากที่พักไปทำงาน
3. การดูแลเอาใจใส่ของหัวหน้างาน
4. มาตรฐานในการปฏิบัติงาน

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**ปัจจัย** หมายถึง สิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกปราศจากความเครียด ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเกิดขึ้นต่อเมื่อรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และบรรลุถึงความต้องการ และสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

**ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายใต้จิตใจของบุคคลเหล่านั้น เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจทำงานและความตั้งใจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง

**โรงแรมระดับ 4 ดาว** หมายถึง เป็นโรงแรมขนาดกลาง ให้บริการห้องพัก ห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับบริการอาหาร และสถานบริการตามที่กฎหมายกำหนดหรือห้องประชุมสัมมนา (กรมการท่องเที่ยว, 2557)



## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

แนวคิดและความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีหลากหลาย ความหมายมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามไว้ที่ต่างกันพอสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2,1: ความหมายของความพึงพอใจ

ผู้เสนอแนวคิด	นิยามและความหมาย
ทวีพงษ์ หินคำ (2541 : 8 )	ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นสิ่งที่สามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2,1 (ต่อ): ความหมายของความพึงพอใจ

ผู้เสนอแนวคิด	นิยามและความหมาย
ธเนีย ปัญญาแก้ว ( 2541 : 12 )	ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า หากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นนี้อยู่ต่ำกว่า อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากงานที่ปฏิบัติให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก
วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 11 )	ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในใต้จิตใจของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าความตั้งใจและความคาดหวังมีมากและได้รับการตอบสนองกลับมามีความดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางกลับกันอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง หากได้รับการตอบสนองตามที่ไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย
Campbell ( 1976 : 117 – 124 อ้างถึงใน วาณี ทองเสวด, 2548 )	กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล
Morse ( อ้างใน ยุวนิต ฉายสุวรรณ, 2548:5 )	ให้ความหมายว่า สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถลดความกดดันและความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง หากมีความเครียดมาอาจจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเครียดที่เกิดขึ้นจากความต้องของบุคคล เมื่อเกิดความต้องการมากจิตใจภายในจะเกิดความเรียกร้อง หากได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นก็คลายลงและหายไป จะทำให้เกิดความพึงพอใจ
Vroom ( 1964 อ้างใน อารี เพชรชุด, 2530 )	หากมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติไปในทิศทางที่บวก จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ในทางตรงกันข้ามหากมีทัศนคติที่ลบอาจทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติอยู่

จากความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ เช่น ระบบในการทำงานที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดี ผู้บังคับบัญชาที่ดี สถานที่ทำงานมีความสวยงาม หากบุคลากรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและส่งผลให้ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ มีประสิทธิภาพมากขึ้นภายในองค์กร

### **2.1.2 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ถ้าผู้บริหารมีความเข้าใจในเรื่อง การบริหารงานบุคคล เป็นอย่างดีประกอบกับมีปัจจัยที่อาจเป็นแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในองค์กร ย่อมทำให้พนักงานหรือบุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

Glimmer (1971, pp. 279-283) ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้านดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานตามที่เขานัด หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงาน เพราะองค์ประกอบนี้มาก
2. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้และการบังคับบัญชาที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย
3. ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่มีอายุมากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น
4. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์ประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงานมีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ

ของการปฏิบัติงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง หรือรายได้จะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยองค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้น ความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้นองค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ

สุนันทา เลานันท์ (2541, หน้า 8-9) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้ทำ แต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่า งานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งท้าทาย ความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้

2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผน และกำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง

3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไร ต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย

4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6. การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอะไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจในต่ำลงได้

7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์การ การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมการศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

8. การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังให้คุณค่าเงินไว้สูง

9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ Locke (1976, p. 1302 อ้างใน กอบชัย อ้นนาค, 2540, หน้า 18-19) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เขาได้ทำการศึกษาวิจัยในปี ค.ศ.1976 ไว้ 9 องค์ประกอบดังนี้คือ

1. ตัวงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3. การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการ การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้าง ของอาคารสถานที่ทำงาน
7. การนิเทศงาน ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ระดับสูงขึ้นไปด้วยความมีเทคนิคและกลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร
8. เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน
9. องค์กรและการบริหารงาน ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร เงินเดือนและนโยบายใน การบริหารงานขององค์กร

วิธีการจูงใจที่กล่าวข้างต้นเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่นักพฤติกรรมศาสตร์เห็นว่า มีส่วนในการจูงใจให้คนหรือบุคคลพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละคนจะมีความต้องการแตกต่างกันไป

### **2.1.3 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

การปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมากที่สุด เพราะการทำให้บุคคลเกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งหากบุคคลมีความพึงพอใจสูงสุดก็หมายความว่า เขามีความรู้สึกลงใจในทางบวก อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีแนวคิดพื้นฐานที่แตกต่างกัน 2 ลักษณะคือ

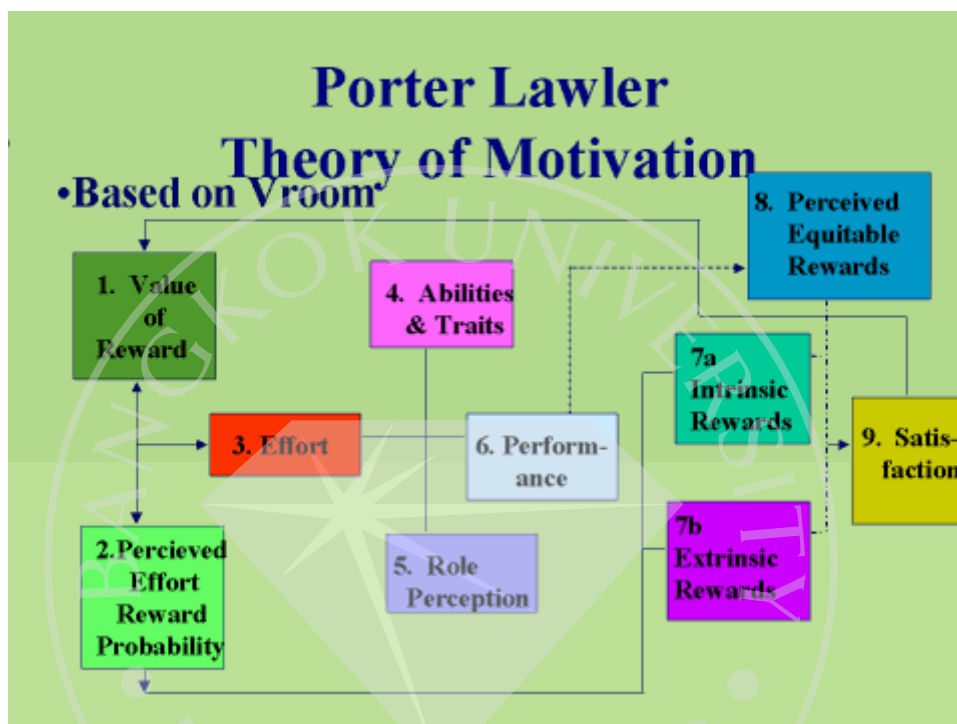
1. ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดที่ได้จากการศึกษาทางด้านมนุษย์สัมพันธ์ โดยเฉพาะการศึกษาทดลองที่โรงงาน ฮาวธอร์น (Howthorne) ในปี ค.ศ.1920 ในเรื่องของแสงสว่างและสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งให้เห็นว่า การเพิ่มของผลผลิตเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพอใจในการปฏิบัติงานของคนงาน ซึ่งเดวิด (Davis 1981,82) ได้กล่าวถึงแนวคิดนี้ว่า “การสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการสนองตอบ” ทศนะตามแนวคิดดังกล่าวสามารถแสดงได้ด้วยภาพดังนี้ (สมยศ นาวิการ, 2521, หน้า 155)

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้บริหารที่มุ่งจะเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ก็จะพยายามจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยต่าง ๆ เช่นเงินเดือน สวัสดิการ หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่สามารถจะตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ (Porter & Lowler, 1967, p.23 อ้างใน กอบชัย อ้นนาค, 2540, หน้า 9-10) ได้พัฒนารูปแบบจำลองเพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูก

เชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนเหมาะสมซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ” ดังภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 2.1: รูปแบบจำลองความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน



จากภาพชี้ให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติได้รับนั่นคือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน จะถูกกำหนดโดย ความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น (สมยศ นาวิการ, 2521, หน้า 119)

ผลตอบแทนภายในหรือรางวัลภายใน เป็นผลในด้านความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เช่นความรู้สึกต่อการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เกิดขึ้นเมื่อสามารถเอาชนะอุปสรรค และสามารถดำเนินงานภายใต้ความยุ่งยากทั้งหลายได้สำเร็จจะทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ในตนเองและความมั่นใจตลอดจนได้รับการยอมรับยกย่องจากบุคคลอื่น ส่วนผลตอบแทนภายนอกเป็นรางวัลที่ผู้อื่นจัดทำให้ เช่น การให้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น หรือให้รางวัลโบนัสพิเศษ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529, หน้า 43)

Glimer (1967, pp. 380-384) ได้สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

- 1) เพศจากการสำรวจหลายครั้ง เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย อาจจะเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการด้านเงิน และความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย
- 2) จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาพวกเจ้าหน้าที่ พนักงาน (White – collar workers) พบว่าผู้ที่ต้องการรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่มีความอุปการะจำนวนมาก จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย สาเหตุมาจากปัญหาสถานะการเงินที่บีบคั้นอยู่
- 3) อายุ จากการศึกษาในกลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลของความสัมพัทธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานต่างกันคือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานต่ำ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง
- 4) ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้ง พบว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงานบุคคล จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี
- 5) ความเฉลี่ยฉลาด พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลี่ยฉลาดกับความพึงพอใจในงาน โดยขึ้นกับขอบเขตของความฉลาด และความยากง่ายของงาน คือถ้าให้ผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดมาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้
- 6) ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่น ๆ กลับพบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 7) บุคลิกภาพส่วนตัว พบว่าบุคลิกภาพส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวคือบุคคลที่มีความพึงพอใจในงาน มักจะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษามีความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนความคิดได้ตามกาลเทศะ มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข มีความเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริงของตัวเขา และจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ส่วนบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในงาน ก็จะมีบุคลิกภาพตรงข้ามกับที่กล่าวมาแล้ว Cooper, et al. (1979, pp. 117-125) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่าคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับของวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานโดยความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาส การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และค้นพบว่าความพึงพอใจในงานมีช่องว่างลำดับขั้น คือผู้จัดการมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนงานรายชั่วโมง

นอกจากปัจจัยด้านบุคคลแล้ว ปัจจัยด้านงาน ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Harrell, 1972 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 145-152) โดยปัจจัยดังกล่าวนี้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

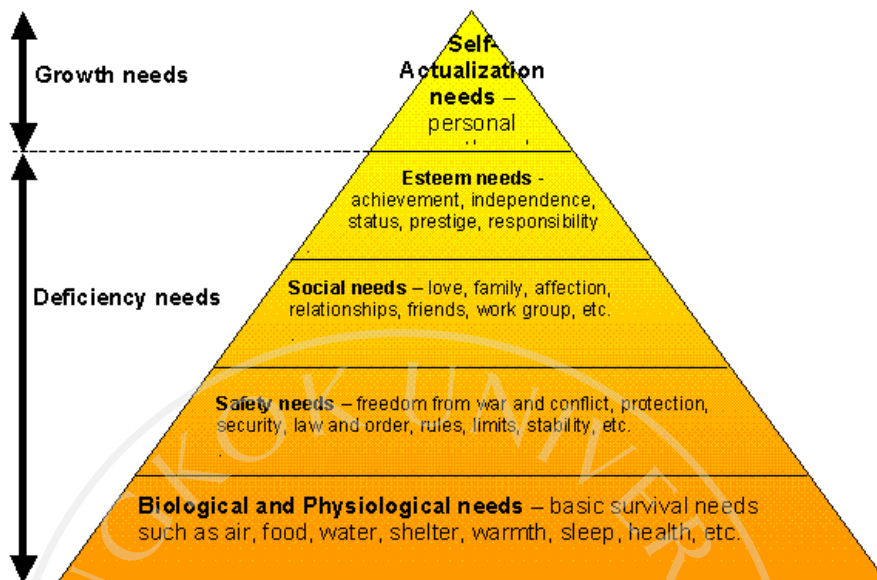
1. ลักษณะงาน คือความน่าสนใจของงาน การได้เรียนรู้สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นในงาน โอกาสในความก้าวหน้า ความท้าทายของงาน ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ขนาดขององค์กร ในแต่ละบุคคลจะคำนึงถึงชื่อเสียงและความมั่นคงของหน่วยงาน บุคคลย่อมมีความต้องการที่จะทำงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง
3. ทักษะของงาน บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีความถนัดในตำแหน่งงานนั้นๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับลักษณะของงาน
4. สิ่งแวดล้อม บุคคลจะชอบแบบแผนการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม ค่านิยม ที่มีความพึงพอใจของแต่ละบุคคล
5. โครงสร้างของงาน แบบแผนขององค์กร รายละเอียดของงาน มาตรฐานในการปฏิบัติงาน และเป้าหมาย ต้องมีความชัดเจนบุคคลจึงจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ระยะทางของที่ทำงานและสถานที่พักของบุคคล หากสถานที่ทำงานอยู่ห่างไกลจากที่พักมาก ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในการมาปฏิบัติงาน

#### **2.1.4 ปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกยินดี มีความสุข และเต็มใจในการทำงาน หรือมีเจตคติทางบวกต่องานที่ กำลังปฏิบัติอยู่ หรือทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความ พยายามกระตุ้นให้อยากทำงาน จนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ปัจจัยดังกล่าวมี นักวิชาการได้แสดงเจตคติไว้ ดังนี้

โชคดี รักทอง (2523, หน้า 19) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี ดังนี้ คือ

ภาพที่ 2.2: ภาพ แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์



1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นอันดับแรก ที่จะทำให้ตนรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยนี้จะมากขึ้น ตามอายุผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะรู้สึกมั่นคงในการทำงาน มีความสำคัญน้อยกว่าผู้มีการศึกษาต่ำ
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนขั้นตำแหน่ง การงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่มีจากความสามารถของตนเองนั้นย่อมทำให้เกิดความภาคภูมิใจ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า เพศชายมีความต้องการในเรื่องนี้ มากกว่าเพศหญิง (ตามผลงานวิจัย) แต่ความต้องการในลักษณะนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ขนาดขององค์กร การชื้อเสียง รายได้ และการจัดการประชาสัมพันธ์ เป็นองค์ประกอบที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ในการทำงาน ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการในปัจจุบันนี้มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
4. ค่าจ้างหรือรายได้ (Wages) ผู้ปฏิบัติงานจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับเกือบสูงสุด แต่อย่างน้อยกว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจใน การทำงานมากกว่าความพึงพอใจ เพศชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าเพศหญิง



5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspect the job) องค์ประกอบนี้จะมีส่วนสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติได้ทำงานตามที่ตนเองต้องการหรือถนัดแล้ว จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

6. การควบคุมดูแลหรือบังคับบัญชา (Supervisor) ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่องานได้ เพศหญิงมักจะทำให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบนี้มากกว่า เพศชาย และจะเป็นองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานขาดงานหรือลาออกได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) เป็นลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึก ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือต้องการให้สังคมยอมรับตนเอง หากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมแล้ว จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น องค์ประกอบนี้ มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงานและเพศหญิงจะให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบนี้มากกว่า เพศชาย

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับส่งข้อมูลต่าง ๆ คำสั่งการทำงาน รายงานการติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และผู้มีการศึกษาระดับสูง จะให้ความสำคัญต่อ องค์ประกอบนี้

9. สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง ห้องทำงาน ห้องอาหาร องค์ประกอบเหล่านี้มีความสำคัญต่อเพศหญิงมากกว่า เพศชาย แต่เพศชายจะให้ความสำคัญต่อชั่วโมงการทำงานมากกว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านอื่น ๆ

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ

ยงยุทธ เกษสาคร (2544, หน้า 161) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนและค่าจ้างหรือรายได้ (Compensation vs self) มีบทบาทสำคัญต่อ ความพึงพอใจ ในการทำงาน เพราะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการที่จะให้ได้มาซึ่งความต้องการต่าง ๆ เช่น อาหาร เครื่องแต่งกาย นอกจากนี้รายได้ยังเป็นสัญลักษณ์ของสัมฤทธิ์ผล และเป็นที่มาของบุคคลที่มีคุณค่าและได้รับการยอมรับ

2. ลักษณะงานที่ทำ (Work itself) เป็นลักษณะงานที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนด ความพึงพอใจ คือความหลากหลาย และการควบคุมวิธีการทำงาน และความสอดคล้องของงาน โดยทั่วไป ลักษณะงานที่น่า พึงพอใจ จะต้องมีความหลากหลายไม่น้อยเกินไปเพราะจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ส่วนงานที่มากเกินไป ก็จะทำให้เกิดความเครียดของอารมณ์ งานโดยทั่วไปจะให้อำนาจลูกจ้างในการทำงานเอง ถ้านายจ้าง เข้ามาควบคุมวิธีการทำงานต่าง ๆ ทุกอย่าง ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ ระดับที่สูงขึ้น ทำทายมากขึ้น มีอิสระมากขึ้น การเลื่อนตำแหน่งมีความแตกต่างกัน แต่แต่ละแห่ง เงินเดือนเพิ่ม มากน้อยต่างกัน ซึ่งเรื่องนี้มีความสำคัญต่อระดับผู้บริหารมากกว่าคนงานทั่วไป

4. การบังคับบัญชา (Supervision) ลักษณะของผู้บังคับบัญชามี 2 แบบ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงาน แบบแรก คือ การให้ลูกจ้างเป็นศูนย์กลางหรือให้สิทธิลูกจ้างมีส่วนร่วม ในการพิจารณา ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยให้การสนับสนุนหรือ ให้ความสนใจ ส่วนบุคคล ในแบบที่สอง ลักษณะการบังคับบัญชาต้องมีการกระจายอำนาจ ในการตัดสินใจ ให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ลูกจ้างที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อความพึงพอใจในงานในระดับที่สูงขึ้นต่อผู้บังคับบัญชาและสภาพการทำงาน

5. ทีมงาน (Team work) การมีมิตรภาพในการทำงานเป็นทีม และสัมพันธภาพของ ผู้ร่วมงาน มีผล ต่อความพึงพอใจในงานของลูกจ้างแต่ละคน บุคคลที่ชอบจะได้มีโอกาสได้พบปะ สนทนากับบุคคลอื่นที่เขา ต้องทำงานด้วย ไม่ชอบงานที่พวกเขาต้องแยกออกจากคนอื่น ๆ กลุ่มทำงานเป็นกลุ่มทางสังคมของลูกจ้างที่มี การสมาคมกันอย่างไม่เป็นทางการ บุคคลมักจะมีผู้ร่วมงาน เป็นที่ปรึกษาปัญหาของเขาเองและเป็นที่มาของ ความพอใจ

6. สภาพบรรยากาศในการทำงาน วัสดุ อุปกรณ์ อุณหภูมิ ความชื้น การระบาย อากาศ แสง และเสียง ตารางการทำงานและความสะอาดของที่ทำงาน ซึ่งทั้งหมดมีผลต่อความพึงพอใจ ของงานทั้งสิ้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 320-321) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่เป็นเงิน (Financial incentive) ได้แก่ ค่าจ้าง ค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จ บำนาญ และ สวัสดิการ เป็นต้น

2. ปัจจัยที่ไม่ใช่เงิน (Non financial incentive) ได้แก่ สิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทาง จิตใจ เช่น การยกย่อง ชมเชย การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้า ในการปฏิบัติหน้าที่เท่าเทียมกัน เป็นต้น จากการศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน กล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ มนุษย์ ต้องการความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความพอใจในการจัดจ้าง ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ลักษณะการทำงานการสื่อสาร การบังคับบัญชา สภาพบรรยากาศในการ ทำงาน สิ่งตอบแทน โดยมีองค์ประกอบในด้านเพศ การศึกษา อายุ ความสามารถ และ บุคลิกภาพ เป็นสิ่งกระตุ้นที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจากการตอบสนอง ความต้องการนั้น ๆ ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ ต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจของ บุคลากรใน



ทุก ๆ ด้าน เมื่อบุคลากรภายในองค์กรได้รับการตอบสนองตามความพึงพอใจแล้วก็จะส่งผลให้ องค์กร นั้นได้รับผลผลิตและบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

### **2.1.5 ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานหน้าที่อาจจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในด้านต่าง ๆ พฤติกรรมของพนักงานดังนี้ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542 อ้างใน กิ่งแก้ว สุนทรพิพิธภัทร, 2547, หน้า 23-24)

ผลของการพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้อัตราการเข้าออกจากงาน (Turnover Rate) จะมีทิศทางไปในความสัมพันธ์ทางลบ เพราะยิ่งบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมาก จะส่งผลให้อัตราการเข้าออกจากงานยิ่งน้อยลง ในเรื่องของการขาดงาน (Absenteeism) หากบุคลากรมีความพึงพอใจมากเพียงใดจะส่งผลให้การขาดงานก็ยิ่งน้อยลงบุคลากรที่มีการขาดงานมากกว่าบุคคลปกติมีแนวโน้มว่าจะไม่พึงพอใจกับงานที่ตนเองกำลังปฏิบัติอยู่ อย่างไรก็ตามการขาดงานต้องมีเหตุผลสมควรเสมอ หากไม่มีเหตุผลจึงจะเป็นเครื่องชี้วัดได้ว่าความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นส่วนให้เกิดการขาดงานของบุคลากร

ผลของการไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจส่งผลกระทบต่อบุคลากรได้ เช่น ผลกระทบทางร่างกาย และจิตใจ โดยจะแสดงออกในรูปแบบของการเจ็บป่วย เช่น ระบบทางเดินหายใจ ความดันโลหิต ระบบย่อยอาหาร เป็นต้น ในส่วนของผลกระทบทางจิตใจอาจก่อให้เกิด อารมณ์ฉุนเฉียว ความจำเสื่อม หลงลืม ขาดสมาธิในการทำงาน (อารี ผาดผุด, 2530 :55) ไม่เพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อบุคลากรเท่านั้นยังส่งผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง อาจทำให้ประสิทธิผลของงานที่ทำออกมาไม่เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังไว้ อาจก่อให้เกิดการลาออก และการขาดงานสูงขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากรในการทำงาน จะแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร สามารถส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวมถึงความสุขของบุคลากรอีกด้วย หากองค์กรมีบุคลากรที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจทำให้เกิดสาเหตุ ที่ทำให้การปฏิบัติงาน และผลลัพธ์งานที่ได้ออกมามีคุณภาพลดลง มีการขาดงาน การลาออกจากงาน และเกิดปัญหาวินัยในองค์กร แต่ในทางกลับกันหากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลบวกให้แก่องค์กร เป็นเครื่องชี้วัดในเรื่องประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์

ความหมายของพฤติกรรมมนุษย์ คือ พฤติกรรมที่กระทำ หรือแสดงออกมาจากความรู้สึกภายใน เช่น ความคิด ความรู้สึก ทักษะ และ การแสดงออกแบบตั้งใจไม่ได้ตั้งใจ ของบุคคลเหล่านั้น

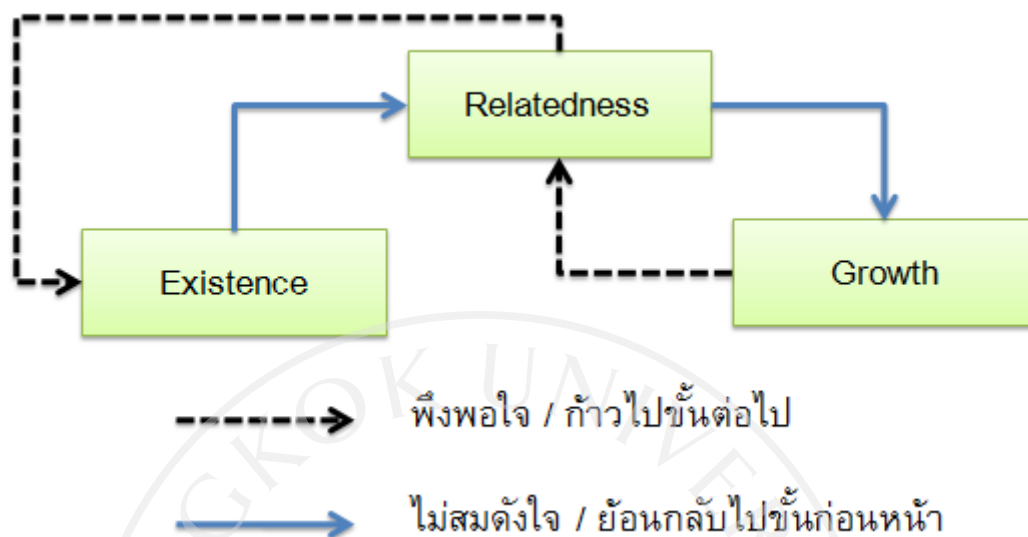
ทฤษฎี ERG Theory (Existence, Relatedness, Growth) ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) (Alderfer, 1972, pp. 184-186 อ้างใน ญัตฐา กริทธิรัฐ, 2550) ได้เสนอทฤษฎี ERG (Existence, Relatedness, Growth) ว่าความต้องการมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์โดยมีแนวคิดพื้นฐาน ดังนี้

1. มนุษย์อาจมีความต้องการหลายอย่างเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันโดยไม่จำเป็นว่าความต้องการเบื้องต้นจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะเกิดความต้องการเบื้องต้น
2. ยิ่งความต้องการได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการแต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น
3. ยิ่งความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองมากเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการระดับสูงมากขึ้นไปอีก
4. ยิ่งความต้องการระดับสูง ได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการในระดับต่ำมากขึ้นเท่านั้น

อัลเดอร์เฟอร์ จึงได้ทำการศึกษาวิจัย โดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ในปี ค.ศ. 1969 จากผลของการศึกษานี้ เขาพบว่า มนุษย์เรานั้นมีความต้องการ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E) เป็นความต้องการทางกายภาพที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตรอดอยู่ได้ เช่น ที่อยู่อาศัย อาหาร น้ำ นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงาน สวัสดิภาพ ความมั่นคงในหน้าที่ ความปลอดภัย ก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้เช่นกัน
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียงและการได้รับการยกย่องจากสังคม เมื่อเทียบกับ
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเองและสามารถก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไป ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความภาคภูมิใจ ตลอดจนการเข้าใจในตนเองและการใช้ศักยภาพของตน

ภาพที่ 2.3: แผนผังแสดงทฤษฎี ERG Theory



จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ถือเป็นประเด็นหลักที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นและประสบความสำเร็จแต่องค์กรก็ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย การที่จะทำให้คนในองค์กรเกิดความพึงพอใจในตัวมนุษย์ คือความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบายขององค์กร เงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Two Factors Theory) (เรณู สุขฤกษ์กิจ, 2554) ในทฤษฎีนี้ อาจจะมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันไป คือ “Motivation- Maintenance Theory” หรือ “Dual Factor Theory” หรือ “The Motivation - Hygiene Theory” หรือ Two Factors Theory เป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่จะประกอบไปด้วย ปัจจัยจูงใจ 2 เรื่องด้วยกัน คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็น ตัวกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต หรือปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ ซึ่ง เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยที่เป็น

ตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดแรงจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากไม่ก็ไม่ได้ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยกลุ่มนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งไปประกอบด้วย

1.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ทำให้ลงมือทำซึ่งอาจเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากปฏิบัติงาน

1.2 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

1.3 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือ จากบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถืออาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นใด ที่แสดงถึงการยอมรับในความสามารถของบุคคลนั้น

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพอใจที่ได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบ งานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด โดยให้ความไว้วางใจในเรื่องงานนั้นๆ

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.6 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การได้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และความชำนาญ ตลอดจนได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยค้ำจุนรักษาสุขลักษณะจิต เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อ เป็นสิ่งจรรโลงใจ หรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ไม่สามารถสร้างความพอใจได้ แต่จะมีส่วนช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ปัจจัยค้ำจุน มีดังนี้

2.1 นโยบายและบริหารของหน่วยงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.2 ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate and Peers) หมายถึงการติดต่อ ไม่ว่าจะ เป็น กิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถท างานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกัน และ กันอย่างดีต่อกัน เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการท างาน

2.3 ความมั่นคงในงาน (Security) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานความมั่นคงใน การท างานหรือความมั่นคงขององค์กรย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.4 สวัสดิการ (Fringe Benefits) หมายถึง รางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน บำนาญ เป็นต้น

2.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ ต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน

2.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น มีการเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ ซึ่งต้องทุ่มเทศึกษาการทำงานทำให้มีเวลาให้ครอบครัวลดน้อยลง ทำให้ไม่มีความสุข จึงเกิดความไม่พอใจใน การทำงานในการทำงานระบบใหม่ได้

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นุตนลิน ลิมาพร (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า ผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม มีระดับความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงได้ดังนี้ ประเด็นชื่อเสียงขององค์กร ความสำเร็จของงาน ความมั่นคงขององค์กร และในส่วนของความคิดเห็นของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงได้ดังนี้ ภาพลักษณ์ ขององค์กร/ โรงแรม การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร

นนทช พรอมไธสง (2552) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีระดับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง

เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูง พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจ โดยปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความสำเร็จ และปัจจัยค่าจูงด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานะทางอาชีพ

สุธานี นุกูลอั้งอารี (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยกย่องนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจ ในการทำงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ จะมีระดับความพึงพอใจการทำงานที่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

ณัฐภา กรีหิรัญ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี

เจนจิราพร รอนไพริน (2558) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาประเทศ จังหวัดสระแก้ว พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญกับความมั่นคงในงาน รองลงมาคือ เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในอาชีพ และเพื่อนร่วมงาน

สุริยะ ประเสริฐศรี (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ ข้าราชการทหารชั้นประทวน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความ มั่นคงในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวๆ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ศุภกิตต์ กิจประพพพญ์กุล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง พบว่าปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์อยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ด้านการ

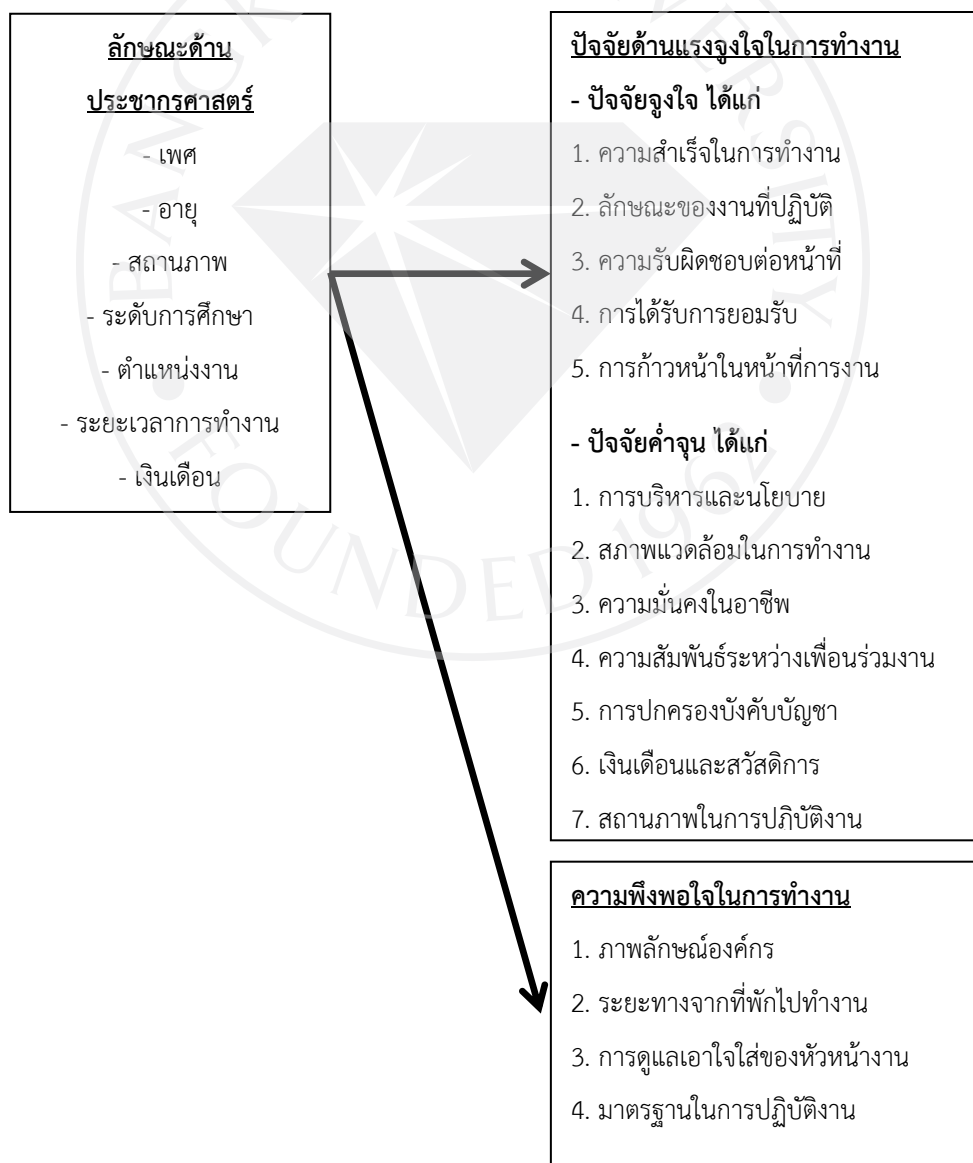
ยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน แต่พนักงานให้ความสำคัญกับด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก สำหรับค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมดได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายกับการบริหารงาน

## 2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ภาพที่ 2.4: กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม(Dependent Variables)





### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ มีขั้นตอนการดำเนินงานตามลำดับดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การจัดการทดสอบข้อมูล
- 3.4 วิธีการเก็บข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรม ระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 400 คน

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานใน โรงแรมระดับ 4 ดาว โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากการ วิจัยครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนดังนั้นจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการหา กลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณจากสูตรขนาดตัวอย่าง ที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด (Cochran, 1935 อ้างใน สีชล กุลอาภา, 2558, หน้า 46-47)

$$n = \frac{z^2 p (1 - p)}{e^2}$$

โดย  $n$  = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

$z$  = ค่ามาตรฐาน ณ ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้

$p$  = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกระทำการสุ่มเลือก

$e$  = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้



$$\text{แทนค่า} = \frac{n=(1.96)^2 (0.5) (1-0.5)}{(0.05)^2}$$

ดังนั้น จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง และเพิ่มสำรองตัวอย่าง 4 % หรือเป็นจำนวนเท่ากับ 15 ตัวอย่าง รวมเป็นจำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

### 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแบบสอบถามได้ดังนี้

#### 3.2.1 ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

3.2.1.1 ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถาม

3.2.1.2 เขียนแบบสอบถามฉบับร่างที่ตรงกับตัวแปรในกรอบแนวคิดที่ศึกษา โดยเรียงและปรับปรุงภาษาให้ชัดเจนและถูกต้อง

3.2.1.3 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบและขอคำแนะนำ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงในเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมตัวแปรต่างๆเป็นไปตามกรอบแนวคิดหรือไม่เพื่อปรับปรุงแก้ไข

#### 3.2.2 ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และเงินเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่วัดระดับความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรโรงแรมระดับ 4 ดาวในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่ให้ผู้คลากรเสนอข้อเสนอนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

### 3.2.3 เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะแบบสอบถามแบบ Rating scale 5 ระดับ ดังนี้ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับคะแนน
1	น้อยที่สุด
2	น้อย
3	ปานกลาง
4	มาก
5	มากที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเกณฑ์ระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยใช้สูตรภาคพื้นจากเกณฑ์แปลความหมาย (แวนทิพย์ หนูทอง 2553: 76) ไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	น้อย
2.51 – 3.50	ปานกลาง
3.51 – 4.50	มาก
4.51 – 5.00	มากที่สุด

### 3.3 การทดสอบเครื่องมือ

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ปรึกษาอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญในด้านอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว และมีการตรวจทานแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และถูกต้อง

3.3.2 ผู้วิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือในการทดสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยเมื่อทำการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาเรื่อง เรื่อง ปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมในการปฏิบัติงาน

ค่า	+1	สอดคล้อง
ค่า	0	ไม่แน่ใจ
ค่า	-1	ไม่สอดคล้อง

3.3.3 การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) ก่อนถึงกระบวนการที่จะนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นนำไปใช้ในการดำเนินการหาข้อมูล ผู้วิจัยต้องนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และผลการทดสอบต้องมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับหรือมากกว่า 0.75 ถึงมีความน่าเชื่อถือ

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีแหล่งในการรวบรวมข้อมูลด้วยกัน 2 แหล่ง ดังนี้

3.4.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาสืบค้นอิสระ และรวบรวมข้อมูล จาก หนังสือทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.4.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

3.4.2.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนถูกต้องตามที่กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อที่จะใช้ในงานวิจัย

3.4.2.2 นำแบบสอบถามที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ครบถ้วนที่จะใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปขอความร่วมมือจากพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงให้กลุ่มพนักงานตัวอย่างเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ วิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้กับกลุ่มตัวอย่างก่อนที่จะเริ่มตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

### 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

3.5.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยด้วย (T-test, ANOVA)

3.5.4.1 ค่า t test ใช้ในการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม

3.5.4.2 ค่า F test ใช้ในการทดสอบความเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีการแบ่งกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

3.5.5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร มี 5 องค์ประกอบโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดช่วงการวัดโดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง “แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กระบวนการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ระหว่างเดือน พฤษภาคม 2560 ถึง ธันวาคม 2560 ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
P	แทน	ค่าทางสถิติ
SS	แทน	ผลบวกของค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
F	แทน	ค่าสถิติวิเคราะห์ในการแจกแจงแบบเอฟ (F Distribution)
t	แทน	ค่าสถิติวิเคราะห์ในการแจกแจงแบบที (t-distribution)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### 4.2 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายเรียงลำดับ โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*)

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*)

**ตอนที่ 4** เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกตามตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติอ้างอิง One way ANOVA และ T-test แล้วทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยใช้ Scheffe ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติ

**ตอนที่ 5** เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกตามตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติอ้างอิง One way ANOVA และ T-test แล้วทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยใช้ Scheffe ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติ

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	165	41.2
หญิง	235	58.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 และเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2

ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	25	6.2
21-25 ปี	196	49.0
26-35 ปี	85	21.2
36-45 ปี	60	15.0
46-55 ปี	28	7.0
มากกว่า 55 ปี	6	1.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ช่วงอายุที่พบมากที่สุดคือ มีอายุ 21-25 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมา คือ ช่วง อายุ 26-35 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	306	76.5
สมรส	76	19.0
หย่าร้าง/หม้าย	18	4.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Main Kitchen (พนักงานครัว)	47	11.8
Front Office (พนักงานต้อนรับส่วนหน้า)	97	24.2
Food and Beverage / Waiter or Waitress (พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม)	74	18.5
Housekeeping (แม่บ้าน)	86	21.5
.Technician (ช่าง)	52	13.0
Other (อื่นๆ เช่น พนักงานออฟฟิศ)	44	11.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนมากมีตำแหน่งงานเป็น Front Office (พนักงานต้อนรับส่วนหน้า) จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมาคือ Housekeeping (แม่บ้าน) จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และ Food and Beverage / Waiter or Waitress (พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม) จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในปัจจุบัน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	106	26.5
1-3 ปี	215	53.8
4-6 ปี	29	7.2
7-9 ปี	13	3.2
10-12 ปี	9	2.2

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4.5 (ต่อ): แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการทำงานในปัจจุบัน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากกว่า 12 ปี	28	7.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนมากมีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ ทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	56	14.0
10,001 - 20,000 บาท	244	61.0
20,001 - 30,000 บาท	50	12.5
30,001 - 40,000 บาท	17	4.2
40,001 - 50,000 บาท	13	3.2
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	20	5.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 14.0 รายได้ต่อเดือน ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยจำแนกเป็นภาพรวม และรายด้าน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ค่าระดับ
ปัจจัยจูงใจ	3.86	.863	มาก
ปัจจัยค้ำจุน	4.02	.810	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>.792</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.00 พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.86 และด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยจำแนกตามด้านปัจจัยจูงใจ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	$\bar{x}$	S.D.	ค่าระดับ	ลำดับที่
1 ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชย จากหัวหน้างานของ ท่านในการปฏิบัติงานของท่าน	3.60	.811	มาก	5
2 งานที่ท่านปฏิบัติมีลักษณะงานที่น่าสนใจ	3.89	.821	มาก	2
3 ขอบเขตหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบระบุไว้อย่างชัดเจน ในใบพรรณนาลักษณะงาน (Job Descriptions)	3.86	.876	มาก	3
4 ท่านได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และคนในองค์กร	3.91	.858	มาก	1
5 ท่านได้รับโอกาสการฝึกอบรม และศึกษาดูงานเพื่อ พัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	3.68	.947	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>.863</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวใน เขตกรุงเทพและปริมณฑล รายชื่อโดยจำแนกตามด้านปัจจัยจูงใจ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม ด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.86 พิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงที่สุด คือ การได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และคนในองค์กร ที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือ งานที่ปฏิบัติมีลักษณะงาน ที่น่าสนใจ ที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.89 ขอบเขตหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบระบุไว้อย่างชัดเจนในใบ พรรณนาลักษณะงาน (Job Descriptions) ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.86 และน้อยที่สุด คือ การได้รับการยกย่อง ชมเชย จากหัวหน้างานของท่านในการปฏิบัติงานของท่าน ที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยจำแนกตามด้านปัจจัยจูงใจ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	$\bar{x}$	S.D.	ค่าระดับ	ลำดับที่
6. องค์กรสามารถบริหารงานตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ได้จริง	3.66	.896	มาก	7
7. สภาพแวดล้อมการทำงาน มีความปลอดภัย (ตามข้อกำหนดอาชีวอนามัยและความปลอดภัย)	3.81	.889	มาก	4
8. หัวหน้าของท่านมีหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.68	.920	มาก	6
9. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.12	.853	มาก	1
10. ท่านได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.94	.819	มาก	2
11. เงินเดือนที่ท่านได้เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ในการปฏิบัติงานของท่าน	3.72	.935	มาก	5
12. การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและอุปกรณ์เครื่องมือที่เพียงพอ	3.85	.852	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>.810</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวใน เขตกรุงเทพและปริมณฑล รายชื่อโดยจำแนกตามด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม ด้านปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.02 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงที่สุด คือ ความสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ที่ระดับมาก ที่ ค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ ได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชารวมถึงเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาใน การปฏิบัติงาน ที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.94 การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากมี ขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและอุปกรณ์เครื่องมือที่เพียงพอ ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.85 และน้อยที่สุด คือ องค์กรสามารถบริหารงานตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ได้จริง ที่ระดับมาก ที่ ค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ )

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	$S.D.$	ค่าระดับ	ลำดับที่
1 ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้ท่านเลือกปฏิบัติงานในองค์กร	3.87	.859	มาก	2
2 สถานที่ตั้งขององค์กรมีความสะดวกในการเดินทางปฏิบัติงาน	3.95	.848	มาก	1
3 ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม	3.81	.868	มาก	4
4 องค์กรมีเป้าหมายและมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.85	.872	มาก	3
5 องค์กรมีสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน เช่น ค่ารักษาพยาบาล โบนัสประจำปี และเงินชดเชยเมื่อเกษียณอายุ	3.74	.914	มาก	5

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ค่าระดับ	ลำดับที่
6 ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชย และยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ	3.74	.920	มาก	5
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>.851</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.99 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งขององค์กรมีความสะดวกในการเดินทางปฏิบัติงาน ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้ท่านเลือกปฏิบัติงานในองค์กร ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.87 องค์กรมีเป้าหมายและมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.85 และน้อยที่สุดคือ องค์กรมีสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน เช่น ค่ารักษาพยาบาล โบนัสประจำปี และเงินชดเชยเมื่อเกษียณอายุ และการได้รับการยกย่อง ชมเชย และยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.74 และ 3.74ตามลำดับ

**ตอนที่ 4** เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล

โดยจำแนกตามตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติอ้างอิง T-test และ One way ANOVA แล้วทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยใช้ Scheffe ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติ

ตารางที่ 4.11: เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขต  
กรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.	ผล เปรียบเทียบ
ปัจจัยจูงใจ	ชาย	3.83	.874	-0.624	.533	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.89	.857			
ปัจจัยค้ำจุน	ชาย	3.95	.756	-1.553	.121	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	4.08	.844			
ผลรวมระดับแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน	ชาย	3.95	.747	-1.027	.305	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	4.03	.821			

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ พบว่า เพศของของ พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน มีค่า Sig. > 0.05 แสดงว่า ไม่แตกต่างกัน หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน มีระดับแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12: เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขต  
กรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F	Sig.	ผล เปรียบเทียบ
ระหว่างกลุ่ม	14.831	5	2.966	4.135	.001*	แตกต่างกัน
ปัจจัยจูงใจ	ภายในกลุ่ม	282.606	394	.717		
	รวม	297.438	399			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ): เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวใน  
เขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนก  
ตามอายุ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน		SS	df	MS	F	Sig.	ผล เปรียบเทียบ
ปัจจัยค่าจูน	ระหว่างกลุ่ม	4.265	5	.853	1.305	.261	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	257.485	394	.654			
	รวม	261.750	399				
ผลรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.167	5	1.433	2.326	.052	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	242.833	394	.616			
	รวม	250.000	399				

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า ความแตกต่างด้านอายุของ พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในภาพรวม และด้าน ปัจจัยค่าจูน มีค่า Sig. > 0.05 แสดงว่า ไม่แตกต่างกัน หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันของ พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยรวม และด้านปัจจัยค่าจูน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ส่วนระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ มีค่า Sig. < 0.05 (Sig. = 0.001) แสดงว่า แตกต่างกัน หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05 ซึ่งเมื่อจำแนกความแตกต่างรายคู่ของอายุต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัย จูงใจ พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 2 คู่ได้แก่ คู่ที่ 1 อายุต่ำกว่า 20 หรือเทียบเท่า 20 ปี น้อยกว่า อายุ 21-25 ปี คู่ที่ 2 อายุต่ำกว่า 20 หรือเทียบเท่า 20 ปี น้อยกว่า อายุ 26-35 ปี หมายความว่า พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีอายุ อายุต่ำกว่า 20 หรือเทียบเท่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 21-25 ปี และ 26-35 ปี ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ จำแนกตามอายุ

(I) AGE	(J) AGE	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่า 20 หรือเทียบเท่า 20 ปี	21-25 ปี	-.678*	.180	.016*
	26-35 ปี	-.847*	.193	.002*
	36-45 ปี	-.650	.202	.067
	46-55 ปี	-.550	.233	.352
	มากกว่า 55 ปี	-.967	.385	.280
21-25 ปี	ต่ำกว่า 20 หรือเทียบเท่า 20 ปี	.678*	.180	.016*
	26-35 ปี	-.170	.110	.795
	36-45 ปี	.028	.125	1.000
	46-55 ปี	.128	.171	.990
	มากกว่า 55 ปี	-.289	.351	.984
26-35 ปี	ต่ำกว่า 20 หรือเทียบเท่า 20 ปี	.847*	.193	.002*
	21-25 ปี	.170	.110	.795
	36-45 ปี	.197	.143	.862
	46-55 ปี	.297	.185	.763
	มากกว่า 55 ปี	-.120	.358	1.000
36-45 ปี	ต่ำกว่า 20 หรือเทียบเท่า 20 ปี	.650	.202	.067
	21-25 ปี	-.028	.125	1.000
	26-35 ปี	-.197	.143	.862
	46-55 ปี	.100	.194	.998
	มากกว่า 55 ปี	-.317	.363	.979

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4.13 (ต่อ): เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้าน  
ปัจจัยจูงใจ จำแนกตามอายุ

(I) AGE	(J) AGE	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
46-55 ปี	ต่ำกว่า 20 หรือเทียบเท่า 20 ปี	.550	.233	.352
	21-25 ปี	-.128	.171	.990
	26-35 ปี	-.297	.185	.763
	36-45 ปี	-.100	.194	.998
	มากกว่า 55 ปี	-.417	.381	.945
มากกว่า 55 ปี	ต่ำกว่า 20 หรือเทียบเท่า 20 ปี	.967	.385	.280
	21-25 ปี	.289	.351	.984
	26-35 ปี	.120	.358	1.000
	36-45 ปี	.317	.363	.979
	46-55 ปี	.417	.381	.945

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

#### Descriptives

อายุ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
ต่ำกว่า 20 หรือเทียบเท่า 20 ปี	25	3.20	1.000	.200
21-25 ปี	196	3.88	.820	.059
26-35 ปี	85	4.05	.785	.085
36-45 ปี	60	3.85	.860	.111
46-55 ปี	28	3.75	1.005	.190
มากกว่า 55 ปี	6	4.17	.983	.401
Total	400	3.86	.863	.043

ตารางที่ 4.14: เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขต  
กรุงเทพฯและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม  
สถานภาพการสมรส

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน		SS	df	MS	F	Sig.	ผล เปรียบเทียบ
ปัจจัยจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	.485	2	.243	.324	.723	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	296.952	397	.748			
	รวม	297.437	399				
ปัจจัยค้ำจุน	ระหว่างกลุ่ม	.276	2	.138	.210	.811	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	261.474	397	.659			
	รวม	261.750	399				
ผลรวม แรงจูงใจใน การ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.805	2	.402	.641	.527	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	249.195	397	.628			
	รวม	250.000	399				

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า ความแตกต่างด้านสถานภาพการสมรส ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน มีค่า Sig. > 0.05 แสดงว่า ไม่แตกต่างกัน หมายความว่า สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15: เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขต  
กรุงเทพฯและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม  
ตำแหน่งงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน		SS	df	MS	F	Sig.	ผล เปรียบเทียบ
ปัจจัยจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	9.303	5	1.861	2.544	.058	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	288.135	394	.731			
	รวม	297.438	399				
ปัจจัยค้ำ จุน	ระหว่างกลุ่ม	4.135	5	.827	1.265	.278	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	257.615	394	.654			
	รวม	261.750	399				
ผลรวม แรงจูงใจใน การ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.646	5	1.329	2.152	.059	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	243.354	394	.618			
	รวม	250.000	399				

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ความแตกต่างด้านตำแหน่งงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน มีค่า Sig. > 0.05 แสดงว่า ไม่แตกต่างกัน หมายความว่า ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16: เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขต  
กรุงเทพฯและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม  
ระยะเวลาการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน		SS	df	MS	F	Sig.	ผล เปรียบเทียบ
ปัจจัยจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	24.634	5	4.927	7.115	.000*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	272.804	394	.692			
	รวม	297.438	399				
ปัจจัยค้ำ จุน	ระหว่างกลุ่ม	15.317	5	3.063	4.898	.000*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	246.433	394	.625			
	รวม	261.750	399				
ผลรวม แรงจูงใจใน การ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	20.677	5	4.135	7.105	.000*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	229.323	394	.582			
	รวม	250.000	399				

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

จากตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า ความแตกต่างด้านระยะเวลาการทำงานของ พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีค่า Sig. < 0.05 แสดงว่า แตกต่างกัน หมายความว่า ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันของของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำแนกความแตกต่างรายคู่ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 4 คู่ได้แก่ คู่ที่1 ระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี น้อยกว่า ระยะ 1-3 ปี คู่ที่ 2 ระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี น้อยกว่า ระยะ 4-6 ปี คู่ที่ 3 ระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี น้อยกว่า ระยะ 10-12 ปี คู่ที่ 4 ระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี น้อยกว่า ระยะมากกว่า 12 ปี หมายความว่า พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและ

ปริมณฑล ที่มีระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ น้อยกว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงาน ระยะ 1-3 ปี, ระยะ 4-6 ปี, ระยะ 10-12 ปี และ ระยะมากกว่า 12 ปี ดังตารางที่ 4.17

จำแนกความแตกต่างรายคู่ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 1 คู่ได้แก่ ระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี น้อยกว่า ระยะ 1-3 ปี หมายความว่า พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ที่มีระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ น้อยกว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงาน ระยะ 1-3 ปี ดังตารางที่ 4.18

จำแนกความแตกต่างรายคู่ของผลรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 2 คู่ได้แก่ คู่ที่ 1 ระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี น้อยกว่า ระยะ 1-3 ปี คู่ที่ 2 ระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี น้อยกว่า ระยะ 10-12 ปี หมายความว่า พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ที่มีระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม น้อยกว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงาน ระยะ 1-3 ปี และระยะ 10-12 ปี ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.17: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

(I) Time	(J) Time	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	-.421*	.099	.003
	4-6 ปี	-.603*	.174	.037
	7-9 ปี	-.731	.245	.115
	10-12 ปี	-1.056*	.289	.022
	มากกว่า 12 ปี	-.643*	.177	.023

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.17 (ต่อ): เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้าน  
ปัจจัยจูงใจ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

(I) Time	(J) Time	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
1-3 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.421*	.099	.003
	4-6 ปี	-.183	.165	.942
	7-9 ปี	-.310	.238	.889
	10-12 ปี	-.635	.283	.414
	มากกว่า 12 ปี	-.222	.167	.881
4-6 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.603*	.174	.037
	1-3 ปี	.183	.165	.942
	7-9 ปี	-.127	.278	.999
	10-12 ปี	-.452	.318	.845
	มากกว่า 12 ปี	-.039	.220	1.000
7-9 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.731	.245	.115
	1-3 ปี	.310	.238	.889
	4-6 ปี	.127	.278	.999
	10-12 ปี	-.325	.361	.976
	มากกว่า 12 ปี	.088	.279	1.000
10-12 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	1.056*	.289	.022
	1-3 ปี	.635	.283	.414
	4-6 ปี	.452	.318	.845
	7-9 ปี	.325	.361	.976
	มากกว่า 12 ปี	.413	.319	.892

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.17 (ต่อ): เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้าน  
ปัจจัยจูงใจ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

(I) Time	(J) Time	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
มากกว่า 12 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.643*	.177	.023
	1-3 ปี	.222	.167	.881
	4-6 ปี	.039	.220	1.000
	7-9 ปี	-.088	.279	1.000
	10-12 ปี	-.413	.319	.892

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

#### Descriptives

ระยะเวลาการทำงาน	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
ต่ำกว่า 1 ปี	106	3.50	1.017	.099
1-3 ปี	215	3.92	.760	.052
4-6 ปี	29	4.10	.772	.143
7-9 ปี	13	4.23	.599	.166
10-12 ปี	9	4.56	.527	.176
มากกว่า 12 ปี	28	4.14	.803	.152
Total	400	3.86	.863	.043

ตารางที่ 4.18: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้าน ปัจจัย  
 คำจูน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

(I) Time	(J) Time	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	-.362*	.094	.012
	4-6 ปี	-.531	.166	.071
	7-9 ปี	-.639	.232	.184
	10-12 ปี	-.699	.275	.264
	มากกว่า 12 ปี	-.148	.168	.979
1-3 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.362*	.094	.012
	4-6 ปี	-.169	.156	.948
	7-9 ปี	-.278	.226	.911
	10-12 ปี	-.337	.269	.904
	มากกว่า 12 ปี	.214	.159	.874
4-6 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.531	.166	.071
	1-3 ปี	.169	.156	.948
	7-9 ปี	-.109	.264	.999
	10-12 ปี	-.169	.302	.997
	มากกว่า 12 ปี	.383	.210	.648
7-9 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.639	.232	.184
	1-3 ปี	.278	.226	.911
	4-6 ปี	.109	.264	.999
	10-12 ปี	-.060	.343	1.000
	มากกว่า 12 ปี	.492	.265	.634

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4.18 (ต่อ); เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้าน  
ปัจจัยค่าจูง จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

(I) Time	(J) Time	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
10-12 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.699	.275	.264
	1-3 ปี	.337	.269	.904
	4-6 ปี	.169	.302	.997
	7-9 ปี	.060	.343	1.000
	มากกว่า 12 ปี	.552	.303	.652
มากกว่า 12 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.148	.168	.979
	1-3 ปี	-.214	.159	.874
	4-6 ปี	-.383	.210	.648
	7-9 ปี	-.492	.265	.634
	10-12 ปี	-.552	.303	.652

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

#### Descriptives

ระยะเวลาการทำงาน	Std.			
	N	Mean	Deviation	Std. Error
ต่ำกว่า 1 ปี	106	3.75	.986	.096
1-3 ปี	215	4.11	.706	.048
4-6 ปี	29	4.28	.702	.130
7-9 ปี	13	4.38	.768	.213
10-12 ปี	9	4.44	.527	.176
มากกว่า 12 ปี	28	3.89	.737	.139
Total	400	4.02	.810	.040

ตารางที่ 4.19: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของผลรวมระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

(I) Time	(J) Time	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	-.419*	.091	.001
	4-6 ปี	-.512	.160	.071
	7-9 ปี	-.724	.224	.066
	10-12 ปี	-1.006*	.265	.014
	มากกว่า 12 ปี	-.447	.162	.183
1-3 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.419*	.091	.001
	4-6 ปี	-.093	.151	.996
	7-9 ปี	-.306	.218	.853
	10-12 ปี	-.588	.260	.403
	มากกว่า 12 ปี	-.028	.153	1.000
4-6 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.512	.160	.071
	1-3 ปี	.093	.151	.996
	7-9 ปี	-.212	.255	.983
	10-12 ปี	-.494	.291	.718
	มากกว่า 12 ปี	.065	.202	1.000
7-9 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.724	.224	.066
	1-3 ปี	.306	.218	.853
	4-6 ปี	.212	.255	.983
	10-12 ปี	-.282	.331	.981
	มากกว่า 12 ปี	.277	.256	.947

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.19 (ต่อ): เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของผลรวมระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

(I) Time	(J) Time	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
10-12 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	1.006*	.265	.014
	1-3 ปี	.588	.260	.403
	4-6 ปี	.494	.291	.718
	7-9 ปี	.282	.331	.981
	มากกว่า 12 ปี	.560	.292	.599
มากกว่า 12 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.447	.162	.183
	1-3 ปี	.028	.153	1.000
	4-6 ปี	-.065	.202	1.000
	7-9 ปี	-.277	.256	.947
	10-12 ปี	-.560	.292	.599

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

#### Descriptives

ระยะเวลาการทำงาน	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
ต่ำกว่า 1 ปี	106	3.66	.985	.096
1-3 ปี	215	4.08	.647	.044
4-6 ปี	29	4.17	.711	.132
7-9 ปี	13	4.38	.650	.180
10-12 ปี	9	4.67	.500	.167
มากกว่า 12 ปี	28	4.11	.786	.149
Total	400	4.00	.792	.040

ตารางที่ 4.20: เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขต  
กรุงเทพฯและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับ  
รายได้ต่อเดือน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน		SS	df	MS	F	Sig.	ผล เปรียบเทียบ
ปัจจัยจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	24.005	5	4.801	6.918	.000*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	273.433	394	.694			
	รวม	297.437	399				
ปัจจัยค้ำจุน	ระหว่างกลุ่ม	5.089	5	1.018	1.562	.170	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	256.661	394	.651			
	รวม	261.750	399				
ผลรวม แรงจูงใจใน การ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	12.793	5	2.559	4.250	.001*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	237.207	394	.602			
	รวม	250.000	399				

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ความแตกต่างด้านระดับรายได้ต่อเดือน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ในภาพรวม และ ด้านปัจจัยจูงใจ มีค่า Sig. < 0.05 แสดงว่า แตกต่างกัน หมายความว่า ระดับรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันของของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ในภาพรวม และ ด้านปัจจัยจูงใจ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุน มีค่า Sig. > 0.05 แสดงว่า ไม่แตกต่างกัน หมายความว่า ระดับรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันของของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ไม่แตกต่างกัน

จำแนกความแตกต่างรายคู่ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 4 คู่ได้แก่ คู่ที่1 ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือ

เทียบเท่า 10,000 บาท น้อยกว่า รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คู่ที่ 2 ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท น้อยกว่า รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คู่ที่ 3 ระดับ รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท น้อยกว่า รายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท คู่ ที่ 4 ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท น้อยกว่า รายได้ต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท หมายความว่า พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีระดับ รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท , 20,001-30,000 บาท , 40,001-50,000 บาท และ มากกว่า 50,000 บาท ดังตารางที่ 4.21

จำแนกความแตกต่างรายคู่ของผลรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 1 คู่ได้แก่ ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท น้อยกว่า รายได้ต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท หมายความว่า พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขต กรุงเทพและปริมณฑล ที่มีระดับรายได้ต่อเดือน เดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท มีระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม น้อยกว่า ผู้ที่มีระดับรายได้ต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท ดัง ตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.21: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูง ใจ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

(I) Income	(J) Income	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่าหรือ	10,001-20,000 บาท	-.524*	.123	.003
เทียบเท่า 10,000	20,001-30,000 บาท	-.643*	.162	.008
	30,001-40,000 บาท	-.525	.231	.396
	40,001-50,000 บาท	-.874*	.256	.043
	มากกว่า 50,000 บาท	-1.093*	.217	.000

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.21 (ต่อ): เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้าน  
ปัจจัยจูงใจ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

(I) Income	(J) Income	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
10,001-20,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000	.524*	.123	.003
	20,001-30,000 บาท	-.119	.129	.974
	30,001-40,000 บาท	-.001	.209	1.000
	40,001-50,000 บาท	-.350	.237	.824
	มากกว่า 50,000 บาท	-.569	.194	.128
20,001-30,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000	.643*	.162	.008
	10,001-20,000 บาท	.119	.129	.974
	30,001-40,000 บาท	.118	.234	.998
	40,001-50,000 บาท	-.231	.259	.977
	มากกว่า 50,000 บาท	-.450	.220	.526
30,001-40,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000	.525	.231	.396
	10,001-20,000 บาท	.001	.209	1.000
	20,001-30,000 บาท	-.118	.234	.998
	40,001-50,000 บาท	-.348	.307	.936
	มากกว่า 50,000 บาท	-.568	.275	.513
40,001-50,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000	.874*	.256	.043
	10,001-20,000 บาท	.350	.237	.824
	20,001-30,000 บาท	.231	.259	.977
	30,001-40,000 บาท	.348	.307	.936
	มากกว่า 50,000 บาท	-.219	.297	.990

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.21 (ต่อ): เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้าน  
ปัจจัยจูงใจ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

(I) Income	(J) Income	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
มากกว่า 50,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	1.093*	.217	.000
	10,001-20,000 บาท	.569	.194	.128
	20,001-30,000 บาท	.450	.220	.526
	30,001-40,000 บาท	.568	.275	.513
	40,001-50,000 บาท	.219	.297	.990

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

#### Descriptives

รายได้ต่อเดือน	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	56	3.36	1.103	.147
10,001-20,000 บาท	244	3.88	.805	.052
20,001-30,000 บาท	50	4.00	.756	.107
30,001-40,000 บาท	17	3.88	.697	.169
40,001-50,000 บาท	13	4.23	.599	.166
มากกว่า 50,000 บาท	20	4.45	.686	.153
Total	400	3.86	.863	.043

ตารางที่ 4.22: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของผลรวมระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

(I) Income	(J) Income	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000	10,001-20,000 บาท	-.352	.115	.099
	20,001-30,000 บาท	-.359	.151	.342
	30,001-40,000 บาท	-.398	.215	.634
	40,001-50,000 บาท	-.647	.239	.200
	มากกว่า 50,000 บาท	-.839*	.202	.005
10,001-20,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000	.352	.115	.099
	20,001-30,000 บาท	-.008	.120	1.000
	30,001-40,000 บาท	-.047	.195	1.000
	40,001-50,000 บาท	-.295	.221	.877
	มากกว่า 50,000 บาท	-.488	.180	.202
20,001-30,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000	.359	.151	.342
	10,001-20,000 บาท	.008	.120	1.000
	30,001-40,000 บาท	-.039	.218	1.000
	40,001-50,000 บาท	-.288	.242	.922
	มากกว่า 50,000 บาท	-.480	.205	.363
30,001-40,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000	.398	.215	.634
	10,001-20,000 บาท	.047	.195	1.000
	20,001-30,000 บาท	.039	.218	1.000
	40,001-50,000 บาท	-.249	.286	.980
	มากกว่า 50,000 บาท	-.441	.256	.704

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4.22 (ต่อ): เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของผลรวมระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

(I) Income	(J) Income	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
40,001-50,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000	.647	.239	.200
	10,001-20,000 บาท	.295	.221	.877
	20,001-30,000 บาท	.288	.242	.922
	30,001-40,000 บาท	.249	.286	.980
	มากกว่า 50,000 บาท	-.192	.276	.993
มากกว่า 50,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000	.839*	.202	.005
	10,001-20,000 บาท	.488	.180	.202
	20,001-30,000 บาท	.480	.205	.363
	30,001-40,000 บาท	.441	.256	.704
	40,001-50,000 บาท	.192	.276	.993

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

#### Descriptives

รายได้ต่อเดือน	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000	56	3.66	1.032	.138
10,001-20,000 บาท	244	4.01	.745	.048
20,001-30,000 บาท	50	4.02	.714	.101
30,001-40,000 บาท	17	4.06	.659	.160
40,001-50,000 บาท	13	4.31	.630	.175
มากกว่า 50,000 บาท	20	4.50	.607	.136
Total	400	4.00	.792	.040

**ตอนที่ 5** เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกตามตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติอ้างอิง One way ANOVA และ T-test แล้วทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยใช้ Scheffe ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติ

ตารางที่ 4.23: เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำแนกตามเพศ

	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.	ผล เปรียบเทียบ
ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน	ชาย	3.88	.837	-2.129	.034*	แตกต่างกัน
	หญิง	4.07	.855			

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำแนกตามเพศ พบว่า ความแตกต่างด้านเพศของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีค่า Sig. < 0.05 (Sig. = 0.034) แสดงว่าแตกต่างกัน หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.24: เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F	Sig.	ผล เปรียบเทียบ
ระหว่างกลุ่ม	5.537	5	1.107	1.539	.177	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	ภายในกลุ่ม	283.440	394	.719		
รวม	288.978	399				

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.24 (ต่อ): เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		SS	df	MS	F	Sig.	ผลเปรียบเทียบ
สถานภาพการสมรส	ระหว่างกลุ่ม	.348	2	.174	.239	.787	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	288.629	397	.727			
	รวม	288.977	399				
ตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.901	5	1.380	1.928	.089	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	282.076	394	.716			
	รวม	288.977	399				
ระยะเวลาการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	15.807	5	3.161	4.560	.000*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	273.170	394	.693			
	รวม	288.978	399				
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	8.646	5	1.729	2.430	.035*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	280.332	394	.712			
	รวม	288.978	399				

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า ความแตกต่างด้าน อายุ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีค่า Sig. > 0.05 แสดงว่า ไม่แตกต่างกัน หมายความว่า อายุ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่า ความแตกต่าง ด้านระยะเวลาการทำงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีค่า Sig. < 0.05 (Sig. = 0.000) แสดงว่า แตกต่าง

กัน หมายความว่า ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเมื่อจำแนกความแตกต่างรายคู่ของระยะเวลาการทำงาน ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 1 คู่ได้แก่ ระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี น้อยกว่าระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี หมายความว่า พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี ดังตารางที่ 4.25

รายได้ต่อเดือน พบว่า ความแตกต่าง ด้านรายได้ต่อเดือน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่า Sig. < 0.05 (Sig. = 0.035) แสดงว่า แตกต่างกัน หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเมื่อจำแนกความแตกต่างรายคู่ของรายได้ต่อเดือน ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 4 คู่ได้แก่ คู่ที่ 1 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท น้อยกว่า รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คู่ที่ 2 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท น้อยกว่า รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คู่ที่ 3 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท น้อยกว่า รายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท คู่ที่ 4 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท น้อยกว่า รายได้ต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท หมายความว่า พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท, 20,001-30,000 บาท, 40,001-50,000 บาท และ มากกว่า 50,000 บาท ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.25: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

(I) Time	(J) Time	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	-.306	.099	.090
	4-6 ปี	-.618	.174	.030*
	7-9 ปี	-.351	.245	.842
	10-12 ปี	-.940	.289	.063
	มากกว่า 12 ปี	-.345	.177	.579
1-3 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.306	.099	.090
	4-6 ปี	-.312	.165	.610
	7-9 ปี	-.044	.238	1.000
	10-12 ปี	-.634	.283	.416
	มากกว่า 12 ปี	-.039	.167	1.000
4-6 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.618	.174	.030*
	1-3 ปี	.312	.165	.610
	7-9 ปี	.268	.278	.968
	10-12 ปี	-.322	.318	.960
	มากกว่า 12 ปี	.273	.221	.909
7-9 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.351	.245	.842
	1-3 ปี	.044	.238	1.000
	4-6 ปี	-.268	.278	.968
	10-12 ปี	-.590	.361	.751
	มากกว่า 12 ปี	.005	.279	1.000

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.25 (ต่อ): เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

(I) Time	(J) Time	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
10-12 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.940	.289	.063
	1-3 ปี	.634	.283	.416
	4-6 ปี	.322	.318	.960
	7-9 ปี	.590	.361	.751
	มากกว่า 12 ปี	.595	.319	.627
มากกว่า 12 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	.345	.177	.579
	1-3 ปี	.039	.167	1.000
	4-6 ปี	-.273	.221	.909
	7-9 ปี	-.005	.279	1.000
	10-12 ปี	-.595	.319	.627

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

#### Descriptives

ระยะเวลาการทำงาน	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
ต่ำกว่า 1 ปี	106	3.73	.952	.092
1-3 ปี	215	4.03	.805	.055
4-6 ปี	29	4.34	.721	.134
7-9 ปี	13	4.08	.641	.178
10-12 ปี	9	4.67	.707	.236
มากกว่า 12 ปี	28	4.07	.766	.145
Total	400	3.99	.851	.043

ตารางที่ 4.26: เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

(I) Income	(J) Income	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	-.246	.125	.050*
	20,001-30,000 บาท	-.350	.164	.034*
	30,001-40,000 บาท	-.015	.234	.950
	40,001-50,000 บาท	-.635	.260	.015*
	มากกว่า 50,000 บาท	-.550	.220	.013*
10,001-20,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	.246	.125	.050*
	20,001-30,000 บาท	-.104	.131	.427
	30,001-40,000 บาท	.231	.212	.275
	40,001-50,000 บาท	-.389	.240	.106
	มากกว่า 50,000 บาท	-.304	.196	.122
20,001-30,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	.350	.164	.034*
	10,001-20,000 บาท	.104	.131	.427
	30,001-40,000 บาท	.335	.237	.158
	40,001-50,000 บาท	-.285	.263	.279
	มากกว่า 50,000 บาท	-.200	.223	.371
30,001-40,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	.015	.234	.950
	10,001-20,000 บาท	-.231	.212	.275
	20,001-30,000 บาท	-.335	.237	.158
	40,001-50,000 บาท	-.620	.311	.047*
	มากกว่า 50,000 บาท	-.535	.278	.055

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.26 (ต่อ): เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

(I) Income	(J) Income	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
40,001-50,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	.635	.260	.015*
	10,001-20,000 บาท	.389	.240	.106
	20,001-30,000 บาท	.285	.263	.279
	30,001-40,000 บาท	.620	.311	.047*
	มากกว่า 50,000 บาท	.085	.301	.778
มากกว่า 50,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	.550	.220	.013*
	10,001-20,000 บาท	.304	.196	.122
	20,001-30,000 บาท	.200	.223	.371
	30,001-40,000 บาท	.535	.278	.055
	40,001-50,000 บาท	-.085	.301	.778

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

#### Descriptives

รายได้ต่อเดือน	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	56	3.75	.995	.133
10,001-20,000 บาท	244	4.00	.844	.054
20,001-30,000 บาท	50	4.10	.789	.112
30,001-40,000 บาท	17	3.76	.752	.182
40,001-50,000 บาท	13	4.38	.650	.180
มากกว่า 50,000 บาท	20	4.30	.657	.147
Total	400	3.99	.851	.043

#### สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 21-25 ปี มีสถานภาพโสด มีตำแหน่งงานเป็น Front Office (พนักงานต้อนรับส่วนหน้า) มีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท



ผลการวิเคราะห์ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.00 พิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน ปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.86 และด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.02 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.99

ผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

จำแนกตาม เพศ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอายุ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และด้านปัจจัยค้ำจุน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านปัจจัยจูงใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม และด้านปัจจัยจูงใจ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

จำแนกตาม เพศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำแนกตามอายุ อายุ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล” โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป ผู้วิจัยได้สรุป อภิปรายผล และเสนอแนะการวิจัย ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัย เรื่อง “แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล” ผู้วิจัยขอสรุปเป็น 5 ตอน ดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์
2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน
5. สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

ระหว่างตัวแปร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนมากเป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 21-25 ปี สถานภาพโสด ตำแหน่งงานเป็น Front Office (พนักงานต้อนรับส่วนหน้า) มีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.00 พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.86 และด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.02

ด้านปัจจัยจูงใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.86 ข้อที่มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงที่สุด คือ การได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และคนในองค์กร ที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือ งานที่ปฏิบัติมีลักษณะงานที่น่าสนใจ ที่

ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.89 ขอบเขตหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบระบุไว้อย่างชัดเจนในใบพรรณนาลักษณะงาน (Job Descriptions) ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.86 และน้อยที่สุด คือ การได้รับการยกย่อง ชมเชย จากหัวหน้างานของท่านในการปฏิบัติงานของท่าน ที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.60ตามลำดับ

ด้านปัจจัยค้ำจุน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.02 ข้อที่มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ความสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ ได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชารวมถึงเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.94 การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและอุปกรณ์เครื่องมือที่เพียงพอ ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.85 และน้อยที่สุด คือ องค์กรสามารถบริหารงานตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ได้จริง ที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.99 ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งขององค์กรมีความสะดวกในการเดินทางปฏิบัติงาน ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้ท่านเลือกปฏิบัติงานในองค์กร ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.87 องค์กรมีเป้าหมายและมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.85 และน้อยที่สุด คือ องค์กรมีสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน เช่น ค่ารักษาพยาบาล โบนัสประจำปี และเงินชดเชยเมื่อเกษียณอายุ และการได้รับการยกย่อง ชมเชย และยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.74 และ 3.74ตามลำดับ

4. สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน พบว่า จำแนกตามเพศ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอายุ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และด้านปัจจัยค้ำจุน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านปัจจัยจูงใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม และ ด้านปัจจัยจูงใจ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ไม่แตกต่างกัน

5. สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน พบว่า จำแนกตาม เพศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## 5.2 อภิปราย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งขององค์กรมีความสะดวกในการเดินทางปฏิบัติงาน รองลงมาคือ การมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเลือกปฏิบัติงานในองค์กร และการที่องค์กรมีเป้าหมายและมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับ นุตชนลิน ลิมาพร (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า ผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม มีระดับระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงได้ดังนี้ ประเด็นชื่อเสียงขององค์กร ความสำเร็จของงาน ความมั่นคงขององค์กร สอดคล้องกับ นนทช พรอมไธสง (2552) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม แกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ระดับมาก ไม่สอดคล้องกับ สุรานันท์ นกุลอั้งอารี (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง พนักงาน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้าง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ได้แก่ อายุ ส่งผลต่อปัจจัยจูงใจ ระยะเวลาการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมและรายได้ทั้งด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค่าจ้าง รายได้ต่อเดือนส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน สอดคล้องกับ เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจ้าง พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจ โดยปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความสำเร็จ และปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานะทางอาชีพ

แนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จากผลการศึกษาพบว่า พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจที่น้อยที่สุดในการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ องค์กรมีสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน เช่น ค่ารักษาพยาบาล โบนัสประจำปี และเงินชดเชยเมื่อเกษียณอายุ และการได้รับการยกย่อง ชมเชย และยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ จึงเป็นส่วนจำเป็นในการนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจ โดยที่สวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงานและการได้รับการยกย่อง ชมเชย และยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเป็นส่วนที่เมื่อมีแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจที่ดีแล้วจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากขึ้นได้

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผลที่ได้จากการวิจัย พบว่า การองค์กรมีสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน เช่น ค่ารักษาพยาบาล โบนัสประจำปี และเงินชดเชยเมื่อเกษียณอายุ และการได้รับการยกย่อง ชมเชย และยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ เป็นหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด จึงเป็นสิ่งที่โรงแรมควรนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาในการทบทวนถึงสวัสดิการและการ

ให้การยอมรับแก่พนักงานในโรงแรมนั้นๆ เพื่อเมื่อสองส่วนนี้ได้รับการส่งเสริมจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นได้

2. จากผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ข้อมูลส่วนหนึ่งผู้ประกอบการโรงแรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานได้ โดยเฉพาะกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนพัฒนาพนักงานโรงแรมให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงส่งเสริมเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะก่อให้เกิดการมีบริการที่ดี ส่งผลประโยชน์ต่อภาพลักษณ์และบริการที่ดีของโรงแรมได้

3. โรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ควรนำแนวคิดการเสริมสร้างแรงจูงใจและพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานโรงแรม มาประยุกต์ใช้ควบคู่กับข้อมูล เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างทางด้านบริการและความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ให้สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้าโรงแรม ซึ่งก่อให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจ นำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการมากขึ้นได้

#### **ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป**

1. ในการทำวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมโดยเฉพาะในเรื่องการได้รับคำชมเชย และสวัสดิการของพนักงาน โดยการเจาะลึกเข้าไปถึงปัจจัยสำคัญที่จะสามารถส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้น ว่าเป็นอย่างไร สวัสดิการอย่างไรที่จะส่งเสริมให้พนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้

2. ในการทำวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายกรณีของแต่ละโรงแรมไปเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมให้ดียิ่งขึ้น

3. ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย หรือแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรมีการเจาะลึกไปในส่วนของสวัสดิการของพนักงาน ในแต่ละรายกรณีโรงแรม โดยอาจจะศึกษาเป็นเชิงคุณภาพ แล้วเปรียบเทียบความพึงพอใจของสวัสดิการที่ได้รับกับหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมนั้นๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานโรงแรมนั้นๆได้



## บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2557). รายงานการสำรวจสัดส่วนพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว  
ภายในประเทศ ปี 2557. กรุงเทพฯ: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กอบชัย อੰนนาค. (2540). ประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบภายใน ของสำนักงานจเรตำรวจ  
ปัญหาและแนวทางแก้ไข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กิ่งแก้ว สุนทรพิติภัทร. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน:  
กรณีศึกษา พนักงานบริษัท อินเทลลิเจน ออโตเมชัน จำกัด. ภาคนิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จักรพันธ์ มิสุธา. (2555). บทบาทการใช้การแต่งหน้าเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร. เชียงใหม่:  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด  
(มหาชน) สาขาอัญญาประเทศ จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โชคดี รักทอง. (2523). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัย  
รามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้จังหวัด  
เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ณัฐภา กรีหิรัญ. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทร  
วิโรฒ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธนิยา ปัญญาแก้ว. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัด  
เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี:  
สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นนทซ์ พรอมไธสง. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม แกรนด์ไฮแอท เอราวัณ  
กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- นุชนลิน ลิมาพร. (2558). ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรม  
โรงแรม. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซท.

- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2548). *จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอสเค บุคเนส.
- ยุวณิต ฉายสุวรรณ. (2548). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท Siemens Limited*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วาณี ทองเสวต. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.
- วิทย์ เทียงบูรณธรรม. (2541). *การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- แววทิพย์ หนูทอง. (2553). *ความต้องการสวัสดิการสังคมของชาวนา อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศุภกิตต์ กิจประพฤษกุล. (2553). *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศุภณีย์วิจักสิกร. (2560). *สถานการณ์การท่องเที่ยวในปี 2560*. สืบค้นจาก <https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEknowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/HotelTourGrowthTourismTrend.pdf>.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สมยศ นาวิการ. (2521). *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: ดวงกลม.
- สุธานี นุฎอั้งอารี. (2555). *ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.



- สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ ข้าราชการทหารชั้นประทวน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุนันทา เลहनันท์. (2541). *การพัฒนาองค์การ*. กรุงเทพฯ: ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์.
- สิชล กุลอำภา. (2558). *ระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเดินทางท่องเที่ยวไนท์ มาร์เก็ต กรณีศึกษา ตลาดนัดรถไฟศรีนครินทร์*. การค้นคว้า อีสาระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อารี เพชรชูด. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- Cooper, M.R. (1979). *Changing Employee Value : Deeping Discontent*. *Howard Business Review*,57(1), 117-125.
- Gilmer, B.V. (1971). *Applied psychology*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Keith, D. (1981). *Human behavior at work: Organizational behavior*. New York: \ McGraw – Hill Book Company.



### ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

#### เรื่อง ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

##### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโทตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยกรุงเทพ และมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โอกาสนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

##### 1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

##### 2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ( ) 2. 21-25 ปี  
( ) 3. 26-35 ปี ( ) 4. 36-45 ปี  
( ) 5. 46-55 ปี ( ) 6. มากกว่า 55 ปี

##### 3. สถานภาพการสมรส

( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. หย่าร้าง/หม้าย

## 4. ตำแหน่งงาน

- ( ) 1. Main Kitchen (พนักงานครัว)  
 ( ) 2. Front Office (พนักงานต้อนรับส่วนหน้า)  
 ( ) 3. Food and Beverage / Waiter or Waitress (พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม)  
 ( ) 4. Housekeeping (แม่บ้าน)  
 ( ) 5. Technician (ช่าง)  
 ( ) 6. Other (อื่นๆ โปรดระบุ).....

## 5. ระยะเวลาการทำงานในปัจจุบัน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 1 ปี ( ) 2. 1-3 ปี  
 ( ) 3. 4-6 ปี ( ) 4. 7-9 ปี  
 ( ) 5. 10-12 ปี ( ) 6. มากกว่า 12 ปี

## 6. ระดับรายได้ต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ( ) 2. 10,001-20,000 บาท  
 ( ) 3. 20,001-30,000 บาท ( ) 4. 30,001-40,000 บาท  
 ( ) 5. 40,001-50,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 50,000 บาท

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		1	2	3	4	5
<b>ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน(ปัจจัยจูงใจ)</b>						
1.	ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชย จากหัวหน้างานของท่านในการปฏิบัติงานของท่าน					
2.	งานที่ท่านปฏิบัติมีลักษณะงานที่น่าสนใจ					
3.	ขอบเขตหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบระบุไว้อย่างชัดเจนในใบพรรณนาลักษณะงาน (Job Descriptions)					
4.	ท่านได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และคนในองค์กร					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		1	2	3	4	5
5.	ท่านได้รับโอกาสการฝึกอบรม และศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ					
<b>ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน(ปัจจัยค้ำจุน)</b>						
6.	องค์กรสามารถบริหารงานตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ได้จริง					
7.	สภาพแวดล้อมการทำงาน มีความปลอดภัย (ตามข้อกำหนดอาชีวอนามัยและความปลอดภัย)					
8.	หัวหน้าของท่านมีหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน					
9.	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
10.	ท่านได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
11.	เงินเดือนที่ท่านได้เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ในการปฏิบัติงานของท่าน					
12.	การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและอุปกรณ์เครื่องมือที่เพียงพอ					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
<b>ส่วนที่ 3</b> แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงาน						
1.	ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้ท่านเลือกปฏิบัติงานในองค์กร					
2.	สถานที่ตั้งขององค์กรมีความสะดวกในการเดินทางปฏิบัติงาน					
3.	ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม					
4.	องค์กรมีเป้าหมายและมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
5.	องค์กรมีสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงานเช่น ค่ารักษาพยาบาล โบนัสประจำปี และเงินชดเชยเมื่อเกษียณอายุ					
6.	ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชย และยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ					

### ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข แบบประเมินความสอดคล้องของข้อความกับนิยามของตัวแปรต่างๆของ  
แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว  
ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

คำชี้แจง

ขอความอนุเคราะห์ที่ท่านผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความสอดคล้องของข้อความว่ามีความ  
สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรต่างๆหรือไม่ คำตอบที่ได้จากท่านจะเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและ  
พัฒนาคุณภาพของเครื่องมือ โดยขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน  
มากที่สุด และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงลงในช่องข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน

ด้วยความเคารพอย่างสูง

นายศนันท์ ออนสันทัด

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

เรื่อง แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว  
ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

รายการ/ข้อคำถาม	สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	ผลคะแนน (ผ่าน 0.5 คะแนน ขึ้นไป)
<b>ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>				
1. เพศ 1. <input checked="" type="radio"/> ชาย      2. <input checked="" type="radio"/> หญิง	✓			3 คะแนน
2. อายุ 1. <input checked="" type="radio"/> อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 2. <input checked="" type="radio"/> อายุ 21-25 ปี 3. <input checked="" type="radio"/> อายุ 26-35 ปี 4. <input checked="" type="radio"/> อายุ 36-45 ปี 5. <input checked="" type="radio"/> อายุ 46-55 ปี 6. <input checked="" type="radio"/> อายุมากกว่า 55 ปี	✓			3 คะแนน
3. สถานภาพสมรส 1. <input checked="" type="radio"/> โสด      2. <input checked="" type="radio"/> สมรส 3. <input checked="" type="radio"/> หย่าร้าง/หม้าย	✓			3 คะแนน
4. ตำแหน่งงาน 1. <input checked="" type="radio"/> Main Kitchen (พนักงานครัว) 2. <input checked="" type="radio"/> Front Office (พนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า) 3. <input checked="" type="radio"/> Food and Beverage / Waiter or Waitress (พนักงานอาหารและ เครื่องดื่ม) 4. <input checked="" type="radio"/> Housekeeping (แม่บ้าน) 5. <input checked="" type="radio"/> Technician (ช่าง) 6. <input checked="" type="radio"/> Other (อื่นๆ โปรดระบุ).....	✓			3 คะแนน



รายการ/ข้อคำถาม	สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	ผลคะแนน (ผ่าน 0.5 คะแนน ขึ้นไป)
5. ระยะเวลาการทำงานในปัจจุบัน 1. ☀️ ต่ำกว่า 1 ปี 2. ☀️ 1-3 ปี 3. ☀️ 4-6 ปี 4. ☀️ 7-9 ปี 5. ☀️ 10-12 ปี 6. ☀️ มากกว่า 12 ปี	✓			3 คะแนน
6. รายได้ต่อเดือน 1. ☀️ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 2. ☀️ 10,001 – 20,000 บาท 3. ☀️ 20,001 - 30,000 บาท 4. ☀️ 30,001 - 40,000 บาท 5. ☀️ 40,001 - 50,000 บาท 6. ☀️ มากกว่า 50,000 บาท	✓			3 คะแนน
<b>ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ใช้มาตรวัด Likert's Scale วัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ</b>				
<b>1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน(ปัจจัยจูงใจ)</b>				
1.1 ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชย จาก หัวหน้างานของท่านในการปฏิบัติงานของ ท่าน	✓			3 คะแนน
1.2 งานที่ท่านปฏิบัติมีลักษณะงานที่ น่าสนใจ	✓			1.5 คะแนน
1.3 ขอบเขตหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบระบุไว้ อย่างชัดเจนในใบพรรณนาลักษณะงาน (Job Descriptions)	✓			3 คะแนน
1.4 ท่านได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบ ข้าง เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	✓			1.5 คะแนน

รายการ/ข้อคำถาม	สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	ผลคะแนน (ผ่าน 0.5 คะแนน ขึ้นไป)
และคนในองค์กร				
1.5 ท่านได้รับโอกาสการฝึกอบรม และ ศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ อยู่เสมอ	✓			3 คะแนน
<b>2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน(ปัจจัยค่าจุน)</b>				
2.1 องค์กรสามารถบริหารงานตาม นโยบายและแผนการดำเนินงานที่กำหนด ไว้ได้จริง	✓			1.5 คะแนน
2.2 สภาพแวดล้อมการทำงาน มีความ ปลอดภัย (ตามข้อกำหนดอาชีวอนามัยและ ความปลอดภัย)	✓			3 คะแนน
2.3 หัวหน้าของท่านมีหลักเกณฑ์ที่เป็น ธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน	✓			3 คะแนน
2.4 ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ เป็นอย่างดี	✓			3 คะแนน
2.5 ท่านได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการ ปฏิบัติงาน	✓			3 คะแนน
2.6 เงินเดือนที่ท่านได้เหมาะสมกับ ตำแหน่งและหน้าที่ในการปฏิบัติงานของ ท่าน				
2.7 การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพเนื่องจากมีขั้นตอนการทำงาน ที่ชัดเจนและอุปกรณ์เครื่องมือที่เพียงพอ				

รายการ/ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	ผลคะแนน (ผ่าน 0.5 คะแนน ขึ้นไป)
<b>ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงาน</b> <b>ใช้มาตรวัด Likert's Scale วัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ</b>				
3.1 ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้ท่านเลือกปฏิบัติงานใน องค์กร	✓			3 คะแนน
3.2 สถานที่ตั้งขององค์กรมีความสะดวกใน การเดินทางปฏิบัติงาน	✓			3 คะแนน
3.3 ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จาก ผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม	✓			3 คะแนน
3.4 องค์กรมีเป้าหมายและมาตรฐานใน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน	✓			3 คะแนน
3.5 องค์กรมีสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน เช่น ค่ารักษาพยาบาล โบนัสประจำปี และ เงินชดเชยเมื่อเกษียณอายุ	✓			3 คะแนน
3.6 ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชย และ ยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ ผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ	✓			3 คะแนน

**ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายยศนันท์ อ่อนสันหัต
อีเมล	yossanun.onsun@bumail.net
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  พ.ศ. 2555-2559 สำเร็จการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  พ.ศ. 2552-2555 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จาก โรงเรียนเทพศิรินทร์ สมุทรปราการ สาขา ศิลป์-คำนวณ จังหวัดสมุทรปราการ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 18 เดือน มกราคม พ.ศ. 2562

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นายชกนันท์ อนุสันตัก อยู่บ้านเลขที่ 902

ซอย ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต เมืองฯ จังหวัด สมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ 10270

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 4590500796

ระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก

หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

คณะ มนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ ความพอใจ และ ความพึงพอใจ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Satisfaction and Motivation Impact on the Operation of 4 Star Hotel Staff in Bangkok Metropolis and Adjacent Provinces.

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี

กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่

ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้

สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ

กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ

บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ

เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา

ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย

ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

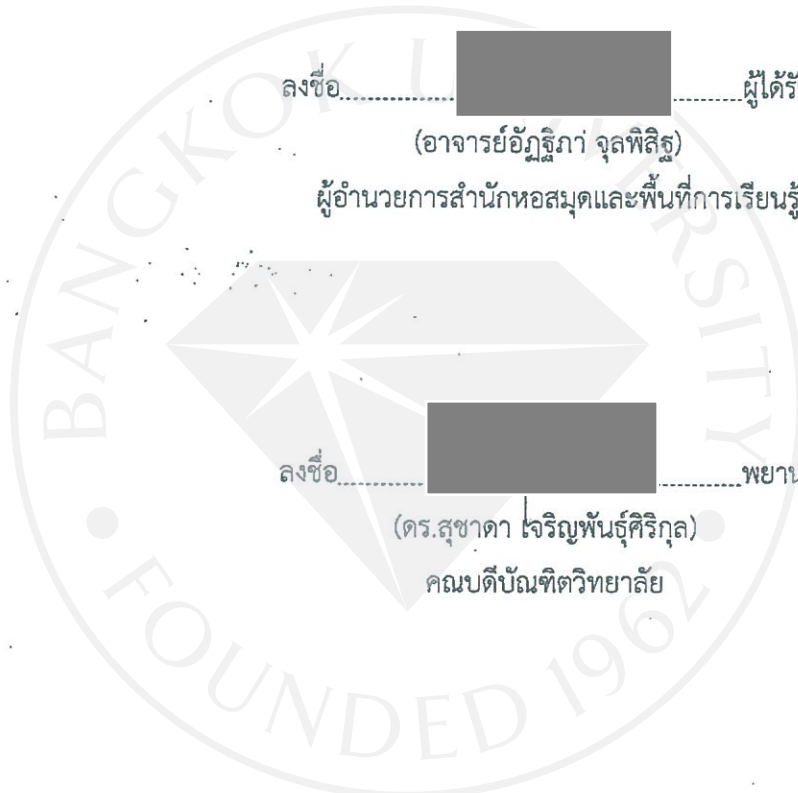
สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..... [Redacted] .....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( นางฉลนันทน์ อ่อนสันทัด )

ลงชื่อ..... [Redacted] .....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ..... [Redacted] .....พยาน  
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..... [Redacted] .....พยาน  
(ดร.ชุติน แก้วนพรัตน์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร






สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....  .....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( นางชนันท์ อ่อนสอาด )

ลงชื่อ.....  .....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....  .....พยาน  
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....  .....พยาน  
(ดร.ชุติน แกวนพรตน์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร