

ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

Motivation and Factors Impact on Work Selection in Hotel Industry



ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

Motivation and Factors Impact on Work Selection in Hotel Industry



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



©2559

นุตนลิน ลิมาพร

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

ผู้วิจัย นุตนลิน ลิมาพร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(ดร.ดวงธิดา นันทาภีรัตน์)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ดร.ณัฐนุช วณิชย์กุล)



(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

18 สิงหาคม 2559

นุตนลิน ลิมาพร. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว, สิงหาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม (185 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ดวงธิดา นันทาภรณ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม” นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับ 3-5 ดาว โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาทำงานวิจัยครั้งเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe' Method) และการทดสอบความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน อยู่ในตำแหน่งส่วนหน้า (Front Office) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว และผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมส่วนใหญ่เห็นว่าทำงานต่อ ในอุตสาหกรรมโรงแรมต่ออีก 1-2 ปี จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม มีระดับความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยรวมอยู่ “ระดับ มาก” โดยเรียงลำดับคือ 1) ประเด็นชื่อเสียงขององค์กร 2) ความสำเร็จของงาน 3) ความมั่นคงของ องค์กร ตามลำดับ ผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมมีระดับความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจที่มี ผลต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยรวมอยู่ “ระดับ มาก” โดยเรียงลำดับคือ 1) ภาพลักษณ์ ขององค์กร/ โรงแรม 2) การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร ตามลำดับ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกประเด็น งานวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อ

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมสามารถนำผลที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงาน

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านแรงจูงใจ, ความพึงพอใจ, อุตสาหกรรมโรงแรม



Limaporn, N. M.A. (Hospitality and Tourism Industry Management), August 2016,
Graduate School, Bangkok University.

Motivation and Factors Impact on Work Selection in Hotel Industry (185 pp.)

Advisor: Duangthida Nunthapirat, Ph.D.

ABSTRACT

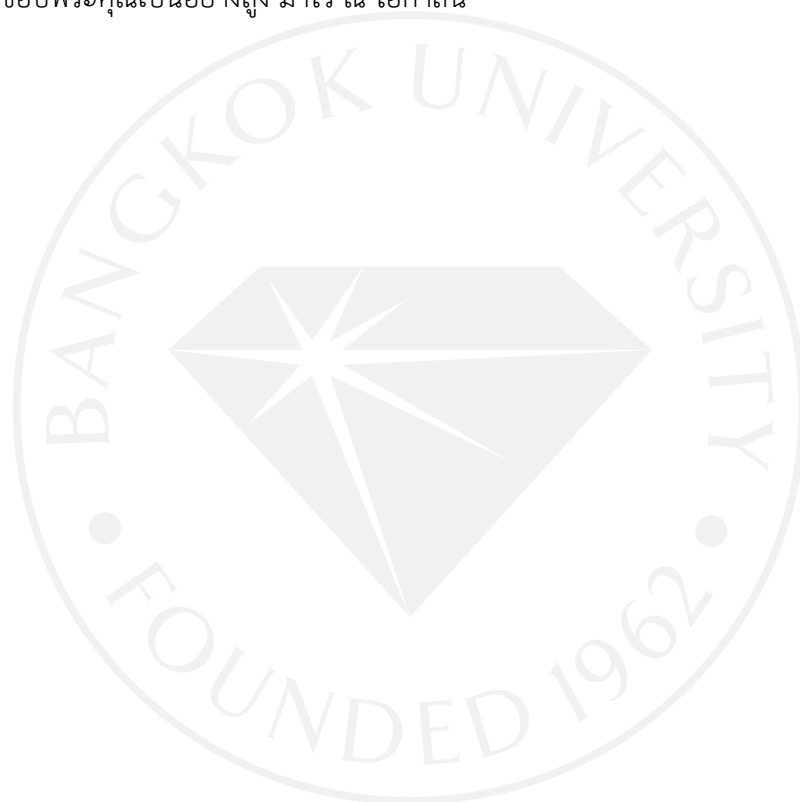
Research, entitled “Motivation and factors impact on work selection in hotel Industry” is aimed to compare the difference between demography with factor of motivation and satisfaction in working in the hotel industry. In addition this research also investigates the relationship between motivation factors and satisfaction factors in working hotel industry. The sample population used in this research is the employees who work in the hotel industry, the 3-5 star hotels with a sample number of 400 employees. Quantitative method was used for this study. The questionnaire was developing from the literature. To analyze the data, t-test, One-way Anova are used. If the difference was found statistically significant, the test pair differences by means of a Scheffe’ Method and Pearson Correlation were implemented. The result of the research found that employee who work in the hotel mainly are females, aged between 21-30 years. Most of them completed undergraduate degree. Most participants are single and work in a front office positions. The average monthly income is between 10,001-20,000 baht works in five-star hotels. The finds also show that they intend to continue working in the hotel for the next 1-2 years. Moreover the finding also show that hotel employees who have different demographic share the same opinion on motivational factor. The motivation factors that have been found from this research are 1) The reputation of the company 2) Achievement 3) Organize stability respectively. The satisfaction factors that have been found from this research are 1) The image of the organization 2) Interactions with colleagues 3) The credibility of the administration, respectively. The relation between motivation factors and satisfaction factors is statistically significant at the 0.05 level. The finding from the study can apply to hotel business. The hotel operators can apply all the result from the study and use them as guideline.

Keywords: Motivation Factors, Satisfaction Factors, Hotel Industry

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูง จาก ดร.ดวงธิดา นันทาภิรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ในงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัย งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ และสามารถนำวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

นุตนลิน ธิมาพร



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ธ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย	3
1.3 ขอบเขตงานวิจัย	4
1.4 คำถามของงานวิจัย	5
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
2.2 สมมติฐานงานวิจัย	43
2.3 กรอบแนวคิดและทฤษฎี	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
3.3 การสร้างเครื่องมือ	48
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) บทวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)	
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการทำงาน	58
4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรมจำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์	60
4.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรมจำแนกตามตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์	104
4.6 การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับ ความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม	156
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	158
5.2 อภิปรายผล	163
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้	172
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป	173
บรรณานุกรม	174
ภาคผนวก	179
ประวัติผู้เขียน	185
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1: แสดงพฤติกรรมของคนในองค์กรกลุ่ม X,Y	21
ตารางที่ 3.1: วิธีทางสถิติสำหรับสมมติฐานที่ 1	50
ตารางที่ 3.2: วิธีทางสถิติสำหรับสมมติฐานที่ 2	51
ตารางที่ 3.3: วิธีทางสถิติสำหรับสมมติฐานที่ 3	51
ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	53
ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	54
ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	54
ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	55
ตารางที่ 4.5: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	55
ตารางที่ 4.6: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	56
ตารางที่ 4.7: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม	56
ตารางที่ 4.8: ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามแรงจูงใจที่มีผลต่อ การทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวม	57
ตารางที่ 4.9: ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความ พึงพอใจในการทำงานอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวม	58
ตารางที่ 4.10: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ในการทำงานต่อในอุตสาหกรรมโรงแรมในอนาคต	59
ตารางที่ 4.11: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการ ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 4.12: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการ ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามอายุ	61
ตารางที่ 4.13: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความสำเร็จของงานเป็นรายคู่	63
ตารางที่ 4.14: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นการยอมรับนับถือเป็นรายคู่	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความน่าสนใจในตำแหน่งเป็นรายคู่	65
ตารางที่ 4.16: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการ ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามระดับการศึกษา	66
ตารางที่ 4.17: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความสำเร็จของงานเป็นรายคู่	68
ตารางที่ 4.18: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นเงินเดือน/ สวัสดิการต่างๆ เป็นรายคู่	69
ตารางที่ 4.19: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นรายคู่	70
ตารางที่ 4.20: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นรายคู่	71
ตารางที่ 4.21: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นชื่อเสียงขององค์กร เป็นรายคู่	72
ตารางที่ 4.22: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการ ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามสถานภาพ	73
ตารางที่ 4.23: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความสำเร็จของงาน เป็นรายคู่	74
ตารางที่ 4.24: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความน่าสนใจในตำแหน่ง เป็นรายคู่	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสภาพกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน เป็นรายคู่	76
ตารางที่ 4.26: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำ งานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามตำแหน่งงาน	77
ตารางที่ 4.27: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงานกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน เป็นรายคู่	79
ตารางที่ 4.28: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงานกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นรายคู่	80
ตารางที่ 4.29: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	81
ตารางที่ 4.30: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมเป็นรายคู่	83
ตารางที่ 4.31: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมประเด็นความสำเร็จของงานเป็นรายคู่	84
ตารางที่ 4.32: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรม ประเด็นความมั่นคงในตำแหน่งงานเป็นรายคู่	85
ตารางที่ 4.33: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรม ประเด็นภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน เป็นรายคู่	86
ตารางที่ 4.34: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรม ประเด็นโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน เป็นรายคู่	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.35: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรม ประเด็นเงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ เป็นรายคู่	88
ตารางที่ 4.36: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรม ประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นรายคู่	89
ตารางที่ 4.37: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรม ประเด็นชื่อเสียงขององค์กร เป็นรายคู่	90
ตารางที่ 4.38: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรม ประเด็นความมั่นคงขององค์กร เป็นรายคู่	91
ตารางที่ 4.39: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม	92
ตารางที่ 4.40: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวม เป็นรายคู่	94
ตารางที่ 4.41: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความสำเร็จของงาน เป็นรายคู่	95
ตารางที่ 4.42: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความมั่นคงในตำแหน่งงานเป็นรายคู่	95
ตารางที่ 4.43: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นการยอมรับนับถือเป็นรายคู่	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.44: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความน่าสนใจในตำแหน่ง เป็นรายคู่	97
ตารางที่ 4.45: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นภาระ/หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบใน ตำแหน่งงาน เป็นรายคู่	97
ตารางที่ 4.46: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน เป็นรายคู่	98
ตารางที่ 4.47: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นเงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ เป็นรายคู่	99
ตารางที่ 4.48: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นรายคู่	99
ตารางที่ 4.49: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นนโยบายและการบริหารภายในองค์กร เป็นรายคู่	100
ตารางที่ 4.50: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นรายคู่	101
ตารางที่ 4.51: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นชื่อเสียงขององค์กร เป็นรายคู่	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.52: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความมั่นคงขององค์กร เป็นรายคู่	102
ตารางที่ 4.53: สรุปตัวแปรการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจใน การทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามลักษณะทางด้าน ประชากรศาสตร์	103
ตารางที่ 4.54: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการ ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามเพศ	104
ตารางที่ 4.55: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการ ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามอายุ	105
ตารางที่ 4.56: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวม เป็นรายคู่	107
ตารางที่ 4.57: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ เป็นรายคู่	108
ตารางที่ 4.58: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่	109
ตารางที่ 4.59: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล เป็นรายคู่	110
ตารางที่ 4.60: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นรายคู่	111
ตารางที่ 4.61: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร เป็นรายคู่	112

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.62: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นรายคู่	113
ตารางที่ 4.63: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการ ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามระดับการศึกษา	114
ตารางที่ 4.64: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมในภาพรวมเป็นรายคู่	116
ตารางที่ 4.65: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม เป็นรายคู่	117
ตารางที่ 4.66: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่	118
ตารางที่ 4.67: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นรายคู่	119
ตารางที่ 4.68: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมประเด็นโรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ เป็นรายคู่	120
ตารางที่ 4.69: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมประเด็นระดับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นรายคู่	121
ตารางที่ 4.70: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการ ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามสถานภาพ	122

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.71: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมในภาพรวมเป็นรายคู่	124
ตารางที่ 4.72: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรมเป็นรายคู่	125
ตารางที่ 4.73: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงานเป็นรายคู่	125
ตารางที่ 4.74: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมประเด็นการดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน เป็นรายคู่	126
ตารางที่ 4.75: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการ ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามตำแหน่งงาน	127
ตารางที่ 4.76: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมในภาพรวมเป็นรายคู่	129
ตารางที่ 4.77: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่	130
ตารางที่ 4.78: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมประเด็น ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล เป็นรายคู่	131
ตารางที่ 4.79: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นรายคู่	132
ตารางที่ 4.80: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการ ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	133

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.81: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวม เป็นรายคู่	135
ตารางที่ 4.82: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้อู และความสามารถเป็นรายคู่	136
ตารางที่ 4.83: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม เป็นรายคู่	137
ตารางที่ 4.84: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นรายคู่	138
ตารางที่ 4.85: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่	139
ตารางที่ 4.86: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล เป็นรายคู่	140
ตารางที่ 4.87: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรมประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นรายคู่	141
ตารางที่ 4.88: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน เป็นรายคู่	142
ตารางที่ 4.89: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร เป็นรายคู่	143

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.90: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นรายคู่	144
ตารางที่ 4.91: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นรายคู่	145
ตารางที่ 4.92 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นโรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่ สามารถนำไปใช้ เป็นรายคู่	146
ตารางที่ 4.93: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความพึงพอใจในการทำงาน เป็นรายคู่	147
ตารางที่ 4.94: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม	148
ตารางที่ 4.95: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับความพึงพอใจในการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวม เป็นรายคู่	150
ตารางที่ 4.96: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นรายคู่	151
ตารางที่ 4.97: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่	151
ตารางที่ 4.98: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล เป็นรายคู่	152

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.99: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับความพึงพอใจในการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นรายคู่	153
ตารางที่ 4.100: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร เป็นรายคู่	153
ตารางที่ 4.101: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับความพึงพอใจในการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นระดับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นรายคู่	154
ตารางที่ 4.102: สรุปลักษณะการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจใน การทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามลักษณะทางด้าน ประชากรศาสตร์	155
ตารางที่ 4.103: ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจ ในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม	156

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: แสดงขั้นตอนการเกิดพฤติกรรม	16
ภาพที่ 2.2: แสดงลำดับชั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์	17
ภาพที่ 2.3: แสดงกรอบแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two-factor Theory)	23
ภาพที่ 2.4: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	45



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัญหาเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม

จากปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจตกต่ำในปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมาซึ่งมีผลกระทบต่อภาคธุรกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านของการผลิตและการส่งออก อีกทั้งวิกฤตเศรษฐกิจตกต่ำในครั้งนี้นี้ยังขยายวงกว้างออกไปยังประเทศในภูมิภาคเอเชีย ส่งผลทำให้ทุกภาคธุรกิจในทุกประเทศเกิดปัญหาหนี้สินและนำมาซึ่งการปิดกิจการลงหรือการล้มละลาย ถึงแม้ว่าธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการบริการภายในประเทศไทยจะมีความได้เปรียบกว่าประเทศเพื่อนบ้านแต่ก็ยังมีข้อบกพร่องในเรื่องของการบริหารจัดการการเมืองภายในประเทศ จากความวุ่นวายทางการเมืองในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมาซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ของอุตสาหกรรมการบริการในประเทศอย่างมาก โดยรายได้จากภาคธุรกิจอุตสาหกรรมบริการลดลงจากปี 2551 ร้อยละ 11.19 เนื่องจากนักท่องเที่ยวเกิดความวิตกกังวลในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเที่ยวในประเทศไทย และเกิดความไม่ไว้วางใจในเรื่องของความปลอดภัยทั้งต่อตัวบุคคลและทรัพย์สิน จึงเปลี่ยนเส้นทางการท่องเที่ยวไปยังประเทศเพื่อนบ้านแทน อาทิเช่น เวียดนาม ลาว กัมพูชา ซึ่งเป็นประเทศที่มีลักษณะภูมิอากาศและสถานที่ท่องเที่ยวเหมือนกับประเทศไทย ซึ่งวิกฤตทางการเมืองในครั้งนี้นี้ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมบริการเท่านั้นแต่ยังส่งกระทบไปถึงตลาดแรงงานภายในประเทศด้วยเช่นกัน

ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจตกต่ำในครั้งนี้นี้ทำให้รัฐบาลไทยหันมาให้ความสำคัญกับธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ทำรายได้จำนวนมากให้แก่ประเทศไทยและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศไทย อีกทั้งประเทศไทยยังเป็นประเทศที่มีความได้เปรียบกว่าประเทศเพื่อนบ้าน ตลอดจนประเทศไทยตั้งอยู่ในทำเลที่ดีและมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่น่าสนใจมากมาย รวมถึงภูมิอากาศที่ดีตลอดปีและวิถีชีวิตของคนท้องถิ่นที่มีความเป็นเอกลักษณ์ อีกทั้งประเทศไทยมีวัฒนธรรมและประเพณีที่สวยงาม จึงทำให้นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน และมีช่องทางการคมนาคมที่หลากหลาย มีสถานที่พักโรงแรมและร้านอาหารให้เลือกมากมาย นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมถือเป็นธุรกิจที่มีความเชื่อมโยงกับธุรกิจท่องเที่ยวโดยตรง รายได้จากทั้ง 2 ภาคธุรกิจมีจำนวนมากและช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศได้อย่างต่อเนื่อง และมีการไหลเวียนของเม็ดเงินที่เพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี

ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร

ในปัจจุบันธุรกิจอุตสาหกรรมด้านการโรงแรมได้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ในปี 2557 ประเทศไทยมีสถานประกอบโรงแรมและท่องเที่ยว จำนวนมากกว่า 13,000 แห่ง และจากผลสำรวจของสำนักงานด้านสถิติแห่งชาติยังพบว่า ความต้องการด้านแรงงานกลุ่มสาขาโรงแรมและท่องเที่ยวมีประมาณ 2.7 หมื่นคนต่อปี และยังไม่สามารถหาแรงงานมาบรรจุได้ภายใน 6 เดือน ซึ่งส่งผลทำให้ตลาดแรงงานด้านสาขาโรงแรมขาดแคลนบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานจำนวนมาก เนื่องจากในปี 2558 ประเทศไทยจะต้องเตรียมความพร้อมเพื่อที่จะก้าวเข้าสู่การเปิดประชาคมเสรีอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) จากการรวมกลุ่ม AEC นี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประเทศสมาชิกทั้ง 10 ประเทศมีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกันตลอดจนการเพิ่มขีดความสามารถในการต่อรองกับคู่ค้าและการเปิดการลงทุนอย่างเสรี ซึ่งจากการเปิดเสรีอาเซียนทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมบริการในประเทศไทยต้องเตรียมพร้อมที่จะปรับตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้อย่างที่สามารถดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดในยุคของการเปิดประชาคมเสรีอาเซียน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเข้ามาของบุคลากรจากประเทศอาเซียน ภาษาและวัฒนธรรมต่าง ๆ

จากการขยายตัวของภาคธุรกิจด้านอุตสาหกรรมบริการและการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนส่งผลให้อัตราการจ้างงานมีเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน แต่เนื่องจากประเทศไทยยังประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถด้านงานบริการที่ค่อนข้างสูง จากการสำรวจพบว่า ในปี 2556 พบว่ามีนักเรียนระดับ ปวช. ภาควิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากกว่า 1.3 หมื่นคน ระดับ ปวส. 1.6 หมื่นคน และจบสาขาเกี่ยวกับการโรงแรมและการท่องเที่ยวอีกมากกว่า 6,500 คน ซึ่งนักศึกษาที่เรียนจบภาควิชาเหล่านี้จะถูกดูดซับเข้าไปในตลาดแรงงานไม่หมด เนื่องจากผู้เรียนบางคนเห็นว่าสาขานี้เรียนง่าย-จบง่าย แต่ไม่ได้ตั้งใจจริงที่จะเข้าทำงานในสายการบริการที่ตนเองได้เรียนมา หรือบางคนเลือกที่จะไปทำงานในสายอื่น ๆ ที่ให้ค่าตอบแทนที่ดีกว่าหรือหันไปเรียนต่อในระดับปริญญาโทในสาขาอื่น ๆ แทน (ยงยุทธ์ แฉล้มวงษ์, 2556) อีกทั้งธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยยังประสบกับปัญหาการการเข้า-ออกจางานของบุคลากรที่ค่อนข้างสูง (Turnover Rate) และปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะทางด้านงานบริการ และทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ตลอดจนปัญหาที่หลาย ๆ หน่วยงานต้องเผชิญอยู่คือ ปัญหาสมองไหล (Brain Drain) คือบุคลากรที่มีความสามารถนิยมเดินทางไปทำงานยังต่างประเทศหรือโยกย้ายไปทำงานกับองค์กรอื่นที่ให้ผลตอบแทนมากกว่า และมีความเชื่อว่าการทำงาานนั้น ๆ สามารถสร้างโอกาสและความก้าวหน้าให้กับสายงานของตนเองได้ ในขณะที่บุคลากรที่มีประสบการณ์และความสามารถเลือกที่จะทำงานในโรงแรมที่ให้ผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินที่ดีกว่า ส่งผลให้เกิดการหมุนเวียนแรงงานในธุรกิจโรงแรมอย่างมาก (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546)

อีกทั้งในปัจจุบันประเทศไทยได้มีการเตรียมความพร้อมลงนาม ข้อตกลงการยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangements: MRA) ในสาขาบริการ ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาบุคลากรโดยมีจุดยอมรับร่วมกันกับประเทศสมาชิกอาเซียนในเรื่องของคุณสมบัติบุคลากรด้านการบริการในกลุ่มของสมาชิกอาเซียน ข้อตกลง MRA มีวัตถุประสงค์เพื่อการเคลื่อนย้ายบุคลากรที่ได้รับรองคุณสมบัติวิชาชีพโดยหน่วยงานที่มีอำนาจในประเทศนั้น ๆ จะได้รับการยอมรับในการเดินทางเข้าไปทำงานยังประเทศอาเซียนได้สะดวกมากยิ่งขึ้นและได้ผลตอบแทนที่มากกว่า ซึ่งทำให้ประเทศไทยต้องมีการเตรียมแผนการรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงาน ตลอดจนการกำหนดรูปแบบและแนวทางต่าง ๆ เพื่อที่จะรับมือกับเข้ามาของตลาดแรงงานที่มากยิ่งขึ้น

แรงจูงใจกับการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

การทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากและยังเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลายาวนานมากที่สุดในช่วงชีวิตของมนุษย์ (ผจญ เฉลิมสาร, 2540) ซึ่งนอกจากปัจจัย 4 ซึ่งประกอบอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรคแล้ว การทำงานยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ และสามารถสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตและครอบครัว ตลอดจนการได้แสดงความรู้ความสามารถของตนเองเพื่อที่จะได้รับการยอมรับจากสังคม มนุษย์จึงให้ความสำคัญอย่างมากต่อชีวิตการทำงาน อาจกล่าวได้ว่าองค์ประกอบของปัจจัยต่าง ๆ นั้นมีผลต่อการทำงานชีวิตการทำงานของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความมั่นคงในตำแหน่งงาน ความน่าสนใจในตำแหน่งงาน ภาระและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้แก่ ผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายการบริหารงานภายในองค์กร การสื่อสารกับหัวหน้างาน การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงขององค์กรและความมั่นคงขององค์กร (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959)

จากปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรมข้างต้น ทำให้ผู้ทำวิจัยสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยกำหนดเป็นแนวทางของงานวิจัยครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่างและพื้นที่

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษางานการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มประชากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยจำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับมาตรฐานของโรงแรม

ตัวแปรตาม

1) ระดับแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย 13 ประเด็น ได้แก่ ความสำเร็จของงาน, ความมั่นคงในตำแหน่งงาน, การยอมรับนับถือ, ความน่าสนใจในตำแหน่ง, ภาระ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน, โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน, เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, นโยบายและการบริหารภายในองค์กร, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ชื่อเสียงขององค์กร และความมั่นคงขององค์กร

2) ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 13 ประเด็น ได้แก่ ลักษณะของงาน สอดคล้องกับความรู้และความสามารถ, ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, ระยะทางจากที่พักไปที่ทำงาน, มาตรฐานในการปฏิบัติงาน, ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล, โอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน, ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ และระดับความพึงพอใจในการทำงานของโดยรวม

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานวิจัยนี้มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 4 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน – กุมภาพันธ์ 2559

1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลจากโรงแรมที่อยู่ในพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4 คำถามของงานวิจัย

1.4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันต่างกัน มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกันหรือไม่

1.4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกันหรือไม่

1.4.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมหรือไม่

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 การขาดแคลนบุคลากร หมายถึง การขาดแคลนแรงงานหรือกำลังคนมาทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมโรงแรม ตลอดจนการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะทางด้านงานบริการและทักษะทางด้านภาษา

1.5.2 การทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรทำกิจกรรมหนึ่งขึ้นจากแรงกายและแรงใจเพื่อที่จะแลกกับผลตอบแทนที่บุคคลได้ตั้งเป้าหมายไว้ซึ่งมีผลต่อการดำเนินชีวิต

1.5.3 อุตสาหกรรมโรงแรม หมายถึง การใช้สถานที่ใดที่หนึ่งในการจัดตั้งธุรกิจที่ใช้เงินทุนจำนวนมากในการก่อสร้างสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและนักธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็น ห้องพัก อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.5.4 แรงจูงใจ หมายถึง พลังที่ผลักดันหรือกระตุ้นให้คนมีพฤติกรรมและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้น ๆ หรืออาจพูดได้อีกนัยหนึ่งคือสิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ พลังผลักดัน หรือความปรารถนาที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน, ความมั่นคงในตำแหน่งงาน, การยอมรับนับถือ, ความน่าสนใจในตำแหน่ง, ภาวะ/หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน, โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน, เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, นโยบายและการบริหารภายในองค์กร, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ชื่อเสียงขององค์กร และความมั่นคงขององค์กร

1.5.5 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง ตลอดไปจนถึงทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ได้แก่ ลักษณะของงาน สอดคล้องกับความรู้และความสามารถ, สภาพลักษณะขององค์กร/ โรงแรม, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, ระยะทางจากที่พักไปที่ทำงาน, มาตรฐานในการปฏิบัติงาน, ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล, โอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน, ความน่าเชื่อถือ

ของผู้บริหาร, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ และระดับความพึงพอใจในการทำงานของโดยรวม

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลจากการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลของปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

1.6.2 เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม และผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1.6.3 เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 สมมติฐานงานวิจัย

2.3 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์

2.1.1.1 คำจำกัดความด้านทฤษฎีประชากรศาสตร์

Hauser และ Duncan (1959) ให้จำกัดความของคำว่าประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาโครงสร้างของส่วนประกอบและการกระจายตัวของประชากร การศึกษาองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงทางด้านประชากร

ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง การศึกษาหรือศาสตร์เกี่ยวกับประชากร คำว่า Demo หมายถึง People ซึ่งแปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า Graphy หมายถึง Writing Up หรือ Description ซึ่งแปลว่า “ลักษณะ” เมื่อนำความหมายมารวมกันคือ วิชาหรือศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับประชากร ซึ่งลักษณะทางด้านประชากรจะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2537) ประชากรศาสตร์ (Demographic) หมายถึง ปัจจัยที่อยู่ภายในของบุคคล โดยปัจจัยดังกล่าวจะเป็นเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากร ซึ่งทุกปัจจัยล้วนมีความสัมพันธ์กับบุคคลและมีผลต่อลักษณะทางด้านประชากรของบุคคลนั้น ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษา วัฏจักรชีวิต ครอบครัว ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติ และสถานภาพทางสังคม (Social Class)

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หมายถึง โครงสร้างของข้อมูลและ ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพทางสังคม ศาสนา ทุก ปัจจัยล้วนเป็นปัจจัยพื้นฐานและมีผลต่อบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน

2.1.1.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

บทบาททางเพศ การศึกษา ความสนใจ สภาพแวดล้อมทางสังคม เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อบุคคลและมีผลต่อความแตกต่างในเรื่องของความคิดและทัศนคติ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม การสื่อสารของบุคคลนั้น ๆ ด้วย กล่าวคือตัวแปรทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่นิยมนำมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรม การใช้สื่อของบุคคลมีดังนี้ (Berelson & Steiner, 1964 อ้างใน ชิบ จิตนิยม, 2534)

1) เพศ (Sex) จากการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่า วัฒนธรรมและสังคมถือเป็นตัวกำหนดบทบาทของหญิงชายไว้ต่างกัน ดังนั้นผู้หญิงและผู้ชายจะมีทัศนคติ ค่านิยมที่แตกต่างกัน และพฤติกรรม การสื่อสารของเพศหญิงมักจะถูกโน้มน้าวได้ง่ายกว่าเพศชาย นอกจากนี้เพศหญิงมีความต้องการที่จะรับและส่งข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารอย่างเดียวกัน แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ในการรับข่าวสารนั้น ๆ ด้วย

2) อายุ (Age) การเปลี่ยนแปลงของวัฏจักรชีวิต (Life Cycle) มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรม การตอบสนองต่อสื่อต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น ได้พบเจอกับสภาพแวดล้อม และกลุ่มบุคคลแวดล้อม เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม

3) การศึกษา (Education) บุคคลแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรม การสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป โดยบุคคลที่มีการศึกษาสูง จะมีความรู้และความชำนาญ และสามารถเข้าใจสารได้ดีกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำ

4) ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) บุคคลที่มีฐานะทางการเงินดี อาศัยอยู่ในเมืองจะมีโอกาสที่จะเลือกสื่อได้หลากหลายประเภทมากกว่า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมของบุคคล ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการแบ่งส่วนตลาด

สอดคล้องกับแนวคิดของ วรรณฉัตร อุทัย (2539) กล่าวว่า เพศและสถานภาพสมรส และความแตกต่างทางด้านชีวภาพจะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

1) อายุ (Age) ผลการศึกษาพบว่า อายุไม่ได้มีบทบาทหรือเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในทางตรงกันข้ามกลับพบว่า การขาดกลางานของพนักงานที่มีอายุน้อยมากกว่า การขาดกลางานของพนักงานที่มีอายุน้อย

2) เพศ (Sex) สถานะของพันธกรรมทางเพศไม่ได้มีผลใด ๆ ในกระบวนการการวิเคราะห์หรือพัฒนาในองค์กร แต่ในขณะที่เดียวกันผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงมีการขาดลางานมากกว่าผู้ชาย สืบเนื่องจากวัฒนธรรมในสังคมที่มีความเชื่อว่าผู้หญิงมีหน้าที่ต้องจัดการเรื่องในครอบครัวมากกว่าผู้ชาย เพราะฉะนั้นผู้หญิงจึงต้องมีการลางานเพื่อไปจัดการเรื่องภายในครอบครัวแทนผู้ชายในบ้าน

3) สถานภาพสมรส (Marital Status) สืบเนื่องจากการศึกษาพบว่า อัตราการขาดงานและโยกย้ายงานจะไม่สูงมากกับคนที่แต่งงานแล้ว ซึ่งอาจจะเป็นผลจากความต้องการสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัว ในขณะที่เดียวกันจำนวนของบุตรและสมาชิกในครอบครัวมีผลต่อการขาดลางานซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การขาดลางานอาจจะมีอัตราที่สูงในกรณีที่ครอบครัวมีจำนวนบุตรหรือสมาชิกในครอบครัวหลายคน

มณีวรรณ ฉัตรอุทัย (2539) กล่าวว่าลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ อายุ เพศ และสถานภาพสมรส

1) อายุ (Age) ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น ไม่ได้ทำให้คุณภาพในการทำงานลดลง และกลุ่มผู้สูงอายุจะมีอัตราการลางานลดลงเมื่อเทียบกับผู้ทำงานที่อายุน้อยกว่า

2) เพศ (Sex) เพศไม่ได้เป็นตัวทำให้เกิดความกดดันใจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของงานหรือการเข้าสังคมหรือการเรียนรู้ แต่จากการศึกษาพบว่า ผู้หญิงจะมีการขาดลางานมากกว่าผู้ชาย ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับเพศหญิงมีหน้าที่ต้องดูแลครอบครัว ทำให้ฝ่ายหญิงจึงต้องลางานมากกว่าเพศชาย

3) สถานภาพการสมรส (Marital Status) จากการศึกษพบว่า ผู้สมรสแล้วจะลางานน้อย อาจเป็นผลมาจากความต้องการความมั่นคงในการสร้างครอบครัว อีกทั้งยังพบว่าหากมีจำนวนบุตรมากก็จะมีผลต่อการลางานของพนักงานผู้หญิงมากขึ้น

ยุบล เบญจรงค์กิจ (2542) กล่าวว่า ทฤษฎีประชากรศาสตร์เป็นทฤษฎีที่ใช้ของเหตุและผลพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นจากแรงกระตุ้นภายนอก โดยกลุ่มบุคคลที่มีพฤติกรรมคล้าย ๆ กันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน บุคคลที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไปด้วย โดยตัวแปรด้านลักษณะของประชากรประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์จะสามารถช่วยกำหนดลักษณะทางจิตวิทยาได้ ดังนี้

1) เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันมากในเรื่องของค่านิยมและทัศนคติ เนื่องจากสังคมกำหนดบทบาทหน้าที่ของทั้งสองเพศไว้ต่างกัน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน

2) อายุ โดยส่วนใหญ่คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดที่เป็นตัวของตัวเอง มีอิสระ เป็นเสรีนิยมและมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก และคนที่อายุมากมักจะมีความคิดแบบ

อนุรักษ์นิยม มองโลกในแง่ร้าย เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าย่อมผ่านประสบการณ์ชีวิตที่มากกว่า ซึ่งจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

3) การศึกษาทำให้คนมีความคิดและทัศนคติที่แตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงกว่าจะได้เปรียบในเรื่องของการงานและโอกาส

4) สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจหมายถึงอาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของแต่ละบุคคลเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างแรงจูงใจเนื่องจากแต่ละบุคคลมีทัศนคติและเป้าหมายต่อการทำงานที่แตกต่างกัน

กรณีการ เหมือนประเสริฐ (2548) กล่าวว่าในองค์กรหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในหลายระดับซึ่งมีความรู้และพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป ลักษณะและพฤติกรรมของบุคลากรแต่ละคนที่แสดงออกมีผลมาจากปัจจัยเหล่านี้

1) อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับว่าบุคลากรที่มีอายุมากขึ้นจะมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงแต่ในขณะเดียวกัน บุคลากรที่มีอายุมากกลับทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย เนื่องจากประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันและระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน ประกอบกับระยะเวลาการทำงานที่นานกว่าของบุคลากรที่มีอายุมากกว่า และการขาดงานที่น้อยเพราะโอกาสในการหางานใหม่น้อยลงทำให้ บุคลากรที่มีอายุมากจะขาดงานน้อยลงและพยายามที่จะสร้างงานผลงานเพื่อความมั่นคงทำให้บุคลากรที่มีอายุมากได้รับสวัสดิการมากกว่าบุคลากรอายุน้อย

2) เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปพบว่าเพศไม่ได้มีผลกระทบต่อในเรื่องของความสามารถในการแก้ไขปัญหาในองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานหรือการปรับตัวทางสังคมในองค์กรหรือแม้กระทั่งการเรียนรู้ระหว่างเพศชายและเพศหญิง แต่การศึกษากลับพบว่า เพศหญิงจะมีความคิดคล้ายตามมากกว่าเพศหญิง และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกมากกว่าเพศหญิง และมีความคาดหวังในด้านความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

3) สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะมีอัตราการลาออกน้อยกว่าพนักงานที่เป็นโสด และพนักงานที่สมรสแล้วจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสดด้วยเช่นกัน เนื่องจากพนักงานที่สมรสแล้วจะมีความรับผิดชอบในงานสูงและเห็นคุณค่าของการทำงาน

4) ความอาวุโสในการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้ที่มีความอาวุโสจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานใหม่และจะมีผลงานในการทำงานที่สูงมากกว่าเช่นกัน

บุคคลที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ประม ๙ สดะเวทิน, 2533, หน้า 112) โดยมีปัจจัยดังนี้

1) เพศหญิงจะความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่เพียงแต่ต้องการที่จะรับส่งสื่อเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างสัมพันธ์มิตรที่ดีต่อผู้ที่รับส่ง และส่งสื่อด้วย วัฒนธรรมและสังคมเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของทั้งสองเพศไว้แตกต่างกัน

2) อายุ คนที่มีอายุมากกว่าจะมีความคิดที่แตกต่างจากคนอายุน้อยจะค่อนข้างมีอุดมการณ์ในความคิด ยึดปฏิบัติตามประเพณี อายุจึงเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความแตกต่างทางด้านความคิดและพฤติกรรม

3) การศึกษา บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบในการรับสารมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า เพราะจะมีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีกว่า และจะนิยมการนำเอาหลักและเหตุผลมาเป็นส่วนช่วยในการอธิบายสารนั้น ๆ ทุก ๆ ความเชื่อย่อมต้องมีหลักฐานที่ชัดเจน

4) สถานะทางเศรษฐกิจ บุคคลแต่ละบุคคลจะมีค่านิยมและเป้าหมายที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของ อาชีพ รายได้

ธนีส์ เกษมไชยานันท์ (2544) กล่าวว่า ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่นิยมนำมาศึกษากับพฤติกรรมมีดังนี้

1) เพศ (Sex) จากการศึกษาพบว่า ผู้หญิงและผู้ชายจะมีค่านิยม ทศนคติและความคิดแตกต่างกันอย่างมาก สังคมและวัฒนธรรมจะส่งผลให้พฤติกรรมของเพศหญิงและชายแตกต่างกันด้วย งานวิจัยพบว่า ผู้หญิงมักจะถูกโน้มน้าวได้ง่ายกว่าเพศชาย และมักเผยแพร่ทศนคติที่ได้รับจากการจูงใจนั้นให้ผู้อื่นต่อไปอีกด้วย

2) อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุต่างกันจะมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารต่างกัน โดยบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่ออายุมากขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิตคนเราจะมีการเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตอยู่ตลอดเวลา เช่น ตอนเด็กต้องอยู่กับพ่อแม่ เมื่อเป็นวัยรุ่นก็อยากจะอยู่กับเพื่อน

3) การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรสำคัญที่จะเป็นตัวกำหนดให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมในการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป คนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้รับสารที่ดี เนื่องจากมีความรู้กว้างขวางในหลาย ๆ เรื่อง

4) สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) โดยการดูจากรายได้ เชื้อชาติ ภูมิหลังของครอบครัว เป็นต้น

ซูสีพร สีสนิท (2552) ได้เสนอแนวคิดของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ว่าเป็นความหลากหลายทางด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวบ่งบอกถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคล

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกันของพนักงานหรือบุคลากรนั้น มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคล

รัตนรर्थ ฌ นคร (2554) ได้เสนอแนวคิดของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาของพนักงาน

1) เพศชาย และหญิง บุคคลที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกันกับความต้องการทางการงาน สาเหตุนี้มาจากเพศที่ต่างกันจะมีความคาดหวังต่อการทำงานที่ต่างกัน เพศชายจะมีความคาดหวังจากงาน ความก้าวหน้าในอาชีพที่สูงกว่าเพศหญิง เพศชายจะมีความต้องการให้ตนเองมีความมั่นคงในชีวิต ทำงานเพื่อเลี้ยงครอบครัวหรือสร้างครอบครัว ดังนั้นแนวโน้มในการสร้างแรงจูงใจของเพศชายจึงมีมากกว่าเพศหญิง (Clark, 1997)

2) อายุ บุคคลจะมีระดับความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาทักษะและความสามารถ ที่แตกต่างกันตามช่วงอายุ กล่าวได้ว่า เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นเท่าไรความกังวลในเรื่องของการทำงานก็จะยิ่งเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในหมู่คนที่มีอายุมากจะได้รับการตอบสนองที่ดีกว่าคนที่อายุน้อย (Greller, 2000)

3) การศึกษา ระดับการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและเป็นตัวกำหนดขอบเขตของความเป็นอิสระในการทำงาน ยิ่งบุคคลมีระดับการศึกษาสูงก็จะมีอิสระในการเลือกงานมากขึ้น คนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีโอกาสในการเลือกงานมากกว่าคนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า กล่าวได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงงานที่ค่อนข้างสูง และมีความต้องการที่จะแสวงหางานที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง แสวงหาประสบการณ์การทำงาน และค้นหางานที่ดีที่สุด (Meng, 1990)

สรุปว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งบุคคลแต่ละบุคคลจะมีความหลากหลายทางด้านภูมิหลัง ซึ่งเป็นตัวบ่งบอกถึงความเป็นมาของบุคคลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน บุคคลแต่ละบุคคลจะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ โดยตัวแปรของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่นิยมนำมาใช้ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพทางสังคม

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

2.1.2.1 คำจำกัดความด้านทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

Woolfolk (1995) ให้คำจำกัดความของคำว่าแรงจูงใจ (Motivation) เป็นคำศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า Movere หมายถึง ภาวะภายในของบุคคลที่เป็นแรงกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้น ความหมายของงานวิจัยได้มีนักวิชาการกล่าวไว้ดังนี้

Domjan (1996) แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลโดยจูงใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

พงศ์ หรดา (2540) แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะการต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของมนุษย์ ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคล เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุพีร์ ลิ้มไทย, ณกมล จันทร์สม, ลัทธிகาล ศรีวะรมย์ และอารี พันธุ์มณี (2541, หน้า 106) “แรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมใด ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ ความเต็มใจ ความพยายามและพลังในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้”

ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543) แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้น ความพยายามหรือพลังซ่อนเร้นอยู่ภายในมนุษย์ที่จะทำให้บุคคลเกิดการกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548, หน้า 81) กล่าวว่า แรงจูงใจมี 2 ลักษณะ คือ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก

1) แรงจูงใจภายใน (Instinct Motive) หมายถึง แรงจูงใจภายในตัวบุคคล ความต้องการ ความสนใจ ความนึกคิด ที่มีผลต่อพฤติกรรมแบบถาวร เช่น พนักงานมีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรที่ตนเองชื่นชอบจึงหาวิธีทางที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาคำรู้และความสามารถของตนเองเพื่อให้ได้ทำงานในองค์กรนั้น ๆ

2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives) แรงจูงใจที่อยู่รอบตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม เช่น สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เงินเดือน ความมั่นคงในอาชีพ ซึ่งแรงจูงใจภายนอกจะมีผลต่อพฤติกรรมแบบไม่คงทนถาวร แรงจูงใจภายนอกเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดการตัดสินใจ

พาสนา จุฬรัตน์ (2548, หน้า 197) กล่าวว่า แรงจูงใจสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ

1) การแบ่งตามที่มาของแรงจูงใจ ประกอบด้วย 2 ประเภท คือ

1.1) แรงจูงใจทางสรีระหรือแรงจูงใจทางร่างกาย (Physiological Motive) เป็นปัจจัยทางกายภาพที่ติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด และมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์

1.2) แรงจูงใจทางสังคม (Social Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการพัฒนาการของมนุษย์ซึ่งอาจเป็นปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำให้มนุษย์เกิดแรงจูงใจ เช่น ความต้องการความรัก การมีชื่อเสียง

2) การแบ่งแรงจูงใจตามเหตุผลของเบื้องหลังในการแสดงออกของพฤติกรรม แบ่งได้ 2 ประเภท คือ

2.1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motive) หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดการแสดงพฤติกรรม โดยสิ่งเร้าภายนอกจะไม่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจภายใน

2.2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motive) หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากสิ่งเร้าภายนอกตัวบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อความต้องการของบุคคลนั้น ๆ

ชลดา สิทธิกรโสมนัส (2548, หน้า 10-11) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท ได้แก่

1) แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นแรงจูงใจที่จะตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายของมนุษย์ เช่น การได้รับการพักผ่อน ความหิว ความปลอดภัยจากสิ่งรอบข้าง การได้รับความเพลิดเพลิน การหลีกเลี่ยงจากสภาวะที่ทำให้มนุษย์เกิดความเครียด กลุ่มบุคคลวัยเด็กตอนต้นและผู้ใหญ่ตอนปลาย จะมีแรงจูงใจในด้านนี้สูงมาก

2) แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation) เป็นแรงจูงใจที่ค่อนข้างมีความสลับซับซ้อน เป็นความต้องการที่มีผลมาจากสังคม และสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมของมนุษย์ เช่น ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว ของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งล้วนเป็นความต้องการที่มาจากด้านชีววิทยาโดยแรงจูงใจทางด้านสังคมจะมีความแตกต่างกับแรงจูงใจทางด้านร่างกาย เนื่องจากแรงจูงใจทางด้านสังคมเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมาจากความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนมากกว่าวัตถุ

3) แรงจูงใจส่วนบุคคล (Personal Motives) บุคคลแต่ละบุคคลจะมีพัฒนาทางความต้องการที่แตกต่างกันออกไป และมีความรุนแรงของความต้องการที่มากน้อยไม่เท่ากัน โดยแรงจูงใจส่วนบุคคลนั้นมีที่มาจากความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านสังคม เช่น บุคคลที่ชื่นชอบการสะสมของต่าง ๆ บางคนจะแสดงออกในเรื่องของการเก็บสะสมเงินหรือการออกทรัพย์ แต่ในบางคนจะชอบสะสมสิ่งของ

ชนงกรณ์ กุณทลบุตร (2549) กล่าวว่า แรงจูงใจคือปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอกของแต่ละบุคคล

ปัจจัยภายใน (Stimulus) คือ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นภายในที่ทำให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนเองออกมา

ปัจจัยภายนอก (Extrinsic) เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและนำความสามารถของตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า แรงจูงใจหมายถึงสิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำสิ่งนั้น ซึ่งบุคคลแต่ละบุคคลจะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างขึ้นอยู่กับปัจจัยของแรงจูงใจ ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 ปัจจัย คือ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ซึ่งทั้งปัจจัยล้วนเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กันและมีผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล โดยปัจจัยภายในคือ ปัจจัยที่อยู่ภายในจิตใจของมนุษย์ ได้แก่ ความสนใจ ความต้องการ แล ทักษะคติ แรงจูงใจภายนอกเป็นปัจจัยภายนอกที่ซึ่งส่งผลต่อการเกิดแรงจูงใจได้แก่ สิ่งแวดล้อม สภาพทางสังคม เศรษฐกิจ ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจ

2.1.2.2 ที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นสิ่งที่มาจากหลายสาเหตุ ซึ่งอาจหมายถึง ความต้องการ แรงขับสิ่งเร้า หรือความคาดหวัง ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์กระทำการงานอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ต้องการ แรงจูงใจนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ถาวรที่ตายตัว เนื่องจากมนุษย์มีพฤติกรรมที่ซับซ้อนและแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับวิธีการดำเนินชีวิตและสถานการณ์เฉพาะบุคคล โดยแรงจูงใจมีที่มาจาก ความต้องการ แรงขับ สิ่งล่อใจ การคาดหวังและการตั้งเป้าหมาย

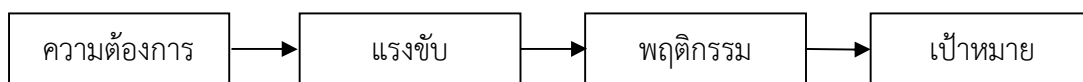
ความต้องการ (Need) ความรู้สึกที่อยู่ภายในตัวบุคคลและความรู้สึกนั้นจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อที่จะสร้างความสมดุลให้ตนเอง หากร่างกายของบุคคลนั้น ๑ ขาดความสมดุลจะทำให้เกิดแรงขับภายในที่ทำให้ร่างกายไม่สามารถอยู่นิ่งเฉยได้และเกิดความ ต้องการที่จะแสวงหาสิ่งที่จะมาทำให้ร่างกายเกิดสมดุลอีกครั้ง

แรงขับ (Drive) เป็นความต้องการภายในของบุคคลที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรมซึ่งแรงขับและความต้องการมักเกิดขึ้นพร้อมกัน เพื่อให้ความต้องการนั้นบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ สิ่งล่อใจ (Incentives) เป็นแรงจูงใจภายนอกที่กระตุ้นให้บุคคลกระทำการพฤติกรรมเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย เช่น การให้รางวัลกับพนักงานประพฤดีดี หรือการยกย่องชมเชยพนักงานที่ไม่เคยทำงานบกพร่อง

ความคาดหวัง (Expectancy) การที่บุคคลมีการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ที่ยังไม่เกิดขึ้น โดยการคาดการณ์จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามที่ต้องการ

เมื่อมนุษย์มีความต้องการเกิดขึ้นแล้ว ความต้องการเหล่านี้จะเป็นแรงขับให้มนุษย์ทำทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากแรงขับในความต้องการก็จะทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมา และมุ่งหวังให้พฤติกรรมนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ภาพที่ 2.1: แสดงขั้นตอนการเกิดพฤติกรรม



ที่มา: เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2544). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองการพิมพ์.

2.1.2.3 ความสำคัญของการจูงใจ

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2544) ได้อธิบายถึงการจูงใจว่ามีความสำคัญดังนี้

1) การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล

พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าชาม เย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2) การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล

ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการ นำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนเองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3) การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล

การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อคืนรนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้น

2.1.2.4 ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

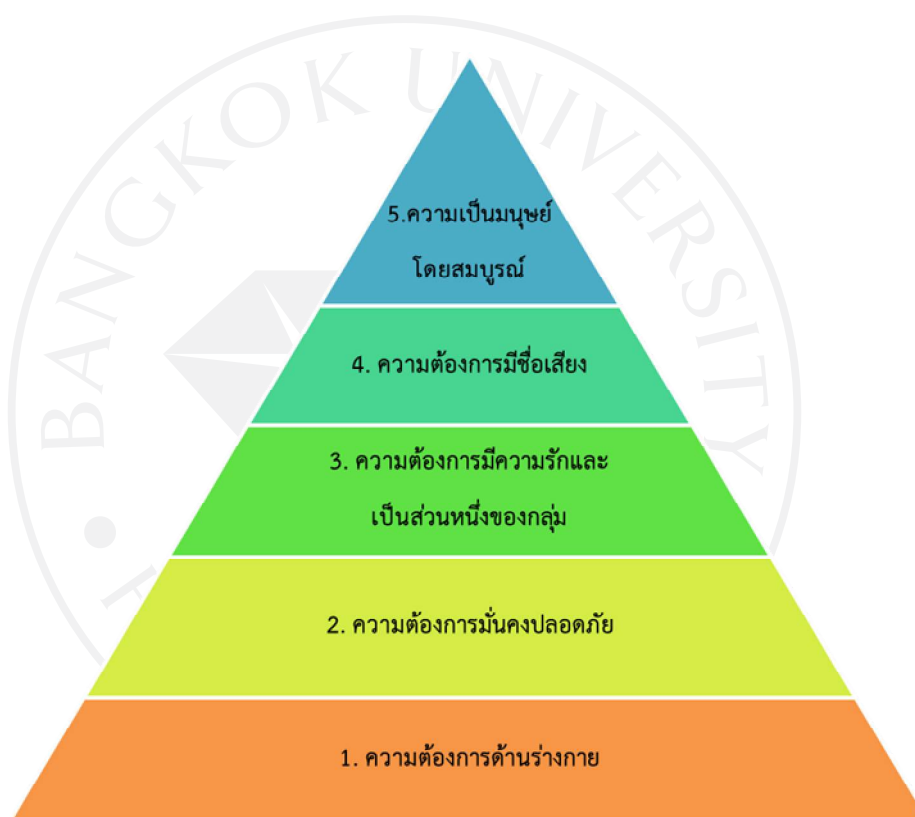
นักจิตวิทยาหลายท่านได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ แรงจูงใจมีที่มาจากหลายปัจจัยทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งความต้องการนั้นจะเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง หากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่ใช่แรงจูงใจอีกต่อไป เนื่องจากพฤติกรรมบางพฤติกรรมของมนุษย์

ค่อนข้างมีความซับซ้อน ซึ่งสาเหตุของการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลนั้นก็แตกต่างกันออกไป ดังนั้นทฤษฎีจะอธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจมีดังนี้

2.1.2.5 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Needs)

Maslow (1987 อ้างใน พาสนา จุฬรัตน์, 2548, หน้า 201-203) ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับดังนี้

ภาพที่ 2.2: แสดงลำดับชั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์



ที่มา: พาสนา จุฬรัตน์. (2548). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งปัจจัยส่งผลต่อการอยู่รอดของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค หากมนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้จะมีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์อย่างมากซึ่งความต้องการขั้นนี้จะมีแรงผลักดันที่รุนแรงที่สุด หากความต้องการในขั้นนี้ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการในขั้นต่อไป

ลำดับที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยในด้านต่าง ได้แก่ ความมั่นคงในชีวิต ความมั่นคงในอาชีพ การปราศจากภัยอันตรายจากสิ่งแวดล้อมรอบข้าง และการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นความต้องการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต

ลำดับที่ 3 ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Love and Belonging Need) หมายถึง หลังจากที่ต้องการในลำดับที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการความรัก การยอมรับและความต้องการเข้าสังคมเพื่อสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อผู้ร่วมงาน เมื่อมนุษย์เข้าสังคมก็ย่อมต้องการเป็นที่ยอมรับของกลุ่มและต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มนั้น ๆ

ลำดับที่ 4 ความต้องการชื่อเสียง เกียรติยศและการยกย่อง (Esteem Need) หมายถึง ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ การมีเกียรติ การเป็นบุคคลที่น่ายกย่องในสังคมและต้องการให้ผู้อื่นมองว่าตนเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีชื่อเสียง ในขั้นนี้มนุษย์จะมีความพยายามที่จะทำให้ตนเองประสบความสำเร็จ ให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเองมีคุณค่า หากมนุษย์ขาดการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้จะทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวังและไม่อยากมีชีวิตอยู่ต่อไป

ลำดับที่ 5 ความต้องการที่จะรู้จักตนเอง (Self Actualization Need) หมายถึง เมื่อความต้องการในลำดับที่ 1 ถึง 4 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจในความสามารถที่แท้จริงของตนเองและมีความต้องการที่จะนำความสามารถนั้น ๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและทำให้ตนเองประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

สรุปได้ว่า ความคิดเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนของ Maslow Maslow (1987 อ้างใน พาสนา จุรัตน์, 2548, หน้า 201-203) ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการทางด้านต่าง ๆ ซึ่งความต้องการทั้งห้าขั้นของมนุษย์ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งจะเป็นแรงขับที่ทำให้มนุษย์เกิดการแสดงออกพฤติกรรม มนุษย์แต่ละคนจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับตัวแปรทางสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ตัวแปรเหล่านี้จะเป็นแรงขับที่ทำให้มนุษย์เกิดแรงจูงใจในเพื่อที่จะสนองความต้องการของตนหรือมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อความต้องการในขั้นแรกของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นตามลำดับ และความต้องการของเป็นสิ่งที่ไม่มีวันสิ้นสุด

2.1.2.6 ทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory)

ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (1972) ได้มีการพัฒนาใช้ในปี 1972 หรือเรียกว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการแบบ ERG ได้เสนอทฤษฎีลำดับความต้องการที่มีลักษณะแตกต่างจากอับราฮัม มาสโลว์ โดย Alderfer (1972) ได้ตั้งชื่อทฤษฎีขั้นใหม่ชื่อว่า “ทฤษฎีลำดับความ

ต้องการแบบ ERG (The ERG Theory)” ซึ่งในทฤษฎีได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคล 3 ประการ คือ

1) ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยที่มีผลต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ บุคคลจะเกิดแรงจูงใจในการทำงานจากการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการทางด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างในสังคม การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานจะทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่บุคคลต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) และบุคคลต้องการได้รับการนับถือในตนเอง (Self-esteem)

สรุปได้ว่าทฤษฎี ERG เชื่อว่าการจูงใจที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมใดๆ นั้นมีสาเหตุมาจากความต้องการที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน นอกจากนี้บุคคลจะเกิดความคับข้องใจเมื่อความต้องการของบุคคลนั้น ๆ ยังไม่ได้รับการตอบสนองหรือเรียกว่าองค์ประกอบความคับข้องใจ – ความถดถอย (A Frustration-regression) เมื่อบุคคลเกิดความคับข้องใจหรือไม่สบายใจก็จะหันไปหาความต้องการใหม่ที่จะสามารถทดแทนได้ ทฤษฎี ERG Alderfer (1972) ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น ๆ บุคคลจะเกิดความต้องการในหลาย ๆ ชั้นขึ้นพร้อมกัน เป็นความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ ในขณะที่เดียวกัน อาจเกิดความต้องการยอมรับความพึงพอใจ

2.1.2.7 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ในปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ McClelland (1940) จากการทดลองการรับรู้ของบุคคล โดยใช้เครื่องมือทดสอบที่เรียกว่า Thematic Apperception Test (TAT) เป็นเครื่องมือที่วัดความต้องการของมนุษย์ จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ พบว่า แรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ และแมคคลีแลนด์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ เพื่อที่จะสามารถเข้าใจถึงพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

1) ความต้องการ (Need for Achievement) NAFF

เป็นความต้องการของบุคคลที่จะทำงานในสิ่งที่ต้องการอย่างทุ่มเทและดีที่สุดเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากการศึกษาวิจัยของ McClelland (1940) พบว่า บุคคลที่จะมีความสำเร็จสูงนั้น เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบในการทำงานสูง ชอบทำงานที่ท้าทาย ชอบการแข่งขันและการทำงานอยู่เหนือผู้อื่น อีกทั้งเป็นบุคคลที่พร้อมจะรับมือกับความล้มเหลวทุกเมื่อ

2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) NAff

เป็นความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อผู้อื่น การได้รับการยอมรับจากกลุ่ม โดยบุคคลที่ชอบความผูกพันสูงจะเป็นกลุ่มบุคคลที่ชอบทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานด้วยความเข้าใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกันมากกว่าการแข่งขันกับผู้ร่วมงานของตน

3) ความต้องการอำนาจ (Need for Power) NPow

เป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือกว่าผู้อื่น มีอำนาจที่จะสามารถสั่งการผู้อื่นได้ และมีความต้องการจะเป็นผู้นำและต้องการให้ผู้อื่นยกย่องและยอมรับ โดยบุคคลกลุ่มนี้จะวิตกกังวลในเรื่องของอำนาจมากกว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะงานที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้

- 1) งานที่มีอิสระให้พนักงานได้รับผิดชอบงานด้วยตนเอง และมีสิทธิที่จะตัดสินใจ รวมทั้งแก้ไขปัญหางานที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง
- 2) งานที่มีความเหมาะสมกับความสามารถ ไม่ยากหรือไม่ง่ายจนเกินไป
- 3) ต้องเป็นงานที่ทำให้บุคคลเกิดความก้าวหน้า และเป็นงานที่มีความมั่นคงต่อเนืองงานนั้น ๆ จะต้องเป็นงานที่บุคคลแสดงความสามารถของตนเองได้

สรุปได้ว่า แรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์คือแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจากการทำงานถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ หากมนุษย์ไม่มีความต้องการประสบความสำเร็จ มนุษย์ก็จะไม่เกิดความก้าวหน้าหรือความต้องการด้านอื่น ๆ มนุษย์แต่ละบุคคลจะมีลักษณะความต้องการที่แตกต่างกันออกไป โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่ได้ทำดังนั้นจะเห็นได้ว่า องค์การที่ประสบความสำเร็จเป็นองค์การที่เข้าใจถึงความต้องการของพนักงาน การจัดรูปแบบงานที่มีความชัดเจนของแต่ละตำแหน่ง ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจด้านต่าง ๆ ให้พนักงานทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.2.8 ทฤษฎีแรงจูงใจของ McGregor (1960)

ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารองค์กรโดยมุ่งเน้นความสำคัญในเรื่องของแรงจูงใจคนมากยิ่งขึ้น โดยการสร้างแรงจูงใจเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน, เงินเดือน หรือการลงโทษผู้ที่ทำผิด ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจ (Incentive) โดย McGregor (1960) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนในองค์กร โดยจำแนกคนออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ทฤษฎีกลุ่ม X และทฤษฎีกลุ่ม Y

ตารางที่ 2.1: แสดงพฤติกรรมของคนในองค์กรกลุ่ม X,Y

THEORY X	THEORY Y
1. เป็นคนที่ไม่ชอบทำงาน เกียจคร้าน และพยายามหาวิธีที่จะไม่ทำงาน 2. เป็นคนที่ไม่ชอบทำงาน เกียจคร้าน และพยายามหาวิธีที่จะไม่ทำงาน 3. ไม่มีความทะเยอทะยาน ชอบการถูกบังคับหรือการสั่งให้ปฏิบัติตาม บุคคลกลุ่มนี้ต้องใช้สิ่งจูงใจทางลบ เช่น เงินเดือน 4. เป็นกลุ่มคนที่ชอบรับคำสั่งทำให้ขาดความรับผิดชอบที่จะทำงาน แต่ยังต้องการความมั่นคงในงาน	1. รักที่จะทำงานและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง 2. รักที่จะทำงานและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง 3. สามารถควบคุมการทำงานของตนเองได้และทำงานอย่างมีเป้าหมาย 4. มีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความสามารถในการทำงานถ้าได้รับสิ่งจูงแรงจูงใจที่เหมาะสม บุคคลกลุ่มนี้ก็จะมีความพึงพอใจ 5. มีความสนใจที่จะเรียนรู้และมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ทั้งในด้านทักษะการทำงานและการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งที่จะมีประโยชน์ต่องาน

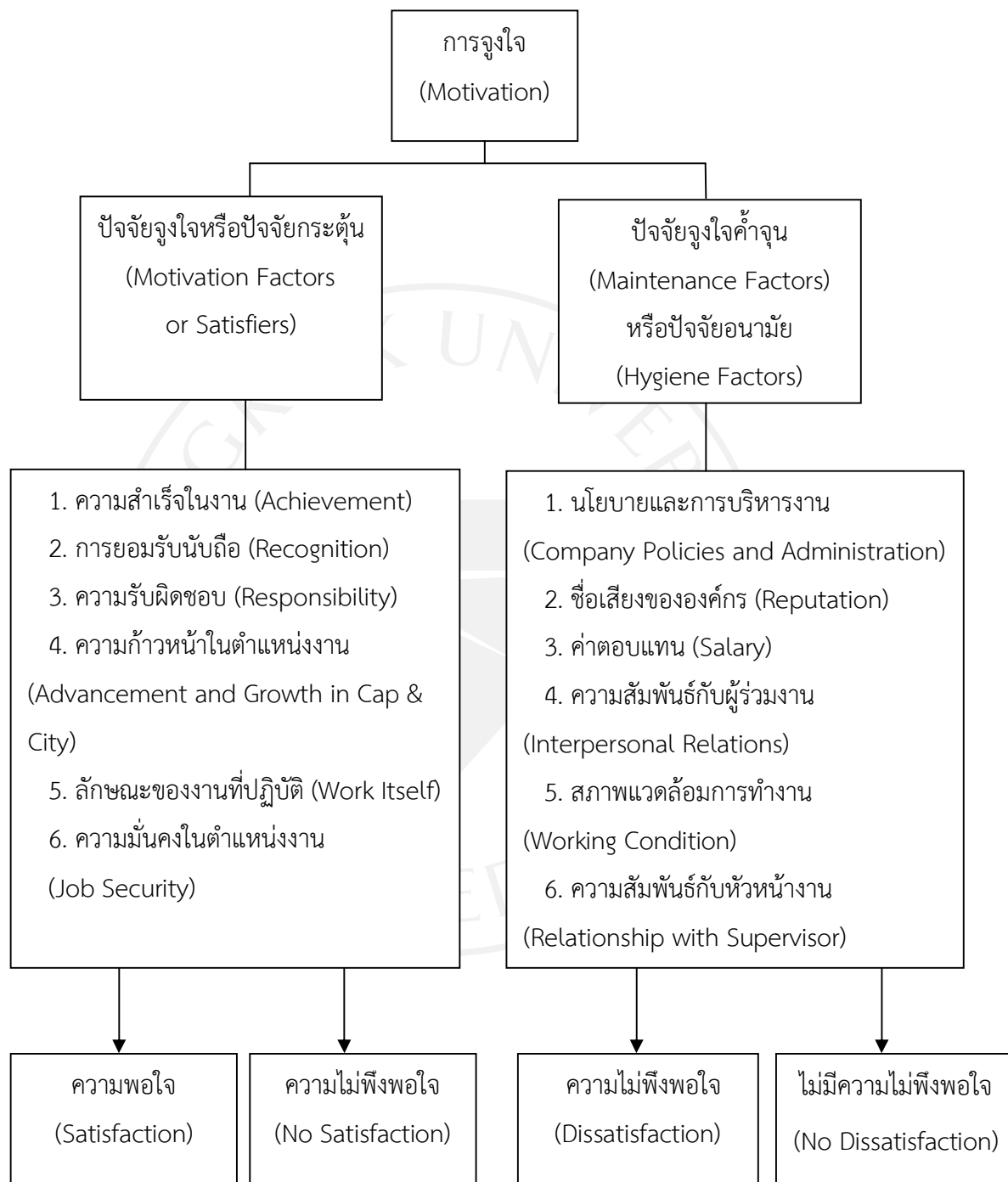
จากทฤษฎีของ McGregor (1906-1964) ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า การศึกษาความต้องการพื้นฐานของมนุษย์จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งบุคคลแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันออกไป สามารถแบ่งพฤติกรรมของมนุษย์ออกเป็น 2 ลักษณะ ในกลุ่มทฤษฎีกลุ่มบุคคลจะมีทัศนคติในทางลบต่อการปฏิบัติงาน โดยบุคคลกลุ่ม X จะมีลักษณะหลีกเลี่ยงการทำงาน เกียจคร้านและไม่ชอบทำงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาการจะต้องมีการตั้งกฎระเบียบในการทำงานที่ชัดเจนและต้องควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด หากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ทำตามคำสั่งก็ควรจะมีบทลงโทษ ดังนั้นผู้บริหารจะสามารถจูงใจให้คนกลุ่มนี้ทำงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยการใช้สิ่งจูงใจที่เน้นเรื่องของเงิน ผลประโยชน์ สวัสดิการและโบนัสเพื่อกระตุ้นให้คนกลุ่มนี้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บุคคลในกลุ่มทฤษฎี X จะมีความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยซึ่งเป็นความต้องการในระดับล่างสุด จาก 5 ลำดับ ด้านลักษณะของทฤษฎีกลุ่ม คือ บุคคลกลุ่มนี้จะมีทัศนคติทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ชอบทำงาน ขยันหมั่นเพียร ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน บุคคลกลุ่มนี้จะสามารถควบคุมการทำงานได้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบสูงต่อหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ บุคคลกลุ่มทฤษฎี X ยังมีความพยายามที่จะพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง

อยู่สม่ำเสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ และชอบแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ที่จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ บุคคลนี้จะเป็นกลุ่มบุคคลที่เป็นความต้องการขององค์กร หากองค์กรสามารถจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมและมีวิธีการทำงานที่ชัดเจนที่จะทำให้บุคคลกลุ่มนี้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เนื่องจากทฤษฎีกลุ่ม Y จะมีความต้องการในระดับสูง คือ ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการการมีชื่อเสียงและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

2.1.2.9 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory)

ในยุคของการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ได้มีนักวิศวกรชาวอเมริกัน คือ Taylor เป็นผู้ให้นำหลักการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์มาใช้ในการให้สิ่งจูงใจกับผู้ที่ทำงาน โดยเน้นที่หลักการพื้นฐานของการนำวิทยาศาสตร์มาใช้ในกิจกรรมด้านการบริหารงาน โดยผู้ที่ทำงานได้มากกว่าผู้อื่น ย่อมได้เงินมากกว่า (More Production More Money) นอกจากนี้ยังเน้นเรื่องของการนำทรัพยากรบุคคลมาใช้ให้องค์กรประสบความสำเร็จสูงสุด เนื่องจากความต้องการของผู้ทำงานจะมีความต้องการและคาดหวังในผลตอบแทนที่ตนเองจะได้รับ โดย Herzberg (n.d. อ้างใน ศศิวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ, 2550) จาก University of Utah ได้สังเกตเห็นว่า สิ่งจูงใจในเรื่องของเงินเป็นสิ่งจูงใจที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพนักงานแต่ละคนจะมีความตั้งใจที่จะทำงานอย่างเพื่อหวังผลตอบแทน โดยมองว่าเงินหรือผลตอบแทนนั้นมีความสำคัญกว่างานที่ทำ การจูงใจตามวิธีของ Taylor นั้นสามารถใช้ได้ผลแค่เพียงในระยะสั้นเท่านั้น เนื่องจากโดยธรรมชาติของมนุษย์ มนุษย์ถือเป็นเรื่องมีชีวิตที่ค่อนข้างซับซ้อนและมีชีวิตจิตใจ จึงทำให้แนวคิดนี้ไม่สามารถนำมาใช้ในการจูงใจในระยะยาวได้ ต่อมาได้ทำการรวบรวมความคิดของ Taylor และ Maslow เข้าด้วยกันและได้นำเสนอแนวคิดที่เรียกว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory) ได้มีการพัฒนา ในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1966 ได้เสนอแนะว่า ความพึงพอใจประกอบไปด้วย 2 แนวคิด ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg และคณะ (1959) ปัจจัยจูงใจ คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Motivation Factor) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) ซึ่งมีผลกระทบมาจากปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factors) สามารถกล่าวถึงทฤษฎี 2 ปัจจัย ได้ดังนี้

ภาพที่ 2.3: แสดงกรอบแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two-factor Theory)



ที่มา: กาญจนา กาญจนะ. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวนปรุงเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) คือ ปัจจัยที่อยู่ภายในตัวบุคคล ความคิด ความต้องการของบุคคลซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคคลมีทัศนคติทางบวกต่อการทำงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ในระยะเวลาตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การได้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำและทำงานด้วยความพึงพอใจทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการทำงาน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อที่จะสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับ

1.1) ความสำเร็จในงาน (Achievement) คือ การมีส่วนร่วมในการทำงาน รวมทั้งมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ตลอดจนงานลุล่วงสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้และเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน

1.2) การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การที่บุคคลนำความสามารถของตนมาใช้ในการปฏิบัติงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดการยอมรับจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงการให้กำลังใจจากบุคคลรอบข้างทำให้บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจในอาชีพของตนเอง

1.3) ความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement) คือ การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ทำให้บุคคลมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งการเลื่อนตำแหน่งเป็นปัจจัยด้านหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

1.4) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ลักษณะของงานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจมีความท้าทาย มีอิสระในการทำงาน มีตารางปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยลักษณะของงานเป็นงานที่บุคคลสามารถนำความถนัดของตนมาใช้ในการทำงานได้ เพื่อพัฒนาและสร้างสรรค์งานให้มีคุณภาพ

1.5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การที่บุคคลปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ภาระและหน้าที่ในตำแหน่งงานที่บุคคลต้องรับผิดชอบ บุคคลนั้น ๆ จะต้องยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

2) ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายนอกของบุคคลที่มีผลต่อการทำงาน โดยปัจจัยส่วนใหญ่นั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานทางอ้อมและเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

2.1) นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) คือ ระบบการทำงานที่องค์กรหนึ่งซึ่งถูกกำหนดขึ้นโดยผู้บริหารขององค์กร ผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการในองค์กรและเป็นที่ยอมรับ บุคลากรในองค์กรทุกคนต้องรับรู้และปฏิบัติตาม ได้แก่ นโยบายการทำงาน ข้อบังคับและกฎระเบียบภายในองค์กร

2.2) การนิเทศงานหรือความสัมพันธ์กับหัวหน้า (Interpersonal Relations with Supervision) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน การมีทัศนคติที่ดี มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

2.3) ค่าตอบแทน (Salary) คือเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่บริษัทมอบให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ซึ่งจะช่วยให้คุณมีแรงจูงใจในการทำงานและเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับบุคคล ซึ่งค่าตอบแทนนั้นอาจจะอยู่รูปของเงินเดือนหรือสวัสดิการต่าง ๆ

2.4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) คือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดี มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและรับผิดชอบต่องานที่ทำร่วมกัน

2.5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง สี เสียง บรรยากาศ ชั่วโมงในการทำงาน สวัสดิการ รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และคณะ (1959) ปัจจัยทั้งสองด้านนั้นมีความแตกต่างกัน กล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มาจากภายในตัวของคุณ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งบุคคลแต่ละบุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างออกไปขึ้นอยู่กับ ทัศนคติต่อการทำงาน ความต้องการในงานและความสนใจในงานนั้น บุคคลที่มีทัศนคติด้านบวกต่องานโดยบุคคลกลุ่มนี้จะมีความสนใจในงานค่อนข้างสูง มีแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าผู้อื่น บุคคลกลุ่มนี้จะมีความขยันหมั่นเพียร มีความสุขกับการทำงาน มีความทุ่มเทและจะพยายามทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย อาจกล่าวได้ว่าตามธรรมชาติของมนุษย์หากมนุษย์มีความต้องการเกิดขึ้น มนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการนั้น ๆ ก่อน หากความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้มนุษย์มีความพยายามมากยิ่งขึ้นเพื่อที่จะสนองความต้องการของตนเอง นอกจากนี้ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านนี้ถือเป็นภายนอกซึ่งจะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานโดยปัจจัยอนามัยเปรียบเสมือนกับปัจจัยที่จะเป็นตัวป้องกันไม่ให้คุณเกิดความไม่พึงพอใจในงาน อาจกล่าวได้ว่า เป็นปัจจัยทางด้านองค์กรที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้คุณเกิดความพึงพอใจในงาน อาทิ ตำแหน่งงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ของคุณในองค์กร ล้วนมีผลต่อแรงจูงใจของคุณ ดังนั้นผู้บริหารงานควรจะต้องมีการวางแผนการบริหารงานภายในองค์กรให้มีคุณภาพ และมีแบบแผนการทำงานที่ชัดเจน ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้คุณเกิดความพึงพอใจและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.3.1 คำจำกัดความด้านทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน

Morse (1958) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะที่จิตของมนุษย์ปราศจากความเครียด เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการ หากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองก็จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในทางกลับกันหากความต้องการนั้น ๆ ของมนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเกิดความเครียดและทำให้ไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น ๆ

Vroom (1970) ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลมีทัศนคติด้านบวก จะทำให้ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ หากบุคคลมีทัศนคติด้านบวกก็จะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจ

Beer 1994 (1994 อ้างใน นงลักษณ์ บุญไทย, 2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่อการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Luthans และ Doh (2009, p. 114) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ปัจจัยทางกายภาพและข้อบังคับของการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมของงาน ความก้าวหน้าทางอาชีพ ความคาดหวัง”

ชรีณี เดชจินดา (2535, หน้า 14) กล่าวว่า “ความพึงพอใจใน หมายถึง ความรู้สึกหรือความต้องการของบุคคลที่มีผลต่อการเกิดความพึงพอใจ ความรู้สึกพึงพอใจจะลดลงเมื่อบุคคลนั้นไม่ได้รับการตอบสนองตามเป้าหมายที่ตั้งไว้”

พรศักดิ์ ตรีภูมิจิวานิตย์ (2544, หน้า 14) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่บุคคลจะได้รับจากการปฏิบัติงาน”

ปรียพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน จึงทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีขวัญกำลังใจที่จะทำงานต่อไป และทำงานได้อย่างมีศักยภาพ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่อการทำงานและมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา (2547) ความพึงพอใจ หมายถึง ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลทำงานได้ตามเป้าหมายและประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวกับการให้บริการเนื่องจากงานด้านการบริการจะต้องทำงานกับผู้คนจำนวนมาก ต้องพบปะ พูดคุยกับบุคคลที่หลากหลาย ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ และทำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการที่อยู่ภายในของบุคคล โดยความต้องการนั้นจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน รู้สึกอยากทำงานและทำงานได้อย่างเต็มความสามารถหากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองด้านความต้องการนั้น ๆ ก็จะทำให้

บุคคลมีทัศนคติด้านลบในการทำงาน และไม่มียุทธศาสตร์ที่จะทำงานนั้น ๆ ต่อไป นอกจากปัจจัยด้านความต้องการแล้ว ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมแล้วก็มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคลเช่นกัน โดยบุคคลจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยนั้นขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่จะได้รับว่าเพียงพอต่อความต้องการของบุคคลหรือไม่ ผลตอบแทนนั้นถือเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่างับการได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน

2.1.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

Gilberg (1971) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ปฏิบัติงานประกอบด้วย 10 ประการ ดังนี้

- 1) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ได้แก่ สิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำ รวมทั้งการได้รับความเป็นธรรมในส่วนของการได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
- 2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง
- 3) หน่วยงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ วิธีการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งความมีชื่อเสียงขององค์กร
- 4) ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนหรือรายได้ที่ผู้ทำงานได้รับจากองค์กร
- 5) ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ได้แก่ การทำงานที่ใช้ความรู้และความสามารถของตนเอง โดยมีลักษณะที่ตรงกับความสามารถและทักษะต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล
- 6) การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ วิธีการหรือเทคนิคที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา
- 7) ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ได้แก่ การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
- 8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นและการได้รับการยอมรับจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในงาน บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน
- 10) ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ ผลตอบแทนสวัสดิการ สถานที่พักอาศัย และการรักษาพยาบาลที่องค์กรได้จัดเตรียมไว้ให้แก่บุคคล

นอกจากปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมแล้ว ปัจจัยส่วนบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Harrell, 1972 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 145-152) โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคลประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้

1) ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย

- 1.1) เพศ จากการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ลักษณะของงาน ความต้องการทางการเงิน ของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน เนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่มีความละเอียดเยือกและมีความคิดที่ละเอียดกว่าเพศชาย จึงทำให้มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย
- 1.2) อายุเกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน เมื่อบุคคลมีอายุที่สูงขึ้นจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและขึ้นอยู่กับทัศนคติส่วนบุคคลและลักษณะงานที่ทำ
- 1.3) การศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ที่เด่นชัดกับระดับการศึกษา อันเนื่องมาจาก อาชีพที่แตกต่างกัน ทัศนคติต่องานของแต่ละบุคคล
- 1.4) ประสบการณ์ในการทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงมากขึ้นในช่วงที่บุคคลได้ปฏิบัติงานมาระยะเวลาหนึ่งและมีความชำนาญในการทำงานมากขึ้น
- 1.5) เซอร์วิชั่น ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานของแต่ละบุคคล ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล

2) ปัจจัยด้านงาน

- 2.1) ลักษณะของงาน คือความน่าสนใจของงาน โอกาสในความก้าวหน้า ความท้าทายของงาน การได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากงาน ล้วนเป็นสิ่งที่มีความพึงพอใจ
- 2.2) ทักษะของงาน บุคคลมีความรู้และความถนัดในตำแหน่งงานนั้น ซึ่งมีความสัมพันธ์กับลักษณะของงาน
- 2.3) ขนาดขององค์กร บุคคลจะพิจารณาถึงชื่อเสียงและความมั่นคงของหน่วยงานบุคคลย่อมมีความต้องการที่จะทำงานในหน่วยงานที่มีชื่อเสียง
- 2.4) ระยะทางของที่ทำงานและสถานที่พักของบุคคล หากสถานที่ทำงานอยู่ห่างไกลจากที่พักมาก ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.5) สิ่งแวดล้อม บุคคลละบุคคลจะมีแบบแผนการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านสังคม วัฒนธรรม ค่านิยม มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล
- 2.6) โครงสร้างของงาน แบบแผนขององค์กร รายละเอียดของงาน เป้าหมายงานและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ต้องมีความชัดเจนบุคคลจึงจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3) ปัจจัยด้านการจัดการ

- 3.1) ความมั่นคงในงาน ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เมื่อบุคคลทำงานไปในระยะเวลาหนึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความมั่นคงในงานมากยิ่งขึ้น และมีเชื่อมั่นในองค์กร

3.2) ผลตอบแทน คือรายรับได้บุคคลจะได้จากการทำงาน โดยองค์กรจะเป็นผู้มอบให้ในรูปของ เงินเดือน

3.3) โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน การที่บุคคลได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่งงาน หรือการเรียนรู้ การเก็บเกี่ยวประสบการณ์ ที่เพิ่มมากขึ้น

3.4) อำนาจและตำแหน่งหน้าที่ คือ อำนาจที่ผู้บังคับบัญชามอบให้แก่บุคคลเป็นผู้รับผิดชอบ การดูแลและสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของงาน

3.5) ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร คือบุคคลรับรู้ถึงความสามารถในการทำงานและความน่าเชื่อถือของผู้บริหารงาน ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจให้บุคคลมีขวัญกำลังใจที่จะทำงาน และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.6) เพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่มีสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ย่อมทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

3.7) ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารงานกับพนักงาน ความเข้าใจกันและกันในเรื่องของรายรับ และความก้าวหน้าของงานจะทำให้ทั้ง 2 ฝ่าย ปฏิบัติงานได้อย่างมีศักยภาพ และเกิดความพึงพอใจ

3.8) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ดีกับผู้บังคับบัญชา จะทำให้บุคคลทราบถึงหน้าที่ของงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างทำงานและการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งรวมถึงการทราบข่าวสารของหน่วยงานที่ชัดเจนจะมีผลต่อความก้าวหน้าในการทำงานของบุคคล

Spector (1997) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) ผลตอบแทน (Pay) คือ ค่าจ้าง หรือเงินเดือน
- 2) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ได้แก่ โอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพ
- 3) หัวหน้างาน (Supervision) ได้แก่ หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้สั่งงาน
- 4) สวัสดิการ (Fringe Benefits) ได้แก่ สวัสดิการทางด้านอื่นทั้งในรูปแบบของเงินและไม่ใช้เงิน
- 5) รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน (Reward) ได้แก่ การได้รับการยอมรับ รางวัลหรือคำชมเชยจากการทำผลดี
- 6) ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน (Operating Procedures) ได้แก่ นโยบายหรือกฎระเบียบในการทำงาน ซึ่งรวมถึงการทำงานที่มีแบบแผน
- 7) เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) ได้แก่ บุคคลที่ทำงานร่วมกันในที่ทำงาน

8) ลักษณะงาน (Natural of Work) ได้แก่ ความรับผิดชอบในงานของแต่ละบุคคล หน้าที่การทำงาน

9) การสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การติดต่อสื่อสารของบุคคลภายในองค์กร Weiten และ Lloyd (2003, pp. 337-380) ได้เสนอองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่

1) คุณค่าของงาน (Meaningfulness) บุคคลรับรู้ถึงคุณค่าของตำแหน่งงานที่ทำ
2) ความท้าทายและความหลากหลายในงาน (Challenge and Variety) การนำความรู้และความสามารถมาใช้ในการทำงาน จะทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ

3) มิตรภาพและการยอมรับ (Friendship and Recognition) คือ การมีสัมพันธ์ต่อผู้ร่วมงาน บุคคลที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานย่อมได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง

4) ผลตอบแทนที่ดี (Good Pay) เมื่อบุคคลมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ย่อมมีความคาดหวังถึงผลตอบแทนที่ดีและเท่าเทียมกับผู้อื่นในระดับเดียวกัน

5) ความมั่นคง (Security) สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม มีผลต่อความมั่นคงในการทำงาน

อารี เพชรผุด (2535) กล่าวว่า ได้จำแนกองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1) ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม บุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะนำไปสู่ทัศนคติและค่านิยมที่แตกต่างกันในแต่ละสังคมซึ่งเป็นผลทำให้มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

2) ลักษณะของอาชีพ อาชีพแต่ละอาชีพมีลักษณะที่ต่างกัน ทำให้บุคคลในสาขาแต่ละสาขาอาชีพมีความพึงพอใจที่ต่างกัน อาจกล่าวได้ว่าบุคคลที่ได้ประกอบอาชีพในสายงานที่ตรงกับการศึกษาจะมีความพึงพอใจในสายงานของตนเองมากกว่าบุคคลที่ต้องทำงานหรือประกอบอาชีพไม่ตรงตามที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมา

3) สิ่งแวดล้อมในองค์กร เช่น ขนาดขององค์กร ลักษณะการบริหารและการจัดการภายในองค์กร การตัดสินใจของผู้บริหารองค์กร การทำงานร่วมกันเป็นทีม ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจในทั้งสิ้น

4) งานและสิ่งแวดล้อม ลักษณะงานที่เสริมสร้างความพึงพอใจมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 4.1) งานประเภทที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ
- 4.2) งานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ
- 4.3) งานที่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4.4) งานที่ทำให้บุคลากรเกิดความท้าทาย

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2544) ได้กล่าวว่า มีปัจจัยหลายปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจหลายปัจจัย ดังนี้

1) สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement) ความสำเร็จในการทำงานและการมีส่วนร่วมร่วมสร้างสรรค์งานที่เป็นโครงการสำคัญต่อองค์กรเป็นสิ่งที่คนทำงานหรือบุคลากรทุกคนต่างมุ่งหวัง ในกรณีที่ผู้บริหารองค์กรยอมรับในเรื่องของความสำเร็จ ผู้บริหารก็จะให้แต่ละบุคลากรได้มีโอกาสปฏิบัติงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

2) การยอมรับนับถือ (Recognition) ในแต่ละองค์กรย่อมมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและทักษะที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล กรณีที่ผู้บริหารองค์กรได้มีการยอมรับความรู้ความสามารถของบุคลากรและได้ทำการยกย่องชมเชยหรือสนองตอบ (Feedback) อย่างเหมาะสม จะทำให้สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้มากขึ้น

3) ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าและความสำเร็จในหน้าที่การงานเป็นสิ่งที่ท้าทายต่อการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะสามารถทำให้บุคลากรได้มีโอกาสสร้างและพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

4) ความสนใจ (Interest) คือการเปิดโอกาสหรือการสร้างโอกาสให้บุคลากรแต่ละคนได้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่มีความถนัดและความสนใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้มาก

5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ในกรณีที่บุคลากรมีความรู้และทักษะในการทำงาน ก็ย่อมที่จะอยากทำงานด้วยอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบของตนและจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การบังคับของใคร

6) การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้บุคลากรหรือบุคคลในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติการในองค์กร จะสามารถเสริมสร้างความรู้สึกผูกพันในการทำงานตลอดจนถึง อาจจะสามารถพัฒนาไปถึงการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี

Luthans และ Doh (2009, p. 114) ได้เสนอแนวคิดของความพึงพอใจในงานประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ลักษณะงาน (Work Itself) ได้แก่ การที่บุคคลสามารถใช้ความรู้และความสามารถของตนในการทำงาน ความน่าสนใจ ลักษณะของงานมีความยากง่ายมากรน้อยเพียงใด ความน่าท้าทาย ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้สิ่งใหม่และมีโอกาสที่จะตัดสินใจเกี่ยวกับงาน

2) ค่าตอบแทน (Pay) ได้แก่ ผลตอบแทนที่อยู่ในรูปของเงินหรือไม่ใช่เงิน เช่น สวัสดิการ รางวัล การชมเชย โดยผลตอบแทนที่บุคคลจะได้รับนั้นต้องมีความยุติธรรมและเหมาะสม การผลงานที่บุคคลได้ทำไป

3) โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน (Promotion Opportunity) ได้แก่ โอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ โดยพิจารณาจากความสามารถและความยุติธรรม

4) หัวหน้างาน (Supervisor) เป็นที่มีความสามารถเหนือกว่าผู้อื่น และเป็นที่ปรึกษาคอยความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา

5) เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) การที่บุคคลได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน การทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี
ทรงศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์ (2523, หน้า 14-15) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1) ด้านระบบขององค์กร พบว่า องค์กรที่มีผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่มีความสามารถอยู่ในองค์กร จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจสูง องค์กรที่มีการรวมอำนาจของผู้บริหารไว้ศูนย์กลาง และมีกฎระเบียบที่เข้มงวด มีการแข่งลำดับขั้น บุคลากรจะมีความพึงพอใจต่ำ

2) ด้านการบริหารงานทั่วไป บุคคลจะเกิดความพึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับภายในของกิจการงาน สาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจ อาจไม่ใช่สาเหตุเกี่ยวกับงาน

3) ด้านจิตวิทยา จากผลการวิจัยพบว่า สิ่งจูงใจที่มนุษย์มีความต้องการมากที่สุดคือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล คือความต้องการที่ต้องการทำอะไรสิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมาย เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองจะเกิดความสบายใจและทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำต่อไป

Zelesnic (1958) ได้แบ่งชนิดของแรงจูงใจมนุษย์ที่ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจออกเป็น 2 ด้าน

1) รางวัลภายนอก (External Reward) รางวัลตอบแทนที่อยู่ในรูปของเงิน ความปลอดภัยในการทำงาน และความมั่นคงในตำแหน่งงาน

2) รางวัลภายใน (Internal Reward) รางวัลตอบแทนที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีทางจิตใจ ได้แก่ การยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน การได้รับเกียรติที่เหนือกว่าผู้อื่น ความภาคภูมิใจ

Barnard (n.d. อ้างใน กิติมา ปรีดีติลล, 2529) กล่าวว่า สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน หรือ สิ่งของ
- 2) อากาศของบุคคล เช่น โอกาสที่เหนือกว่าผู้อื่น เช่น การมีเกียรติยศ
- 3) สภาพแวดล้อมที่ทำงาน เครื่องมือ และวัตถุสิ่งของต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ
- 4) การดึงดูดใจในทางสังคม การมีส่วนร่วมและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในองค์กร

5) การปรับสภาพการทำงาน มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคคลมีความคุ้นเคย จนเป็นลักษณะนิสัยตรงกับทัศนคติของบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกัน

6) เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง องค์กรจะต้องจัดสรรการบริหารงานขององค์กรให้บุคลากรในองค์กรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และสร้างขวัญและกำลังใจให้คนในองค์กร ซึ่งจะทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนสำคัญขององค์กร

7) สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร เป็นองค์กรที่บุคลากรทุกคนมีความรักใคร่กลมเกลียวกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จะทำให้การทำงานภายในองค์กรสำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี

Gilmer (1967) ได้เสนอแนวคิดด้านองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ด้านความมั่นคงปลอดภัย คือ ความมั่นคงทางกายภาพ คือ ความมั่นคงในความปลอดภัยระหว่างการทำงาน เป็นต้น

2) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน คือ เกิดจากความรู้และความสามารถของบุคคลที่ได้ปฏิบัติงานจึงมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

3) บริษัทหรือสถานที่ทำงาน คือ ชื่อเสียงและการบริหารงานขององค์กรนั้น ๆ จะมีผลต่อความพึงพอใจในสถานที่ของบุคคล

4) ค่าจ้าง คือ ผลตอบแทนหรือรางวัลที่จะมอบให้กับบุคคลที่ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กรผลตอบแทนหรือรางวัลที่จะมอบให้กับบุคคลนั้นจะต้องมีความเท่าเทียมกัน

5) ลักษณะของงานหรือความสนใจลักษณะงานนั้น ๆ คือ บุคคลแต่ละบุคคลจะมีความสนใจในงานที่แตกต่างกันออกไป หากบุคคลได้ทำงานที่ตนเองสนใจก็จะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจและทำงานได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น บุคคลบางกลุ่มจะชอบงานอิสระ ไม่ชอบทำงานอยู่กับที่ ชอบออกไปพบปะผู้คนมากกว่าการนั่งทำงานในออฟฟิศ แต่บุคคลอีกกลุ่มหนึ่งคือ บุคคลที่ชอบทำงานที่ต้องใช้ความคิดและไม่ชอบการพบปะผู้คน

6) การควบคุมบังคับบัญชา บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานนั้นส่วนหนึ่งมาจากการบังคับบัญชาของหัวหน้า การบังคับบัญชาที่ไม่ดีหรือเคร่งครัดจนเกินไปอาจทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

7) ลักษณะทางสังคม บุคคลที่ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความเข้าใจกันและกันจะทำให้บุคคลนั้นมีความสุขกับการทำงาน และเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

8) การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารของคนในองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ องค์กรที่มีการสื่อสารที่ดี เช่น การสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การวางแผนงาน การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนการบริหารงานในองค์กร การติดต่อสื่อสารจะเป็นตัวช่วยให้องค์กรมีช่องทางการขยายองค์กรที่สูงขึ้น

9) สภาพการทำงาน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงาน เช่น แสง สี เสียง บรรยากาศและชั่วโมงทำงาน จะเป็นสถานที่ที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน

10) สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ คือ ค่าตอบแทนหรือเงินบำเหน็จที่บุคคลได้จากการทำงานมาจนถึงช่วงอายุที่มากขึ้น หรือ การรักษาพยาบาลและสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยที่องค์กรจัดเตรียมไว้ให้แก่พนักงาน

รพีพรรณ สุพรรณรัตน์ (2554) เสนอแนวคิดของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่

1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยภายนอกซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อาทิ บรรยากาศของที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน ตลอดจนนโยบายการบริหารภายในองค์กร

2) ด้านความเป็นอิสระในงาน บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะมักจะรู้สึกยินดีที่มีโอกาสได้รับความเป็นอิสระในการตัดสินใจ แก้ปัญหา ตลอดไปจนถึงการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร โดยที่ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิและแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

3) ความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ กล่าวคือการมีสัมพันธภาพในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรนั้น ๆ เช่น การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือสนับสนุนและช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในเนื้องาน ตลอดจนการทำงานเป็นทีมระหว่างบุคลากรในแต่ละภาคส่วนขององค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะขับเคลื่อนให้เกิดความพึงพอใจในองค์กรมากขึ้น

4) ความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพ กล่าวคือบุคลากรมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ตามความรู้และความสามารถของแต่ละบุคคล

5) ความพึงพอใจในค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ปัจจัยสำคัญที่บุคคลแต่ละบุคคลเล็งเห็นว่าสำคัญก็คือค่าตอบแทน ผลประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ โดยที่บุคลากรในองค์กรต่างคาดหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพียงพอในการประกอบอาชีพ ตลอดจนสวัสดิการที่ให้ความช่วยเหลือบุคลากรในแต่ละองค์กรที่เหมาะสม ปัจจัยนี้เองที่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และลดปัญหาการโยกย้ายงาน

6) ความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนงาน โดยเฉพาะกับบุคลากรที่มีครอบครัวหรือภาระจะเลือกทำงานในองค์กรที่มีความมั่นคงสูง

จากทฤษฎีและแนวความคิดที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงาน ซึ่งปัจจัยด้านบุคคลนั้นกล่าวคือบุคคลแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน เช่น อายุ ทักษะ ทักษะ การศึกษา และสติปัญญาโดยปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ติดตัวของบุคคลมาตั้งแต่ช่วงอายุน้อยจนถึงวัยผู้ใหญ่ การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคล อาทิ บุคคลที่มีความรู้และความถนัดในประเภทใดประเภทหนึ่ง ก็จะเลือกทำงานที่ตนเองสนใจและมีความถนัดในด้านนั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลมีความสุขกับการทำงานและเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ และทำให้บุคคลเกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและสามารถทำงานนั้น ๆ ได้ในระยะยาว นอกจากนี้บุคคลยังมีความต้องการซึ่งเป็นปัจจัยภายในที่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลสนองความต้องการนั้น ๆ บุคคลย่อมมีความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของงาน มีส่วนร่วมในการทำงาน มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานรวมถึงหัวหน้างานด้วย และต้องการทำงานที่มีความมั่นคง จากการศึกษาที่บุคคลได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน สร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพให้กับองค์กร เพื่อที่จะได้รับค่าตอบแทนหรือรางวัลจากองค์กร ซึ่งผลตอบแทนนั้นอาจจะอยู่ในรูปของเงินหรือไม่ใช่เงิน ผลตอบแทนหรือรางวัลนี้จะช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ปัจจัยทางด้านบุคคลแล้ว ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมงานก็เป็นปัจจัยสำคัญเช่นกัน ซึ่งบุคคลจะมีการคำนึงถึงลักษณะของงาน รายละเอียดของงาน ความยากง่ายของงาน ชื่อเสียงขององค์กรนั้น ๆ ตลอดจนผู้บริหารองค์กรเป็นผู้ที่มีความสามารถมีชื่อเสียงในสังคมสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน อากาศ แสงสีและโอกาสในการก้าวหน้าของอาชีพนั้น ๆ ตลอดจนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานเช่นกัน บุคคลจะมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ตามความรู้และความสามารถของตนเอง ซึ่งจะทำให้บุคคลคำนึงถึงคุณค่าของงานนั้น ๆ ด้วย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลนั้นล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม”

บุญมัน วงศ์สุนทรรัตน์ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยการศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 6 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ สถานะของอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในสายงาน และเพื่อนร่วมงาน ในส่วนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มี 8 ด้าน โดยเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการนับถือ ความรับผิดชอบ สถานภาพการทำงาน การนิเทศงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในงาน และนโยบายการบริหาร

ฉัญญินันต์ นาคสินธุ์ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตราดโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 294 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจของพยาบาลวิชาชีพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ความสำเร็จของงานในหน้าที่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบและด้าน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับอีกทั้งยังพบว่าพยาบาลวิชาชีพมีปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานระดับมาก กล่าวได้ว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านนโยบาย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการตามลำดับ

มณีรัตน์ เกิดผลวัฒนา (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 266 คน โดยการศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับความพึงพอใจต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมระดับมาก และพบว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจระดับ เรียงตามอันดับดังนี้ อันดับที่ 1 ให้ความสำคัญกับขอบเขตเขตของงานแต่มีความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ อันดับ 2 คือให้ความสำคัญด้านความรับผิดชอบแต่มีความพึงพอใจด้านขอบเขตงานและด้านความรับผิดชอบเท่ากัน อันดับ 3 ให้ความสำคัญด้านกา ยอมรับนับถือ อันดับ 4 คือให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับที่ 5 ด้าน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยบำรุงรักษาที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อันดับ 1 ด้านความมั่นคงในการทำงาน อันดับ 2 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน อันดับ 3 ด้านค่าตอบแทน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้ อันดับ 4 ด้านการปกครองบังคับบัญชา อันดับ 5 ด้านนโยบาย และการบริหารงานของธนาคาร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปกรณ ขอเจริญ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพ-ชลบุรี ทวีร์จำกัด ในจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยการสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง โดยการศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก และเมื่อศึกษาถึงรายละเอียดของปัจจัยจูงใจพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านการยอมรับในความสามารถ ด้านลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยสุขอนามัยพบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ตำแหน่งงาน พนักงานมีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและด้านเงินเดือน พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

อุกฤษฏ์ เกตุกันหา (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สาขากรุงเทพมหานคร การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สาขากรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาตามหลักทฤษฎี 2 ปัจจัย คือปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของ Frederick Herzberg กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สาขากรุงเทพมหานคร จำนวน 308 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานธนาคารระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านปัจจัยค้ำจุน เรื่องของนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในส่วนของด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านรายได้และสวัสดิการมีความพึงพอใจระดับมาก

บรรเจิด บุญเสริมส่ง (2551) ศึกษาการรับรู้ลักษณะงานและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทไทยเมอร์รี่ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทไทยเมอร์รี่ จำกัด มีการรับรู้ลักษณะงาน และมีแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง อายุ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 และ .000 ตามลำดับ อายุ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .02 และ .001 ตามลำดับ การรับรู้ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .000

พรชนก ทองลาด และอัจฉรา เมฆสุวรรณ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเป็นเลิศด้านบริการที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลลำปาง จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเป็นเลิศด้านบริการที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน

โรงพยาบาลลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

สุพัตร เพชรภูมิ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานต้องมีทั้งปัจจัยกระตุ้น (ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน) และปัจจัยค้ำจุน (ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน) ได้มีการเปรียบเทียบระหว่างความปรารถนาในสิ่งที่สามารถตีค่าได้เป็นเงินกับไม่สามารถตีค่าได้เป็นเงิน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความปรารถนาในสิ่งที่ไม่สามารถตีค่าได้เป็นเงินมากกว่า และได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับปัจจัยภายใน (ความคาดหวังผลตอบแทน) พบว่าผู้ให้ความสำคัญแก่ปัจจัยภายในจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า

ไพฑูรย์ วงศ์เวชวินิต, เยาวภา ตี้อัสสุวรรณ และวรางคณา ผลประเสริฐ (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีนอนามัยที่มีต่อผลการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการการแพทย์และสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะส่วนบุคคล 2) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการการแพทย์และสาธารณสุข 3) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ หัวหน้าสถานีนอนามัยใน 12 อำเภอ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 103 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ คบอส. โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และรายด้านในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสถานภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานตามลำดับ และ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ คบอส. เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมี และความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ คบอส. ความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชมพูนุท ศรีพงษ์ (2549) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส) ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยภายนอกองค์การในภาพรวมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมทางครอบครัวส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ ตามลำดับ 2) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยภายในองค์การในภาพรวมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านการจูงใจ รองลงมาในค่าที่ใกล้เคียงคือ ด้านการบำรุงรักษาจิตใจ และเมื่อพิจารณาเฉพาะด้าน

การจูงใจพบว่า ทุก ๆ องค์ประกอบย่อยของด้านการจูงใจจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือการได้รับการยอมรับนับถือโอกาส ความก้าวหน้า การได้รับมอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง และลักษณะงานที่ทำตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเฉพาะด้านการบำรุงรักษาจิตใจ ทุก ๆ องค์ประกอบย่อยของด้านการบำรุงรักษาจิตใจส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กร สภาพเงื่อนไขในการทำงาน การบังคับบัญชา เงินเดือนหรือค่าตอบแทน การรับรู้และการยอมรับจากสมาชิกในองค์กรถึงฐานะตำแหน่งงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ตามลำดับ 3) พนักงานภาคธุรกิจเอกชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานจากปัจจัยภายนอกองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่นับถือศาสนา และมีสถานภาพที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานจากปัจจัยภายนอกองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน 4) พนักงานภาคธุรกิจเอกชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานจากปัจจัยภายในองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่นับถือศาสนาที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานจากปัจจัยภายในองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน 5) พนักงานในองค์กรภาคธุรกิจเอกชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส) ที่มีลักษณะแตกต่างกันในด้านจังหวัดที่ตั้ง ประเภทธุรกิจ และขนาดองค์กร มีแรงจูงใจในการทำงานจากปัจจัยภายนอกองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่ทำงานในองค์กรที่มีรูปแบบความเป็นเจ้าของธุรกิจต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานจากภายนอกองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน 6) พนักงานในองค์กรภาคธุรกิจเอกชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส) ที่มีลักษณะแตกต่างกันในด้านจังหวัดที่ตั้ง ประเภทธุรกิจ รูปแบบความเป็นเจ้าของธุรกิจ และขนาดองค์กร มีแรงจูงใจในการทำงานจากปัจจัยภายนอกในองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน

ศรัทจันทร์ โพธิ์ประชุม (2552) ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท ที.ยู.ดับบลิว.เท็กซ์ไทล์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานปฏิบัติการบริษัทที.ยู.ดับบลิว.เท็กซ์ไทล์ จำกัด มีระดับความต้องการในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความต้องการในการทำงานระดับมากทั้ง 5 ด้าน เช่นเดียวกัน 2) พนักงานปฏิบัติการบริษัท ที.ยู.ดับบลิว.เท็กซ์ไทล์ จำกัด มีระดับความต้องการในการทำงาน โดยเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและตำแหน่งงานต่างกัน ความต้องการในการทำงานในภาพรวมของพนักงานไม่แตกต่างกันแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการในการทำงานด้านร่างกาย

แตกต่างกันโดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความต้องการในการทำงานด้านร่างกายสูงกว่ากลุ่มอื่น และความต้องการในการทำงานด้านความสำเร็จในชีวิตแตกต่างกันโดยพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้าสายการผลิตมีความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิตสูงกว่ากลุ่มอื่น 3) พนักงานปฏิบัติการบริษัท ที.ยู.ดับบลิว.เท็กซ์ไทล์ จำกัด มีระดับความพึงพอใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน เช่นเดียวกัน 4) พนักงานปฏิบัติการบริษัท ที.ยู.ดับบลิว.เท็กซ์ไทล์ จำกัด มีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและตำแหน่งงานต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมของพนักงานแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านผลตอบแทนแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจด้านผลตอบแทนสูงกว่ากลุ่มอื่น ด้านสัมพันธภาพในการทำงานพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจด้านสัมพันธภาพสูงกว่ากลุ่มอื่น 5) ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท ที.ยู.ดับบลิว.เท็กซ์ไทล์ จำกัด ในภาพรวมพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันและพบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างความต้องการกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียง 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานโดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย

วรรษ อุทธา (2554) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรวิทยาลัยการอาชีพในจังหวัดอุบลราชธานี มีแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านความมั่นคงในกาทำงาน และด้านนโยบายการบริหารงาน ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพในจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และวิทยาลัยการอาชีพในสังกัด สรุปได้ดังนี้ 2.1) บุคลากรวิทยาลัยการอาชีพในอาชีพในจังหวัดอุบลราชธานีที่มี อายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานรายด้านแตกต่างกัน 2.2) บุคลากรวิทยาลัยการอาชีพในจังหวัดอุบลราชธานี ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .50 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน 2.3) บุคลากรวิทยาลัยการอาชีพในจังหวัดอุบลราชธานีที่มีวิทยาลัยการอาชีพที่มีสังกัดต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ริกกี ซิงห์ และวรรษอุทธา เศษคง (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล แกรนด์ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่าส์ หัวหิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ บุคลากรในโรงแรม โซฟีเทล เช่นทารา แกรนด์ แอนด์ วิลล่าส์ หัวหิน จำนวน 212 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโซฟีเทล แกรนด์ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่าส์ หัวหิน 3) พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่โรงแรมโซฟีเทล แกรนด์ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่าส์ หัวหิน แตกต่างกัน

ศุภกิตต์ กิจประพทธิกุล (2555) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอครีซอร์ส เช่นเตอร์จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอครีซอร์ส เช่นเตอร์จำกัด และเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงระบบการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานบริษัท แบนคอครีซอร์ส เช่นเตอร์จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า ตัวแปรด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะของงาน ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พิชิต พิศณุภูมิ (2555) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตของสำนักงานตัวแทนนายพิชิต พิศณุภูมิ จังหวัดสกลนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตัวแทนขายประกันชีวิต โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานตัวแทนขายประกันชีวิตของสำนักงานตัวแทนนายพิชิต พิศณุภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 150 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความต้องการด้านความรักและความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการศึกษาด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ลักษณะของงาน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ ผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพการทำงาน การนิเทศงาน เพื่อร่วมงาน หน่วยงานและการจัดการ ตามลำดับ ในด้านของรายได้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงาน พบว่า ทุกสถานภาพมีระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความพึงพอใจเรื่องรายได้ (ค่าตอบแทน) เพศชาย และหญิง ทุกกลุ่มอายุ ยกเว้นอายุ 46-55 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

รววิทย์ โพธิ์ลาภ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสัญญาจ้างแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม แกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสัญญาจ้างแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานสัญญาจ้างแผนกอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมแกรนด์ไฮแอทเอราวัณ กรุงเทพฯจำนวน 170 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจสามารถเรียงลำดับความสำคัญจากระดับมากได้ดังนี้ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยลำดับแรก รองลงมาคือด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ส่วนในระดับปานกลางคือด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชาและด้านรายได้ รายละเอียดความสำคัญมีดังนี้ ด้านนโยบายและการบริหารคือ สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของนโยบายได้ บริษัทได้มีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมตามลำดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทุกระดับต้องมีความสามัคคีกันและร่วมมือกันในการทำงานเพื่อให้สำเร็จลุล่วง

ชนิษฐา สิงห์โตทอง (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรม เซอรادتัน พัทยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมเซอรادتัน พัทยา และทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานของโรงแรมเซอรادتัน พัทยาจำนวน 100 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีระดับความพึงพอใจมากไปอย่างน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสายการบริหาร ด้านเงินเดือน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงและด้านสภาพชีวิตส่วนตัว

เพ็ญพิชชา ล้วนดี และเยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ (2558) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจและความพึงพอใจใน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ พยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จำนวน 185 ราย ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีระดับคะแนนสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ ระดับแรงจูงใจและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลพบว่ามีความสัมพันธ์กัน ($p \leq 0.001$)

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยคาดว่ามิปัจจัยหลายด้านที่มีผลต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม และเหมาะสมที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ตามกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ทฤษฎีและแนวคิดของ Berelson และ Steiner (1964) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ, ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และคณะ (1959) ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน, ความมั่นคงในตำแหน่งงาน, การยอมรับนับถือ, ความน่าสนใจในตำแหน่งงาน, ภาวะ/ หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน, โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน, นโยบายการบริหารขององค์กร, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงขององค์กรและความมั่นคงขององค์กร แนวคิดด้านความพึงพอใจในการทำงานของ Harrell (n.d.) ประกอบด้วยลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถภาพลักษณ์ขององค์กร, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, ระยะทางจากที่พักไปทำงาน, มาตรฐานในการปฏิบัติงาน, ผลตอบแทน, โอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน, ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ด้านความรู้และความสามารถ, ความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม จากการพิจารณาทฤษฎีทั้ง 3 ทฤษฎีนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเหมาะสมกับการนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2.2 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1: พนักงานที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่ปฏิบัติงานในมาตรฐานโรงแรมที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่าง

สมมติฐานที่ 2: พนักงานที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกัน

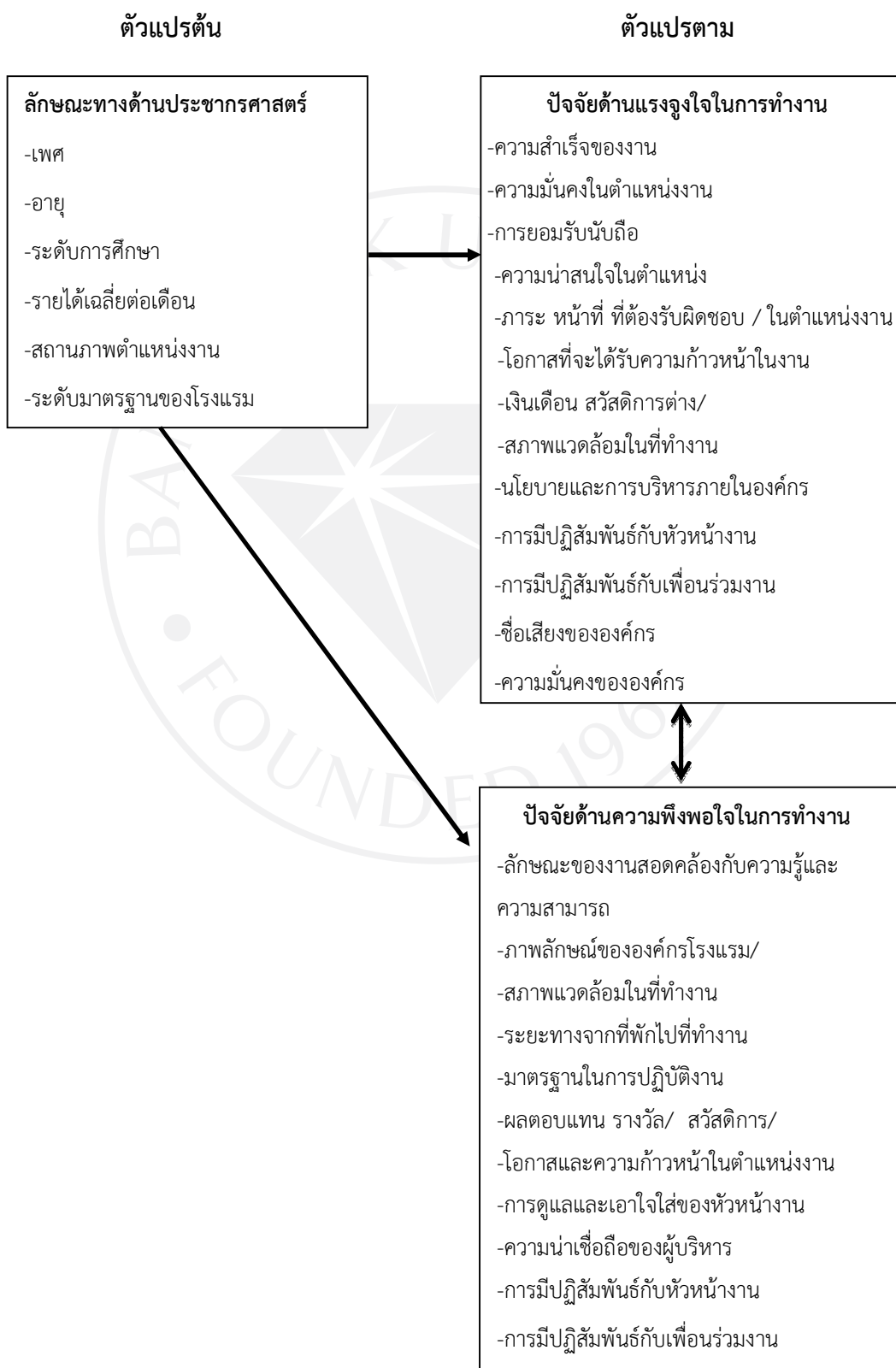
สมมติฐานที่ 2.7 พนักงานที่ปฏิบัติงานในมาตรฐานของโรงแรมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

2.3 กรอบแนวคิดและทฤษฎี

ภาพที่ 2.4: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยที่มุ่งหาข้อเท็จจริงและข้อสรุปเชิงปริมาณ เน้นการใช้ข้อมูลที่เป็นตัวเลขเป็นหลักฐานยืนยันความถูกต้องของข้อค้นพบ และการสรุปข้อมูลต่าง ๆ และการใช้เครื่องมือที่มีความเป็นปรนัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การสร้างเครื่องมือ
- 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการโรงแรม โดยจากการสำรวจจากสำนักสถิติแห่งชาติในปี 2554 พบว่า มีบุคลากรที่ทำงานในโรงแรมทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 265,906 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ กลุ่มผู้ที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการโรงแรม และการกำหนดจำนวนกลุ่มอย่างได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95 Percentage และให้ค่าความคาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ตามสูตรการคำนวณดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้ n = จำนวนขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

N = จำนวนผู้ที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการโรงแรมจำนวน 265,906 คน

e = ระดับความเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น กำหนดให้ค่าความคาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

จากข้อมูลแสดงจำนวนผู้ที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการโรงแรมจำนวน 265,906 คน
ขนาดตัวอย่างการศึกษาจึงคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{255,658}{1+255,658 (0.05)^2}$$

$$n = 399$$

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 399 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาด
ที่เกิดขึ้นผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถาม
ชนิดปลายปิด โดยแบ่งโครงคำถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลด้าน
ประชากรศาสตร์ คือ การเก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
สถานภาพตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับมาตรฐานของโรงแรม มีลักษณะเป็นคำถาม
แบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม มีลักษณะ
เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ชนิดกำหนดข้อความเป็นข้อความ 5 ระดับ โดยผู้วิจัย
ใช้แนวคิดของ Herzberg และคณะ (1959) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ประกอบด้วย 13
ประเด็น ได้แก่ ความสำเร็จของงาน, ความมั่นคงในตำแหน่งงาน, การยอมรับนับถือ, ความน่าสนใจ
ในตำแหน่ง, ภาระ/หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน, โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน,
เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, นโยบายและการบริหารภายในองค์กร, การมี
ปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ชื่อเสียงขององค์กร และความมั่นคง
ขององค์กร

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม
มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ชนิดกำหนดข้อความเป็นข้อความ 5 ระดับ
โดยผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Harrell (n.d.) ประกอบด้วย 11 ประเด็น ได้แก่ ลักษณะของงานสอดคล้อง
กับความรู้และความสามารถ, ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, ระยะทาง
จากที่พักไปที่ทำงาน, มาตรฐานในการปฏิบัติงาน, ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล, โอกาส และ

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน, ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานและการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ทั้งนี้แบบสอบถามส่วนที่ 2-3 ในแต่ละข้อคำถาม มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 1-5 คะแนน ตามวิธีของลิทเคอร์ท (Likert Scale) (บุญธรรม กิจปรีดาปริสสุทธิ์, 2551, หน้า 348) ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มาก

3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง น้อย

1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การแปลผล แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาปริสสุทธิ์, 2551, หน้า 348) ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.3 การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือเอกสารทางวิชาการ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน

ขั้นที่ 2 นำข้อมูลมาสร้างและกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย

ขั้นที่ 3 กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามที่ได้ตั้งไว้

ขั้นที่ 4 สร้างแบบสอบถาม จำนวน 3 ตอน โดยใช้กรอบแนวคิดของการวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะเป็นแนวทางในการเขียนคำถาม

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัย และด้านการศึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาพร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้

ขั้นที่ 6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) จากผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากภาควิชาอุตสาหกรรมการโรงแรม จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีเกณฑ์ตัดสินว่า ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าใกล้เคียง 1.00 (ประมาณ 0.80 ขึ้นไป) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นในแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้
ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและรับคืนด้วยตนเอง โดยทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่กลางเดือนพฤศจิกายน – เมษายน พ.ศ. 2559 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้มีการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ประเภทตามหลักการจำแนกตามวิธีการรวบรวม ดังนี้

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมจากการเก็บแบบสอบถามในลักษณะปลายปิด (Close-ended Question) จากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมโรงแรม
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการเก็บรวบรวม และค้นหาข้อมูลจากบทความ งานวิจัยอื่น ๆ และระบบสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางประกอบการศึกษาในครั้งนี้

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประชากรศาสตร์ศาสตร์ ด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม และด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

- 1.1) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม และส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

1.3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม และส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

2) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย หากผลการทดสอบพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe' Method)

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3.1: วิธีทางสถิติสำหรับสมมติฐานที่ 1

ตัวแปรอิสระ	วิธีการทางสถิติ
สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน	T-test
สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน	ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน	ANOVA
สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน	ANOVA
สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน	ANOVA
สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน	ANOVA
สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่ปฏิบัติงานในมาตรฐานของโรงแรมที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน	ANOVA

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3.2: วิธีทางสถิติสำหรับสมมติฐานที่ 2

ตัวแปรอิสระ	วิธีการทางสถิติ
สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน	T-test
สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน	ANOVA
สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน	ANOVA
สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน	ANOVA
สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน	ANOVA
สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน	ANOVA
สมมติฐานที่ 2.7 พนักงานที่ปฏิบัติงานในมาตรฐานของโรงแรมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน	ANOVA

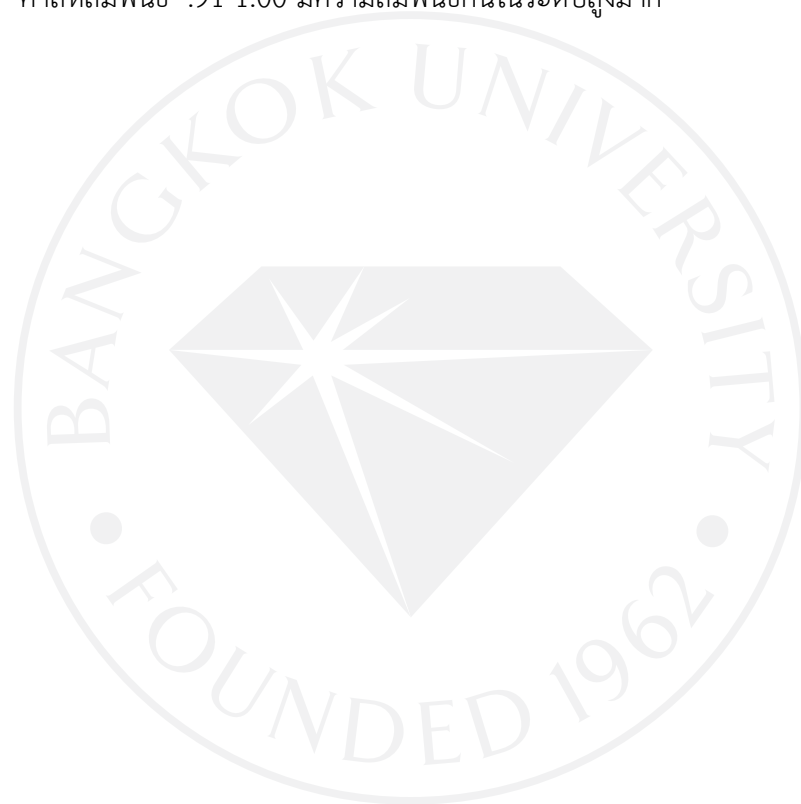
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

ตารางที่ 3.3: วิธีทางสถิติสำหรับสมมติฐานที่ 3

ตัวแปรอิสระ	วิธีการทางสถิติ
สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม	Pearson

สำหรับการแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) มีเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2538, หน้า 100)

- ค่าสหสัมพันธ์ .01-.20 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
- ค่าสหสัมพันธ์ .21-.40 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- ค่าสหสัมพันธ์ .41-.60 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- ค่าสหสัมพันธ์ .61-.75 มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
- ค่าสหสัมพันธ์ .76-.90 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง
- ค่าสหสัมพันธ์ .91-1.00 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก



บทที่ 4

บทวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งได้มาจากการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มแบบบังเอิญ โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการทำงานอุตสาหกรรมโรงแรม
- 4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
- 4.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์
- 4.6 การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	164	41.0
หญิง	236	59.0
รวม	400	100.0

ผลจาก ตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็น ร้อยละ 59.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	30	7.5
21-30 ปี	174	43.5
31-40 ปี	129	32.3
41-50 ปี	60	15.0
51 ปีหรือมากกว่า 51 ปีขึ้นไป	7	1.8
รวม	400	100.0

ผลจาก ตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.3 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.0 อายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.5 และอายุ 51 ปีหรือมากกว่า 51 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมปลาย	55	13.8
มัธยมปลาย/ ปวช.	63	15.8
ปวส.	67	16.8
ปริญญาตรี	183	45.8
สูงกว่าปริญญาตรี	32	8.0
รวม	400	100.0

ผลจาก ตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 183 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.8 รองลงมา คือ ปวส. จำนวน 67 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.8 มัธยมปลาย/ ปวช. จำนวน 63 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.8 ต่ำกว่ามัธยมปลาย จำนวน 55 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.8 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	274	68.5
สมรส	122	30.5
อื่น ๆ	4	1.0
รวม	400	100.0

ผลจาก ตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 274 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.5 สมรส จำนวน 122 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.5 และอื่น ๆ คือ หย่าร้างและหม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
Front Office (พนักงานส่วนหน้า)	122	30.5
Food and Beverage/ Waiter or Waitress (พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม)	72	18.0
Main Kitchen (พนักงานครัว)	53	13.3
Housekeeping (แม่บ้าน)	63	15.8
อื่น ๆ	90	22.5
รวม	400	100.0

ผลจาก ตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง Front Office (พนักงานส่วนหน้า) จำนวน 122 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.5 รองลงมา คือ ตำแหน่งอื่น ๆ ได้แก่ จำนวน 90 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.5 ตำแหน่ง Food and Beverage/ Waiter or Waitress (พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม) จำนวน 72 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.0 ตำแหน่ง Housekeeping (แม่บ้าน) จำนวน 63 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.8 และตำแหน่ง Main Kitchen (พนักงานครัว) จำนวน 53 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	60	15.0
10,001 – 20,000 บาท	193	48.3
20,001– 30,000 บาท	106	26.5
30,001 – 40,000 บาท	34	8.5
40,001 บาทขึ้นไป	7	1.8
รวม	400	100.0

ผลจาก ตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 193 คน คิดเป็น ร้อยละ 48.3 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001– 30,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.5 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม

ระดับมาตรฐานของโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 3 ดาว	117	29.3
ระดับ 4 ดาว	135	33.8
ระดับ 5 ดาว	148	37.0
รวม	400	100.0

ผลจาก ตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับมาตรฐาน 5 ดาว จำนวน 148 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.0 รองลงมา คือ ระดับ 4 ดาว จำนวน 135 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.8 และระดับ 3 ดาว จำนวน 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.3 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

ตารางที่ 4.8: ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวม

แรงจูงใจการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรม	ระดับแรงจูงใจ			
	\bar{X}	S.D.	การแปล ความหมาย	ลำดับที่
1. ความสำเร็จของงาน	3.95	0.56	มาก	2
2. ความมั่นคงในตำแหน่งงาน	3.78	0.70	มาก	6
3. การยอมรับนับถือ	3.65	0.68	มาก	11
4. ความน่าสนใจในตำแหน่ง	3.79	0.75	มาก	5
5. ภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน	3.91	0.73	มาก	4
6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน	3.61	0.85	มาก	12
7. เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ	3.69	0.78	มาก	9
8. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	3.66	0.76	มาก	10
9. นโยบายและการบริหารภายในองค์กร	3.61	0.75	มาก	13
10. การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	3.71	0.73	มาก	8
11. การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.75	0.71	มาก	7
12. ชื่อเสียงขององค์กร	3.95	0.64	มาก	1
13. ความมั่นคงขององค์กร	3.94	0.66	มาก	3
รวม	3.77	0.50	มาก	

ผลจาก ตารางที่ 4.8 ระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.77, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในลำดับแรก คือ ชื่อเสียงขององค์กร อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.95, S.D.=0.64) รองลงมาคือ ความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.95, S.D.=0.56) ความมั่นคงขององค์กร อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.94, S.D.=0.66) ภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.91, S.D.=0.73) ความน่าสนใจในตำแหน่ง อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.79, S.D.=0.75) ความมั่นคงในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.78, S.D.=0.70) การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.75, S.D.=0.71)

การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.71, S.D.=0.73) เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.69, S.D.=0.78) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.66, S.D.=0.76) อยู่ในระดับมาก การยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.65, S.D.=0.84) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.61, S.D.=0.85) และนโยบายและการบริหารภายในองค์กร อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.61, S.D.=0.75) ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 4.9: ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวม

ความพึงพอใจในการทำงาน อุตสาหกรรมโรงแรม	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	การแปล ความหมาย	ลำดับที่
1. ลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ	3.68	0.75	มาก	11
2. ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม	3.94	0.62	มาก	1
3. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	3.76	0.67	มาก	5
4. ระยะทางจากที่พักไปที่ทำงาน	3.72	0.80	มาก	9
5. มาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.69	0.63	มาก	10
6. ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล	3.63	0.74	มาก	12
7. โอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.53	0.81	มาก	13
8. การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน	3.73	0.78	มาก	8
9. ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร	3.83	0.67	มาก	3
10. การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	3.75	0.69	มาก	6
11. การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.87	0.66	มาก	2
12. โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้	3.74	0.70	มาก	7
13. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของโดยรวม	3.79	0.67	มาก	4
รวม	3.74	0.49	มาก	

ผลจาก ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในการทำงานอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.74, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานอุตสาหกรรมโรงแรม ในลำดับแรก คือ ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.94, S.D.=0.62) รองลงมาคือ การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.87, S.D.=0.66) ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.83, S.D.=0.67) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของโดยรวม อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.79, S.D.=0.67) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.76, S.D.=0.67) การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.75, S.D.=0.69) โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.74, S.D.=0.70) การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.73, S.D.=0.78) ระยะทางจาก ที่พักไปทำงาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.72, S.D.=0.80) มาตรฐานในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.69, S.D.=0.63) ลักษณะของงาน สอดคล้องกับความรู้และความสามารถ อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.68, S.D.=0.75) ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.63, S.D.=0.74) และโอกาส และความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.53, S.D.=0.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานต่อ ในอุตสาหกรรมโรงแรมในอนาคต

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	28	7.0
1-2 ปี	178	44.5
3-4 ปี	109	27.3
5-6 ปี	44	11.0
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	41	10.3
รวม	400	100.0

ผลจาก ตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า จะทำงานต่อใน อุตสาหกรรมโรงแรมต่ออีก 1-2 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.5 รองลงมา คือ ทำงานต่ออีก 3-4 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.3 ทำงานต่ออีก 5-6 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.0 และทำงานต่ออีกมากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.3 และจะทำงานต่ออีก เป็นเวลาดำกว่า 1 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

สมมติฐานที่ 1: พนักงานที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.11 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.11: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามเพศ

แรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	ชาย (n=164)	หญิง (n=236)	T	Sig.
	\bar{X}	\bar{X}		
1. ความสำเร็จของงาน	3.98	3.93	0.89	0.37
2. ความมั่นคงในตำแหน่งงาน	3.79	3.77	0.29	0.76
3. การยอมรับนับถือ	3.71	3.60	1.62	0.10
4. ความน่าสนใจในตำแหน่ง	3.79	3.79	0.08	0.93
5. ภาระ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน	3.88	3.94	-0.75	0.45
6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน	3.66	3.58	0.92	0.35
7. เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ	3.76	3.64	1.47	0.14
8. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	3.71	3.62	1.11	0.26
9. นโยบายและการบริหารภายในองค์กร	3.64	3.59	0.69	0.49
10. การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	3.72	3.71	0.18	0.85
11. การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.71	3.77	-0.82	0.40
12. ชื่อเสียงขององค์กร	4.02	3.91	1.73	0.08
13. ความมั่นคงขององค์กร	3.96	3.91	0.74	0.45
รวม	3.80	3.75	0.88	0.37

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมและรายข้อไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานใน
อุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.12 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.12: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรม
โรงแรม จำแนกตามอายุ

แรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.555	0.889	2.815	0.02*
	ภายในกลุ่ม	395	124.722	0.316		
	รวม	399	128.277			
ความมั่นคงในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.279	0.820	1.641	0.16
	ภายในกลุ่ม	395	197.361	0.500		
	รวม	399	200.640			
การยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	4	10.771	2.693	5.978	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	177.926	0.450		
	รวม	399	188.698			
ความน่าสนใจในตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	4	9.511	2.378	4.355	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	215.679	0.546		
	รวม	399	225.190			
ภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้อง รับผิดชอบในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	13.422	3.355	6.534	0.80
	ภายในกลุ่ม	395	202.856	0.514		
	รวม	399	216.277			
โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	18.489	4.622	6.713	0.15
	ภายในกลุ่ม	395	271.989	0.689		
	รวม	399	290.477			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ): การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานใน
อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามอายุ

แรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.012	1.253	2.044	0.08
	ภายในกลุ่ม	395	242.166	0.613		
	รวม	399	247.178			
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	6.980	1.745	3.044	0.17
	ภายในกลุ่ม	395	226.457	0.573		
	รวม	399	233.437			
นโยบายและการบริหาร ภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	5.967	1.492	2.646	0.33
	ภายในกลุ่ม	395	222.743	0.564		
	รวม	399	228.710			
การมีปฏิสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	4	6.742	1.686	3.196	0.13
	ภายในกลุ่ม	395	208.335	0.527		
	รวม	399	215.077			
การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	19.204	4.801	10.262	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	184.786	0.468		
	รวม	399	203.990			
ชื่อเสียงขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	4.602	1.151	2.811	0.62
	ภายในกลุ่ม	395	161.675	0.409		
	รวม	399	166.278			
ความมั่นคงขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	4.704	1.176	2.735	0.26
	ภายในกลุ่ม	395	169.856	0.430		
	รวม	399	174.560			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	5.916	1.479	6.116	0.07
	ภายในกลุ่ม	395	95.508	0.242		
	รวม	399	101.423			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในประเด็นความสำเร็จของงาน, การยอมรับนับถือ และความน่าสนใจในตำแหน่ง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นภาวะ/ หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน, โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, นโยบายและการบริหารภายในองค์กร, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ชื่อเสียงขององค์กร และความมั่นคงขององค์กร ความมั่นคงในตำแหน่งงาน และเงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ตามตารางที่ 4.13-4.15 ต่อไป

ตารางที่ 4.13: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุ กับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความสำเร็จของงาน เป็นรายคู่

ความสำเร็จของงาน		>21	21-30	31-40	41-50	<50
	\bar{X}	3.96	3.88	3.95	4.16	4.00
>21	3.96	-	0.081 (0.46)	0.013 (0.90)	-0.200 (0.11)	-0.0033 (0.88)
21-30	3.88	-	-	-0.068 (0.29)	-0.281* (0.00)	-0.114 (0.59)
31-40	3.95	-	-	-	-0.213* (0.01)	-0.046 (0.83)
41-50	4.16	-	-	-	-	0.166 (0.45)
<50	4.00	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.13 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความสำเร็จของงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความสำเร็จของงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุ กับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นการยอมรับนับถือ เป็นรายคู่

การยอมรับนับถือ	\bar{X}	>21	21-30	31-40	41-50	<50
		3.66	3.48	3.72	3.95	3.71
>21	3.66	-	0.178 (0.18)	-0.062 (0.64)	-0.283 (0.06)	-0.047 (0.86)
21-30	3.48	-	-	-0.240* (0.00)	-0.461* (0.00)	-0.225 (0.38)
31-40	3.72	-	-	-	-0.221* (0.03)	0.014 (0.95)
41-50	3.95	-	-	-	-	0.235 (0.38)
<50	3.71	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.14 พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการยอมรับนับถือ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และ 41-50 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการยอมรับนับถือน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุ กับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความน่าสนใจในตำแหน่ง เป็นรายคู่

ความน่าสนใจ ในตำแหน่ง	\bar{X}	>21	21-30	31-40	41-50	<50
		3.76	3.70	3.75	4.13	4.14
>21	3.76	-	0.065 (0.65)	0.014 (0.92)	-0.366* (0.02)	-0.376 (0.22)
21-30	3.70	-	-	-0.050 (0.55)	-0.432* (0.00)	-0.441 (0.12)
31-40	3.75	-	-	-	-0.381* (0.00)	-0.390 (0.17)
41-50	4.13	-	-	-	-	-0.009 (0.97)
<50	4.14	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.15 พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความน่าสนใจในตำแหน่ง น้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความน่าสนใจในตำแหน่ง น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความน่าสนใจในตำแหน่ง น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.16 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.16: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรม
โรงแรม จำแนกตามระดับการศึกษา

แรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.992	1.248	3.998	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	123.286	0.312		
	รวม	399	128.278			
ความมั่นคงในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	11.556	2.889	6.035	0.20
	ภายในกลุ่ม	395	189.084	0.479		
	รวม	399	200.640			
การยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	4	12.996	3.249	7.304	0.65
	ภายในกลุ่ม	395	175.701	0.445		
	รวม	399	188.698			
ความน่าสนใจในตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	4	16.229	4.057	7.669	0.57
	ภายในกลุ่ม	395	208.961	0.529		
	รวม	399	225.190			
ภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้อง รับผิดชอบในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	11.461	2.865	5.526	0.59
	ภายในกลุ่ม	395	204.816	0.519		
	รวม	399	216.277			
โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	22.428	5.607	8.262	0.87
	ภายในกลุ่ม	395	268.050	0.679		
	รวม	399	290.477			
เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม	4	11.982	2.996	5.03	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	235.195	0.595		
	รวม	399	247.178			
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.087	1.022	1.760	0.13
	ภายในกลุ่ม	395	229.351	0.581		
	รวม	399	233.437			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.16 (ต่อ): การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานใน
อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามระดับการศึกษา

แรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
นโยบายและการบริหาร ภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	5.318	1.330	2.351	0.15
	ภายในกลุ่ม	395	223.392	0.566		
	รวม	399	228.710			
การมีปฏิสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	4	9.901	2.475	4.765	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	205.176	0.519		
	รวม	399	215.077			
การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.988	1.497	2.986	0.01*
	ภายในกลุ่ม	395	198.002	0.501		
	รวม	399	203.990			
ชื่อเสียงขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	10.260	2.565	6.494	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	156.018	0.395		
	รวม	399	166.278			
ความมั่นคงขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	7.509	1.877	4.439	0.07
	ภายในกลุ่ม	395	167.051	0.423		
	รวม	399	174.560			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	8.484	2.121	9.015	0.09
	ภายในกลุ่ม	395	92.939	0.235		
	รวม	399	101.423			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในประเด็นความสำเร็จของงาน, ความมั่นคงในตำแหน่งงาน, เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ชื่อเสียงขององค์กร มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นการยอมรับนับถือ, ความน่าสนใจในตำแหน่ง, ภาวะ/ หน้าที่

ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน, โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน, นโยบายและการบริหารภายในองค์กร, ความมั่นคงขององค์กร และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟตามตารางที่ 4.17-4.21 ต่อไป

ตารางที่ 4.17: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับการศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความสำเร็จของงานเป็นรายคู่

ความสำเร็จของงาน	\bar{X}	>มัธยมปลาย	มัธยมปลาย/ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	<ปริญญาตรี
		3.92	3.85	3.79	4.02	4.18
>มัธยมปลาย	3.92	-	0.070 (0.49)	0.136 (0.18)	-0.094 (0.27)	-0.260* (0.03)
มัธยมปลาย/ปวช.	3.85	-	-	0.066 (0.50)	-0.164* (0.04)	-0.330* (0.00)
ปวส.	3.79	-	-	-	-0.230* (0.00)	-0.396* (0.00)
ปริญญาตรี	4.02	-	-	-	-	-0.165 (0.12)
<ปริญญาตรี	4.18	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.17 พบความแตกต่างจำนวน 5 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความสำเร็จของงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความสำเร็จของงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

ประเด็นความสำเร็จของงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับการศึกษา กับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นเงินเดือน/สวัสดิการต่าง ๆ เป็นรายคู่

เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ	\bar{X}	>มัธยมปลาย	มัธยมปลาย/ ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	<ปริญญาตรี
		3.63	3.52	3.43	3.80	4.00
>มัธยมปลาย	3.63	-	0.112 (0.43)	0.203 (0.14)	-0.172 (0.14)	-0.363* (0.03)
มัธยมปลาย/ ปวช.	3.52	-	-	0.091 (0.50)	-0.284* (0.01)	-0.476* (0.00)
ปวส.	3.43	-	-	-	-0.375* (0.00)	-0.567* (0.00)
ปริญญาตรี	3.80	-	-	-	-	-0.191 (0.19)
<ปริญญาตรี	4.00	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.18 พบความแตกต่างจำนวน 5 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นเงินเดือน/สวัสดิการต่าง ๆ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมปลาย/ ปวช. มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นเงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีแรงจูงใจในการทำงานใน

อุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นเงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับการศึกษา กับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นรายคู่

การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	\bar{X}	>มัธยมปลาย	มัธยมปลาย/ ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	<ปริญญาตรี
		3.54	3.65	3.61	3.74	4.18
>มัธยมปลาย	3.54	-	-0.105 (0.42)	-0.066 (0.61)	-0.203 (0.06)	-0.642* (0.00)
มัธยมปลาย/ ปวช.	3.65	-	-	0.038 (0.75)	-0.097 (0.35)	-0.536* (0.00)
ปวส.	3.61	-	-	-	-0.136 (0.18)	-0.575* (0.00)
ปริญญาตรี	3.74	-	-	-	-	-0.438* (0.00)
<ปริญญาตรี	4.18	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.19 พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมปลาย/ ปวช. มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีแรงจูงใจ

ในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นรายคู่

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	>มัธยมปลาย	มัธยมปลาย/ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	<ปริญญาตรี
		3.61	3.74	3.55	3.85	3.87
>มัธยมปลาย	3.61	-	-0.127 (0.32)	0.065 (0.60)	-0.234* (0.03)	-0.256 (0.10)
มัธยมปลาย/ปวช.	3.74	-	-	0.193 (0.12)	-0.106 (0.30)	-0.129 (0.40)
ปวส.	3.55	-	-	-	-0.300* (0.00)	-0.322* (0.03)
ปริญญาตรี	3.85	-	-	-	-	-0.022 (0.86)
<ปริญญาตรี	3.87	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.20 พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับการศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นชื่อเสียงขององค์กร เป็นรายคู่

ชื่อเสียงขององค์กร		>มัธยมปลาย	มัธยมปลาย/ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	<ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.83	3.74	3.80	4.07	4.25
>มัธยมปลาย	3.83	-	0.090 (0.43)	0.030 (0.79)	-0.234* (0.01)	-0.413* (0.00)
มัธยมปลาย/ ปวช.	3.74	-	-	-0.059 (0.58)	-0.325* (0.00)	-0.504* (0.00)
ปวส.	3.80	-	-	-	-0.265* (0.00)	-0.444* (0.00)
ปริญญาตรี	4.07	-	-	-	-	-0.179 (0.13)
<ปริญญาตรี	4.25	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.21 พบความแตกต่างจำนวน 6 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นชื่อเสียงขององค์กรน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมปลาย/ ปวช./ ปวส. มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นชื่อเสียงขององค์กรน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.22 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.22: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรม
โรงแรม จำแนกตามสถานภาพ

แรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.865	2.933	9.511	.000*
	ภายในกลุ่ม	397	122.412	0.308		
	รวม	399	128.277			
ความมั่นคงในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.806	1.403	2.815	0.06
	ภายในกลุ่ม	397	197.834	0.498		
	รวม	399	200.640			
การยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.267	3.133	6.819	0.09
	ภายในกลุ่ม	397	182.431	0.460		
	รวม	399	188.698			
ความน่าสนใจในตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	2	5.598	2.799	5.060	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	219.592	0.553		
	รวม	399	225.190			
ภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้อง รับผิดชอบในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.960	1.980	3.702	0.02*
	ภายในกลุ่ม	397	212.318	0.535		
	รวม	399	216.277			
โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.203	0.101	0.139	0.87
	ภายในกลุ่ม	397	290.275	0.731		
	รวม	399	290.477			
เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.401	.701	1.132	0.32
	ภายในกลุ่ม	397	245.776	.619		
	รวม	399	247.178			
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.982	1.491	2.569	0.07
	ภายในกลุ่ม	397	230.455	0.580		
	รวม	399	233.438			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในประเด็นความสำเร็จของงาน, ความน่าสนใจในตำแหน่ง และภาระ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นการยอมรับนับถือ, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, ชื่อเสียงขององค์กร ความมั่นคงขององค์กร, ความมั่นคงในตำแหน่งงาน, โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน, เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, นโยบายและการบริหารภายในองค์กร และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ตามตารางที่ 4.23-4.25 ต่อไป

ตารางที่ 4.23: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามสถานภาพกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความสำเร็จของงาน เป็นรายคู่

ความสำเร็จของงาน		โสด	สมรส	อื่น ๆ
		\bar{X}	3.87	4.13
โสด	3.87	-	-0.263* (0.00)	-0.124 (0.65)
สมรส	4.13	-	-	0.139 (0.62)
อื่น ๆ	4.00	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความสำเร็จของงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามสถานภาพกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความน่าสนใจในตำแหน่ง เป็นรายคู่

ความน่าสนใจ ในตำแหน่ง		โสด	สมรส	อื่นๆ
	\bar{X}	3.74	3.93	3.00
โสด	3.74	-	-.189* (0.19)	.744* (0.04)
สมรส	3.96	-	-	.934* (0.01)
อื่น ๆ	3.00	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.24 พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความน่าสนใจในตำแหน่งน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส แต่มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความน่าสนใจในตำแหน่งมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่น ๆ เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสมีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความน่าสนใจในตำแหน่งมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามสถานภาพกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นภาระ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน เป็นรายคู่

ภาระ/ หน้าที่ ที่ต้อง รับผิดชอบในตำแหน่ง งาน		โสด	สมรส	อื่น ๆ
	\bar{X}	3.85	4.03	4.50
โสด	3.85	-	-1.175* (0.02)	-0.642 (0.08)
สมรส	4.03	-	-	-0.467 (0.20)
อื่น ๆ	4.50	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.25 พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นภาระ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.26 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.26: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรม
โรงแรม จำแนกตามตำแหน่งงาน

แรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.888	0.222	0.689	0.60
	ภายในกลุ่ม	395	127.389	0.323		
	รวม	399	128.278			
ความมั่นคงในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.687	0.422	0.837	0.50
	ภายในกลุ่ม	395	198.953	0.504		
	รวม	399	200.640			
การยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.956	0.989	2.115	0.07
	ภายในกลุ่ม	395	184.741	0.468		
	รวม	399	188.697			
ความน่าสนใจในตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	4	3.881	0.970	1.732	0.14
	ภายในกลุ่ม	395	221.309	0.560		
	รวม	399	225.190			
ภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้อง รับผิดชอบในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	7.390	1.847	3.493	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	208.888	0.529		
	รวม	399	216.278			
โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.984	0.496	0.679	0.60
	ภายในกลุ่ม	395	288.494	0.730		
	รวม	399	290.478			
เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.267	1.317	2.150	0.07
	ภายในกลุ่ม	395	241.911	0.612		
	รวม	399	247.178			
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.674	0.918	1.579	0.17
	ภายในกลุ่ม	395	229.764	0.582		
	รวม	399	233.438			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.26 (ต่อ): การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานใน
อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามตำแหน่งงาน

แรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
นโยบายและการบริหาร ภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	3.881	0.970	1.705	0.14
	ภายในกลุ่ม	395	224.829	0.569		
	รวม	399	228.710			
การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้า งาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.450	0.363	0.670	0.61
	ภายในกลุ่ม	395	213.627	0.541		
	รวม	399	215.078			
การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	6.195	1.549	3.093	0.01*
	ภายในกลุ่ม	395	197.795	0.501		
	รวม	399	203.990			
ชื่อเสียงขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	2.907	0.727	1.757	0.13
	ภายในกลุ่ม	395	163.371	0.141		
	รวม	399	166.277			
ความมั่นคงขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	3.590	0.898	2.074	0.08
	ภายในกลุ่ม	395	170.970	0.433		
	รวม	399	174.560			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.036	0.259	1.019	0.39
	ภายในกลุ่ม	395	100.388	0.254		
	รวม	399	101.423			

ผลจาก ตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีแรงจูงใจ
ในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
ในประเด็นภาวะ/ หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ความสำเร็จของงาน, ความมั่นคง
ในตำแหน่งงาน, การยอมรับนับถือ, ความน่าสนใจในตำแหน่ง, โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน,
เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, นโยบายและการบริหารภายในองค์กร, การมี

ปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, ชื่อเสียงขององค์กร และความมั่นคงขององค์กรไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟตามตารางที่ 4.27 - 4.28 ต่อไป

ตารางที่ 4.27: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามตำแหน่งงานกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นภาวะ/ หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน เป็นรายคู่

ภาวะ/ หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน		พนักงานส่วนหน้า	พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม	พนักงานครัว	แม่บ้าน	อื่น ๆ
	\bar{X}	3.78	4.05	4.16	3.82	3.90
พนักงานส่วนหน้า	3.78	-	-0.268* (0.01)	-0.382* (0.00)	-0.038 (0.73)	-0.113 (0.26)
พนักงานอาหาร/เครื่องดื่ม	4.05	-	-	-0.114 (0.38)	0.230 (0.06)	0.155 (0.17)
พนักงานครัว	4.16	-	-	-	0.344* (0.01)	0.269* (0.03)
แม่บ้าน	3.82	-	-	-	-	0-074 (0.53)
อื่น ๆ	3.90	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.27 พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานส่วนหน้า มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นภาวะ/ หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานอาหาร/ เครื่องดื่มและพนักงานครัว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานครัวยังมีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นภาวะ/ หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้านและตำแหน่งอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามตำแหน่งงานกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นรายคู่

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	พนักงานส่วนหน้า	พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม	พนักงานครัว	แม่บ้าน	อื่น ๆ
		3.64	3.94	3.69	3.63	3.86
พนักงานส่วนหน้า	3.64	-	-0.296* (0.00)	-0.050 (0.66)	0.012 (0.90)	-0.219* (0.02)
พนักงานอาหาร/ เครื่องดื่ม	3.94	-	-	0.246 (0.06)	0.309* (0.01)	0.077 (0.48)
พนักงานครัว	3.69	-	-	-	0.063 (0.63)	-0.168 (0.17)
แม่บ้าน	3.63	-	-	-	-	-0.231* (0.04)
อื่น ๆ	3.86	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.28 พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานส่วนหน้า มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานอาหาร/ เครื่องดื่มและตำแหน่งอื่น ๆ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานพนักงานอาหาร/ เครื่องดื่ม มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในตำแหน่งอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.29 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.29: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรม
โรงแรม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	17.739	4.435	15.84	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	110.538	0.280		
	รวม	399	128.278			
ความมั่นคงในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	31.348	7.837	18.28	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	169.292	0.429		
	รวม	399	200.640			
การยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	4	22.786	5.697	13.562	0.08
	ภายในกลุ่ม	395	165.911	0.420		
	รวม	399	188.697			
ความน่าสนใจในตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	4	26.510	6.628	13.176	0.21
	ภายในกลุ่ม	395	198.680	0.503		
	รวม	399	225.190			
ภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้อง รับผิดชอบในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	16.113	4.028	7.949	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	200.165	0.507		
	รวม	399	216.277			
โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	37.464	9.366	14.622	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	253.014	0.641		
	รวม	399	290.478			
เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม	4	51.185	12.796	25.789	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	195.993	0.496		
	รวม	399	247.178			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.29 (ต่อ): การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานใน
 อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	45.032	11.258	23.603	0.06*
	ภายในกลุ่ม	395	188.406	0.477		
	รวม	399	233.437			
นโยบายและการบริหาร ภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	29.862	7.465	14.830	0.07*
	ภายในกลุ่ม	395	198.848	0.503		
	รวม	399	228.710			
การมีปฏิสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	4	21.054	5.264	10.716	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	194.023	0.491		
	รวม	399	215.077			
การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	17.265	4.316	9.131	0.10
	ภายในกลุ่ม	395	186.725	0.473		
	รวม	399	203.990			
ชื่อเสียงขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	19.768	4.942	13.324	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	146.509	0.371		
	รวม	399	166.278			
ความมั่นคงขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	19.354	4.839	12.314	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	155.206	0.393		
	รวม	399	174.560			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	24.397	6.099	31.277	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	77.027	0.195		
	รวม	399	101.423			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความสำเร็จของงาน, ความมั่นคงในตำแหน่งงาน, ภาวะ/หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน, โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน, เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, ชื่อเสียงขององค์กร และความมั่นคงขององค์กร มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นการยอมรับนับถือ, ความน่าสนใจในตำแหน่ง, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, นโยบายและการบริหารภายในองค์กร และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ตามตารางที่ 4.30-4.38 ต่อไป

ตารางที่ 4.30: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวม เป็นรายคู่

แรงจูงใจในภาพรวม	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,001
		3.69	3.58	3.96	4.16	4.84
>10,000	3.69	-	0.108 (0.09)	-0.274* (0.00)	-0.467* (0.00)	-1.152* (0.00)
10,001 – 20,000	3.58	-	-	-0.383* (0.00)	-0.575* (0.00)	-1.261* (0.00)
20,001 – 30,000	3.96	-	-	-	-0.192* (0.02)	-0.878* (0.00)
30,001 – 40,000	4.16	-	-	-	-	-0.685* (0.00)
<40,001	4.84	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.30 พบความแตกต่างจำนวน 9 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท, 30,001 – 40,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความสำเร็จของงานเป็นรายคู่

ความสำเร็จของงาน	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,001
		3.93	3.78	4.09	4.38	4.71
>10,000	3.93	-	0.145 (0.06)	-0.161 (0.06)	-0.449* (0.00)	-0.781* (0.00)
10,001 – 20,000	3.78	-	-	-0.306* (0.00)	-0.594* (0.00)	-0.926* (0.00)
20,001 – 30,000	4.09	-	-	-	-0.288* (0.00)	-0.619* (0.00)
30,001 – 40,000	4.38	-	-	-	-	-0.331 (0.13)
<40,001	4.71	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.31 พบความแตกต่างจำนวน 7 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเด็นความสำเร็จของงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท, 30,001 – 40,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความสำเร็จของงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความสำเร็จของงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความมั่นคงในตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ความมั่นคง ในตำแหน่งงาน	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,001
		3.50	3.62	4.01	4.17	5.00
>10,000	3.50	-	-0.121 (0.20)	-0.518* (0.00)	-0.676* (0.00)	-1.500* (0.00)
10,001 – 20,000	3.62	-	-	-0.397* (0.00)	-0.554* (0.00)	-1.378* (0.00)
20,001 – 30,000	4.01	-	-	-	-0.157 (0.22)	-0.0981* (0.00)
30,001 – 40,000	4.17	-	-	-	-	-0.823* (0.00)
<40,001	5.00	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.32 พบความแตกต่างจำนวน 8 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเด็นความมั่นคงในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท, 30,001 – 40,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความมั่นคงในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความมั่นคงในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็น ภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน เป็นรายคู่

ภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบ ในตำแหน่งงาน	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,001
		3.83	3.78	4.08	4.08	5.00
>10,000	3.83	-	0.050 (0.62)	-0.251* (0.02)	-0.254 (0.09)	-1.166* (0.00)
10,001 – 20,000	3.78	-	-	-0.302* (0.00)	-0.305* (0.02)	-1.217* (0.00)
20,001 – 30,000	4.08	-	-	-	-0.003 (0.98)	-0.915* (0.00)
30,001 – 40,000	4.08	-	-	-	-	-0.911* (0.00)
<40,001	5.00	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.33 พบความแตกต่างจำนวน 7 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเด็นภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท, 30,001 – 40,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน เป็นรายคู่

โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในงาน	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,001
		3.56	3.37	3.82	4.23	4.71
>10,000	3.56	-	0.193 (0.10)	-0.254 (0.06)	-0.668* (0.00)	-1.147* (0.00)
10,001 – 20,000	3.37	-	-	-0.447* (0.00)	-0.862* (0.00)	-1.341* (0.00)
20,001 – 30,000	3.82	-	-	-	-0.414* (0.00)	-0.893* (0.00)
30,001 – 40,000	4.23	-	-	-	-	-0.479 (0.15)
<40,001	4.71	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.34 พบความแตกต่างจำนวน 7 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเด็นโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท, 30,001 – 40,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.35: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นเงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ เป็นรายคู่

เงินเดือน/ สวัสดิการ ต่าง ๆ	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,001
		3.73	3.36	4.03	4.11	5.00
>10,000	3.73	-	0.365* (0.00)	-0.304* (0.00)	-0.384* (0.01)	-1.266* (0.00)
10,001 – 20,000	3.36	-	-	-0.669* (0.00)	-0.749* (0.00)	-1.632* (0.00)
20,001 – 30,000	4.03	-	-	-	-0.079 (0.56)	-0.962* (0.00)
30,001 – 40,000	4.11	-	-	-	-	-0.882* (0.00)
<40,001	5.00	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.35 พบความแตกต่างจำนวน 9 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเด็น เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ มากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท แต่มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเด็นเงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ น้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท, 30,001-40,000 บาท และ มากกว่า 40,001 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000บาท และ 30,001-40,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเด็นเงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ น้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.36: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็น การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นรายคู่

การมีปฏิสัมพันธ์ กับหัวหน้างาน	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,001
			3.71	3.54	3.82	4.17
>10,000	3.71	-	0.172 (0.09)	-0.104 (0.35)	-0.459* (0.00)	-0.997* (0.00)
10,001 – 20,000	3.54	-	-	-0.276* (0.00)	-0.632* (0.00)	-1.170* (0.00)
20,001 – 30,000	3.82	-	-	-	-.355* (0.01)	-0.893* (0.00)
30,001 – 40,000	4.17	-	-	-	-	-0.537 (0.06)
<40,001	4.71	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.36 พบความแตกต่างจำนวน 7 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเด็นปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท ด้านผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเด็นปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท

ตารางที่ 4.37: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นชื่อเสียงขององค์กร เป็นรายคู่

ชื่อเสียงขององค์กร		>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,001
	\bar{X}	3.71	3.83	4.11	4.41	4.71
>10,000	3.71	-	-0.122 (0.17)	-0.396* (0.00)	-0.695* (0.00)	-0.997* (0.00)
10,001 – 20,000	3.83	-	-	-0.273* (0.00)	-0.572* (0.00)	-.874* (0.00)
20,001 – 30,000	4.11	-	-	-	-0.298* (0.01)	-0.601* (0.01)
30,001 – 40,000	4.41	-	-	-	-	-0.302 (0.23)
<40,001	4.71	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.37 พบความแตกต่างจำนวน 8 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเด็นชื่อเสียงขององค์กรน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท, 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเด็นชื่อเสียงขององค์กรน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.38: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความมั่นคงขององค์กร เป็นรายคู่

ความมั่นคงขององค์กร	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,001
		3.68	3.83	4.06	4.41	4.71
>10,000	3.68	-	-0.156 (0.09)	-0.382* (0.00)	-0.728* (0.00)	-1.031* (0.00)
10,001 – 20,000	3.83	-	-	-0.226* (0.00)	-0.572* (0.00)	-0.874* (0.00)
20,001 – 30,000	4.06	-	-	-	-0.345* (0.00)	-0.648* (0.00)
30,001 – 40,000	4.41	-	-	-	-	-0.302 (0.24)
<40,001	4.71	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.38 พบความแตกต่างจำนวน 8 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเด็นความมั่นคงขององค์กร

น้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท, 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเด็นความมั่นคงขององค์กร น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่ปฏิบัติงานในมาตรฐานของโรงแรมแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.39 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.39: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม

แรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.591	2.295	7.367	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	123.687	0.312		
	รวม	399	128.278			
ความมั่นคงในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.411	1.706	3.433	0.03*
	ภายในกลุ่ม	397	197.229	0.497		
	รวม	399	200.640			
การยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.729	3.365	7.341	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	181.968	0.458		
	รวม	399	188.697			
ความน่าสนใจในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	11.165	5.583	10.355	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	214.025	0.539		
	รวม	399	225.190			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.39 (ต่อ): การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานใน
อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม

แรงจูงใจในการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้อง รับผิดชอบในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	24.184	12.092	24.990	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	192.094	0.484		
	รวม	399	216.277			
โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	13.034	6.517	9.325	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	277.444	0.699		
	รวม	399	290.478			
เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	16.699	8.349	14.382	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	230.479	0.581		
	รวม	399	247.178			
การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้า งาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.986	1.993	3.748	0.02*
	ภายในกลุ่ม	397	211.091	0.532		
	รวม	399	215.077			
การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.634	2.317	4.614	0.11
	ภายในกลุ่ม	397	199.356	0.502		
	รวม	399	203.990			
ชื่อเสียงขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	17.626	8.813	23.536	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	148.652	0.374		
	รวม	399	166.278			
ความมั่นคงขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	22.374	11.187	29.183	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	152.186	0.383		
	รวม	399	174.560			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	9.106	4.553	19.580	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	92.317	0.233		
	รวม	399	101.423			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับมาตรฐานของโรงแรมต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นพบว่าความสำเร็จของงาน, ความมั่นคงในตำแหน่งงาน, การยอมรับนับถือ, ความน่าสนใจในตำแหน่ง, ภาระ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน, โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน, เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, นโยบายและการบริหารภายในองค์กร, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, ชื่อเสียงขององค์กร และความมั่นคงขององค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ตามตารางที่ 4.40-4.53 ต่อไป

ตารางที่ 4.40: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวม เป็นรายคู่

แรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวม		3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
	\bar{X}	3.85	3.56	3.90
3 ดาว	3.85	-	0.290* (0.00)	-0.046 (0.43)
4 ดาว	3.56	-	-	-0.337* (0.00)
5 ดาว	3.90	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.40 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.41: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความสำเร็จของงาน เป็นรายคู่

ความสำเร็จของงาน	\bar{X}	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
		4.03	4.03	3.80
3 ดาว	4.03	-	0.226* (0.00)	0.000 (0.99)
4 ดาว	3.80	-	-	-0.226* (0.00)
5 ดาว	4.03	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.41 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความสำเร็จของงานมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความสำเร็จของงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.42: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความมั่นคงในตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ความมั่นคง ในตำแหน่งงาน	\bar{X}	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
		3.76	3.76	3.67
3 ดาว	3.76	-	0.086 (0.33)	-0.131 (0.13)
4 ดาว	3.67	-	-	-0.217* (0.01)
5 ดาว	3.89	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.42 พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นประเด็นความมั่นคงในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.43: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นการยอมรับนับถือเป็นรายคู่

การยอมรับนับถือ	\bar{X}	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
			3.70	3.47
3 ดาว	3.70	-	0.235* (0.00)	-0.060 (0.46)
4 ดาว	3.47	-	-	-0.296* (0.00)
5 ดาว	3.77	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.43 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการยอมรับนับถือในตำแหน่งงานมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการยอมรับนับถือในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.44: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความน่าสนใจในตำแหน่ง เป็นรายคู่

ความน่าสนใจ ในตำแหน่ง	\bar{X}	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
		3 ดาว	3.97	-
4 ดาว	3.57	-	-	-0.287* (0.00)
5 ดาว	3.85	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.44 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความน่าสนใจในตำแหน่งมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความน่าสนใจในตำแหน่งน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.45: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นภาระ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน เป็นรายคู่

ภาระ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบ ในตำแหน่งงาน	\bar{X}	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
		3 ดาว	4.03	-
4 ดาว	3.57	-	-	-0.557* (0.00)
5 ดาว	4.13	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.45 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นภาวะ/ หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นภาวะ/ หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.46: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน เป็นรายคู่

โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในงาน		3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
	\bar{X}	3.84	3.39	3.64
3 ดาว	3.84	-	.453* (0.00)	.204* (0.04)
4 ดาว	3.39	-	-	-.249* (0.01)
5 ดาว	3.64	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.46 พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงานมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.47: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นเงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ เป็นรายคู่

เงินเดือน/ สวัสดิการ ต่าง ๆ	\bar{X}	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
		3 ดาว	3.86	-
4 ดาว	3.40	-	-	-0.410* (0.00)
5 ดาว	3.81	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.47 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นเงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ มากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นเงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ น้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.48: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นรายคู่

สภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน	\bar{X}	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
		3 ดาว	3.92	-
4 ดาว	3.33	-	-	-0.423* (0.00)
5 ดาว	3.75	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.48 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.49: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นนโยบายและการบริหารภายในองค์กร เป็นรายคู่

นโยบายและการบริหารภายในองค์กร	\bar{X}	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
		3 ดาว	3.73	3.43
3 ดาว	3.73	-	0.298* (0.00)	0.052 (0.57)
4 ดาว	3.43	-	-	-0.245* (0.00)
5 ดาว	3.68	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.49 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นนโยบายและการบริหารภายในองค์กรมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นนโยบายและการบริหารภายในองค์กรน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.50: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นรายคู่

การมีปฏิสัมพันธ์ กับหัวหน้างาน		3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
	\bar{X}	3.79	3.57	3.78
3 ดาว	3.79	-	0.217* (0.01)	0.011 (0.90)
4 ดาว	3.57	-	-	-0.206* (0.01)
5 ดาว	3.78	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.50 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.51: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นชื่อเสียงขององค์กร เป็นรายคู่

ชื่อเสียงขององค์กร		3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
	\bar{X}	3.82	3.77	4.22
3 ดาว	3.82	-	0.058 (0.44)	-0.400* (0.00)
4 ดาว	3.77	-	-	-0.459* (0.00)
5 ดาว	4.22	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.51 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว และ 4 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นชื่อเสียงขององค์กรน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.52: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความมั่นคงขององค์กร เป็นรายคู่

ความมั่นคงขององค์กร	\bar{X}	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
		3.85	3.68	4.23
3 ดาว	3.85	-	0.165* (0.03)	-0.381* (0.00)
4 ดาว	3.68	-	-	-0.547* (0.00)
5 ดาว	4.23	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.52 พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความมั่นคงขององค์กรน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความมั่นคงขององค์กรน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.53: สรุปตัวแปรการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานใน
อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

แรงจูงใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	เพศ	อายุ	การศึกษา	สถานภาพ	ตำแหน่ง งาน	รายได้ เฉลี่ยต่อ เดือน	มาตรฐาน โรงแรม
ความสำเร็จของงาน	-	✓	✓	✓	-	✓	✓
ความมั่นคงในตำแหน่งงาน	-	-	✓	-	-	✓	✓
การยอมรับนับถือ	-	✓	-	-	-	-	✓
ความน่าสนใจในตำแหน่ง	-	✓	-	✓	-	-	✓
ภาระ/ หน้าที่ ที่ต้อง รับผิดชอบในตำแหน่งงาน	-	-	-	✓	✓	✓	✓
โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในงาน	-	-	-	-	-	✓	✓
เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ	-	-	✓	-	-	✓	✓
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	-	-	-	-	-	-	✓
นโยบายและการบริหาร ภายในองค์กร	-	-	-	-	-	-	✓
การมีปฏิสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	-	-	✓	-	-	✓	✓
การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	-	-	✓	-	✓	-	-
ชื่อเสียงขององค์กร	-	-	✓	-	-	✓	✓
ความมั่นคงขององค์กร	-	-	-	-	-	✓	✓
รวม	-	-	-	-	-	✓	✓

* ✓ หมายถึง เป็นประเด็นที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม โรงแรม จำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม
โรงแรมที่แตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.54 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.54: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานใน
อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	เพศ			
	ชาย (n=164)	หญิง (n=236)	t	Sig.
	\bar{X}	\bar{X}		
1. ลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้ และความสามารถ	3.60	3.74	-1.74	0.08
2. ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม	3.95	3.92	0.46	0.64
3. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	3.78	3.75	0.47	0.63
4. ระยะทางจากที่พักไปที่ทำงาน	3.79	3.68	1.34	0.18
5. มาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.70	3.69	0.09	0.92
6. ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล	3.65	3.61	0.58	0.56
7. โอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.55	3.52	0.40	0.68
8. การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน	3.78	3.70	1.03	0.29
9. ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร	3.87	3.80	0.90	0.36
10. การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	3.74	3.76	-0.26	0.79
11. การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.89	3.85	0.59	0.55
12. โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ ที่สามารถนำไปใช้	3.69	3.77	-1.02	0.30
13. ระดับความพึงพอใจในการทำงาน	3.78	3.80	-0.20	0.84
รวม	3.75	3.74	0.30	0.76

() หมายถึง จำนวนตัวแปรต้น และตัวแปรตามที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมและรายข้อไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.55 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.55: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	4	10.535	2.634	4.821	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	215.775	0.546		
	รวม	399	226.310			
ภาพลักษณ์ขององค์กร/โรงแรม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.717	0.929	2.401	0.14
	ภายในกลุ่ม	395	152.843	0.387		
	รวม	399	156.560			
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	10.058	2.515	5.798	0.09
	ภายในกลุ่ม	395	171.319	0.434		
	รวม	399	181.378			
ระยะทางจากที่พักไปทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	10.520	2.630	4.143	0.08
	ภายในกลุ่ม	395	250.777	0.635		
	รวม	399	261.297			
มาตรฐานในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	6.653	1.663	4.273	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	153.744	0.389		
	รวม	399	160.398			
ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/รางวัล	ระหว่างกลุ่ม	4	9.230	2.307	4.304	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	211.748	0.536		
	รวม	399	220.978			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.55 (ต่อ): การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานใน
อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ ในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
โอกาสความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	12.380	3.095	4.792	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	255.130	0.646		
	รวม	399	267.510			
การดูแลและเอาใจใส่ของ หัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	4	15.599	3.900	6.644	0.06
	ภายในกลุ่ม	395	231.839	0.587		
	รวม	399	247.437			
ความน่าเชื่อถือของ ผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	4	4.288	1.072	2.368	0.05*
	ภายในกลุ่ม	395	178.822	0.453		
	รวม	399	183.110			
การมีปฏิสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	4	6.588	1.647	3.471	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	187.402	0.474		
	รวม	399	193.990			
การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.958	0.239	0.539	0.70
	ภายในกลุ่ม	395	175.540	0.444		
	รวม	399	176.498			
โรงแรมให้โอกาสในการ พัฒนาความรู้ ที่สามารถนำไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	4	4.123	1.031	2.111	0.07
	ภายในกลุ่ม	395	192.837	0.488		
	รวม	399	196.960			
ระดับความพึงพอใจ ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.087	0.772	1.693	0.15
	ภายในกลุ่ม	395	180.103	0.456		
	รวม	399	183.190			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	5.600	1.400	6.049	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	91.410	0.231		
	รวม	399	97.010			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในประเด็นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ, มาตรฐานในการปฏิบัติงาน, ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล, โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร และการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, ระยะเวลาจากที่พักไปทำงาน, การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ตามตารางที่ 4.56-4.62 ต่อไป

ตารางที่ 4.56: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวม เป็นรายคู่

ความพึงพอใจใน การทำงานในภาพรวม		>21	21-30	31-40	41-50	<50
	\bar{X}	3.83	3.65	3.72	3.97	4.08
>21	3.83	-	0.174 (0.06)	0.103 (0.29)	-0.143 (0.18)	-0.257 (0.20)
21-30	3.65	-	-	-0.071 (0.20)	-0.317* (0.00)	-0.431* (0.02)
31-40	3.72	-	-	-	-0.246* (0.00)	-0.360 (0.06)
41-50	3.97	-	-	-	-	-0.113 (0.55)
<50	4.08	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.56 พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มี

ความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.57: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุ กับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นลักษณะของงาน สอดคล้องกับความรู้และความสามารถ เป็นรายคู่

ลักษณะของงาน สอดคล้องกับความรู้ และความสามารถ		>21	21-30	31-40	41-50	<50
	\bar{X}	3.66	3.60	3.61	4.05	4.00
>21	3.66	-	0.063 (0.66)	0.054 (0.71)	-0.383* (0.02)	-0.333 (0.28)
21-30	3.60	-	-	-0.009 (0.91)	-0.446* (0.00)	-0.396 (0.16)
31-40	3.61	-	-	-	-0.437* (0.00)	-0.387 (0.17)
41-50	4.05	-	-	-	-	0.050 (0.86)
<50	4.00	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.57 พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี อายุระหว่าง 21-30 ปี และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.58: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

มาตรฐาน ในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	>21	21-30	31-40	41-50	<50
		3.70	3.70	3.58	3.71	3.95
>21	3.70	-	0.113 (0.35)	-0.013 (0.91)	-0.250 (0.07)	-0.300 (0.25)
21-30	3.58	-	-	-0.127 (0.08)	-0.363* (0.00)	-0.413 (0.08)
31-40	3.71	-	-	-	-0.236* (0.01)	-0.286 (0.23)
41-50	3.95	-	-	-	-	-0.050 (0.84)
<50	4.00	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.58 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.59: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล เป็นรายคู่

ผลตอบแทน	\bar{X}	>21	21-30	31-40	41-50	<50
		3.90	3.90	3.50	3.61	3.86
>21	3.90	-	0.394* (0.00)	0.287 (0.06)	0.033 (0.83)	-0.100 (0.74)
21-30	3.50	-	-	-0.106 (0.21)	-0.360* (0.00)	-0.494 (0.08)
31-40	3.61	-	-	-	-0.254* (0.02)	-0.387 (0.17)
41-50	3.86	-	-	-	-	-0.133 (0.64)
41-50<50	4.00	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.59 พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล มากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัลน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.60: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นรายคู่

โอกาสความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน		>21	21-30	31-40	41-50	<50
	\bar{X}	3.46	3.44	3.47	3.91	4.00
>21	3.46	-	0.024 (0.87)	-0.006 (0.97)	-0.450* (0.01)	-0.533 (0.11)
21-30	3.44	-	-	-0.030 (0.74)	-0.474* (0.00)	-0.557 (0.07)
31-40	3.47	-	-	-	-0.443* (0.00)	-0.527 (0.09)
41-50	3.91	-	-	-	-	-0.083 (0.79)
<50	4.00	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.60 พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี อายุระหว่าง 21-30 ปี และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.61: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร เป็นรายคู่

ความน่าเชื่อถือของ ผู้บริหาร	\bar{X}	>21	21-30	31-40	41-50	<50
		3.90	3.79	3.78	3.96	4.42
>21	3.90	-	0.106 (0.42)	0.117 (0.39)	-0.066 (0.65)	-0.528 (0.06)
21-30	3.79	-	-	0.010 (0.89)	-0.173 (0.08)	-0.635* (0.01)
31-40	3.78	-	-	-	-0.183 (0.00)	-0.645* (0.01)
41-50	3.96	-	-	-	-	-0.461 (0.08)
<50	4.42	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.61 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี อายุระหว่าง 31-40 ปีและอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความน่าเชื่อถือของผู้บริหารน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.62: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุ กับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นรายคู่

การมีปฏิสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	\bar{X}	>21	21-30	31-40	41-50	<50
		3.93	3.68	3.70	3.90	4.42
>21	3.93	-	0.249 (0.06)	0.227 (0.10)	0.033 (0.82)	-0.495 (0.08)
21-30	3.68	-	-	-0.021 (0.78)	-0.216* (0.03)	-0.744* (0.00)
31-40	3.70	-	-	-	-0.194 (0.07)	-0.723* (0.00)
41-50	3.90	-	-	-	-	-0.528 (0.06)
<50	4.42	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.62 พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.63 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.63: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานใน
 อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ลักษณะของงาน สอดคล้องกับความรู้ และความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.800	1.200	2.140	0.07
	ภายในกลุ่ม	395	221.510	0.561		
	รวม	399	226.310			
ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม	ระหว่างกลุ่ม	4	6.988	1.747	4.614	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	149.572	0.379		
	รวม	399	156.560			
สภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.449	0.612	1.351	0.25
	ภายในกลุ่ม	395	178.929	0.453		
	รวม	399	181.378			
ระยะทางจากที่พักไปที่ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.461	1.365	2.108	0.07
	ภายในกลุ่ม	395	255.837	0.648		
	รวม	399	261.298			
มาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	6.044	1.511	3.867	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	154.354	0.391		
	รวม	399	160.397			
ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล	ระหว่างกลุ่ม	4	2.463	0.616	1.113	0.35
	ภายในกลุ่ม	395	218.514	0.553		
	รวม	399	220.978			
โอกาสความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	15.528	3.882	6.085	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	251.982	0.638		
	รวม	399	267.510			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.63 (ต่อ): การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานใน
อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
การดูแลและเอาใจใส่ของ หัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.518	0.629	1.015	0.39
	ภายในกลุ่ม	395	244.920	0.620		
	รวม	399	247.437			
ความน่าเชื่อถือของ ผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	4	1.237	0.309	0.672	0.61
	ภายในกลุ่ม	395	181.873	0.460		
	รวม	399	183.110			
การมีปฏิสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.084	0.271	0.555	0.69
	ภายในกลุ่ม	395	192.906	0.488		
	รวม	399	193.990			
การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.245	0.561	1.272	0.28
	ภายในกลุ่ม	395	174.253	0.441		
	รวม	399	176.498			
โรงแรมให้โอกาสในการ พัฒนาความรู้ ที่สามารถนำไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	4	4.728	1.182	2.429	0.04*
	ภายในกลุ่ม	395	192.232	0.487		
	รวม	399	196.960			
ระดับความพึงพอใจ ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.930	1.482	3.303	0.01*
	ภายในกลุ่ม	395	177.260	0.449		
	รวม	399	183.190			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.576	0.644	2.693	0.03*
	ภายในกลุ่ม	395	94.434	0.239		
	รวม	399	97.010			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม, มาตรฐานในการปฏิบัติงาน, โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ และระดับความพึงพอใจในการทำงานมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, ระยะทางจากที่พักไปทำงาน, ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล, การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน, ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ ตามตารางที่ 4.64 -4.69 ต่อไป

ตารางที่ 4.64: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมเป็นรายคู่

ความพึงพอใจ ในการทำงาน ในภาพรวม	\bar{X}	> มัธยม ปลาย	มัธยม ปลาย/ ปวช.	ปวส.	ปริญญา ตรี	<ปริญญา ตรี
			3.70	3.64	3.70	3.77
> มัธยมปลาย	3.70	-	0.056 (0.53)	-0.004 (0.95)	-0.067 (0.37)	-0.270* (0.01)
มัธยมปลาย/ ปวช.	3.64	-	-	-0.061 (0.47)	-0.123 (0.08)	-0.326* (0.00)
ปวส.	3.70	-	-	-	-0.062 (0.37)	-0.265* (0.01)
ปริญญาตรี	3.77	-	-	-	-	-0.203* (0.31)
<ปริญญาตรี	3.97	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.64 พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย, มัธยมปลาย/ ปวช., ปวส., และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.65: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม เป็นรายคู่

ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม		> มัธยม ปลาย	มัธยม ปลาย/ ปวช.	ปวส.	ปริญญา ตรี	<ปริญญา ตรี
	\bar{X}	3.83	3.77	3.80	4.03	4.18
> มัธยมปลาย	3.83	-	0.058 (0.60)	0.030 (0.78)	-0.196* (0.03)	-0.351* (0.01)
มัธยมปลาย/ ปวช.	3.77	-	-	-0.028 (0.79)	-0.255* (0.05)	-0.409* (0.00)
ปวส.	3.80	-	-	-	-0.226* (0.01)	-0.381* (0.00)
ปริญญาตรี	4.03	-	-	-	-	-0.154 (0.19)
<ปริญญาตรี	4.18	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.65 พบความแตกต่างจำนวน 6 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย, มัธยมปลาย และปวช., ปวส., มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรมน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.66: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

มาตรฐานในการปฏิบัติงาน		> มัธยมปลาย	มัธยมปลาย/ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	<ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.56	3.66	3.56	3.73	4.03
> มัธยมปลาย	3.56	-	-0.103 (0.37)	-0.003 (0.95)	-0.174 (0.07)	-0.467* (0.00)
มัธยมปลาย/ ปวช.	3.66	-	-	0.099 (0.36)	-0.071 (0.43)	-0.364* (0.00)
ปวส.	3.56	-	-	-	-0.170 (0.06)	-0.464* (0.00)
ปริญญาตรี	3.73	-	-	-	-	-0.293* (0.00)
<ปริญญาตรี	4.03	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.66 พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย, มัธยมปลาย/ ปวช., ปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.67: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นรายคู่

โอกาสความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน		> มัธยม ปลาย	มัธยม ปลาย/ ปวช.	ปวส.	ปริญญา ตรี	<ปริญญา ตรี
	\bar{X}	3.61	3.14	3.53	3.57	3.93
> มัธยมปลาย	3.61	-	0.475* (0.00)	0.080 (0.57)	0.044 (0.71)	-0.319 (0.07)
มัธยมปลาย/ ปวช.	3.14	-	-	-0.394* (0.00)	-0.430* (0.00)	-0.794* (0.00)
ปวส.	3.53	-	-	-	-0.036 (0.79)	-0.400* (0.02)
ปริญญาตรี	3.57	-	-	-	-	-0.363* (0.01)
<ปริญญาตรี	3.93	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.67 พบความแตกต่างจำนวน 6 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับมัธยมปลาย/ ปวช. ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมปลาย/ ปวช. มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส., ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ด้านผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.68: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นโรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ เป็นรายคู่

โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้	\bar{X}	> มัธยมปลาย	มัธยมปลาย/ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	<ปริญญาตรี
		3.72	3.57	3.70	3.76	4.03
> มัธยมปลาย	3.72	-	0.155 (0.22)	0.025 (0.83)	-0.037 (0.72)	-0.304 (0.06)
มัธยมปลาย/ ปวช.	3.57	-	-	-0.130 (0.28)	-0.193 (0.06)	-0.459* (0.00)
ปวส.	3.70	-	-	-	-0.063 (0.52)	-0.329* (0.02)
ปริญญาตรี	3.76	-	-	-	-	-0.266* (0.04)
<ปริญญาตรี	4.03	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.68 พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมปลาย/ ปวช., ปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมประเด็นโรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้น้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.69: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นระดับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นรายคู่

ระดับความพึงพอใจ ในการทำงาน		> มัธยม ปลาย	มัธยม ปลาย/ ปวช.	ปวส.	ปริญญา ตรี	<ปริญญา ตรี
	\bar{X}	3.76	3.73	3.62	3.83	4.12
> มัธยมปลาย	3.76	-	0.033 (0.78)	0.136 (0.26)	-0.067 (0.51)	-0.361* (0.01)
มัธยมปลาย/ ปวช.	3.73	-	-	0.103 (0.38)	-0.100 (0.30)	-0.394* (0.00)
ปวส.	3.62	-	-	-	-0.203* (0.03)	-0.498* (0.00)
ปริญญาตรี	3.83	-	-	-	-	-0.294* (0.02)
<ปริญญาตรี	4.12	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.69 พบความแตกต่างจำนวน 5 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมปลาย/ ปวช., ปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมประเด็นความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมประเด็นความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานใน
 อุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.70 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.70: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานใน
 อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ ในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ลักษณะของงาน สอดคล้องกับความรู้ และความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.984	1.492	2.653	0.07
	ภายในกลุ่ม	397	223.326	0.563		
	รวม	399	226.310			
ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม	ระหว่างกลุ่ม	2	5.896	2.948	7.769	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	150.664	0.380		
	รวม	399	156.560			
สภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.297	3.148	7.139	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	175.081	0.441		
	รวม	399	181.378			
ระยะทางจากที่พักไปที่ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.255	0.127	0.194	0.82
	ภายในกลุ่ม	397	261.043	0.658		
	รวม	399	261.297			
มาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.263	0.632	1.576	0.20
	ภายในกลุ่ม	397	159.134	0.401		
	รวม	399	160.397			
ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.179	0.590	1.065	0.34
	ภายในกลุ่ม	397	219.798	0.554		
	รวม	399	220.978			
โอกาสความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.388	0.194	0.288	0.75
	ภายในกลุ่ม	397	267.122	0.673		
	รวม	399	267.510			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.70 (ต่อ): การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานใน
อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ ในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
การดูแลและเอาใจใส่ของ หัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.545	1.772	2.885	0.05*
	ภายในกลุ่ม	397	243.893	0.614		
	รวม	399	247.438			
ความน่าเชื่อถือของ ผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.572	0.786	1.719	0.18
	ภายในกลุ่ม	397	181.538	0.457		
	รวม	399	183.110			
การมีปฏิสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.446	1.223	2.535	0.08
	ภายในกลุ่ม	397	191.544	0.482		
	รวม	399	193.990			
การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.072	0.036	0.081	0.92
	ภายในกลุ่ม	397	176.426	0.444		
	รวม	399	176.498			
โรงแรมให้โอกาสในการ พัฒนาความรู้ ที่สามารถนำไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.241	0.621	1.259	0.28
	ภายในกลุ่ม	397	195.719	0.493		
	รวม	399	196.960			
ระดับความพึงพอใจ ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.979	0.489	1.066	0.34
	ภายในกลุ่ม	397	182.211	0.459		
	รวม	399	183.190			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.406	0.703	2.920	0.05*
	ภายในกลุ่ม	397	95.603	0.241		
	รวม	399	97.010			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.70 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และการดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างานมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ, ระยะทางจากที่พักไปที่ทำงาน มาตรฐานในการปฏิบัติงาน, ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล, โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ตามตารางที่ 4.71-4.74 ต่อไป

ตารางที่ 4.71: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวม เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในการทำงาน ในภาพรวม		โสด	สมรส	อื่น ๆ
	\bar{X}	3.71	3.83	3.61
โสด	3.71	-	-0.125* (0.01)	0.094 (0.70)
สมรส	3.83	-	-	0.220 (0.37)
อื่น ๆ	3.61	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.71 พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.72: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรมเป็นรายคู่

ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม		โสด	สมรส	อื่น ๆ
	\bar{X}	3.86	4.11	3.50
โสด	3.86	-	-1.13 (0.00)	.656 (0.23)
สมรส	4.11	-	-	.770* (0.05)
อื่น ๆ	3.50	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.72 พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรมมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.73: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงานเป็นรายคู่

สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน		โสด	สมรส	อื่น ๆ
	\bar{X}	3.68	3.95	4.00
โสด	3.68	-	-0.268* (0.00)	-0.317 (0.34)
สมรส	3.95	-	-	-0.049 (0.88)
อื่น ๆ	4.00	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.73 พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ โสดมีความพึงพอใจในการทำงานประเดิมสภาพแวดล้อมในที่ทำงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี สถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.74: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตาม สถานภาพกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเดิม การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน เป็นรายคู่

การดูแลและเอาใจใส่ ของหัวหน้างาน		โสด	สมรส	อื่น ๆ
	\bar{X}	3.67	3.87	3.50
โสด	3.67	-	-0.198* (0.02)	0.178 (0.65)
สมรส	3.87	-	-	0.377 (0.34)
อื่น ๆ	3.50	-	-	-

ผลจาก ตารางที่ 4.74 พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ โสดมีความพึงพอใจในการทำงานประเดิมการดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างานน้อยกว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานใน
 อุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.75 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.75: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานใน
 อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ ในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ลักษณะของงาน สอดคล้องกับความรู้ และความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.956	0.489	0.861	0.48
	ภายในกลุ่ม	395	224.354	0.568		
	รวม	399	226.310			
ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.828	0.457	1.167	0.32
	ภายในกลุ่ม	395	154.732	0.392		
	รวม	399	156.560			
สภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.561	0.640	1.414	0.22
	ภายในกลุ่ม	395	178.816	0.453		
	รวม	399	181.378			
ระยะทางจากที่พักไปที่ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.450	0.112	0.170	0.95
	ภายในกลุ่ม	395	260.848	0.660		
	รวม	399	261.298			
มาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.849	1.212	3.078	0.01*
	ภายในกลุ่ม	395	155.549	0.394		
	รวม	399	160.398			
ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล	ระหว่างกลุ่ม	4	6.470	1.617	2.978	0.01*
	ภายในกลุ่ม	395	214.508	0.543		
	รวม	399	220.978			
โอกาสความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.660	1.165	1.751	0.13
	ภายในกลุ่ม	395	262.850	0.665		
	รวม	399	267.510			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.75 (ต่อ): การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานใน
 อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ ในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
การดูแลและเอาใจใส่ของ หัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.255	1.064	1.728	0.14
	ภายในกลุ่ม	395	243.182	0.616		
	รวม	399	247.438			
ความน่าเชื่อถือของ ผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	4	2.508	0.627	1.371	0.24
	ภายในกลุ่ม	395	180.602	0.457		
	รวม	399	183.110			
การมีปฏิสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.810	1.452	3.049	0.01*
	ภายในกลุ่ม	395	188.180	0.476		
	รวม	399	193.990			
การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.457	0.864	1.973	0.09
	ภายในกลุ่ม	395	173.041	0.438		
	รวม	399	176.497			
โรงแรมให้โอกาสในการ พัฒนาความรู้ ที่สามารถนำไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	4	3.583	0.896	1.830	0.12
	ภายในกลุ่ม	395	193.377	0.490		
	รวม	399	196.960			
ระดับความพึงพอใจ ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.139	0.285	0.618	0.65
	ภายในกลุ่ม	395	182.051	0.461		
	รวม	399	183.190			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.339	0.335	1.382	0.23
	ภายในกลุ่ม	395	95.671	0.242		
	รวม	399	97.010			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.75 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน, ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล และการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นลักษณะของงาน สอดคล้องกับความรู้และความสามารถ, ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, ระยะทางจากที่พักไปที่ทำงาน, โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน, ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร, การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ และระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ตามตารางที่ 4.76.-4.79 ต่อไป

ตารางที่ 4.76: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวม เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวม	\bar{X}	พนักงาน ส่วนหน้า	พนักงาน อาหาร/ เครื่องดื่ม	พนักงาน ครัว	แม่บ้าน	อื่น ๆ
		3.69	3.73	3.80	3.85	3.72
พนักงานส่วนหน้า	3.69	-	-0.037 (0.61)	-0.116 (0.15)	-0.159* (0.03)	-0.030 (0.65)
พนักงานอาหาร/ เครื่องดื่ม	3.73	-	-	-0.079 (0.37)	-0.122 (0.14)	0.006 (0.93)
พนักงานครัว	3.80	-	-	-	-0.043 (0.63)	0.085 (0.31)
แม่บ้าน	3.85	-	-	-	-	0.129 (0.11)
อื่น ๆ	3.72	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.76 พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานส่วนหน้า มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.77: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

มาตรฐานในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	พนักงานส่วนหน้า	พนักงานอาหาร/เครื่องดื่ม	พนักงานครัว	แม่บ้าน	อื่น ๆ
พนักงานส่วนหน้า	3.75	-	0.198* (0.03)	-0.057 (0.58)	-0.071 (0.46)	0.176* (0.04)
พนักงานอาหาร/เครื่องดื่ม	3.55	-	-	-0.255* (0.02)	-0.269* (0.01)	-0.022 (0.82)
พนักงานครัว	3.81	-	-	-	-0.014 (0.90)	0.233* (0.03)
แม่บ้าน	3.82	-	-	-	-	0.247* (0.01)
อื่น ๆ	3.57	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.77 พบความแตกต่างจำนวน 6 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานส่วนหน้า มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานอาหาร/ เครื่องดื่ม และตำแหน่งอื่น ๆ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานอาหาร/ เครื่องดื่ม มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานครัว และแม่บ้าน ด้านผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานครัวและแม่บ้าน มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานน้อยกว่าตำแหน่งอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.78: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล เป็นรายคู่

ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล	\bar{X}	พนักงาน ส่วนหน้า	พนักงาน อาหาร/ เครื่องดื่ม	พนักงาน ครัว	แม่บ้าน	อื่น ๆ
		3.53	3.51	3.77	3.85	3.62
พนักงานส่วนหน้า	3.53	-	.018	-.240*	-.324*	-.089
พนักงานอาหาร/ เครื่องดื่ม	3.51	-	-	-.259	-.343*	-.108
พนักงานครัว	3.77	-	-	-	-.083	.151
แม่บ้าน	3.85	-	-	-	-	.234
อื่น ๆ	3.62	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.78 พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานส่วนหน้า มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล น้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานครัวและแม่บ้าน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานอาหาร/ เครื่องดื่ม มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล น้อยกว่าแม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.79: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นรายคู่

การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	\bar{X}	พนักงานส่วนหน้า	พนักงานอาหาร/เครื่องดื่ม	พนักงานครัว	แม่บ้าน	อื่น ๆ
		3.59	3.88	3.83	3.88	3.72
พนักงานส่วนหน้า	3.59	-	-.290*	-.231*	-.290*	-.123
พนักงานอาหาร/เครื่องดื่ม	3.88	-	-	.058	.000	.166
พนักงานครัว	3.83	-	-	-	-.058	.108
แม่บ้าน	3.88	-	-	-	-	.166
อื่น ๆ	3.72	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.79 พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานส่วนหน้า มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานอาหาร/ เครื่องดื่ม, พนักงานครัว และแม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.80 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.80: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ ในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ลักษณะของงาน สอดคล้องกับความรู้ และความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	4	10.067	2.517	4.597	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	216.243	0.547		
	รวม	399	226.310			
ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม	ระหว่างกลุ่ม	4	24.333	6.083	18.173	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	132.227	0.335		
	รวม	399	156.560			
สภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	16.606	4.151	9.952	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	164.772	0.417		
	รวม	399	181.378			
ระยะทางจากที่พักไป ที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	16.160	4.040	6.510	0.07
	ภายในกลุ่ม	395	245.138	0.621		
	รวม	399	261.298			
มาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	19.930	4.982	14.011	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	140.468	0.356		
	รวม	399	160.397			
ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล	ระหว่างกลุ่ม	4	23.051	5.763	11.501	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	197.927	0.501		
	รวม	399	220.978			
โอกาสความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	30.758	7.689	12.829	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	236.752	0.599		
	รวม	399	267.510			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.80 (ต่อ): การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานใน
 อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ ในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
การดูแลและเอาใจใส่ของ หัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	4	19.479	4.870	8.438	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	227.959	0.577		
	รวม	399	247.438			
ความน่าเชื่อถือของ ผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	4	8.557	2.139	4.841	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	174.553	0.442		
	รวม	399	183.110			
การมีปฏิสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	4	12.406	3.102	6.747	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	181.584	0.460		
	รวม	399	193.990			
การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.358	0.840	1.916	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	173.139	0.438		
	รวม	399	176.498			
โรงแรมให้โอกาสในการ พัฒนาความรู้ ที่สามารถนำไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	4	17.026	4.256	9.344	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	179.934	0.456		
	รวม	399	196.960			
ระดับความพึงพอใจ ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	13.775	3.444	8.029	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	169.415	0.429		
	รวม	399	183.190			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	14.638	3.660	17.549	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	82.372	0.209		
	รวม	399	97.010			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.80 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นพบว่า ลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้ และความสามารถ, ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, มาตรฐานในการปฏิบัติงาน, ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล, โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน, ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้นระยะทางจากที่พักไปทำงาน ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ตามตารางที่ 4.81-4.93 ต่อไป

ตารางที่ 4.81: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมเป็นรายคู่

ความพึงพอใจ ในการทำงานใน ภาพรวม	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,000
		3.79	3.59	3.82	4.16	4.40
>10,000	3.79	-	0.202* (0.00)	-0.034 (0.64)	-0.376* (0.00)	-0.613* (0.00)
10,001 – 20,000	3.59	-	-	-0.236* (0.00)	-0.578* (0.00)	-0.815* (0.00)
20,001 – 30,000	3.82	-	-	-	-0.341* (0.00)	-0.578* (0.00)
30,001 – 40,000	4.16	-	-	-	-	-0.236 (0.21)
<40,000	4.40	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.81 พบความแตกต่างจำนวน 8 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง

30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ด้านผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.82: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ เป็นรายคู่

ลักษณะของงาน สอดคล้องกับความรู้และ ความสามารถ		>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,000
	\bar{X}	3.78	3.56	3.70	3.97	4.42
>10,000	3.78	-	0.218* (0.04)	0.075 (0.52)	-0.187 (0.23)	-0.645* (0.03)
10,001 – 20,000	3.56	-	-	-0.142 (0.11)	-0.405* (0.00)	-0.863* (0.00)
20,001 – 30,000	3.70	-	-	-	-0.263 (0.07)	-0.721* (0.01)
30,001 – 40,000	3.97	-	-	-	-	-0.458 (0.13)
<40,000	4.42	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.82 พบความแตกต่างจำนวน 5 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท แต่มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้

และความสามารถน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท จากผลการวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถน้อยกว่า นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.83: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม เป็นรายคู่

ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,000
			3.80	3.76	4.12	4.52
>10,000	3.80	-	0.038 (0.65)	-0.322* (0.00)	-0.729* (0.00)	-0.628* (0.00)
10,001 – 20,000	3.76	-	-	-0.361* (0.00)	-0.767* (0.00)	-0.666* (0.00)
20,001 – 30,000	4.12	-	-	-	-0.406* (0.00)	-0.305 (0.17)
30,001 – 40,000	4.52	-	-	-	-	0.100 (0.67)
<40,000	4.42	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.83 พบความแตกต่างจำนวน 7 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรมน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรมน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.84: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นรายคู่

สภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,000
		3.76	3.59	3.92	4.14	4.42
>10,000	3.76	-	0.176 (0.06)	-0.157 (0.13)	-0.380* (0.00)	-0.661* (0.01)
10,001 – 20,000	3.59	-	-	-0.333* (0.00)	-0.556* (0.00)	-0.837* (0.00)
20,001 – 30,000	3.92	-	-	-	-0.222 (0.08)	-0.504* (0.04)
30,001 – 40,000	4.14	-	-	-	-	-0.281 (0.29)
<40,000	4.42	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.84 พบความแตกต่างจำนวน 6 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.85: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

มาตรฐานในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,000
			3.80	3.51	3.76	4.23
>10,000	3.80	-	0.287* (0.00)	0.035 (0.71)	-0.435* (0.00)	-0.485* (0.04)
10,001 – 20,000	3.51	-	-	-0.251* (0.00)	-0.722* (0.00)	-0.772* (0.00)
20,001 – 30,000	3.76	-	-	-	-0.471* (0.00)	-0.521* (0.02)
30,001 – 40,000	4.23	-	-	-	-	-0.050 (0.83)
<40,000	4.28	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.85 พบความแตกต่างจำนวน 8 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท แต่มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.86: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล เป็นรายคู่

ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,000
		3.68	3.43	3.76	4.02	4.71
>10,000	3.68	-	0.248* (0.01)	-0.080 (0.48)	-0.346* (0.02)	-1.031* (0.00)
10,001 – 20,000	3.43	-	-	-0.328* (0.00)	-0.594* (0.00)	-1.279* (0.00)
20,001 – 30,000	3.76	-	-	-	-0.265 (0.06)	-0.950* (0.00)
30,001 – 40,000	4.02	-	-	-	-	-0.684* (0.02)
<40,000	4.71	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.86 พบความแตกต่างจำนวน 8 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล มากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท แต่มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัลน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัลน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล น้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.87: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นรายคู่

โอกาสความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,000
			3.53	3.31	3.66	4.17
>10,000	3.53	-	0.217 (0.06)	-0.136 (0.27)	-0.643* (0.00)	-0.895* (0.00)
10,001 – 20,000	3.31	-	-	-0.353* (0.00)	-0.860* (0.00)	-1.112* (0.00)
20,001 – 30,000	3.66	-	-	-	-0.506* (0.00)	-0.758* (0.01)
30,001 – 40,000	4.17	-	-	-	-	-0.252 (0.43)
<40,000	4.42	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.87 พบความแตกต่างจำนวน 7 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.88: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน เป็นรายคู่

การดูแลและเอาใจใส่ ของหัวหน้างาน		>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,000
		\bar{X}	3.90	3.57	3.72	4.26
>10,000	3.90	-	0.324* (0.00)	0.173 (0.15)	-0.364* (0.02)	-0.528 (0.08)
10,001 – 20,000	3.57	-	-	-0.151 (0.10)	-0.689* (0.00)	-0.853* (0.00)
20,001 – 30,000	3.72	-	-	-	-0.538* (0.00)	-0.702* (0.01)
30,001 – 40,000	4.26	-	-	-	-	-0.163 (0.60)
<40,000	4.42	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.88 พบความแตกต่างจำนวน 6 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นการดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างานมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท แต่มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นการดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นการดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้าน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.89: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร เป็นรายคู่

ความน่าเชื่อถือของ ผู้บริหาร	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,000
		3.78	3.73	3.89	4.20	4.28
>10,000	3.78	-	0.047 (0.62)	-0.112 (0.29)	-0.422* (0.00)	-0.502 (0.06)
10,001 – 20,000	3.73	-	-	-0.160* (0.04)	-0.470* (0.00)	-0.550* (0.03)
20,001 – 30,000	3.89	-	-	-	-0.309* (0.01)	-0.389 (0.13)
30,001 – 40,000	4.20	-	-	-	-	-0.079 (0.77)
<40,000	4.28	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.89 พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นความน่าเชื่อถือของผู้บริหารน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นความน่าเชื่อถือของผู้บริหารน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ด้านผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นความน่าเชื่อถือของผู้บริหารน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.90: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นรายคู่

การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,000
			3.85	3.62	3.77	4.14
>10,000	3.85	-	0.228* (0.02)	0.076 (0.48)	-0.297* (0.04)	-0.578* (0.03)
10,001 – 20,000	3.62	-	-	-0.151 (0.06)	-0.525* (0.00)	-0.806* (0.00)
20,001 – 30,000	3.77	-	-	-	-0.373* (0.00)	-0.655* (0.01)
30,001 – 40,000	4.14	-	-	-	-	-0.281 (0.31)
<40,000	4.42	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.90 พบความแตกต่างจำนวน 7 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท แต่มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.91: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นรายคู่

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,000
			3.86	3.81	3.91	3.97
>10,000	3.86	-	0.053 (0.58)	-0.048 (0.65)	-0.103 (0.46)	-0.561* (0.03)
10,001 – 20,000	3.81	-	-	-0.101 (0.20)	-0.157 (0.20)	-0.615* (0.01)
20,001 – 30,000	3.91	-	-	-	-0.055 (0.67)	-0.513* (0.04)
30,001 – 40,000	3.97	-	-	-	-	-0.458 (0.09)
<40,000	4.42	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.91 พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.92: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็น โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ เป็นรายคู่

โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,000
		3.88	3.53	3.87	4.11	4.14
>10,000	3.88	-	0.344* (0.00)	0.006 (0.95)	-0.234 (0.10)	-0.259 (0.33)
10,001 – 20,000	3.53	-	-	-0.338* (0.00)	-0.578* (0.00)	-0.604* (0.02)
20,001 – 30,000	3.87	-	-	-	-0.240 (0.07)	-0.265 (0.31)
30,001 – 40,000	4.11	-	-	-	-	-0.025 (0.92)
<40,000	4.14	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.92 พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นโรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ มากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001–20,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001–20,000 บาท

มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นโรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้น้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.93: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็น ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นรายคู่

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	\bar{X}	>10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	<40,000
		3.86	3.64	3.85	4.20	4.42
>10,000	3.86	-	0.224* (0.02)	0.008 (0.93)	-0.339* (0.01)	-0.561* (0.03)
10,001 – 20,000	3.64	-	-	-0.216* (0.00)	-0.563* (0.00)	-0.786* (0.00)
20,001 – 30,000	3.85	-	-	-	-0.347* (0.00)	-0.570* (0.02)
30,001 – 40,000	4.20	-	-	-	-	-0.222 (0.41)
<40,000	4.42	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.93 พบความแตกต่างจำนวน 8 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท แต่มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ด้านผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.7 พนักงานที่มีปฏิบัติงานในมาตรฐานของโรงแรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.94 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.94: การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม

ความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ลักษณะของงานสอดคล้อง กับความรู้ และความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.698	0.849	1.501	0.22
	ภายในกลุ่ม	397	224.612	0.566		
	รวม	399	226.310			
ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม	ระหว่างกลุ่ม	2	6.129	3.064	8.087	0.06
	ภายในกลุ่ม	397	150.431	0.379		
	รวม	399	156.560			
สภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.229	2.615	5.893	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	176.148	0.444		
	รวม	399	181.377			
ระยะทางจากที่พักไปที่ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	10.209	5.105	8.071	0.16
	ภายในกลุ่ม	397	251.088	0.632		
	รวม	399	261.298			
มาตรฐานในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.150	2.575	6.584	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	155.248	0.391		
	รวม	399	160.397			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.94 (ต่อ): การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานใน
 อุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม

ความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล	ระหว่างกลุ่ม	2	17.352	8.676	16.915	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	203.626	0.513		
	รวม	399	220.978			
โอกาสความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	9.406	4.703	7.234	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	258.104	0.650		
	รวม	399	267.510			
การดูแลและเอาใจใส่ของ หัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	2	8.165	4.082	6.774	0.07
	ภายในกลุ่ม	397	239.273	0.603		
	รวม	399	247.437			
ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	11.941	5.970	13.847	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	171.169	0.431		
	รวม	399	183.110			
การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้า งาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.970	3.485	7.398	0.14
	ภายในกลุ่ม	397	187.020	0.471		
	รวม	399	193.990			
การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.453	0.727	1.648	0.19
	ภายในกลุ่ม	397	175.044	0.441		
	รวม	399	176.498			
โรงแรมให้โอกาสในการ พัฒนาความรู้ ที่สามารถนำไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	2	5.676	2.838	5.890	0.08
	ภายในกลุ่ม	397	191.284	0.482		
	รวม	399	196.960			
ระดับความพึงพอใจ ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.209	3.104	6.963	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	176.981	0.446		
	รวม	399	183.190			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	5.052	2.526	10.905	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	91.958	0.232		
	รวม	399	97.010			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.94 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับมาตรฐานของโรงแรมต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, มาตรฐานในการปฏิบัติงาน, ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล, โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร และระดับความพึงพอใจในการทำงาน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ, ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม, ระยะทางจากที่พักไปที่ทำงาน, การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และโรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ตามตารางที่ 4.95-4.101 ต่อไป

ตารางที่ 4.95: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมเป็นรายคู่

ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวม	\bar{X}	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
		3.85	3.59	3.80
3 ดาว	3.85	-	0.264* (0.00)	0.058 (0.32)
4 ดาว	3.59	-	-	-0.206* (0.00)
5 ดาว	3.80	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.95 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวม มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว และผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวม น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.96: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นรายคู่

สภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน	\bar{X}	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
		3.85	3.60	3.84
3 ดาว	3.85	-	0.247* (0.00)	0.010 (0.90)
4 ดาว	3.60	-	-	-0.237* (0.00)
5 ดาว	3.84	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.96 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว และผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.97: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

มาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน	\bar{X}	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
		3.80	3.54	3.75
3 ดาว	3.80	-	0.262* (0.00)	0.046 (0.54)
4 ดาว	3.54	-	-	-0.216* (0.00)
5 ดาว	3.75	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.97 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว และผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.98: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล เป็นรายคู่

ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล	\bar{X}	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
		3.78	3.78	3.34
3 ดาว	3.78	-	0.445* (0.00)	0.009 (0.91)
4 ดาว	3.34	-	-	-0.436* (0.00)
5 ดาว	3.77	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.98 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว และผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.99: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นรายคู่

โอกาสความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน		3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
	\bar{X}	3.76	3.47	3.40
3 ดาว	3.76	-	0.295* (0.00)	0.363* (0.00)
4 ดาว	3.47	-	-	0.068 (0.47)
5 ดาว	3.40	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.99 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว และผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.100: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร เป็นรายคู่

ความน่าเชื่อถือของ ผู้บริหาร		3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
	\bar{X}	3.89	3.60	4.00
3 ดาว	3.89	-	0.297* (0.00)	-0.102 (0.20)
4 ดาว	3.60	-	-	-0.400* (0.00)
5 ดาว	4.00	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.100 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.101: การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรมกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นระดับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นรายคู่

ระดับความพึงพอใจ ในการทำงาน	\bar{X}	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
		3 ดาว	3.94	-
4 ดาว	3.63	-	-	-0.180* (0.02)
5 ดาว	3.81	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจาก ตารางที่ 4.101 พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นระดับความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นระดับความพึงพอใจในการทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.102: สรุปลักษณะการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

ความพึงพอใจ ในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม	เพศ	อายุ	การ ศึกษา	สถาน ภาพ	ตำแหน่ง งาน	รายได้ เฉลี่ยต่อ เดือน	มาตรฐาน โรงแรม
ลักษณะของงานสอดคล้องกับ ความรู้และความสามารถ	-	✓	-	-	-	✓	-
ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม	-	-	✓	✓	-	✓	-
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	-	-	-	✓	-	✓	✓
ระยะทางจากที่พักไป ที่ทำงาน	-	-	-	-	-	-	-
มาตรฐานในการปฏิบัติงาน	-	✓	✓	-	✓	✓	✓
ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล	-	✓	-	-	✓	✓	✓
โอกาสและความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน	-	✓	✓	-	-	✓	✓
การดูแลและเอาใจใส่ ของหัวหน้างาน	-	-	-	✓	-	✓	-
ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร	-	✓	-	-	-	✓	✓
การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	-	✓	-	-	✓	✓	-
การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-	-	-	-	-	✓	-
โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนา ความรู้ที่สามารถนำไปใช้	-	-	✓	-	-	✓	-
รวม	-	✓	✓	✓	-	✓	✓

4.6 การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

ตารางที่ 4.103: ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

ความพึงพอใจ แรงจูงใจ	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	BBB
C1	.368*	.302*	.345*	.355*	.202*	.366*	.301*	.298*	.332*	.247*	.150*	.086*	.173*	.391*
C2	.353*	.416*	.353*	.458*	.315*	.304*	.420*	.319*	.400*	.432*	.241*	.490*	.445*	.542*
C3	.440*	.359*	.436*	.420*	.325*	.390*	.432*	.518*	.448*	.454*	.323*	.300*	.328*	.571*
C4	.204*	.275*	.199*	.188*	.126*	.353*	.199*	.317*	.246*	.368*	.296*	.285*	.316*	.373*
C5	.438*	.409*	.448*	.469*	.301*	.513*	.511*	.507*	.540*	.494*	.267*	.318*	.327*	.615*
C6	.391*	.355*	.382*	.394*	.278*	.524*	.662*	.570*	.558*	.401*	.292*	.327*	.362*	.613*
C7	.416*	.372*	.402*	.468*	.348*	.624*	.563*	.533*	.523*	.456*	.319*	.238*	.309*	.623*
C8	.430*	.395*	.400*	.443*	.261*	.481*	.496*	.510*	.393*	.539*	.442*	.284*	.364*	.602*
C9	.373*	.362*	.404*	.559*	.319*	.341*	.393*	.405*	.467*	.465*	.335*	.448*	.509*	.591*
C10	.468*	.413*	.418*	.526*	.361*	.444*	.420*	.474*	.433*	.648*	.478*	.355*	.397*	.643*
C11	.305*	.243*	.314*	.399*	.214*	.302*	.255*	.354*	.345*	.516*	.461*	.303*	.296*	.474*
C12	.381*	.302*	.393*	.431*	.322*	.498*	.422*	.480*	.495*	.513*	.322*	.401*	.387*	.592*
C13	.473*	.443*	.395*	.464*	.373*	.497*	.511*	.538*	.535*	.553*	.331*	.398*	.448*	.659*
CCC	.558*	.515*	.541*	.615*	.413*	.632*	.621*	.648*	.633*	.673*	.473*	.463*	.514*	.808*

หมายเหตุ:

C1 = ความสำเร็จของงาน	B1= ลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ
C2 = ความมั่นคงในตำแหน่งงาน	B2= ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม
C3 = การยอมรับนับถือ	B3 = สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
C4 = ความน่าสนใจในตำแหน่ง	B4 = ระยะทางจากที่พักไปทำงาน
C5 = ภาระ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน	B5 = มาตรฐานในการปฏิบัติงาน
C6 = โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน	B6 = ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล
C7 = เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ	B7 = โอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
C8 = สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	B8 = การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน
C9 = นโยบายและการบริหารภายในองค์กร	B9 = ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร
C10 = การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	B10 = การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
C11 = การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	B11 = การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
C12 = ชื่อเสียงขององค์กร	B12 = โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้
C13 = ความมั่นคงขององค์กร	B13 = ความพึงพอใจในการทำงาน
CCC = รวมด้านแรงจูงใจ	BBB = รวมด้านพึงพอใจ

ผลจาก ตารางที่ 4.103 พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกประเด็น โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 126.-.808 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากถึงระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ($r=.126$) ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความน่าสนใจในตำแหน่งกับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ส่วนค่าสหสัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ($r=.662$) ได้แก่ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงานและปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทสรุปงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้
- 5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรผู้ที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการโรงแรม โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรผู้ที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการโรงแรม โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งได้มาจากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติทดสอบ ได้แก่ สถิติ t-test สถิติ ANOVA การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe' Method) และการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

5.1 สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด จำนวน 274 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง Front Office (พนักงานส่วนหน้า) ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับมาตรฐาน 5 ดาว ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า จะทำงานต่อในอุตสาหกรรมโรงแรมต่ออีก 1-2 ปี ตามลำดับ

ข้อมูลด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นข้อเสียขององค์กร สูงที่สุด (Mean = 3.95) รองลงมาคือ ความสำเร็จของงาน (Mean = 3.95) ความมั่นคงขององค์กร (Mean = 3.94) ภาระ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน (Mean = 3.91) ความน่าสนใจในตำแหน่ง (Mean = 3.79) ความมั่นคงในตำแหน่งงาน (Mean = 3.78) การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Mean = 3.75) การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Mean = 3.71) เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ (Mean = 3.69) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Mean = 3.66) การยอมรับนับถือ (Mean = 3.65) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน (Mean = 3.61) และนโยบายและการบริหารภายในองค์กร (Mean = 3.61) ตามลำดับ

ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการทำงานอุตสาหกรรมโรงแรม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม สูงที่สุด (Mean = 3.94) รองลงมาคือ การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Mean = 3.87) ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร (Mean = 3.83) ความพึงพอใจในการทำงานของโดยรวม (Mean = 3.79) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Mean = 3.76) การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Mean = 3.75) โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ (Mean = 3.74) การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน (Mean = 3.73) ระยะทางจากที่พักไปทำงาน (Mean = 3.72) มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Mean = 3.69) ลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ (Mean = 3.68) ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล (Mean = 3.63) และโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Mean = 3.53) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมและรายข้อไม่แตกต่างกัน

2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม แตกต่างกัน ประเด็น ความสำเร็จของงาน, การยอมรับนับถือ และความน่าสนใจในตำแหน่งงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นภาระ/ หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน นโยบายและการบริหารภายในองค์กร การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ข้อเสียขององค์กร และความมั่นคงขององค์กร ความมั่นคงในตำแหน่งงาน และเงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

3) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกันใน ประเด็นความสำเร็จของงาน ความมั่นคงในตำแหน่งงาน เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นการยอมรับนับถือ ความน่าสนใจในตำแหน่ง ภาวะ/หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารภายในองค์กร ความมั่นคงขององค์กร และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ไม่มีความแตกต่างกัน

4) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกันใน ประเด็น ความสำเร็จของงาน ความน่าสนใจในตำแหน่ง และภาวะ/หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชื่อเสียงขององค์กร ความมั่นคงขององค์กร ความมั่นคงในตำแหน่งงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน นโยบายและการบริหารภายในองค์กร และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกัน

5) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกัน ในประเด็นภาวะ/หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ความสำเร็จของงาน ความมั่นคงในตำแหน่งงาน การยอมรับนับถือ ความน่าสนใจในตำแหน่ง โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน นโยบายและการบริหารภายในองค์กร การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชื่อเสียงขององค์กร และความมั่นคงขององค์กรไม่มีความแตกต่างกัน

6) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกันในประเด็น ความสำเร็จของงาน ความมั่นคงในตำแหน่งงาน ภาวะ/หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชื่อเสียงขององค์กร และความมั่นคงขององค์กร มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นการยอมรับนับถือ ความน่าสนใจในตำแหน่ง สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน นโยบายและการบริหารภายในองค์กร และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

7) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับมาตรฐานของโรงแรมต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกันในประเด็น ความสำเร็จของงาน ความมั่นคงในตำแหน่งงาน การยอมรับนับถือ ความน่าสนใจในตำแหน่ง ภาวะ/หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน นโยบายและการบริหารภายในองค์กร การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชื่อเสียงขององค์กร และความมั่นคงขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาพรวมและรายข้อไม่แตกต่างกัน
- 2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม แตกต่างกัน ในประเด็น ลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร และการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ระยะทางจากที่พักไปที่ทำงาน การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ และระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกัน
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่าง ในประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม มาตรฐานในการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ และระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ระยะทางจากที่พักไปที่ทำงาน ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกัน
- 4) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกัน ในประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม สภาพแวดล้อมในที่ทำงานและการดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ ระยะทางจากที่พักไปที่ทำงานมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน,โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ และระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกัน
- 5) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกัน ในประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล และการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ระยะทางจากที่พักไปที่ทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การดูแลและเอาใจใส่ของ

หัวหน้างาน ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ และระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกัน

6) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม ในประเด็นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน, ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้นระยะทางจากที่พักไปทำงาน ไม่มีความแตกต่างกัน

7) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับมาตรฐานของโรงแรมต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกัน ในประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มาตรฐานในการปฏิบัติงาน, ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร และระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม ระยะทางจากที่พักไปทำงาน การดูแลและเอาใจใส่ของหัวหน้างาน การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และโรงแรมให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ ไม่มีความแตกต่างกัน

การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกประเด็น โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง .126-.808 ความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากถึงระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าค่าสหสัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ($r=.126$) ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความน่าสนใจในตำแหน่งงานกับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ส่วนค่าสหสัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับระดับค่อนข้างสูง ($r=.662$) คือ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงานกับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

5.2 อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้วิจัยจะอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1) การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

1.1) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมโดยรวมแตกต่างกันมากที่สุด คือ ระดับมาตรฐานของโรงแรม โดยมีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมแตกต่างกันเกือบทุกประเด็น และเมื่อผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคู่ต่าง โดยละเอียดแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว ทั้งนี้เป็นเพราะว่า โรงแรมระดับ 3 ดาว มีลักษณะของงานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจ มีความท้าทายมีอิสระในการทำงาน มีตารางปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยลักษณะของงานเป็นงานที่บุคคลสามารถนำความถนัดของตนเองมาใช้ในการทำงานได้ เพื่อพัฒนาและสร้างสรรค์งานให้มีคุณภาพ มีความสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และคณะ (1959) ที่พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มาจากภายในตัวของบุคคลเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งบุคคลแต่ละบุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อการทำงาน ความต้องการในงานและความสนใจในงานนั้น บุคคลที่มีทัศนคติด้านบวกต่องานโดยบุคคลกลุ่มนี้จะมีความสนใจในงานค่อนข้างสูง มีแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าผู้อื่น บุคคลกลุ่มนี้จะมีความขยันหมั่นเพียร มีความสุขกับการทำงาน มีความทุ่มเทและจะพยายามทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

1.2) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในประเด็นความสำเร็จของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นความสำเร็จของงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เมื่อบุคคลมีอายุเพิ่มมากขึ้นยังมีแรงจูงใจอย่างมากที่จะทำให้งานประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรัช อุทธา (2554) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพ ในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรวิทยาลัยการอาชีพในอาชีพในจังหวัดอุบลราชธานีที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท ศรีพงษ์ (2549) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานภาคธุรกิจเอกชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส) ที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานจากปัจจัยภายในองค์กรแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ตัวอายุที่เพิ่มขึ้นจะมีความกังวลเรื่องความมั่นคงและความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งต่างจากคนทำงานที่มีอายุน้อยที่

สามารถเปลี่ยนงาน ลองงานเพื่อเป็นประสบการณ์ในการทำงานได้เรื่อยๆ แต่ในขณะที่คนที่มีอายุมากขึ้นจะใช้ช่วงเวลาในการหาประสบการณ์ได้ไม่มาก ซึ่งต้องหางานที่มีความมั่นคง เพราะจะทำให้งานเกิดความสำเร็จ โดยคนที่มีอายุมากจะเห็นว่าหน้าที่การทำงานและความสำเร็จเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินชีวิตในสังคม สอดคล้องกับ Greller (2000) ที่อธิบายว่า อายุ บุคคลจะมีระดับความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในการทำงานที่แตกต่างกันตามช่วงอายุ กล่าวได้ว่า เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นเท่าไร ความกังวลในเรื่องของการทำงานก็จะยิ่งเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในหมู่คนที่มีอายุมากจะได้รับการตอบสนองที่ดีกว่าคนที่อายุน้อย ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจตามลำดับขั้นของ Maslow (1987) ระบุว่ามนุษย์มีความต้องการความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง ความต้องการเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความต้องการตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความต้องการขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ โดยเป็นไปตามความต้องการในขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น ทั้งนี้สามารถนำเอาทฤษฎีแรงจูงใจตามลำดับขั้น 5 ขั้น มาประยุกต์ใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานในองค์กรเกี่ยวกับความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ในองค์กร (Self-actualization Needs in Organization) ได้แก่ Challenging Job งานที่ท้าทาย, Creativity การใช้ความคิดสร้างสรรค์, Achievement in Work ความสำเร็จในการทำงาน และ Advancement in Organization ความก้าวหน้าในองค์กร

1.3) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในประเด็นความสำเร็จของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย ระดับมัธยมปลาย/ปวช. ระดับการศึกษา ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นความสำเร็จของงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ระดับการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจและเป็นตัวกำหนดขอบเขตของความสำเร็จในการทำงาน โดยบุคคลที่มีการศึกษาสูง จะมีความรู้ความชำนาญและความสามารถได้ดีกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และมีความต้องการด้านความสำเร็จมากกว่า ดังที่ Berelson และ Steiner (1964 อ้างใน ชิบ จิตนิยม, 2534, หน้า 27) กล่าวว่า การศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อบุคคลและมีผลต่อความแตกต่างในเรื่องของความคิดและทัศนคติ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลนั้น ๆ ด้วย กล่าวคือ การศึกษา (Education) ของบุคคลแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป โดยบุคคลที่มีการศึกษาสูง จะมีความรู้และความชำนาญ และสามารถเข้าใจสารได้ดีกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ Meng (1990) ที่กล่าวว่า ยิ่งบุคคลมีระดับการศึกษาสูง ก็จะมีอิสระในการเลือกงานมากขึ้น

คนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีโอกาสในการเลือกงานมากกว่าคนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานมากกว่า กล่าวได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงงานที่ค่อนข้างสูง และมีความต้องการที่จะแสวงหางานที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง ตลอดจนเก็บเกี่ยวประสบการณ์การทำงานเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงาน และผลการวิจัยยังมีความสอดคล้องกับ ริคกี้ ซิงห์ และวรัญชญา เศษคง (2555) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโซฟิเทลแกรนด์ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่าส์ หัวหิน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่โรงแรมโซฟิเทลแกรนด์ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่าส์ หัวหิน แตกต่างกัน

1.4) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในประเด็นภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในประเด็นภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งอาจจะเป็นผลจากความต้องการสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัว ดังที่ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) กล่าวว่า ลักษณะและพฤติกรรมของบุคลากรแต่ละคนที่แสดงออกมีผลมาจากสถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) ซึ่งจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะมีอัตราการลาออกน้อยกว่าพนักงานที่เป็นโสด และพนักงานที่สมรสแล้วจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสดด้วยเช่นกัน เนื่องจากพนักงานที่สมรสแล้วจะมีความรับผิดชอบต่องานสูง และเห็นคุณค่าของการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีรัตน์ เกิดผลวัฒนา (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อปัจจัย จูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจด้านขอบเขตงานและด้านความรับผิดชอบเท่ากัน

1.5) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในประเด็นความสำเร็จของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001–20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001–30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001–40,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเด็นความสำเร็จของงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท อาจกล่าวได้ว่า ยิ่งผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือนสูงขึ้นมากเพียงใด ยิ่งมีแรงจูงใจในการที่จะทำให้การทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมเกิดความสำเร็จมากขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland (1940) (McClelland's Achievement Motivation Theory) ที่พบว่า แรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์คือ ความต้องการที่

จะประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ โดยได้ค้นพบว่า ความต้องการ (Need for Achievement) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะทำงานในสิ่งที่ต้องการอย่างทุ่มเทและดีที่สุด เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากการวิจัยของ McClelland (1940) พบว่า บุคคลที่จะมีความสำเร็จสูงนั้นเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบในการทำงานสูง ชอบทำงานที่ท้าทาย ชอบการแข่งขันและการทำงานอยู่เหนือผู้อื่น อีกทั้งเป็นบุคคลที่พร้อมจะรับมือกับความล้มเหลวทุกเมื่อ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในการแข่งขันของธุรกิจปัจจุบัน แม้ค่าตอบแทนจะมีใช้สิ่งจูงใจเพียงประการเดียวแต่ก็เป็นสิ่งจูงใจที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเข้มแข็ง และแม้ว่าสิ่งที่พนักงานต้องการในการทำงานนั้นมีมากกว่าค่าจ้างและเงินเดือน แต่การได้รับค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสมก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพขึ้น

1.6) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานส่วนหน้า มีแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานอาหาร/ เครื่องดื่มและพนักงานครัว ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในสายงานของพนักงานตำแหน่งพนักงานอาหาร/ เครื่องดื่มและพนักงานครัว มีโอกาสในการพัฒนาฝีมือ เพื่อไปเป็นกัปตันหรือหัวหน้าของพนักงานครัวได้อีก ต่างจากพนักงานส่วนหน้าที่มีสายงานคงที่ จึงส่งผลให้พนักงานอาหาร/ เครื่องดื่มและพนักงานครัวมีความกระตือรือร้นที่จะไต่เต้าไปในตำแหน่งงาน ภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบสูงขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2544) ที่ได้อธิบายถึงความสำคัญของการจูงใจนั้นช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานบุคคลโดยรูปแบบการทำงานหรือวิธีการทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงเมื่อดิ้นรนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า องค์การใดที่มีทรัพยากรบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ มีความเจริญก้าวหน้า เพราะพนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงาน และความสามารถอย่างเต็มที่และโดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อยเพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน

2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม จำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

2.1) ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมโดยรวมแตกต่างกันมากที่สุด คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมและรายข้อแตกต่างกันในทุกประเด็น ทั้งนี้เป็นเพราะว่า การจ่ายค่าจ้างเป็นเงินได้ถือปฏิบัติกันมาเป็นปกติวิสัย เพราะเงินคือสื่อกลางแห่งการแลกเปลี่ยนที่ทุกคนทำงาน หวังจะได้เงินมาเงินจึงเป็นแควสารพัดนึกและเป็นของคู่กันมากับการดำรงชีวิต ดังสุภาษิตของรัฐบาลไทยสมัยหนึ่งว่า “งานคือเงิน เงินคืองานบันดาลสุข” เงินจึงเป็นสินจ้างรางวัลล่อใจ ก่อให้เกิดความพอใจและส่งเสริมให้เกิดการทำงาน นักบริหารจึงถือเอาเงินหรือสวัสดิการที่ต้องจ่ายให้พนักงานเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2553, หน้า 93) ได้กล่าวถึง ประเภทของค่าตอบแทนหลัก (Base Pay) ว่าเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือนของพนักงานองค์การส่วนใหญ่จ่ายค่าตอบแทนหลัก โดยคิดเป็นชั่วโมงหรือเงินเดือน ซึ่งดูจากลักษณะงาน ค่าตอบแทนหลักที่คิดเป็นชั่วโมงจะดูจากงานที่สามารถคำนวณเป็นเวลาได้โดยตรง ส่วนค่าตอบแทนหลักที่เป็นเงินจะดูจากช่วงเวลาที่ยาวกว่าคนที่ได้รับเงินเดือนจะมีสถานภาพสูงกว่าคนได้รับค่าจ้าง บางองค์การจึงใช้วิธีเปลี่ยนมาจ้างเงินเดือนให้คนงานและเสมียน เพื่อสร้างความรู้สึกจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์การ แต่ก็ยังคงจ่ายค่าล่วงเวลาให้ตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตร เพชรมุณี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานต้องมีทั้งปัจจัยกระตุ้น (ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน) และปัจจัย ค้ำจุน (ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน) ได้มีการเปรียบเทียบระหว่างความปรารถนาในสิ่งที่สามารถตีค่าได้เป็นเงินกับไม่สามารถตีค่าได้เป็นเงิน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความปรารถนาในสิ่งที่ไม่สามารถตีค่าได้เป็นเงินมากกว่า

2.2) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานส่วนหน้า พนักงานอาหาร/ เครื่องดื่ม พนักงานครัวและตำแหน่งอื่น ๆ มีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานน้อยกว่าแม่บ้าน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ตำแหน่งแม่บ้านนั้น มีความรับผิดชอบในการดูแลสถานที่พักให้มีความสะอาด รักที่จะทำงานและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง สามารถควบคุมการทำงานของตนเองได้และทำงานอย่างมีเป้าหมาย ส่งผลให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และถ้าได้รับสิ่งจูงแรงจูงใจที่เหมาะสมบุคคลกลุ่มนี้ก็จะมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับทฤษฎีของ McGregor (1960) ที่กล่าวว่า การศึกษาความต้องการพื้นฐานของมนุษย์จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งบุคคลแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันออกไป โดยบุคคลกลุ่มทฤษฎี Y มีทัศนคติทางบวกต่อการทำงาน ชอบทำงาน ขยันหมั่นเพียร ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน บุคคลกลุ่มนี้จะสามารถควบคุมการทำงานได้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบสูงต่อหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย

นอกจากนี้ยังมีความพยายามที่จะพัฒนาทักษะการทำงานของตนเองอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ และชอบแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ที่จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ บุคคลนี้จะเป็นกลุ่มบุคคลที่เป็นความต้องการขององค์กร หากองค์กรสามารถจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม และมีวิธีการทำงานที่ชัดเจนที่จะทำให้บุคคลกลุ่มนี้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้เนื่องจากทฤษฎีกลุ่ม Y จะมีความต้องการในระดับสูง คือ ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการการมีชื่อเสียงและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

2.3) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี อายุระหว่าง 21-30 ปี และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้และความสามารถน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มณีวรรณ ฉัตรอุทัย (2539) ที่กล่าวว่าลักษณะทางชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานคือกลุ่มอายุ (Age) โดยพบว่า เมื่อบุคคลมีอายุเพิ่มมากขึ้นคุณภาพในการทำงานไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง และผู้สูงอายุจะมีอัตราการงานลดลงเมื่อเทียบกับผู้ทำงานที่อายุน้อยกว่า ดังที่ ยุกล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ในด้านอายุว่า อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้ความคิดและพฤติกรรมทัศนคติในการทำงาน มีความแตกต่างกันคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดที่มีความเป็นเสรีนิยมและมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในทางกลับกันคนอายุมากมักจะมีความคิดแบบอนุรักษ์นิยม ระมัดระวังตัวมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตมามากกว่า และมีความรู้ความสามารถในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่า โดย กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) กล่าวว่าในองค์กรหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในหลายระดับซึ่งมีความรู้และพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป ซึ่งในด้านอายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับว่าบุคลากรที่มีอายุมากขึ้นจะมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงแต่ในขณะเดียวกัน บุคลากรที่มีอายุมากกลับทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย เนื่องจากประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันและระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน ประกอบกับระยะเวลาการทำงานที่นานกว่าของบุคลากรที่มีอายุมากกว่า และการขาดงานที่น้อยเพราะโอกาสในการหางานใหม่น้อยลงทำให้บุคลากรที่มีอายุมากจะขาดงานน้อยลงและพยายามที่จะสร้างงานผลงานเพื่อความมั่นคง

2.4) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับมัธยมปลาย/ ปวช. มีความ

พึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรม ประเด็นโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี กล่าวคือ ยิ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นยิ่งมีความพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเพิ่มมากขึ้น ดังที่ ยุกัล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) ได้กล่าวว่า การศึกษาทำให้คนมีความคิดค่านิยมทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบกว่าทั้งด้านการทำงาน และโอกาส สอดคล้องกับ ปรมะ สตะเวทิน (2533) ที่พบว่า บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบในการรับสารมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า เพราะจะมีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีกว่า และจะนิยมการนำเอาหลัก และเหตุผลมาเป็นส่วนช่วยในการอธิบายสารนั้น ๆ ทุก ๆ ความเชื่อย่อมต้องมีหลักฐานที่ชัดเจน โดย ธนัสต์ เกษมไชยานันท์ (2544) เห็นว่าการศึกษาเป็นตัวแปรสำคัญที่จะเป็นตัวกำหนดให้ผู้รับสาร มีพฤติกรรมในการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป คนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้รับสารที่ดี เนื่องจากมีความรู้กว้างขวางในหลาย ๆ เรื่อง

2.5) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจในการทำงานประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงานน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส ทั้งนี้เป็นเพราะว่าคนที่มีความโสด เป็นคนที่มีหัวคิดโลดแล่นทันสมัย ชอบที่จะทำงานกับเทคโนโลยี ตลอดจนเครื่องมือสำนักงานที่ทันสมัยไม่ยุ่งยาก และอิสระในการทำงานที่ไม่ผูกมัด ซึ่งสถานที่ที่ทำงานอยู่ อาจมีนโยบายที่เคร่งครัด หรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ขณะเดียวกันคนที่สมรสแล้วจะมีความเป็นผู้ใหญ่ มีความอดทนต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ และจะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรมากกว่าคนโสด สอดคล้องกับ แนวคิดของ รพีพรรณ สุพรรณรัตน์ (2554) ที่เสนอแนวคิดของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าเป็นปัจจัยภายนอกซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อาทิ บรรยากาศของที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน ตลอดจนนโยบายการบริหารภายในองค์กร และยังสอดคล้องกับ แนวคิดของ อารี เพชรมุต (2539) ที่กล่าวว่า บุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะนำไปสู่ทัศนคติและค่านิยมที่แตกต่างกันในแต่ละสังคม ซึ่งเป็นผลทำให้มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

2.6) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในมาตรฐานของโรงแรมต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมประเด็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว ทั้งนี้เป็นเพราะว่า โรงแรมระดับ 5 ดาว มีนโยบายใน

การปฏิบัติงาน ตลอดจนโครงสร้างของงาน แบบแผนขององค์กร รายละเอียดของงาน เป้าหมายงานและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีความชัดเจน พนักงานจึงเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้ อีกทั้งยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน โดย Spector (1997) ได้กล่าวว่า ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน (Operating Procedures) ไม่ว่าจะป็นนโยบายหรือกฎระเบียบในการทำงาน ซึ่งรวมถึงการทำงานที่มีแบบแผน นับเป็นองค์ประกอบที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับ ทรงศักดิ์ ศรีกาฬสินธุ์ (2523) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ด้านระบบมาตรฐานขององค์กร โดยพบว่า องค์กรที่มีนโยบายและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจสูง ขณะที่องค์กรที่มีกฎระเบียบที่เข้มงวดและมีการแข่งลำดับขั้น จะทำให้บุคลากรจะมีความพึงพอใจต่ำ

3) การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

3.1) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงานกับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับค่อนข้างสูง ($r=.662$) อาจกล่าวได้ว่า หากบุคลากรได้รับโอกาสหรือได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชา จะส่งผลให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ริกกี้ ซิงห์ และวรัญญา เศษคง (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล แกรนด์ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่าส์ หัวหิน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล แกรนด์ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่าส์ หัวหิน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานแสดงถึงการเติบโตในสายอาชีพของพนักงาน เมื่อเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร มีส่วนช่วยในการสร้างขวัญ กำลังใจ และรักษาคนเก่งคนดีไว้ในองค์กร รวมทั้งเป็นการปูทางสู่การสร้างพนักงานที่มีคุณค่าให้แก่องค์กรในระยะยาว การบริหารยุคใหม่จึงเข้ามามีบทบาท โดยมุ่งเน้นไปที่การบริหารคน ซึ่งถือว่าเป็นศิลปะของนักบริหารที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจ ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรคือสร้างบุคลากรมีคุณภาพ เพื่อสร้างสรรคผลงานที่มีคุณภาพ ผู้บริหารไม่เพียงดูแลในความเป็นบุคคล แต่ต้องเอาใจใส่กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เรียนรู้พื้นฐานกระบวนการกลุ่ม เพื่อนำไปใช้ในการส่งเสริมการทำงานของบุคคลได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ เอกชัย กี่สุขพันธ์

(2544) ได้กล่าวว่า ความก้าวหน้าและความสำเร็จในหน้าที่การงานเป็นสิ่งที่ท้าทายต่อการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะสามารถทำให้บุคลากรได้มีโอกาสสร้างและพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

3.2) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ด้านเงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ กับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมด้านผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับค่อนข้างสูง ($r=.624$) อาจกล่าวได้ว่า หากบุคลากรได้รับเงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอจากองค์กร จะส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในผลตอบแทน/ สวัสดิการที่องค์กรจัดขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะเงินเดือนหรือสวัสดิการต่าง ๆ บ่งบอกถึงสิ่งหรือสถานการณ์ที่นายจ้างจัดให้เพื่อความสะดวกสบาย หรือความกินดีอยู่ดีของลูกจ้างนั่นเอง ซึ่งการดำเนินการเพื่อให้เกิดภาวะที่มีความสะดวกสบายหรือ ความกินดีอยู่ดีของลูกจ้างนี้มิได้หมายความว่า เป็นความรับผิดชอบของนายจ้างแต่ฝ่ายเดียว รัฐบาลและสหภาพแรงงานก็ต้องมีส่วนร่วมด้วย ดังที่ Zelesnic (1958) ได้แบ่งชนิดของแรงจูงใจมนุษย์ที่ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจออกเป็น 2 ด้าน (1) รางวัลภายนอก (External Reward) รางวัลตอบแทนที่อยู่ในรูปของเงิน ความปลอดภัยในการทำงาน และความมั่นคงในตำแหน่งงาน และ (2) รางวัลภายใน (Internal Reward) รางวัลตอบแทนที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีทางจิตใจ ได้แก่ การยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน การได้รับเกียรติที่เหนือกว่าผู้อื่น ความภาคภูมิใจ สอดคล้องกับ กิติมาปริดีติลล (2529) ที่กล่าวว่า สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ (1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน หรือ สิ่งของ (2) โอกาสของบุคคล เช่น โอกาสที่เหนือกว่าผู้อื่น เช่น การมีเกียรติยศ (3) สภาพแวดล้อมที่ทำงาน เครื่องมือ และวัตถุสิ่งของต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ (4) การดึงดูดใจในทางสังคม การมีส่วนร่วมและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในองค์กร (5) การปรับสภาพการทำงาน มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคคลมีความคุ้นเคย จนเป็นลักษณะนิสัยตรงกับทัศนคติของบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกัน และ (6) เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง องค์กรจะต้องจัดสรรการบริหารงานขององค์กรให้บุคลากรในองค์กรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และสร้างขวัญและกำลังใจให้คนในองค์กรซึ่งจะทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนสำคัญขององค์กร

3.3) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน กับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมด้านความน่าเชื่อถือของผู้บริหารมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับปานกลาง ($r=.558$) อาจกล่าวได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเห็นในระดับปานกลางว่า หากผู้บริหารมีความน่าเชื่อถือทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน จะทำให้พนักงานมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าตามไปด้วย อย่างไรก็ตามความสำเร็จในชีวิต เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการที่จะมีความก้าวหน้าทุกคนต่างแสวงหา ดังนั้นจึงต้องพัฒนาตนเอง รู้จักหาวิธีทางลัดเพื่อไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งความก้าวหน้าในอาชีพเป็นเป้าหมายอย่างหนึ่งในการ

ทำงาน มีความสำคัญทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงานและองค์กร เนื่องจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตมนุษย์ โอกาสความก้าวหน้าในองค์กรยังเป็นปัจจัยจูงใจผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน ให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กร ดังที่ เอกซีย์ ก็สุขพันธ์ (2544) ได้กล่าวว่า ความก้าวหน้าและความสำเร็จในหน้าที่การงานเป็น สิ่งที่ทำนายต่อการทำงานของคุณลากร ซึ่งจะสามารถทำให้บุคลากรได้มีโอกาสสร้างและพัฒนาทักษะ การทำงานอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ Harerll (1972 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535) ปัจจัยด้านการจัดการมีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล หนึ่งในนั้นคือโอกาสและความก้าวหน้าในการ ทำงาน เป็นการที่บุคคลได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่งงาน หรือการเรียนรู้ การเก็บ เกี่ยวประสบการณ์ที่เพิ่มมากขึ้น โดย French (1982, pp. 88-91) ได้ให้ความเห็นว่า การที่คนทำงาน หรือลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์กรใดจะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับ ปัจจัยต่าง ๆ ที่จะสนองตอบความต้องการในด้านต่าง ๆ ของคนงานและลูกจ้างที่พึงก่อให้เกิดความ พึงพอใจ ซึ่งหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญคือ การมีโอกาสก้าวหน้า มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

5.3.1 จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม แตกต่างกันมากที่สุด คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณาปรับเงินเดือนและ สวัสดิการให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน เนื่องจากเงินเดือนถือเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน หรือการปรับเงินเดือนให้เหมาะสมตามหน้าที่ความ รับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพื่อให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

5.3.2 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกประเด็น โดยค่า สหสัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับระดับค่อนข้างสูง คือ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน กับโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ดังนั้นผู้บริหารควรเปิดโอกาสและสนับสนุนส่งเสริมให้ พนักงานเติบโตในสายงานอาชีพตามความสามารถ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ในงานที่ รับผิดชอบ สนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี ตลอดจนมีแผนการพัฒนา บุคคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้ความรู้แนะแนวทางปฏิบัติงานที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ

5.3.3 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านนโยบายและการบริหารภายในองค์กร อยู่ใน ลำดับสุดท้าย ดังนั้นในการกำหนดนโยบายองค์กรนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความเป็นจริงขององค์กรและสังคมในปัจจุบัน โดยต้องกำหนดนโยบายที่สามารถปฏิบัติ ได้จริง ไม่ใช่นโยบายที่เกิดจากความต้องการของสมาชิกและผู้บริหารองค์กรเท่านั้น หรือเป็นเรื่องที่ ใหญ่เกินความสามารถของบุคลากรในองค์กรจะทำได้ ทั้งนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการทำงาน

แบบมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือการทำงาน ภายในองค์กร ซึ่งนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารองค์กรในปัจจุบัน เนื่องจากจะช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมเกิดความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ ทำให้ผู้มีส่วนร่วมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นยินยอมปฏิบัติตาม และยอมรับนโยบายการบริหารงานได้อย่างสมัครใจ

5.3.4 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ลำดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรตั้งเป้าหมายในการทำงานเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของ พนักงาน เพื่อประกอบการพิจารณาในการเลื่อนขั้นหรือการให้โบนัสประจำปี เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าการ ทำงานในแต่ละวันมีผลตอบแทนที่คุ้มค่ารออยู่ข้างหน้า ส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ และมีขวัญ และกำลังใจในการที่จะปฏิบัติงานต่อไปในองค์กรนี้มากขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

5.4.1 ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในตำแหน่งอื่น ๆ แบบเจาะจง เพื่อที่จะนำผล จากการวิจัยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรมของพนักงาน ซึ่งผู้บริหารโรงแรมสามารถนำข้อมูลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และ กำหนดเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลได้

5.4.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานในโรงแรมของ พนักงานโรงแรมและผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมเพิ่มเติม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีอื่น เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำให้ทราบ ถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานในโรงแรม

5.4.3 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานใน อุตสาหกรรมโรงแรม ในจังหวัดอื่น ๆ อาทิ ในจังหวัดที่มีชายทะเล และจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่ ได้รับค่านิยม

5.4.4 สามารถนำปัจจัยที่พบไปศึกษาในธุรกิจด้านการบริการที่เกี่ยวข้องเช่น ร้านอาหาร

บรรณานุกรม

- กาญจนา กาญจนะ. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวน
ปรุงเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิติมา ปรีดีติติก. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: ชนະการพิมพ์.
- กองสวัสดิการแรงงาน. (2547). คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life). อนุสารแรงงาน,
11(4), 18 – 19.
- ชนิษฐา สิงห์โตทอง. (2556). แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ของโรงแรม เซอรادتัน พัทยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
คู่มือการเรียนการสอนธุรกิจโรงแรม: ความหมายของอุตสาหกรรมบริการโรงแรม. (2548). สืบค้นจาก
http://www.teacher.ssru.ac.th/weera_we/file.php/1/_Hotel_Event_5_Oct_14/Social_book_Hotel_.pdf.{6.
- ชนงกรณ์ กุณชลบุตร. (2549). หลักการจัดการองค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชรีณี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรมแขวง
แลมด้า เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชิบ จิตนิยม. (2534). ความต้องการข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของกลุ่มประชาชน
ผู้ใช้บริการเคเบิลทีวี: ศึกษาเฉพาะกรณีสมาชิกของบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล บรอดคาสติ้ง
คอร์ปอเรชั่น จำกัด (ไอบีซี). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชมพูนุท ศรีพงษ์. (2549). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในสามจังหวัดชายแดน
ภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ยะลา.
- ชลดา สิทธิกรโสมนัส. (2548). แรงจูงใจและพฤติกรรมในการเลือกศึกษาต่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์. (2543). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ทรงศักดิ์ ศรีกาฬสินธุ์. (2523). การเตรียมและพัฒนาผู้บริหารการศึกษา. *วารสารการศึกษา*, 2(8), 14-15.
- ธนัสถ์ เกษมไชยานันท์. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ (Web sites) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญญนิตน์ นาคสินธุ์. (2549). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพกรณีศึกษา โรงพยาบาลตราด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นงลักษณ์ บุญไทย. (2539). *ความรู้สึกรู้สึกคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุ และความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น ๆ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บรรเจิด บุญเสริมส่ง. (2551). *การรับรู้ลักษณะงานและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทไทยเมอริรี่ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บุญมัน วงศ์สุนทรรัตน์. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปกรณ์ ขอเจริญ. (2549). *ปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด ในจังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ประมะ สตะเวทิน. (2533). *การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). *คุณภาพชีวิตการทำงาน*. กรุงเทพฯ: โปรดักทีวิตีเวิร์ด.
- พาสนา จุลรัตน์. (2548). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชิต พิศณุภูมิ. (2555). *การศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตของสำนักงานตัวแทนนายพิชิต พิศณุภูมิ จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เพ็ญพิชชา ล้วนดี และเยาวลักษณ์ อ่ำจำเริญ. (2558). *แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว*. *วารสารเกื้อการุณย์ คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์*, 21(1).
- พงษ์ หรดาล. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

- พรชนก ทองลาด และอัจฉรา เมฆสุวรรณ. (2553). *แรงจูงใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเป็นเลิศด้านบริการที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลลำปาง จังหวัดลำปาง*. ม.ป.ท.: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตย์. (2544). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพฑูรย์ วงศ์เวชวินิท, เยาวภา ตี๋สุขสุวรรณ และวราภรณ์ ผลประเสริฐ. (2544). *ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีอนามัยที่มีต่อผลการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการการแพทย์และสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา*. วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา, 17(2).
- มณีนรัตน์ เกิดผลวัฒนา. (2546). *ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2539). *ความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน* [เอกสารประกอบการสอนวิชา ทม 601 พฤติกรรมองค์กร]. กรุงเทพฯ: โครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยุบล เบญจรงค์กิจ. (2542). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *การจูงใจและการเสริมแรง พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- รัตนรพี ณ นคร. (2554). *ปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชีกรณีศึกษาบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ริกกี ชิงห์ และวรัญญา เศษคง. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล แกรนด์ รีสอร์ท แอนด์วิลล่าส์ หัวหิน*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรีย์ ทรัพย์มี. (2526). *การแนะแนวอาชีพ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรีย์ ทรัพย์มี. (2531). *การแนะแนวในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- วรรษ อุทธา. (2554). *แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพในจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วรวิทย์ โพธิ์ลาภ. (2556). *แนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสัญญาจ้างแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม แกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุพีร์ ลิ้มไทย, ณกมล จันทร์สม, ลัทธิตกาล ศรีวะระมย์ และอารีพันธ์มณี. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศุภกิตต์ กิจประพพฤทธิ์กุล. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอกรีเซอร์ส เซ็นเตอร์จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุวสา ชัยสุรัตน์. (2537). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ภูมิบัณฑิตการพิมพ์.
- อมรรัตน์ หอมชื่น. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของนักศึกษาาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูงโรงเรียนไทยบริหารธุรกิจและพาณิชย์การ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร*. ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อารี เพชรผุด. (2539). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุกฤษฏ์ เกตุกันหา. (2549). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สาขากรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2544). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองการพิมพ์.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence relatedness and growth*. New York: Free Press.
- Berelson, B., & Steiner, G. A. (1964). *Human behavior*. New York: Harcourt Brace and World.
- Domjan, M. (1996). *The principles of learning and behavior belmont*. California: Thomson Wadsworth.
- Gilmer, B. V. H. (1967). *Applied psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Hauser, P. M., & Duncan, O. D. (1959). *The study of Population: An Inventory and appraisal*. Chicago: Chicago University Press.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Luthans, F., & Doh, J. P. (2009). *International management: Culture, strategy and behavior (7th ed.)*. New York: McGraw-Hill/ Irwin.
- McClelland, D. (1940). *Motivation: Theory and research*. New York: Willey.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Morse, N. C. (1958). *Satisfaction in the white collar job*. Ann Arbor: University of Michigan.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, cause, and consequences*. Thousand Oaks: Sage.

- Vroom, V. H. (1970). Industrial social psychology. *Management and Motivation*, 11(12), 91-103.
- Weiten, W., & Lloyd, A. M. (2003). *Psychology applied to modern life: Adjustment in the 21st Century* (7th ed.). Belmont: Thomson Wadsworth.
- Woolfolk, A. E. (2007). *Motivation and personality* (2nd ed.). n.p.: WeLearn.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.





แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สาขาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านให้ถือเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น ในโอกาสนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการเลือกทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าตัวเลือกที่ต้องการ

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1) ชาย	<input type="checkbox"/> 2) หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 21 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 21 - 30 ปี
<input type="checkbox"/> 3) 31 - 40 ปี	<input type="checkbox"/> 4) 41 - 50 ปี
<input type="checkbox"/> 5) 51 ปีหรือมากกว่า 51 ปีขึ้นไป	
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า มัธยมปลาย
<input type="checkbox"/> 2) มัธยมปลาย/ ปวช.
<input type="checkbox"/> 3) ปวส.
<input type="checkbox"/> 4)ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 5) สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> 1) โสด	<input type="checkbox"/> 2) สมรส	<input type="checkbox"/> 3) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
---------------------------------	----------------------------------	--
5. ตำแหน่งงาน

<input type="checkbox"/> 1) Front Office (พนักงานส่วนหน้า)
<input type="checkbox"/> 2) Food and Beverage/ Waiter or Waitress (พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม)
<input type="checkbox"/> 3) Main Kitchen (พนักงานครัว)
<input type="checkbox"/> 4) Housekeeping (แม่บ้าน)
<input type="checkbox"/> 5) Other (อื่น ๆ โปรดระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2) 10,001 - 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3) 20,001 - 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4) 30,001 - 40,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5) 40,001 บาทขึ้นไป	
7. ระดับมาตรฐานของโรงแรม

1) ระดับ 3 ดาว	2) ระดับ 4 ดาว
3) ระดับ 5 ดาว	

ตอนที่ 2: ข้อมูลด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อ จากประสบการณ์การทำงานของท่าน ว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมมากน้อยเพียงใด โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในระดับแรงจูงใจที่ท่านต้องการ

ด้านแรงจูงใจ	ระดับแรงจูงใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8. ความสำเร็จของงาน					
9. ความมั่นคงในตำแหน่งงาน					
10. การยอมรับนับถือ					
11. ความน่าสนใจในตำแหน่ง					
12. ภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบ ในตำแหน่งงาน					
13. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ในงาน					
14. เงินเดือน/ สวัสดิการต่าง ๆ					
15. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน					
16. นโยบายและการบริหารภายใน องค์กร					
17. การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน					
18. การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน					
19. ชื่อเสียงขององค์กร					
20. ความมั่นคงขององค์กร					

ตอนที่ 3: ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อ ว่าท่านมีระดับความพึงพอใจในปัจจุบันต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมากน้อยเพียงใด โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในระดับความพึงพอใจที่ท่านมีความคิดเห็นมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจ ในปัจจุบันต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
21. ลักษณะของงานสอดคล้องกับ ความรู้และความสามารถ					
22. ภาพลักษณ์ขององค์กร/ โรงแรม					
23. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน					
24. ระยะทางจากที่พักไปทำงาน					
25. มาตรฐานในการปฏิบัติงาน					
26. ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล					
27. โอกาสและความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน					
28. การดูแลและเอาใจใส่ของ หัวหน้างาน					
29. ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร					
30. การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน					
31. การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน					
32. โรงแรมให้โอกาสในการพัฒนา ความรู้ที่ท่านสามารถนำไปใช้					
33. ความพึงพอใจในการทำงานของ ท่านโดยรวมอยู่ในระดับใด					

34. ท่านคิดว่าท่านจะทำงานต่อในอุตสาหกรรมโรงแรมต่ออีกกี่ปี

1) ต่ำกว่า 1 ปี

2) 1 - 2 ปี

3) 3 - 4 ปี

4) 5 - 6 ปี

5) มากกว่า 6 ปีขึ้นไป

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

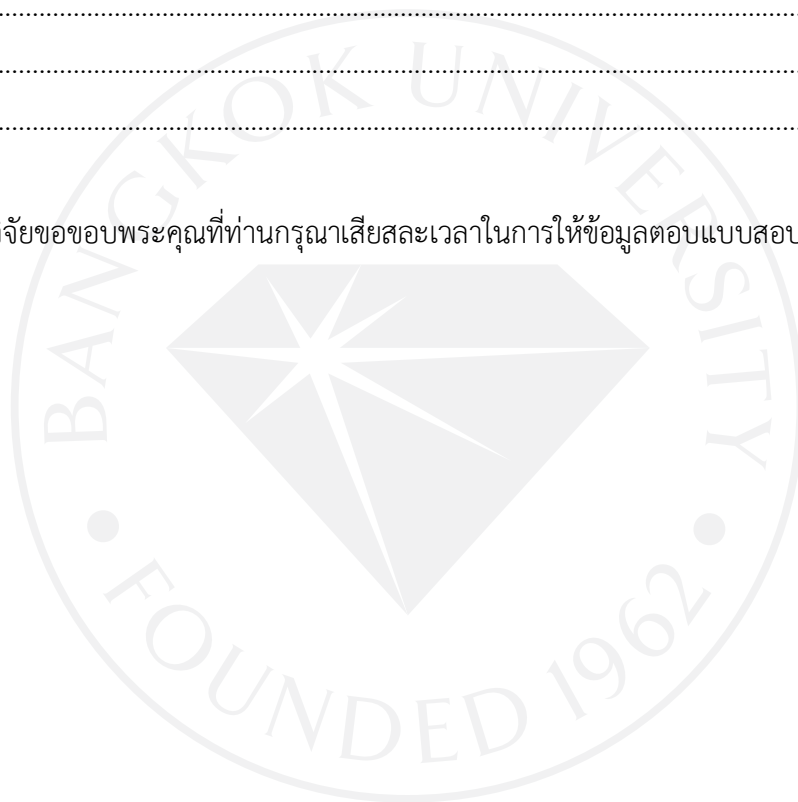
.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นุตนลิน ลิมาพร

อีเมล

peach.nutnarin@gmail.com

ประวัติการศึกษา

ระดับปริญญาตรี: ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ระดับมัธยมศึกษา: โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี

โรงเรียนสตรีวรนาถบางเขน



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 29 เดือน กันยายน พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ศุภลักษณ์ กิมมาพร อยู่บ้านเลขที่ 1301 หมู่ 3

ซอย สีหภูมิสุรณี ถนน กุ่มพริก ตำบล/แขวง เกาะแก้ว

อำเภอ/เขต บึงกุ่ม จังหวัด สมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ 10260

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7970500145

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

คณะ มนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

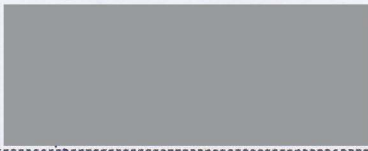
ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ ปัจจัยแรงจูงใจของ ความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรม
โรงแรม


ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")

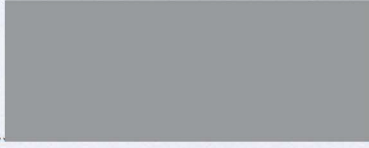
ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกจำหน่าย เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดย
ละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ  ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(คุณพิศ ภิมาพร)

ลงชื่อ  ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ  พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิมลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ  พยาน
(ดร.ดวงธิดา นันทาภรณ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร