

**ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ**

นายสุธี จรุงเรืองโชค

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2551

The Employees' Motivation Work Performance of Mandarin Bangkok Hotel

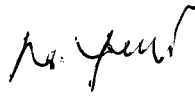
Mr. Suthee Jongrungruangchoke

A Dependent Study Submitted in Partial Fulfillment of the requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
SukhothaiThammathirat Open University

2008

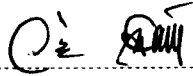
หัวข้อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ
 ชื่อและนามสกุล นายสุธี จงรุ่งเรืองโชค
 แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
 สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
 อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วินัย รังสินันท์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
 ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 26 เดือน 11 พ.ศ. 2552

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ

ผู้ศึกษา นายสุธิ จรุงเรืองโชค **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ นุญเลิศ **ปีการศึกษา** 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ (2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ (3) เสนอแนะแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ จำแนก ตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้ต่อเดือน แผนการทำงานและอายุงาน

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ จำนวน 161 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณสูตรของ ทาโร ยามาเน่ได้กลุ่มตัวอย่าง 115 คนโดยสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้อย จึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 161 คนเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแมนดารินกรุงเทพฯ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) ระดับแรงจูงใจต่อปัจจัยที่มีผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 (3) ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหารโรงแรมควรใช้ระบบคุณธรรมมาใช้ในการบริหารงานบุคคลและร่วมมือกับโรงแรมต่างๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรร่วมกัน ตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยอยู่เสมอและประยุกต์ใช้เทคนิคของการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสริมสร้างความสามัคคีในองค์การ การส่งเสริมการทำงานกันเป็นทีม และการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ

กิตติกรรมประกาศ

การทำรายงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากทางรองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ แห่งสาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และที่ได้กรุณาอบรมสั่งสอนให้คำแนะนำและติดตามการทำรายงานค้นคว้าอิสระอย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่าน ตลอดจนอาจารย์ นักวิชาการ บุคลากรและผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ขอขอบคุณผู้แต่งตำราและเอกสารต่างๆ รวมถึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งกับ คุณ วิไล วิริยาวิบูลย์กิจ และคุณชิตีพัทธ์ สิริกุลโชค ฝ่ายบุคคลของโรงแรมและพนักงานทุกท่านของ โรงแรมแมนดารินกรุงเทพ รวมทั้งขอขอบพระคุณทาง อาจารย์มัลลย์พร ชูปไชยสง อาจารย์ประกายดาว แก้วเนตร อาจารย์ศิริมา แซ่เช่า ที่ได้กรุณาตรวจแบบสอบถามพร้อมทั้งชี้แนวทางแก้ไขเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขออุทิศแด่ประเทศชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์อันเป็นที่รักยิ่ง เหล่าคณาจารย์ในอดีต รวมถึงเหล่าคณาจารย์ของมหาวิทยาลัย และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช รวมถึงผู้มีพระคุณทุกท่าน

สุธี จรุงเรืองโชค

พฤษภาคม 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎี.....	8
ประวัติและลักษณะงานของบริษัท.....	19
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ.....	31
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	49
สรุปการวิจัย.....	49
อภิปรายผล.....	52
ข้อเสนอแนะ.....	53
บรรณานุกรม.....	55
ภาคผนวก.....	58
ก แบบสอบถาม.....	59
ข ตารางการหาค่าความตรงของเนื้อหา (Content Validity).....	71
ประวัติผู้ศึกษา.....	77

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	28
ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	28
ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	29
ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	29
ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการนับถือศาสนา.....	30
ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	30
ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงาน.....	31
ตารางที่ 4.8 ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน.....	31
ตารางที่ 4.9 ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับถือ.....	32
ตารางที่ 4.10 ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน.....	32
ตารางที่ 4.11 ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ.....	33
ตารางที่ 4.12 ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....	33
ตารางที่ 4.13 ระดับความสำคัญของปัจจัยยอนามัยด้านการบังคับบัญชา.....	34
ตารางที่ 4.14 ระดับความสำคัญของปัจจัยยอนามัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน.....	34
ตารางที่ 4.15 ระดับความสำคัญของปัจจัยยอนามัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน.....	35
ตารางที่ 4.16 ระดับความสำคัญของปัจจัยยอนามัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	35
ตารางที่ 4.17 ระดับความสำคัญของปัจจัยยอนามัยด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	36
ตารางที่ 4.18 ระดับความสำคัญของปัจจัยยอนามัยด้านนโยบายและการบริหารของโรงแรม.....	36
ตารางที่ 4.19 ระดับความสำคัญของพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอการปฏิบัติงาน.....	37
ตารางที่ 4.20 ระดับความสำคัญของพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน.....	37
ตารางที่ 4.21 ระดับความสำคัญของพฤติกรรมด้านความสามัคคีในองค์กร.....	38
ตารางที่ 4.22 ระดับความสำคัญของพฤติกรรมด้านความผูกพันต่อองค์กร.....	38
ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ.....	39
ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ.....	40
ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ.....	42
ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ.....	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานกับระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผล ต่อ แรงจูงใจ.....	44
ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผล ต่อ แรงจูงใจ.....	45
ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างแผนงานกับระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผล ต่อแรงจูงใจ.....	46
ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างศาสนากับระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผล ต่อแรงจูงใจ.....	48

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ.....	4
ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์.....	15

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคเหตุการณ์ปัจจุบันมีหลายสิ่งหลายอย่างเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจ สภาพสังคม สภาพบ้านเมือง ซึ่งจะพบว่าเกิดผลกระทบต่างๆ ตามมาไม่ว่าจะเป็นแง่บวกหรือแง่ลบ ถ้ามองในแง่บวกหากเทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามากขึ้นความเจริญก็จะก้าวหน้าตาม ในทางกลับกันความเจริญทางจริยธรรม คุณธรรม ศีลธรรม รวมถึงวัฒนธรรมที่ดั้งเดิมก็จะถูกมองข้ามไป สังคมทุกวันนี้คนส่วนใหญ่อยู่ภายใต้การแข่งขันเพื่อเอาชีวิตให้รอดหรือปรับเปลี่ยนสภาพชีวิตให้ดีขึ้น สำหรับสิ่งหนึ่งที่เป็นปัญหาพบเห็นได้บ่อยในปัจจุบันคือปัญหาคุณภาพชีวิต ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาหรือผู้ที่ทำงานในส่วนของนักศึกษาสถาบันการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิต แต่สำหรับผู้ที่ทำงานหน่วยงานตามองค์กรมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ดังจะเห็นได้จากหน่วยงานองค์กรที่ทำหน้าที่พัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรในองค์กร คือ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีหน้าที่คัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงาน รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ในการทำงาน เพื่อให้เกิดคุณภาพในการทำงานสำหรับพนักงานหรือบุคลากรนั้นเปรียบได้เหมือนเป็นแรงขับเคลื่อนขององค์กร ถ้าหากมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ต้องยอมรับกันว่าส่วนหนึ่งที่จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจจะฟันฝ่าอุปสรรคในการทำงานคือ **แรงจูงใจในการทำงาน**

ทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมรวมทั้งการเมืองแม้ว่าในปัจจุบันนี้มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามามีส่วนในการพัฒนา ทำให้เกิดกลไกเครื่องจักรใหม่ มากมาย แต่ถ้าหากขาดทรัพยากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพแล้วนั้น ก็ยิ่งจะทำให้ องค์กรนั้น ๆ ขาดความก้าวหน้าไม่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามที่ได้กำหนดไว้ ฉะนั้น “คน” จึงเป็นหัวใจของการทำงาน และเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญอย่างยิ่ง ในภาวะที่เศรษฐกิจของประเทศกำลังประสบกับปัญหาวิกฤติอยู่นั้น การดำเนินการของหลาย ๆ ธุรกิจได้ชะงักงัน แต่ทว่าการดำเนินการธุรกิจด้านการบริการนั้น กลับเจริญเติบโตอย่างมากมีแนวโน้มของการแข่งขันกันอย่างสูงมาก จึงทำให้ธุรกิจด้านการบริการเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยสำคัญในการแก้ปัญหา และพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย การดำเนินการธุรกิจการ

บริการในส่วนของธุรกิจโรงแรมนั้น ได้ถือกำเนิดขึ้นอย่างเป็นทางการในสมัยรัตนโกสินทร์ของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งในสมัยก่อนนั้นผู้คนมักจะมีค่านิยมในทางลบต่องาน โรงแรมเป็นอย่างมาก คนส่วนใหญ่มองว่างานโรงแรมนั้น เป็นงานที่ไม่มีเกียรติไม่มีความมั่นคงแต่ ในสถานการณ์ปัจจุบันนี้ค่านิยมดังกล่าวเริ่มเปลี่ยนไป เพราะเนื่องจากตัวธุรกิจโรงแรมนั้น ได้ เติบโตอย่างรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ค่านิยมเชิงลบเปลี่ยนสภาพเป็นเชิงบวก มีผลให้ ความ ต้องการบุคลากรที่มีพื้นฐาน ความรู้ความชำนาญและทักษะพิเศษมีเพิ่มขึ้นรวดเร็ว เป็นสา เหตุให้มีการแย่งชิงบุคลากรที่มีคุณภาพ และความชำนาญพิเศษ เป็นผลให้เกิดความขาดแคลน แรงงานในธุรกิจด้านนี้ ปัญหาในด้านบริหารของแผนกทรัพยากรมนุษย์ที่หลาย ๆ หน่วยงานกำลัง ประสบอยู่ก็คือ ปัญหาสมองไหล (Brain drain) ซึ่งหมายถึง การที่พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ลากออกไปร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นที่บุคคลนั้นคิดว่าน่าจะสร้าง โอกาสให้กับตนเอง มีความ ก้าวหน้าทางด้านรายได้ สวัสดิการและผลประโยชน์ต่าง ๆ ตลอดจนลักษณะของงานที่จะเข้าไป รับผิดชอบ ซึ่งหากไม่ประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ก็จะตัดสินใจลาออก ไปปฏิบัติงานกับองค์กร อื่นที่คิดว่าเดิมอีก จึงเกิดค่านิยมการเปลี่ยนงานเพื่อแสวงหาองค์กรใหม่ที่ดีกว่าของบุคลากรใน วัยทำงาน วัฒนธรรมการเปลี่ยนองค์การของบุคคลนั้นเริ่มต้นมาจากประเทศที่พัฒนาแล้ว (developed countries) ซึ่งความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจทำให้เกิดการขาดแคลนแรงงาน แล้วถ่า ยทอดมายังประเทศที่กำลังพัฒนา (developing countries) โดยเฉพาะประเทศที่ไม่ได้มีการวางแผนถ้ วงหน้าด้านการผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพไว้รองรับ เมื่อธุรกิจเจริญเติบโตขึ้น ก่อให้เกิดการ ขาดแคลนแรงงานได้ทันที จำนวนบุคลากรในวิชาชีพนั้น ๆ ก็จะเพิ่มอัตราการเข้า - ออกจากงาน (turnover rate) เพื่อแสวงหาองค์กรที่ได้รับประโยชน์มากกว่าสูงขึ้น และเมื่อใดที่ความเจริญเติบโต ทางเศรษฐกิจชะลอตัวลง ปัญหาเหล่านี้ก็จะคลี่คลายลงบ้างเมื่อเศรษฐกิจเจริญเติบโตขึ้นอีกปัญหานี้ ก็หมุนเวียนกลับมาอีกไม่รู้จบสิ้น

เหตุที่ผู้วิจัยศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ โรงแรม ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นโรงแรมหนึ่งในกรุงเทพฯ ที่ มีมาตรฐานเหมือนกับโรงแรมทั่วไป มีบริการต่าง ๆ เช่น คอฟฟี่ชอป ภัตตาคารแบบต่าง ๆ และ ผับเรสเตอรอง พร้อมทั้งเสนอบริการสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย เช่น ศูนย์บริการทางธุรกิจ ศูนย์สุขภาพ บริการจัดเลี้ยงวาระต่าง ๆ ไม่ว่าจะในหรือนอกสถานที่ รวมทั้งให้บริการจัด ประชุมสัมมนาและบริการอื่น ๆ จากผลประกอบการดำเนินการมาตลอด ซึ่งบางช่วงมีผลกระทบ ของวิกฤติทางเศรษฐกิจก็ตามที แต่ทว่าทางโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ ก็สามารถฟื้นฝ่าวิกฤติต่าง ๆ มาได้ ในขณะที่เดียวกันนั้น ทางโรงแรมก็ได้ประสบกับปัญหาจากวัฒนธรรมการนิยมเปลี่ยนองค์การ ทำงานของบุคลากร ซึ่งมีแนวโน้มค่อนข้างจะสูงเนื่องจากการดำเนินการธุรกิจของ โรงแรมในปัจจุบัน

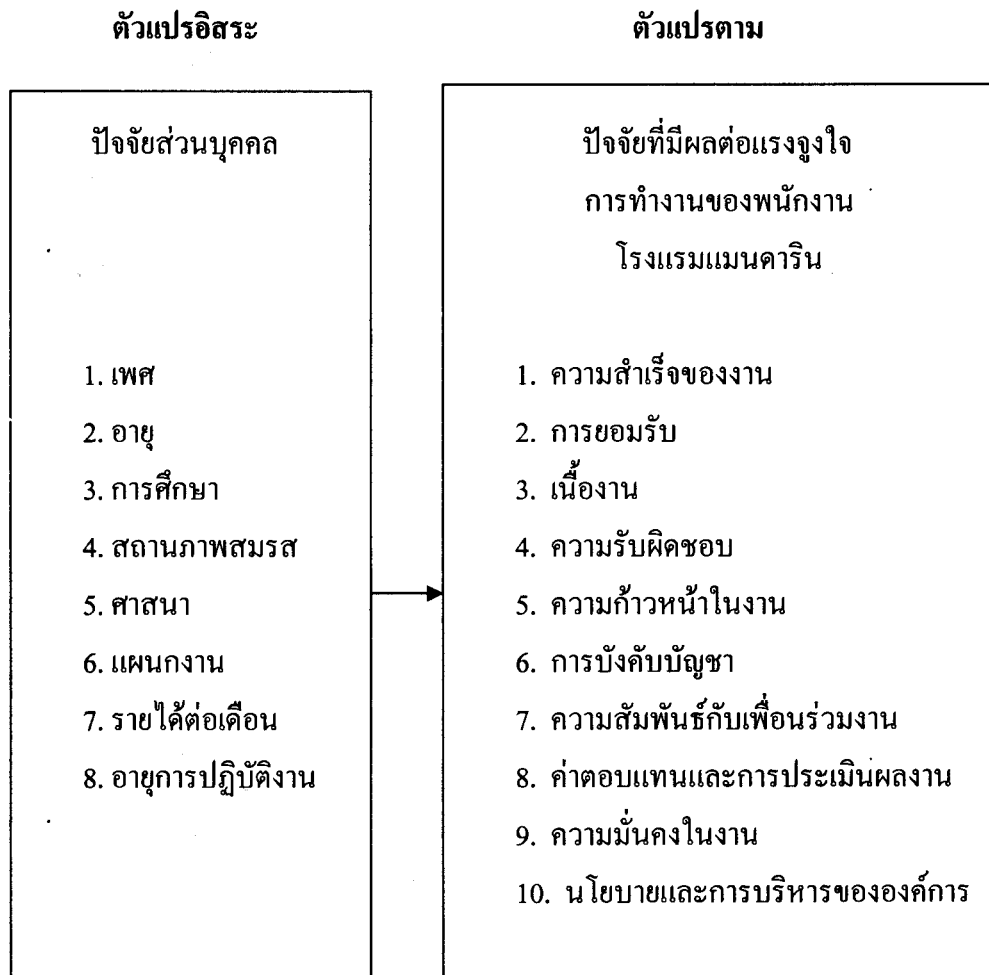
มีสภาวะการแข่งขันค่อนข้างสูง หากพิจารณาถึงกลุ่มพนักงานผู้ชำนาญการที่โรงแรมฯ ได้รับเข้าทำงานนั้น หลายคนจบการศึกษาด้านการโรงแรม การท่องเที่ยว การบริการ หรือจบการศึกษาเกี่ยวกับการบริหาร จะเห็นได้ว่าเขาเหล่านั้นล้วนแต่เป็นบุคลากรที่มีคุณสมบัติพิเศษที่อยู่ในบุคคลเฉพาะคนเท่านั้น คือคุณลักษณะที่มีใจรักงานบริการ (Service minded) มีความอดทนและอดกลั้นต่อความต้องการที่หลากหลาย ของแขกผู้มาใช้บริการมีมารยาทสุภาพอ่อนน้อมทำให้เป็นที่ต้องการในตลาดแรงงาน ด้วยเหตุนี้พนักงานเหล่านี้ จึงมีการลาออกไปอยู่กับโรงแรมอื่น หรือธุรกิจด้านการบริการที่ให้ข้อเสนอที่ดีกว่า จากค่านิยมในการเปลี่ยนงานนี้เอง ทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีต้นทุนสูงเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการและผลประโยชน์แบบต่าง ๆ การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร เพราะว่าหากองค์กรใดไม่สามารถบำรุงรักษาพนักงานให้อยู่ร่วมกับองค์กรได้ในระยะยาวแล้วนั้น เมื่อมีผู้ลาออกจากงานถือว่าเป็นการลงทุนสูญเปล่า โดยไม่คุ้มค่าจากการศึกษาของครองและคณะ (Cronk et al. 1994, p.64) ได้กล่าวไว้ว่า การบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและบรรลุเป้าหมายในอาชีพ เรื่องการบำรุงรักษาทรัพยากร จึงเป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มิฉะนั้นแล้วองค์กรโดยรวมจะได้รับผลกระทบด้วยเหตุนี้

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 2.1 ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ
- 2.2 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ
- 2.3 เสนอแนะแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้ต่อเดือน แผนการทำงาน และอายุงาน

3. กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
โรงแรมแมนดารินกรุงเทพ

4. สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

4.1 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน
กรุงเทพ จำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน

4.2 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน
กรุงเทพ จำแนกตามอายุไม่แตกต่างกัน

4.3 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ จำแนกตามสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน

4.4 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4.5 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

4.6 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

4.7 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ จำแนกตามแผนกของงานไม่แตกต่างกัน

4.8 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ จำแนกตามศาสนาไม่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

5.1 **ขอบเขตด้านเนื้อหา (content)** ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ โดยวัดระดับแรงจูงใจของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ ที่มีต่อการทำงาน

5.2 **ขอบเขตด้านสถานที่ (place)** ได้ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ

5.3 **ขอบเขตด้านประชากร (population)** ขนาดตัวอย่าง ผู้ศึกษากำหนดขนาดของตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane 1973; อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2540 : 71) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 115 คน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน ไม่มากพอจึงได้ทำการศึกษาจากกลุ่มพนักงานทั้งหมดของ โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ จำนวน 161 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 91 คน และแบ่งเป็นเพศชาย 70 คน โดยแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้ แม่บ้าน 30 คน ซักรีด 7 คน ช่าง 18 คน จัดเลี้ยง 5 คน เลขานุการ 2 คน อาหารเครื่องดื่มและครัวหลวง 37 คน บัญชี 17 คน การเงิน 13 คน สโตร์ 2 คน จัดซื้อ 2 คน ต้อนรับ

18 คน บุคคล 8 คน เซลล์ 3 คน ประชาสัมพันธ์ 2 คน (เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่จะสำรวจ มีจำนวนไม่มาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนพนักงานทั้งหมด)

5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร (variable) ได้จำแนกตัวแปรดังนี้

5.4.1 *ตัวแปรอิสระ (independent variable)* ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ศาสนา แผนงาน รายได้ต่อเดือน อายุการปฏิบัติงาน

5.4.2 *ตัวแปรตาม (dependent variable)* ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ 1.ความสำเร็จของงาน 2.การยอมรับ 3.เนื้องาน 4.ความรับผิดชอบ 5. ความก้าวหน้าในงาน 6.การบังคับบัญชา 7.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 8.ค่าตอบแทนและการประเมินผลงาน 9.ความมั่นคงในงาน 10.นโยบายและการบริหารขององค์กร

5.5 ขอบเขตด้านเวลา (time) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกันยายนปี 2551

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการอยากทำงาน ในที่นี้อาจประกอบด้วยหลายอย่าง เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับ เนื้องาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและการประเมินผลงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารขององค์กร

6.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงผลักดันหรือแรงเสริม ที่เป็นพลังทางใจ ช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความอยากในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ยาวนานต่อไป

6.3 พนักงาน หมายถึง พนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ เป็นผู้ที่มิตำแหน่งงานประจำ และ ทำงานอยู่กับโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ

6.4 การจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งตอบแทนกับบุคคลรวมถึงการบรรลุผลโดยส่วนรวม ซึ่งกลายเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมของการทำงาน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร เพื่อเสริมสร้างวิสัยทัศน์ในการให้บริการของพนักงานทุกระดับในโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ

7.2 ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับในโรงแรม

7.3 ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการบริหารของพนักงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการ

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุคคลที่มีกำลังใจในการปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น อาจจะมีหรืออาจจะไม่มีความสามารถเหนือคนอื่น แต่มีความอดทนที่จะทำงานหนัก หรือมีความพยายามมากกว่าคนอื่น นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายกับคุณสมบัติหรือการกระทำนี้ว่าเป็นความทะเยอทะยานหรือมีแรงจูงใจ

แรงจูงใจไม่ใช่สิ่งที่มองเห็นได้แต่อนุมานได้ ทำอย่างไรเราจึงจะสามารถสร้างแรงจูงใจให้ให้กับพนักงานให้มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น เพื่อที่จะนำไปสู่การได้มาซึ่งผลงานที่ดีอาจกล่าวได้ว่าแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง กระบวนการจูงใจที่มีต่อการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 3 อย่าง โดยแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างสูงกับองค์การและบุคคล ได้แก่

- ทิศทาง (Direction) เป็นการกำหนดวิธีในการปฏิบัติเพื่อบรรลุสิ่งที่มุ่งหวัง องค์กรต้องการลูกจ้างที่สามารถบังคับตัวเองให้ทำงานด้วยความรับผิดชอบ
- ความกระตือรือร้น (Intensity) แสดงถึงระดับของความทุ่มเทในการพยายาม ทำให้เราไปถึงเป้าหมาย องค์กรต้องการลูกจ้างที่แสดงให้เห็นถึงแรงผลักดันในการทำงาน
- ความทนทาน (Duration) ทนที่จะรักษาพลังงานไว้จนผ่านช่วงเวลาไปได้ องค์กรต้องการลูกจ้างที่ทำงานผ่านช่วงเวลาที่ดีและแย่ได้ในขณะเดียวกัน

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานโรงแรมแมนดารินกรุงเทพ มีจุดมุ่งหมายที่จะทราบว่าตัวแปรใดที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องหรืองานวิจัยต่าง ๆ ผู้ศึกษาได้เลือกแนวคิดและทฤษฎีต่อไปนี้มาเป็นกรอบในการศึกษา ได้แก่

1. แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับพื้นฐานในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล และจากการอ้างอิงของปัจจัยรอบข้าง เช่น จากหน่วยงานสวัสดิการประกันสังคมของกระทรวงแรงงาน หรือจากเพื่อนรอบตัวที่ทำงานในองค์กรอื่น เป็นข้อเปรียบเทียบหรือข้อแตกต่างของผลรับในการทำงาน ที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือผลตอบแทนที่เป็นค่าทดแทนจากการทำงาน

พุนศิริ วัจนะภูมิ (2539:84) ผลตอบแทนต่าง ๆ เป็นสิ่งหนึ่งของการจูงใจแยกเป็น 2 ประเภท ประเภทแรก คือ เงินเดือนหรือค่าจ้าง และสิ่งจูงใจทางอ้อม (indirect incentive) ได้แก่ บำเหน็จบำนาญและผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ต้องยอมรับกันว่ามีหลายสิ่งหลายอย่าง ที่เป็นผลประโยชน์จากการทำงาน ซึ่งแต่ละคนจะมองผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน ไม่เหมือนกัน บางคนอาจมองเรื่องชื่อเสียงขององค์กร บางคนอาจมองเรื่องที่พัก เพราะต้องใกล้ที่ทำงานจะได้สะดวกต่อการทำงาน แต่โดยภาพรวมแล้วองค์กรจะหยิบยื่นสิ่งที่มองเห็นได้ชัด เช่น เงินเดือน วันหยุดพักผ่อน ประกันสังคมเงินเบี่ยเลี้ยงต่าง ๆ ตามประเภท สวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงความรู้ ประสบการณ์ใหม่ ๆ และการได้มีโอกาสพบปะผู้คน ล้วนแล้วแต่เป็นผลจากการได้ทำงานในองค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรหยิบยื่นผลประโยชน์ที่ให้ไม่เหมือนกัน

1. นโยบายและการบริหาร (policies and administration)
2. การบังคับบัญชา (supervision)
3. สภาพการทำงาน (working condition)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations)
5. ผลตอบแทนและความมั่นคงในงาน (benefits and security)

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจมีปัจจัยที่สำคัญและเกี่ยวข้องอยู่ 2 ประการ คือ

มนุษย์ทุกคนมีสัญชาตญาณของความเป็นมนุษย์เหมือนกัน ชีวิตพื้นฐานของมนุษย์คือ การดิ้นรนเพื่อมีชีวิตให้อยู่รอด ปัจจัยที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการพื้นฐานคล้ายกัน แต่ความเต็มเต็มของแต่ละคนไม่คล้ายกัน ความต้องการบางอย่างโดยรวมอาจดูเหมือนกัน แต่จริง ๆ ลึกก็ไม่ได้เหมือนกันหมด
2. มีความเป็นไปได้ที่จะต้องใช้เวลาถึงครึ่งชีวิต หรือมากกว่านั้นอยู่กับงาน มันเป็นเวลาที่ยาวนานที่อาจทำให้คุณเบื่อ หรือไม่มีความสุขไม่สมหวัง และจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่มีต่อครอบครัว ชีวิตในสังคม และอาจจะกระทบต่อสุขภาพร่างกายด้วย

ผลกระทบต่อแรงจูงใจ 5 ข้อ (Five Critical Concepts in Motivation) (ชินรัตน์ สมสืบ และพลศรี กษาชีวะ 2540:146-203)

- พฤติกรรม (Behavior) เป็นการกระทำที่เกิดจากแรงจูงใจ
- สมรรถภาพ (Performance) คือ การประเมินผลพฤติกรรม
- ความสามารถ (Ability) คือ 1 ใน 3 สิ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม
- สถานการณ์ที่ถูกจำกัด (Situation constraints) คือ ตัวกำหนดพฤติกรรมในด้านสภาพแวดล้อม

- แรงจูงใจ (Motivation) คือ ตัวกำหนดพฤติกรรมตัวที่ 3 หมายถึง อะไรที่คุณคิดว่าจะทำและสถานการณ์ที่ถูกจำกัดคือสิ่งที่คุณต้องยอมทำตาม

องค์ประกอบเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญต่อการแสดงออกของพฤติกรรม พฤติกรรมสูงสุดจะเห็นได้เมื่อคนใช้ความสามารถสูงสุด แสดงให้เห็นว่ามีแรงจูงใจอย่างมาก และในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการกระทำที่ตัดสินว่า “ด้อยสมรรถภาพ” (Poor performance) จะแบ่งลักษณะออกเป็น 4 ปัจจัย

1. องค์การนั้นอาจมีมาตรฐานที่สูง ซึ่งในองค์การอื่นอาจมองผลการปฏิบัติงานนี้ในแง่บวก

2. บุคคลอาจขาดความต้องการที่จะแสดงความสามารถ

3. บุคคลอาจขาดแรงจูงใจที่จะแสดงความสามารถ

4. บุคคลอาจขาดเครื่องมือหรือโอกาสในการที่จะแสดงความสามารถ

การปรับใช้ทฤษฎี ความคาดหวังในลักษณะรูปธรรมมี ดังนี้ (ไชยรุท ตรีสกุล 2542: 61-79)

1. ค้นหาว่าผู้ปฏิบัติงานต้องการผลลัพธ์แบบใด หากนักบริหารไม่สามารถล่วงรู้ถึงความคิดความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเสียแล้ว ก็เป็นการยากที่จูงใจหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานของเขาได้ ในที่นี้อาจใช้เทคนิคของการออกแบบสอบถาม หรือสังเกตถึงปฏิกิริยาตอบโต้

2. กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซึ่งเป็นที่ยอมรับ

3. ต้องมั่นใจว่าระดับการปฏิบัติงานที่ปรารถนานั้น สามารถจะทำได้ความพยายามในการปฏิบัติให้เป็นไปตามความคาดหวังนั้นเป็นสิ่งสำคัญ

4. เชื่อมโยงรางวัลหรือผลตอบแทนเข้ากับการปฏิบัติของระดับการจูงใจจะสูงขึ้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานสามารถเชื่อมโยงรางวัลเข้ากับการปฏิบัติได้

5. วิเคราะห์สถานการณ์ทั้งหมดหากมีความคาดหวังการขัดแย้งกัน ระดับการจูงใจจะสูงก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติ เห็นรางวัลหรือผลตอบแทนมากมาย (และในขณะเดียวกันก็เห็นการลงโทษน้อย)

6. ผลตอบแทนบางอย่างควรจะทำในลักษณะของกลุ่มมากกว่าที่จะให้เป็นรายบุคคล รางวัลสำหรับกลุ่มนั้นเป็นสิ่งจำเป็น หากต้องการพฤติกรรมที่มีลักษณะร่วมมือ

7. ผู้ควบคุมบังคับบัญชาจะต้องมีบทบาทที่สำคัญยิ่ง นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลประสิทธิภาพ บทบาทประการหนึ่งของนักบริหาร ในเรื่องการจูงใจก็คือความคาดหวังในรางวัลที่ได้อย่างกระจ่างและให้รางวัล หรือผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ทำงานที่แตกต่างกัน

8. องค์การต้องมีความเสมอภาคกับบุคคล (ศิริเพิ่ม เขาวนศิลป์ 2542:57-70) ได้อ้างจากทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ทฤษฎีความเสมอภาคที่ถูกพัฒนาขึ้นมาโดย เจ .สเตซีอาดัมส์ (J.Stacy Adams) จะมุ่งที่การรับรู้ของบุคคลว่าพวกเขาได้ถูกปฏิบัติอย่างยุติธรรมมากน้อยแค่ไหน

ไหนด เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นทฤษฎีความเสมอภาคเสนอแนะว่า บุคคลจะถูกจูงใจให้แสวงหาความเสมอภาคทางรางวัลที่พวกเขาคาดหวัง จากผลการปฏิบัติงานตามทฤษฎีความเสมอภาคแล้ว ถ้าบุคคลรู้ว่าผลตอบแทนของพวกเขาได้เสมอภาคกับผลตอบแทนที่บุคคลอื่นได้รับจากการมีส่วนช่วยเหลืออย่างเดียวกันแล้ว พวกเขาเชื่อว่า การปฏิบัติต่อพวกเขาจะยุติธรรมและเสมอภาค บุคคลจะประเมินความเสมอภาคโดยอัตราส่วน ระหว่างสิ่งที่ให้กับงาน (inputs) และสิ่งที่ได้รับจากงาน (outcomes) สิ่งที่ให้กับงานจะหมายถึง การศึกษาประสบการณ์ ความพยายามและความสามารถ และสิ่งที่ได้รับจากงานจะหมายถึงผลตอบแทน การยกย่องสวัสดิการและการเลื่อนตำแหน่งอัตราส่วนของสิ่งที่ให้ และสิ่งที่ได้รับของบุคคลหนึ่งกับอัตราส่วนของสิ่งที่ให้ และสิ่งที่รับของอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งความเสมอภาคจะเกิดขึ้นจากสถานการณ์แตกต่างกันหลายอย่าง และส่วนของความไม่เสมอภาค จะเกิดขึ้นภายในการเลื่อนตำแหน่ง ผลประโยชน์การมอบหมายงาน การประเมินผลงาน การยกย่องพนักงานและการ โยกย้าย เป็นต้น ภายในแต่ละวันแม้แต่การตัดสินใจผู้บริหารที่สำคัญน้อยสามารถนำไปสู่การรับรู้ความไม่เสมอภาคได้ ความไม่เสมอภาคแม้ว่าการขึ้นเงินเดือนตามความสามารถจะเป็นรางวัลของผลการปฏิบัติงานที่ดีเด่น ระบบการขึ้นเงินเดือนตามความสามารถ มักจะมีการบิดเบือนความสัมพันธ์ระหว่างเงินเดือนและผลการปฏิบัติงาน สร้างการเปรียบเทียบที่รับไม่ได้ระหว่างบุคคล ทฤษฎีความเสมอภาค จะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานที่สำคัญสองข้อต่อแรงจูงใจ ประการแรก ทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าการรับรู้ ความไม่เสมอภาคจะสร้างความเครียดภายใน ประการที่สองความเครียดจะจูงใจเราให้ขจัดหรือลดความไม่เสมอภาค ความไม่เสมอภาคที่ถูกรับรู้ยังมีมากเท่าไร ความเครียดยิ่งรุนแรงมากขึ้นเท่านั้น และแรงจูงใจของเรายิ่งสูงขึ้นเท่านั้น เพื่อที่จะลดความเครียดแต่ในทางกลับกันถ้าบุคคลเผชิญกับความไม่เสมอภาคแล้ว โดยทั่วไปพวกเขาจะถูกจูงใจให้เปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่าง ถ้าบุคคลบางคนเชื่อว่าเขาได้รับเงินเดือนต่ำเกินไปแล้ว เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นทางเลือกอย่างเดียว เท่านั้นของเขาคือ การลดการมีส่วนช่วยเหลือของเขา

ทฤษฎีความเสมอภาคให้ข้อเสนอแนะว่า บุคคลจะมองสิ่งที่ให้และสิ่งที่ได้ของพวกเขาเป็น อัตราส่วน และแล้วเปรียบเทียบอัตราส่วนของพวกเขากับอัตราส่วนของบุคคลบางคน ในความเสมอภาคของบุคคลสภาวะของความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นตามทฤษฎีความเสมอภาค (ศิริเพิ่ม เขาวน ศิลป์ 2542:57-70) แล้วการคัดเลือกบุคคลที่เราจะเปรียบเทียบตัวเราเอง ขึ้นอยู่กับมุมมองการเปรียบเทียบที่เหมาะสมของเราเอง ตัวอย่างเช่น ภายในการพิจารณาความเป็นธรรมชาติของการขึ้นเงินเดือนเราอาจจะเปรียบเทียบเงินเดือนของเรากับเพื่อนร่วมงานบางคนในหน่วยงานอื่น หรือเพื่อนคนอื่นที่ร่วมทำงานกันด้วย บุคคลที่ถูกเปรียบเทียบสามารถเป็นใครก็ได้เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนนักศึกษาภรรยาหรือกระทั่งไม่ใช่บุคคล เช่น ผลตอบแทนของอุตสาหกรรมโดยเฉลี่ย การ

เปรียบเทียบการลาออกที่รู้สึกว่าคุณปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสมอาจจะตัดสินใจลาออกจากงานไปเลย แทนที่จะเจ็บปวดอยู่กับความไม่เหมาะสมจากการมีรายได้ต่ำไป เท่านั้น ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เจ.

สเตซี อาดัมส์ (J.Stacy Adams)

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors)
2. ปัจจัยด้านงาน (factors in the job)
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factorscontrollable by management)

1. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 เพศแม้ว่างานวิจัยหลายชิ้น จะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานก็ตาม แต่ตัวก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมถึงทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงินเพศหญิง มีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และในงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.2 อายุจะเห็นได้ว่ามีผลต่อการทำงาน อายุน้อยมักจะเปลี่ยนงานง่าย จากการวิจัย

1.3 การศึกษาจากการวิจัยมีผลไม่เด่นชัดนัก แต่งานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ในงานวิจัยหลายชิ้น

1.4 ประสบการณ์จากการทำงานพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น

1.5 เซาว์นปัญญาขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำในบางลักษณะ ไม่พบความแตกต่างระหว่างเซาว์น ปัญญากับความพอใจในการทำงาน

2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ขนาดของหน่วยงานในหน่วยงานเล็ก จะมีความพอใจในการทำงานดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานเล็กพนักงานจะมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่า หน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง

2.2 ฐานะทางวิชาชีพจากการศึกษาพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงาน มีความต้องการจะเปลี่ยนงาน หากสภาวะเศรษฐกิจดีมีงานให้เลือกทำ เพราะต้องการที่จะเลื่อนเงินเดือนเลื่อนฐานะของตนเอง

2.3 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางานเป็นงานสร้างสรรค์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคลากรอยู่กับองค์กรได้นาน

2.4 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจง เป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงานการเดินทางที่ไม่สะดวก ทำให้เหน็ดเหนื่อยในการเดินทาง

3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงานจะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มั่นคง ต้องการที่จะอยู่ทำงานจนไปถึงในวัยเกษียณหรือทำงานไม่ไหว

3.2 โอกาสก้าวหน้าของคนอ่อนวัย จะให้ความสำคัญกับโอกาสความก้าวหน้า ในการทำงานมากกว่าคนสูงวัย

3.3 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจหน้าที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานจะปฏิบัติงานยาก และอึดอัดทำให้อยากเปลี่ยนงาน

3.4 ความศรัทธาในตัวผู้บริหารจะก่อให้เกิดกำลังใจในการทำงาน ความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อ หน่วยงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจงใจในการทำงาน

3.5 ความเข้าใจกันระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานกับพนักงานนับว่าเป็นส่วนหนึ่งในการ สร้างความจงใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน

3.6 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาพนักงาน มีความต้องการที่จะรู้ว่า การทำงานของตนเป็นอย่างไรเพื่อที่จะได้ปรับปรุงการทำงานของตน ดังนั้นข่าวสารจากบริษัทจึงมีความสัมพันธ์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation Theories)

กว่า 40 ปีที่ผ่านมา เกิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานมากมาย ซึ่งมีการอธิบายไว้แตกต่างกันอย่างชัดเจนในมุมมองที่มีต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เช่น สภาพแวดล้อมสังคม นิสัย และกระบวนการรับรู้ซึ่งเราสามารถแบ่งทฤษฎีของแรงจูงใจในการทำงานได้ 2 รูปแบบ คือ (ประสิทธิ์ใจ ช่วง 2544: 40-79)

1. **เชิงเนื้อหา (Contents Theories)** อธิบายถึงเนื้อหาของงานเน้นความท้าทายความเจริญก้าวหน้า โอกาส และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน

2. **เชิงกระบวนการ (Process Theories)** อธิบายถึงกระบวนการในการทำงาน ไม่เน้นที่การทำงานโดยตรง แต่ค่อนข้างที่จะเน้นที่การรับรู้ ความเข้าใจที่มีต่อการทำงาน และการตัดสินใจ

แรงจูงใจสามารถแบ่งออกเป็นทฤษฎีต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation Theory)

คือ ความปรารถนาที่จะไปสู่ความสำเร็จ เป็นสิ่งที่คนทั่วไปต้องการ David McClelland กล่าวถึง ลักษณะผู้ที่ประสบความสำเร็จสูง 6 ประการ ได้แก่ (วิธานธ มานะกิจ 2535:164-166)

- 1) พอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2) พร้อมที่จะแก้ไขปัญหาดifferent ๆ
- 3) กล้าได้กล้าเสีย
- 4) มีการกำหนดเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม
- 5) ต้องการการยอมรับอย่างต่อเนื่อง และได้รับคำชมเชยเกี่ยวกับความก้าวหน้า
- 6) มีแนวคิดใหม่ ๆ ต่อการทำงาน
- 7) มุ่งมั่นสู่เส้นทางแห่งความสำเร็จ

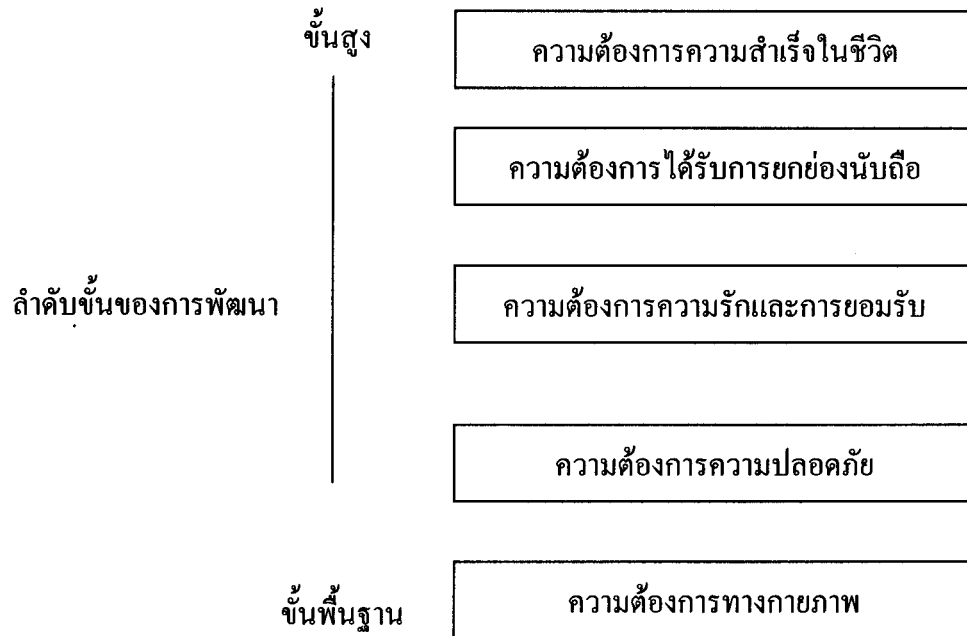
2. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Need Hierarchy Theory) ของ Abraham

Maslow

Abraham Maslow ให้ความสำคัญกับแหล่งที่มาของแรงจูงใจ เช่น ความต้องการด้านชีววิทยาหรือสัญชาตญาณ อะไรคือสาเหตุให้คนประพฤติตัวตามความพึงพอใจของตนเอง ซึ่งความต้องการอย่างหนึ่งไม่ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมในระยะยาว และความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ คนเรามักจะเสาะหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการเพราะความต้องการที่จะสมหวังย่อมไม่มีที่สิ้นสุด โดยได้เสนอความต้องการเป็น 5 ขั้น ได้แก่ (ฉกรรจ์พันธ์ เจริญพันธ์ 2543:218-228)

- 1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ อาหาร, อากาศ, น้ำ การนอน และแรงขับทางเพศ เป็นต้น
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยทางด้านที่พักอาศัยและความมั่นคง
- 3) ความต้องการความรักและการยอมรับ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่ต้องการการยอมรับทางสังคมในด้านความรัก มิตรภาพ บทบาทหน้าที่ และการมีส่วนร่วม
- 4) ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Self-esteem needs) เป็นความต้องการทางด้านความคิดภายใน เช่น เป็นที่ชื่นชมและได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น
- 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของคน เป็นการเข้าใจและตระหนักในความสามารถของหน่วย จึงต้องการจะใช้ความสามารถนั้นตอบสนองความต้องการของตน โดยไม่สนใจว่าจะต้องได้รับผลตอบแทน

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

ทฤษฎีนี้แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจเกิดจากความต้องการของมนุษย์ ที่ต้องการความสำเร็จ มาสโลว์ ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการตามลำดับขั้นไว้ ดังนี้

1. การกระทำเป็นสิ่งสำคัญที่เกิดจากความต้องการที่ยังไม่บรรลุความสำเร็จ ทุกคนต้องการความสำเร็จไม่ว่าจะมีแรงจูงใจหรือไม่ก็ตาม
2. คนจะจัดระบบเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยเริ่มจากสิ่งที่เป็นพื้นฐานที่สุด และพัฒนาเป็นลำดับขั้นขั้นตอนความสำคัญ ได้ระดับต่ำแล้วต้องการระดับสูงต่อไป โดยไม่มีวันสิ้นสุด
3. ความต้องการพื้นฐานต้องมาก่อนความต้องการอื่น

3. ทฤษฎี ERG (ERG Theory : Existence Relatedness Growth Theory) ของเคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์

เป็นทฤษฎีที่ Clayton Alderfer พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow โดยได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน 3 อย่าง ดังนี้ (ราณี อธิษัญกุล 2543:249)

1) ความต้องการดำรงชีวิต (Existence needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนอง เพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่พักอาศัย ความปลอดภัยทางร่างกาย

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness needs) เป็นบทบาทที่ซับซ้อนเกี่ยวกับคนและแรงจูงใจ การปฏิสัมพันธ์กันในสังคมนำมาสู่เรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ การเคารพนับถือ การยอมรับและความต้องการเป็นเจ้าของทำให้เกิดความพึงพอใจในบทบาทการทำงานกับตัวพนักงานเองรวมทั้งครอบครัวและเพื่อน

3) การต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุด เช่น ได้รับการยกย่อง ประสบความสำเร็จในชีวิต ความเจริญก้าวหน้า ซึ่งต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ความต้องการนี้ประกอบด้วยการทำทลายอิสรภาพของตัวเองจะทำให้ความสามารถนั้นเกิดความเป็นจริงได้ความต้องการในทฤษฎี ERG ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้น บุคคลอาจเกิดความต้องการในระดับสูงได้โดยไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน และสร้างแรงจูงใจที่ มาจากความต้องการจะเพิ่มมากขึ้น

4. ทฤษฎี 2 ปัจจัย จูงใจ-สุขอนามัย (Motivator-Hygiene (Two-Factor) Theory) (สมยศ นาวิการ 2538:88)

เป็นการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำงานของมนุษย์ โดย Frederick Herzberg พบว่ามี 2 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน (สมยศ นาวิการ 2538:88) ได้แก่

1) ความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ทำให้เกิดความจูงใจ และได้ผลการทำงานที่ดีความต้องการด้านการจูงใจ เป็นสิ่งอยู่ภายในร่างกาย ประกอบด้วยลักษณะงานของระดับของความรับผิดชอบเป้าหมาย การยอมรับ ความท้าทาย และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับความต้องการความสำเร็จในชีวิต ตามทฤษฎีของ Maslow และ การต้องการความเจริญก้าวหน้าตามทฤษฎีของ Clayton Alderfer

2) ความต้องการด้านสุขอนามัย (Hygiene Needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำ ทำให้เกิดเป็นความไม่จูงใจต่องาน จะเป็นการสนับสนุนดูแลสภาพพนักงาน ความต้องการด้านสุขภาพเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงานที่ทำ แต่มีองค์ประกอบหนึ่งของสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น นโยบายของบริษัท เมื่อใดที่ความต้องการทางด้านสุขอนามัยยังไม่เป็นแรงจูงใจ ผลของงานที่ออกมาจะไม่ดีเท่าที่ควร อย่างไรก็ตาม แม้ว่าความต้องการทางด้านสุขอนามัยเป็นแรงจูงใจ ผลของงานก็ไม่จำเป็นต้องออกมาดีเสมอไป ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับความต้องการทางกายภาพ ความปลอดภัย และการยอมรับตามทฤษฎีของ Maslow ซึ่งทั้ง Herzberg และ Maslow ต่างเห็นว่า ต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการในระดับต่ำก่อน จะสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นได้

Herzberg เน้นปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงานเพื่อให้เกิดแรงจูงใจ เรียกว่า “การขยายขอบเขตของงาน (Job Enrichment)” เป็นการพยายามที่จะทำให้พนักงาน มีบทบาทในการวางแผนลักษณะและสามารถประเมินคุณค่าของงาน

5. ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job - Characteristics Theory)

ทฤษฎีนี้เสนอว่าส่วนใหญ่สิ่งที่คุณค่าการจูงใจไม่ใช่ตัวบุคคล แต่เป็นสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงาน การให้งานและสร้างสถานที่ทำงานที่เหมาะสม สามารถส่งเสริมแรงจูงใจในบุคคลได้ **J.Richard Hackman** และ **G.R. Oldham** อธิบายหลักการและคุณลักษณะของงานไว้ ดังนี้ (ราณี อธิษัยกุล 2543:254)

Hackman and Oldman ได้เสนอตัวแบบที่เป็นสมการสำหรับบ่งชี้โอกาสของงานเพื่อจูงใจผู้ปฏิบัติ สมการจะอาศัยมิติหลักห้าด้าน ผู้เขียนอ้างอิงดัชนีของตนเป็นระดับโอกาสในการจูงใจ (MPS) และอธิบายได้ว่า

$$MPS = \frac{\text{ความหลากหลายของทักษะ} + \text{เอกลักษณ์งาน} + \text{ความสำคัญของงาน}}{3} \times \text{ความเป็นตัวเอง} \times \text{ผลลัพธ์}$$

ทฤษฎีนี้วางให้บุคคลที่มีจุดแข็งซึ่งจำเป็นต่อการเติบโตสูง จะทำให้เกิดการจูงใจสูงต่องาน เมื่องานถูกจำแนกโดยระดับคะแนน โอกาสในการจูงใจสูง และยังเสนอว่าบุคคลในงานดังกล่าว จะได้รับความพึงพอใจต่องานสูง

6. ทฤษฎี VIE (VIE Theory : Valence – Instrumentality Expectancy Theory)

(สมจิต วัฒน 2535:16) กล่าวว่า เป็นพื้นฐานของความเข้าใจเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน บุคคลต้องมีแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อที่จะได้ผลตอบแทนเป็นที่สูงองค์ประกอบสำคัญของแรงจูงใจคือ รายได้หรือค่าตอบแทน เราต้องทำให้พนักงานเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลของการทำงานกับรายได้ ถ้าบุคคลไม่พยายามทำงานให้หนักผลตอบแทนที่ได้ก็จะน้อยลงด้วย Victor Vroom กล่าวว่า คนจะเลือกทำในสิ่งที่ดีที่สุดในสิ่งที่คิดที่สุด เพื่อจะทำให้เขาจะได้รับสิ่งที่คาดหวังหรือผลตอบแทนคุ้มค่า แรงผลักดันที่มีผลต่อการตัดสินใจซึ่งสัมพันธ์กับ VIE Theory มี 3 ปัจจัย ดังนี้

- 1) พนักงานจะเลือกทำในสิ่งที่คิดว่าตนจะได้ผลตอบแทนเป็นรางวัล
- 2) พนักงานต้องมั่นใจว่าผลลัพธ์ที่ได้จะนำไปสู่ผลลัพธ์อื่นหรือไม่
- 3) พนักงานได้ตัดสินใจว่าผลลัพธ์ที่ได้เพียงพอต่อการกระทำคิในงานนั้นหรือไม่

7. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

J. Stacy Adams อ้างถึงใน (ศิริเพิ่ม เชาวน์ศิลป์ 2542:57-70) กล่าวว่า ปกติคนเราจะแสวงหาความยุติธรรมในการทำงาน โดยการเปรียบเทียบผลงานเราอุทิศให้กับองค์กรกับสิ่งที่ได้รับตอบแทน จากองค์กร ถ้าเราคิดว่าเรายังรับน้อยกว่าคนอื่นเราก็จะรู้สึกเครียด เกิดความรู้สึก

ถ้าเอียง และส่งผลต่อแรงจูงใจที่จะกระทำ แต่ถ้าเรารับรู้ว่ามีสิ่งที่เราได้รับเป็นสัดส่วนที่เท่ากับรางวัล และเท่ากับคนอื่น ๆ เราก็จะอยู่ในระดับที่เสมอภาคเป็นธรรมชาติ ประกอบด้วยหลัก 4 ส่วน

1) คนเราเห็นตัวเองโดยการเปรียบเทียบกับคนอื่น คนใดที่ทำการสังเกตจะเรียกว่าตัวเอง (Person)

2) คนเราเปรียบเทียบตัวเองกับอีกคนหนึ่ง คน ๆ นั้นเรียกว่า คนอื่น (Other)

3) ทรัพย์สินทุกอย่างที่คนนำมาใช้ในงาน หมายถึง ต้นทุน (Input) ได้แก่ ความรู้ส่วนบุคคลสติปัญญา ประสิทธิภาพ ทักษะ ความอาวุโส ระดับความพยายาม และสุขภาพ เป็นต้น

4) ประโยชน์ที่คนได้จากการทำงานเปรียบเป็นผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทนผลประโยชน์ สภาพการทำงาน สถานภาพ และข้อได้เปรียบโดยอาวุโส เป็นต้น

ทฤษฎีความเสมอภาคสนับสนุนการคาดเดา ปัญหาไม่ได้เกิดเพราะความผิดพลาดของทฤษฎี แต่เพราะข้อสันนิษฐานกับการคาดเดาไม่เที่ยงตรงมีหลายวิธี ในการลดความไม่เสมอภาคและทฤษฎีก็ไม่ได้ชี้ชัดว่าควรใช้วิธีไหน

8. ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal – Setting Theory)

Edwin Locke นักปราชญ์ชาวอังกฤษ ประยุกต์และกล่าวถึงสถานที่ทำงานเป็นหลัก โดยเห็นว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่สำคัญสุดในฐานะตำแหน่งการทำงาน เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมาย ความตั้งใจ และผลการทำงาน (สร้อยตระกูล ธรรมมานะ 2541:136-137)

เป้าหมาย คือ อะไรก็ตามที่บุคคลจะต้องพยายามไปให้ถึง โดยมีวัตถุประสงค์ในการทำงาน Locke และ Latham กล่าวว่า เป้าหมายประกอบด้วยปัจจัย 2 ข้อ คือ แรงจูงใจและพฤติกรรมทางตรง การตั้งเป้าหมายจะทำให้ได้ผลการทำงานที่ดีกว่าไม่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ และได้เป้าหมายที่ยากก็จะก่อให้เกิดแรงจูงใจมากกว่าเป้าหมายที่ง่าย แต่เป้าหมายก็ไม่ควรจะยากเกินไป การเฉพาะเจาะจงและผลงานที่มีความท้าทายต่อเป้าหมาย สามารถเป็นแรงจูงใจและเป็นการนำให้เราเข้าไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามเป้าหมายที่มีความยากลำบาก สามารถช่วยให้เกิดแรงจูงใจที่ทำให้สำเร็จ

9. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) (วีระนารถ มานะกิจ 2535:97)

B.F.Skinner ได้ทำการทดลองเกี่ยวกับสัตว์จนกระทั่งจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การได้นำมาประยุกต์ใช้กับพนักงาน ปัจจัยหลัก 3 ประการของทฤษฎีนี้ได้แก่ (วีระนารถ มานะกิจ 2535:97)

- สิ่งเร้า หมายถึง อะไรก็ตามที่ทำให้เกิดพฤติกรรมตอบสนอง

- การตอบสนอง หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในการทำงานผลผลิตที่ได้ การขาดงาน

หรือการเกิดอุบัติเหตุ

- รางวัล หมายถึง สิ่งมีค่าที่ให้กับพนักงานที่มีการตอบสนองทางพฤติกรรม

พฤติกรรมในการตอบสนองมี 4 แบบคือ

- 1) Fixed Interval การให้รางวัลโดยการกำหนดเวลา เช่น ทุกชั่วโมง
- 2) Fixed Ratio จำนวนครั้งในการตอบสนอง เช่นพนักงานขาย ขายได้ตามแผนที่วางไว้
- 3) Variable Interval รางวัลที่ได้เป็นครั้งคราวและไม่มีช่วงเวลาที่แน่นอน เช่น การตกปลา

ตกปลา

- 4) Variable Ratio รางวัลขึ้นกับพฤติกรรมแต่สัดส่วนของรางวัลต่อการตอบสนองนั้นผันแปร

ทฤษฎีนี้จะช่วยเรื่องการจูงใจการทำงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน ปัญหาในการควบคุมพฤติกรรมเป็นเรื่องละเอียดอ่อน เพราะได้เกี่ยวข้องกับศีลธรรม ความปลอดภัย หรือสวัสดิการของพนักงาน

2. ประวัติและลักษณะงานของบริษัท

โรงแรมแมนดารินก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2510 ตั้งอยู่บริเวณ ถนนพระรามที่ 4 เขตบางรัก จังหวัดกรุงเทพฯ ทางโรงแรมแมนดารินได้ทำธุรกรรมเกี่ยวกับทางด้านการโรงแรมและความบันเทิง บริการหลักของทางโรงแรม จึงเป็นการให้บริการทางด้านห้องพักต่อชาวต่างประเทศและชาวไทย และมีบริการเสริมที่ลูกค้าสามารถจะพบได้จากในโรงแรมรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และความบันเทิงที่ทางโรงแรมสามารถจัดหาให้ เช่น คอฟฟี่ชอป ห้องอาหาร ห้องฟิตเนส สระว่ายน้ำ ห้องประชุม ห้องสัมมนา ห้องบริการจัดเลี้ยงในวาระต่าง ๆ ร้านขายของที่ระลึก ร้านบริการตัดผม และร้านค้าต่าง ๆ รวมถึงบริการด้านการท่องเที่ยว

โรงแรมแมนดาริน เป็นโรงแรมในรูปแบบสมัยใหม่ที่ก่อตั้งมานาน เป็นที่รู้จักของบุคคลในแวดวงต่าง ๆ ได้ให้บริการกับลูกค้าเป็นจำนวนมากมาย รวมถึงลูกค้าบุคคลสำคัญจากหลากหลายประเทศ

ปัจจุบันได้เกิดภาวะเศรษฐกิจโลก ซึ่งธุรกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในประเทศไทย ถือว่าได้รับผลกระทบมาก ไม่ว่าจะเป็นในกรุงเทพฯหรือต่างจังหวัด ในส่วนของโรงแรมแมนดารินก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน สำหรับทางโรงแรมแมนดาริน ปัจจุบันก็มีผลกระทบในด้านบุคลากร

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การได้กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญในการวิจัย มี 2 สิ่งคือทัศนคติของการทำงาน และความพึงพอใจที่พวกเขาคาดหวัง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบความรู้สึที่มีอิทธิพลสูงมากกว่าพันธุกรรม คือจุดเด่นพิเศษของสภาพแวดล้อมของงาน แต่อย่างไรก็ตามมันเป็นเรื่องที่ชัดเจนสำหรับคนทั่วไปที่จะทำให้พอใจกับชีวิตและการทำงาน

3.1 งานวิจัยต่างประเทศ

Erez (1997) ได้ทำบันทึกวิจัยความสำคัญของความแตกต่างทางวัฒนธรรมของการงูใจ ในการทำงานวัฒนธรรมแตกต่างกัน ในขอบเขตซึ่งพวกเขาให้สิ่งตอบแทนกับบุคคล และการบรรลุผลโดยส่วน รวม และกลายเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมหรือขัดขวางการงูใจ

โดยสรุปก็คือ การงูใจในการทำงานมีสาเหตุและตัวเร่งมากมาย และไม่มีทางออกง่าย ๆ หรือ “วิธีการเดียวที่ถูกต้อง” ในการงูใจบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

จากที่ได้สรุปจากทฤษฎีแรงงูใจในการทำงาน ได้นำเสนอในบทนี้ยังไม่มีทฤษฎีใดที่สนับสนุน วิธีปฏิบัติเหล่านี้ อย่างไรก็ตามแต่ละทฤษฎีก็สามารใช้ได้กับบางข้อ โดยที่บทสรุปของแต่ละทฤษฎีแรงงูใจซึ่งได้นำเสนอบางสิ่งของคุณค่า ในความเข้าใจที่มีความซับซ้อนมากที่สุดให้กับเรา

Brife (1998) กล่าวว่า ลักษณะทางบุคลิกภาพของบุคคล จะมีผลต่อความรู้สึกต่อความพึงพอใจในงาน โดย Wright และ Staw (1999) ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคลิกภาพนี้ว่าเป็น Positive affect บุคคลที่มี Positive affect สูงจะมีแนวโน้มเป็นคนที่กระตือรือร้น มีแรงบันดาลใจ และสนใจสิ่งต่าง ๆ ส่วนคนที่มี Positive affect ต่ำจะมีแนวโน้มมองโลกในแง่ร้ายมากกว่า ส่วนอีกองค์ประกอบในรูปแบบนี้จะเป็นเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน (Objective job circumstances) ซึ่งรวมถึง อัตราการจ่ายเงินเดือน ชั่วโมงในการทำงาน สภาพร่างกายในการทำงาน การตีความพึงพอใจในงาน (Interpretation of circumstances) จะนำทั้ง 2 ส่วนประกอบมารวมกัน แต่ทั้งนี้ก็ยังมีส่วนประกอบอื่น ๆ อีกด้วยที่นำมาใช้ในการตีความด้วย เช่น อัตราเงินเดือนเหมาะสมกับงานระดับความเครียดในงาน และจากการเลือกงานที่เหมาะสมกับทักษะความสามารถของบุคคล เมื่อได้ข้อมูลเหล่านี้ คนก็จะนำมาตีความรู้สึกกว่าชอบ-ไม่ชอบ เห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย ซึ่งเป็นความคิดเห็นพอใจหรือไม่กับงานที่ตนทำอยู่

Judge, Bono, Locke (2000) ยืนยันว่าสาเหตุที่มีอิทธิพล ทำให้เกิดแรงงูใจในงานนั้น มาจากบุคลิกลักษณะของคนและลักษณะงาน

3.2 งานวิจัยในประเทศ

สุนันท์ แก้วกล้า (2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยสังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 โดยได้นำแนวคิดทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของบาร์นาร์ดทฤษฎีเสริมแรงของสกินเนอร์ มาใช้ร่วมกับแนวคิดปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัยของเฮร์เบอร์กมาใช้เพียง 5 ด้าน คือ สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน รายได้และสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านก็มีแรงจูงใจในระดับมาก มีเพียงด้านรายได้และด้านสวัสดิการมี แรงจูงใจในระดับปานกลาง

จิราพร ราชประสิทธิ์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาของพนักงานฝ่ายก่อสร้างพลังความร้อน ได้นำแนวคิดการจูงใจของมาสโลว์ และแนวคิดแรงจูงใจของเฮร์เบอร์ก โดยประยุกต์ในส่วนของเฮร์เบอร์กเพียง 6 ด้าน คือ ลักษณะของงาน เงินเดือนและรายได้ การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากมีเพียงด้านเดียวคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

แบ่งน้อย ศรีวรรณบุญ และคณะ (2535:27) ศึกษาวิจัยเรื่องสภาวะการขาดแคลนกำลังคน ในราชการพลเรือนกล่าวว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มักมีความพึงพอใจในงานความรับผิดชอบ และค่าตอบแทนที่ได้รับแม้ผู้บริหารบางคนอาจไม่พอใจกับตำแหน่งงาน และความรู้ความสามารถที่ได้อุทิศให้กับงาน เมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนที่ได้รับ ผู้บริหารก็จะสามารถอยู่ในองค์กรนั้นได้ เพราะคนยอมรับในความ สำคัญมีคนยกย่องให้เกียรติ และได้รับการยอมรับนับถือ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับหลักการจ่ายค่าตอบแทน พบว่า ทางราชการควรจ่ายเงินเดือนให้ข้าราชการแตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติร้อยละ 55.6 ของกลุ่มตัวอย่าง และร้อยละ 56.1 มีความเห็นว่าการจ่ายค่าตอบแทน ควรจ่ายให้สอดคล้องกับการจ้างงานในตลาดแรงงาน เพื่อให้สามารถจูงใจและรักษาข้าราชการสาขานั้นให้อยู่ในระบบราชการตลอดไป แสดงว่าข้าราชการส่วนใหญ่จะยอมรับในหลักการกำหนดค่าตอบแทนว่า จะต้องยุติธรรมหรือเป็นธรรม (Equity) ผู้ที่ทำงานยากกว่าควรได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาแรงจูงใจ และศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่จะนำมาใช้ศึกษาเป็นพนักงานของ โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ โดยมีกลุ่มตัวอย่างในทุกหน่วยงานแผนกของ โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 161 คน โดยเป็นชาย 70 คน และเป็นหญิง 91 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample size)

ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ผู้ศึกษากำหนดขนาดของตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร ที่ใช้ในการศึกษา โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane 1973; อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ 2540:7) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 115 คน

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่

$$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนประชากรทั้งหมด}$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง}$$

$$n = \frac{161}{1 + 161(0.05)^2}$$

$$n = 115$$

ดังนั้น จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 115 คน

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนค่อนข้างน้อย ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้จำนวนพนักงานทั้งหมดของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 161 คน ซึ่งเป็นพนักงานของช่วงระยะเวลาที่ทำการทดสอบสอบถาม โดยแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้ แม่บ้าน 30 คน ชักรีด 7 คน ช่าง 18 คน จัดเลี้ยง 5 คน เลขา 2 คน อาหาร เครื่องดื่ม และครัวหลวง 37 คน บัญชี 17 คน การเงิน 13 คน สโตร์ 2 คน จัดซื้อ 2 คน ด้านอาหาร 18 คน บุคคล 8 คน เซลล์ 3 คน ประชาสัมพันธ์ 2 คน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่สำรวจ มีจำนวนไม่มาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนพนักงานทั้งหมด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ ทางผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน จากอาจารย์ ภาควิชาภาษาไทยทั้ง 3 ท่านแห่งโรงเรียน เงินเตอะ ได้แก่ อาจารย์มัลลียพร รูปโรสง อาจารย์ประกายดาว แก้วเนตร อาจารย์ศิริมา แซ่เช่า เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้ว โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index objective Congruency – IOC) ใช้สูตร

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับวัตถุประสงค์
 $\sum X$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
 N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

- เกณฑ์**
1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
 2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ผลการหาค่าความตรงของเนื้อหาของแบบสอบถามได้ค่า IOC รวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.946 ทางผู้เชี่ยวชาญได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับตัวคำถามของแบบสอบถาม แล้วผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลที่แนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปทดลอง (Try out) เพื่อให้แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น (Reliability) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มพนักงานที่ไม่ใช่พนักงานจริงก่อน จำนวน 30 คน และเก็บ

แบบสอบถามทดสอบความเที่ยง (Value Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha ของ Conbarch) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบสอบถามเท่ากับ 0.893

ซึ่งผู้ศึกษาได้วางแนวทางคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และประเด็นในกรอบของแนวคิดในการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1

เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 8 ข้อ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน แผนงาน อายุการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2

เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ตามที่ระบุไว้ในกรอบแนวคิดการศึกษา ประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ คือ ความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าความมั่นคงในงานนโยบาย และการบริหารงาน รายได้ค่าตอบแทน และการประเมินผลงานความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน รวม 55 ข้อ รูปแบบคำถามเป็นคำถามปลายปิด โดยเรียงลำดับคะแนนของความคิดเห็น (Rating Scale) มีการกำหนดระดับความมีอิทธิพลต่อความแรงจูงใจในการทำงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|------------|---|--|
| ระดับคะแนน | 5 | หมายถึง มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด |
| ระดับคะแนน | 4 | หมายถึง มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานมาก |
| ระดับคะแนน | 3 | หมายถึง มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานปานกลาง |
| ระดับคะแนน | 2 | หมายถึง มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานน้อย |
| ระดับคะแนน | 1 | หมายถึง มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรม ที่แสดงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจะมีคำถามย่อยรูปแบบคำถามเป็นคำถามปลายปิด โดยได้เรียงลำดับคะแนนของความคิดเห็น (Rating Scale) มีการกำหนดระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|------------|---|------------------------------|
| ระดับคะแนน | 5 | หมายถึง มีแรงจูงใจมากที่สุด |
| ระดับคะแนน | 4 | หมายถึง มีแรงจูงใจมาก |
| ระดับคะแนน | 3 | หมายถึง มีแรงจูงใจปานกลาง |
| ระดับคะแนน | 2 | หมายถึง มีแรงจูงใจน้อย |
| ระดับคะแนน | 1 | หมายถึง มีแรงจูงใจน้อยที่สุด |

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทางผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยัง โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ ซึ่งใช้แบบสอบถาม 161 ชุดมอบให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 161 คน แยกเป็นชาย 70 คน และเป็นหญิง 91 คน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่จะสำรวจมีจำนวนไม่มาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนพนักงานทั้งหมดตามกำหนดไว้ และขอความร่วมมือให้ช่วยตอบแบบสอบถามตรงกับเวลาในช่วงเดือน กันยายน 2551

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการออกแบบสอบถามไปยังพนักงานตามกรณีศึกษา

ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดหนังสือวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ และข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศ

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) การคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลที่เป็นลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ สมรส ศาสนา รายได้ต่อเดือน แผนการทำงาน อายุการปฏิบัติงาน

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการหาค่าสถิติ t-test เพื่อใช้เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เมื่อจำแนกตามเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) เพื่อใช้เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน

เกณฑ์ในการให้คะแนนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ได้กำหนดโดยใช้สูตร

$$\begin{aligned} \text{สูตรการกำหนดช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

(Best, 1997 : 174 อ้างถึงใน กฤษณ์ ขำสกุล)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ ได้นำเสนอผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลออก เป็น 4 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์และนำเสนอเป็นค่าความถี่ และอัตราร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ วิเคราะห์และนำเสนอเป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยใช้วิธีการทางสถิติ t - test สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ใช้สถิติการทดสอบ (F - test) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูลหลายกลุ่ม

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงาน โรงแรมแมนดาริน

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติ t - distribution

F แทน ค่าสถิติ F - distribution

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	70	43.5
หญิง	91	56.5
รวม	161	100

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และเพศชายจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20-25 ปี	31	19.3
25-30 ปี	48	29.8
30-35 ปี	15	9.3
35-40 ปี	26	16.1
40-45 ปี	24	14.9
45-50 ปี	9	5.6
50-55 ปี	5	3.1
55-60 ปี	3	1.9
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	161	100

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ในช่วงอายุ 25-30 ปี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 20-25 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	109	67.7
ปริญญาตรี	52	32.3
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	161	100

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมาจะมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	109	67.7
สมรส	49	30.4
หย่า	0	0
หม้าย	2	1.2
แยกกันอยู่	1	0.6
รวม	278	100

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสด มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมาจะมีสถานภาพสมรส มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 30.47

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการนับถือศาสนา

ศาสนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พุทธ	147	91.3
คริสต์	0	0
อิสลาม	1	0.6
ฮินดู	0	0
ซิกข์	0	0
ไม่นับถือศาสนาใด	13	8.1
รวม	161	100

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะนับถือศาสนาพุทธ มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 รองลงมาจะไม่นับถือศาสนาใดเลย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1

ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	81	50.3
10,000 – 15,000 บาท	57	35.4
15,000 – 20,000 บาท	21	13
20,000 – 30,000 บาท	2	1.2
30,000 – 40,000 บาท	0	0
40,000 – 70,000 บาท	0	0
70,000 – 100,000 บาท	0	0
100,000 บาทขึ้นไป	0	0
รวม	161	100

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาจะมีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4

ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ถึง 1 ปี	16	9.9
1 – 3 ปี	44	27.3
3 – 5 ปี	21	13
5 ปีขึ้นไป	80	49.7
รวม	161	100

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาคืออายุการทำงานตั้งแต่ 1 – 3 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม แมนดาริน กรุงเทพ

ตารางที่ 4.8 ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน	\bar{X}	S.D	แปล ความหมาย
ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายลุล่วงไปด้วยดี	3.03	0.96	ปานกลาง
แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานทุกครั้งที่ยพบปัญหา	3.29	0.73	ปานกลาง
มีโอกาสใช้ความรู้รวมทั้งประสบการณ์แก้ปัญหา	3.12	0.91	ปานกลาง
ผลสำเร็จได้นำความก้าวหน้าและชื่อเสียง	3.11	0.90	ปานกลาง
ข้อเสนอแนะเป็นที่ยอมรับและนำไปใช้	2.91	0.97	ปานกลาง
รวม	3.09	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่ามีค่าโดยรวม $\bar{X} = 3.09$ ส่วนด้านสูงสุดคือการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานทุกครั้งที่ยพบปัญหามีค่า $\bar{X} = 3.29$ ส่วนด้านต่ำสุดคือด้านข้อเสนอแนะเป็นที่ยอมรับและนำไปใช้ $\bar{X} = 2.91$

ตารางที่ 4.9 ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงใจด้านการยอมรับถือ

ปัจจัยเชิงใจด้านการยอมรับนับถือ	\bar{X}	<i>S.D</i>	แปล ความหมาย
มีเกียรติ ศักดิ์ศรีและภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน้าที่	3.06	0.98	ปานกลาง
ได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาและผู้รับบริการ	3.19	0.80	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชายอมรับแนวทางปฏิบัติของท่าน	2.98	0.98	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชามอบงานพิเศษให้ทำเสมอ	3.14	0.89	ปานกลาง
ผู้ร่วมงานขอคำปรึกษาเรื่องงานจากท่านเสมอ	3.12	0.89	ปานกลาง
รวม	3.09	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงใจด้านการยอมรับนับถือ พบว่ามีค่าโดยรวม $\bar{X} = 3.09$ ส่วนด้านสูงสุดคือได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาและผู้รับบริการ มีค่า $\bar{X} = 3.19$ ส่วนด้านต่ำสุดคือด้านผู้บังคับบัญชายอมรับแนวทางปฏิบัติของท่าน มีค่า $\bar{X} = 2.98$

ตารางที่ 4.10 ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงใจด้านลักษณะงาน

ปัจจัยเชิงใจด้านลักษณะงาน	\bar{X}	<i>S.D</i>	แปล ความหมาย
งานน่าสนใจและท้าทายความสามารถ	2.95	0.87	ปานกลาง
งานที่ทำเหมาะสมกับบุคลิกภาพของท่าน	3.15	0.76	ปานกลาง
งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ	3.16	0.87	ปานกลาง
งานที่ทำช่วยให้มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น	3.34	0.77	ปานกลาง
งานที่ทำเปิดโอกาสให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	2.92	0.92	ปานกลาง
รวม	3.10	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงใจด้านลักษณะงาน พบว่ามีค่าโดยรวม $\bar{X} = 3.10$ ส่วนด้านสูงสุดคืองานที่ทำช่วยให้มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นมีค่า $\bar{X} = 3.34$ ส่วนด้านต่ำสุดคือด้านงานที่ทำเปิดโอกาสให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีค่า $\bar{X} = 2.92$

ตารางที่ 4.11 ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงใจด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยเชิงใจด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D	แปล ความหมาย
งานมีความสำคัญและมีความรับผิดชอบสูง	2.99	1.08	ปานกลาง
ได้รับมอบหมายให้ดูโครงการใหม่เสมอ	2.81	1.00	ปานกลาง
งานเสร็จทันเวลาตรงตามเป้าหมาย	3.11	0.88	ปานกลาง
ได้รับมอบหมายให้ทำงานสำคัญหรือโครงการใหญ่	2.70	1.01	ปานกลาง
มีโอกาสทำงานอย่างอิสระเลือกวิธีทำงานได้	2.92	0.96	ปานกลาง
รวม	2.90	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงใจด้านความรับผิดชอบพบว่า มีค่าโดยรวม $\bar{X} = 2.90$ ส่วนด้านสูงสุดคือ งานเสร็จทันเวลาตรงตามเป้าหมายมีค่า $\bar{X} = 3.11$ ส่วนด้านต่ำสุดคือด้านได้รับมอบหมายให้ทำงานสำคัญหรือโครงการใหญ่มีค่า $\bar{X} = 2.70$

ตารางที่ 4.12 ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ปัจจัยเชิงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	\bar{X}	S.D	แปล ความหมาย
มีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญมากขึ้น	2.21	1.22	น้อย
มีโอกาสเข้ารับการอบรมและสัมมนาบ่อยครั้ง	1.90	1.07	น้อย
ได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อ	1.68	0.92	น้อยที่สุด
ตำแหน่งงานมีโอกาสก้าวหน้าสูงในอนาคต	2.72	0.90	ปานกลาง
มีโอกาสได้รับการสนับสนุนไปตำแหน่งที่ดีกว่า	2.62	0.95	ปานกลาง
รวม	2.22	1.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงานพบว่า มีค่าโดยรวม $\bar{X} = 2.22$ ส่วนด้านสูงสุดคือตำแหน่งงานมีโอกาสก้าวหน้าสูงในอนาคต มีค่า $\bar{X} = 2.72$ ส่วนด้านต่ำสุดคือได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อมีค่า $\bar{X} = 1.68$

ตารางที่ 4.13 ระดับความสำคัญของปัจจัยอนามัยด้านการบังคับบัญชา

ปัจจัยอนามัยด้านการบังคับบัญชา	\bar{X}	<i>S.D</i>	แปล ความหมาย
ผู้บังคับบัญชาวางตัวเหมาะสม	2.81	0.90	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาบริหารงานโดยยึดระเบียบกฎเกณฑ์	2.99	0.78	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาตัดสินใจอย่างมีเหตุผล	2.77	0.92	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมและเสมอภาค	2.78	0.75	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่	2.89	0.97	ปานกลาง
รวม	2.85	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 ระดับความสำคัญของปัจจัยอนามัยด้านการบังคับบัญชา พบว่ามีค่าโดยรวม $\bar{X} = 2.85$ ส่วนด้านสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชาบริหารงานโดยยึดระเบียบกฎเกณฑ์ มีค่า $\bar{X} = 2.99$ ส่วนด้านต่ำสุดคือผู้บังคับบัญชาตัดสินใจอย่างมีเหตุผลมีค่า $\bar{X} = 2.77$

ตารางที่ 4.14 ระดับความสำคัญของปัจจัยอนามัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ปัจจัยอนามัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	\bar{X}	<i>S.D</i>	แปล ความหมาย
โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน	2.68	0.73	ปานกลาง
โรงแรมมีสภาพแวดล้อมช่วยกระตุ้นการทำงาน	2.58	0.86	น้อย
โรงแรมมีระบบป้องกันภัยจากการปฏิบัติงาน	2.68	0.90	ปานกลาง
โรงแรมมีระบบบำบัดน้ำเสียและรักษาสิ่งแวดล้อมดี	2.68	0.80	ปานกลาง
โรงแรมใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในการทำงาน	2.83	0.84	ปานกลาง
รวม	2.69	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่ามีค่าโดยรวม $\bar{X} = 2.69$ ส่วนด้านสูงสุดคือโรงแรมใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในการทำงานมีค่า $\bar{X} = 2.83$ ส่วนด้านต่ำสุดคือโรงแรมมีสภาพแวดล้อมช่วยกระตุ้นการทำงานมีค่า $\bar{X} = 2.58$

ตารางที่ 4.15 ระดับความสำคัญของปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

ปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	\bar{X}	<i>S.D</i>	แปล ความหมาย
รู้สึกสบายใจเมื่อปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลในโรงแรม	2.49	1.04	น้อย
มีบรรยากาศการทำงานอบอุ่นเป็นกันเอง	2.87	0.78	ปานกลาง
มีความสนิทสนมกันจากระดับบนถึงระดับล่าง	3.09	0.85	ปานกลาง
ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาตลอดเวลา	3.09	0.89	ปานกลาง
มีความรักใคร่ปรองดองช่วยเหลือกัน	3.13	1.03	ปานกลาง
รวม	2.93	0.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่ามีค่าโดยรวม $\bar{X} = 2.93$ ส่วนด้านสูงสุดคือมีความรักใคร่ปรองดองช่วยเหลือกันมีค่า $\bar{X} = 3.13$ ส่วนด้านต่ำสุดคือรู้สึกสบายใจเมื่อปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลในโรงแรม มีค่า $\bar{X} = 2.49$

ตารางที่ 4.16 ระดับความสำคัญของปัจจัยอนามัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปัจจัยอนามัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	<i>S.D</i>	แปล ความหมาย
เงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	2.52	0.67	น้อย
เงินเดือนเหมาะสมกับงานในตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน	2.68	0.77	ปานกลาง
สวัสดิการนอกเหนือเงินเดือนได้รับอย่างเหมาะสม	2.48	1.04	น้อย
ได้รับการเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างตามลำดับ	2.44	0.80	น้อย
ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน	2.37	0.94	น้อย
รวม	2.50	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 ระดับความสำคัญของปัจจัยอนามัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่ามีค่าโดยรวม $\bar{X} = 2.50$ ส่วนด้านสูงสุดคือเงินเดือนเหมาะสมกับงานในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานมีค่า $\bar{X} = 2.68$ ส่วนด้านต่ำสุด คือค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบันมีค่า $\bar{X} = 2.37$

ตารางที่ 4.17 ระดับความสำคัญของปัจจัยอนามัยด้านความมั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยอนามัยด้านความมั่นคงในการทำงาน	\bar{X}	S.D	แปล ความหมาย
งานที่ทำได้เข้าสู่ระบบของกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	3.01	0.89	ปานกลาง
โรงแรมให้ความสำคัญต่อการธำรงรักษาบุคลากร	2.98	0.79	ปานกลาง
โรงแรมส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน	2.84	0.88	ปานกลาง
งานที่ทำเป็นงานหลักเฉพาะของโรงแรม	2.98	0.81	ปานกลาง
การเข้าออกจากงานในโรงแรมยึดตามกฎระเบียบ	3.15	0.79	ปานกลาง
รวม	3.00	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 ปัจจัยอนามัยด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่ามีค่าโดยรวม $\bar{X} = 3.00$ ส่วนด้านสูงสุดคือมีการเข้าออกจากงานในโรงแรมยึดตามกฎระเบียบมีค่า $\bar{X} = 3.15$ ส่วนด้านต่ำสุดคือโรงแรมส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน มีค่า $\bar{X} = 2.84$

ตารางที่ 4.18 ระดับความสำคัญของปัจจัยอนามัยด้านนโยบายและการบริหารของโรงแรม

ปัจจัยอนามัยด้านนโยบายและการบริหารของโรงแรม	\bar{X}	S.D	แปล ความหมาย
ผู้บังคับบัญชาชี้แจงวัตถุประสงค์และนโยบายให้ทราบ	2.86	0.97	ปานกลาง
โรงแรมมอบหมายงานให้เหมาะกับความรู้ความสามารถ	2.97	0.85	ปานกลาง
พนักงานเข้าใจในแผนงานวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน	3.01	0.97	ปานกลาง
พนักงานมีส่วนร่วมตัดสินใจเรื่องสำคัญของงานที่ทำอยู่	2.94	0.99	ปานกลาง
พนักงานพอใจระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร	2.65	0.96	ปานกลาง
รวม	2.89	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 ระดับความสำคัญของปัจจัยอนามัยด้านนโยบายและการบริหารของโรงแรม พบว่ามีค่าโดยรวม $\bar{X} = 2.89$ ส่วนด้านสูงสุดคือพนักงานเข้าใจในแผนงาน

วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานมีค่า $\bar{X} = 3.01$ ส่วนด้านต่ำสุดคือพนักงานพอใจระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารมีค่า $\bar{X} = 2.65$

ตารางที่ 4.19 ระดับความสำคัญของพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน

ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D	แปลความหมาย
พนักงานมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาเสมอ	2.81	0.86	ปานกลาง
พนักงานเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน	3.07	0.79	ปานกลาง
พนักงานปฏิบัติงานตามมาตรฐาน	2.98	0.96	ปานกลาง
พนักงานมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน	2.93	0.79	ปานกลาง
พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ	3.02	0.93	ปานกลาง
รวม	2.96	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 ระดับความสำคัญของพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานพบว่าโดยรวม $\bar{X} = 2.96$ ส่วนด้านสูงสุดคือ พนักงานเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานมีค่า $\bar{X} = 3.07$ ส่วนด้านต่ำสุดคือพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลาเสมอมีค่า $\bar{X} = 2.81$

ตารางที่ 4.20 ระดับความสำคัญของพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D	แปลความหมาย
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	2.60	0.84	น้อย
พนักงานมีความขยันต่องานที่ได้รับมอบหมาย	3.02	0.86	ปานกลาง
พนักงานเมื่อพบข้อบกพร่องพยายามแก้ไขหรือรีบแจ้งผู้บังคับบัญชา	3.03	0.83	ปานกลาง
พนักงานโรงแรมให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหา	2.94	0.76	ปานกลาง
พนักงานปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อท้อ	2.99	0.72	ปานกลาง
รวม	2.91	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 ระดับความสำคัญของพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าโดยรวม $\bar{X} = 2.91$ ส่วนด้านสูงสุดคือพนักงานเมื่อพบข้อบกพร่องพยายามแก้ไขหรือ รีบแจ้งผู้บังคับบัญชามีค่า $\bar{X} = 3.03$ ส่วนด้านต่ำสุดพนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ปฏิบัติงานมีค่า $\bar{X} = 2.60$

ตารางที่ 4.21 ระดับความสำคัญของพฤติกรรมด้านความสามัคคีในองค์กร

ความสามัคคีในองค์กร	\bar{X}	<i>S.D</i>	แปล ความหมาย
พนักงานประสานงานกันเป็นอย่างดี	2.77	1.16	ปานกลาง
พนักงานคบหาสมาคมอย่างสนิทสนม	2.95	0.95	ปานกลาง
พนักงานมีความเอื้อเฟื้อต่อกัน	3.04	1.01	ปานกลาง
พนักงานแก้ไขข้อขัดแย้งด้วยเหตุผล	2.99	0.88	ปานกลาง
พนักงานทำงานแทนกันด้วยความเต็มใจ	2.86	1.12	ปานกลาง
รวม	2.92	5.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 ระดับความสำคัญของพฤติกรรมด้านความสามัคคีในองค์กร พบว่ามีค่าโดยรวม $\bar{X} = 2.92$ ส่วนด้านสูงสุดพนักงานมีความเอื้อเฟื้อต่อกันมีค่า $\bar{X} = 3.04$ ส่วนด้านต่ำสุดพนักงานประสานกันเป็นอย่างดีมีค่า $\bar{X} = 2.77$

ตารางที่ 4.22 ระดับความสำคัญของพฤติกรรมด้านความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	<i>S.D</i>	แปล ความหมาย
พนักงานศรัทธาและเชื่อมั่นต่อกิจการ	2.74	1.17	ปานกลาง
พนักงานไม่ค่อยพูดถึงการลาออกหรือเปลี่ยนงาน	2.94	1.08	ปานกลาง
พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ	2.85	0.95	ปานกลาง
พนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับโรงแรม	2.92	1.08	ปานกลาง
พนักงานมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกัน	2.73	1.21	ปานกลาง
รวม	2.84	1.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.22 ระดับความสำคัญของพฤติกรรมด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีค่าโดยรวม $\bar{X} = 2.84$ ส่วนด้านสูงสุดคือพนักงานไม่ค่อยพูดถึงการลาออกหรือเปลี่ยนงานมีค่า $\bar{X} = 2.94$ ส่วนด้านต่ำสุดคือพนักงานมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกันมีค่า $\bar{X} = 2.73$

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
						(2-tailed)
1. ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	ชาย	70	3.02	0.80	0.192	0.848
	หญิง	91	2.91	0.91		
2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ชาย	70	2.89	0.79	1.47	0.143
	หญิง	91	2.93	0.80		
3. ความสามัคคีในองค์กร	ชาย	70	2.89	1.05	0.67	0.504
	หญิง	91	2.95	1.00		
4. ความผูกพันต่อองค์กร	ชาย	70	2.81	1.07	0.92	0.361
	หญิง	91	2.86	1.12		
รวม	ชาย	70	2.90	0.93	0.81	0.464
	หญิง	91	2.91	0.95		

จากตารางที่ 4.23 ไม่พบความแตกต่างของแรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน เมื่อจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบระดับแรงงใจทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงใจในการ ปฏิบัติงาน	อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	20 – 25 ปี	31	3.09	0.75	3.075**	0.005
	26 – 30 ปี	48	2.66	0.72		
	31 – 35 ปี	15	2.33	0.82		
	36 – 40 ปี	26	2.73	1.00		
	41 – 45 ปี	24	2.96	0.86		
	46 – 50 ปี	9	3.56	0.73		
	51 – 55 ปี	5	2.2	1.09		
	56 - 60 ปี	3	3	1		
2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	20 – 25 ปี	31	2.58	0.76	0.567	0.782
	26 – 30 ปี	48	2.6	0.79		
	31 – 35 ปี	15	2.33	0.89		
	36 – 40 ปี	26	2.58	0.98		
	41 – 45 ปี	24	2.67	0.87		
	46 – 50 ปี	9	3	0.87		
	51 – 55 ปี	5	2.6	0.89		
	56 - 60 ปี	3	2.33	0.58		
3. ความสามัคคีในองค์กร	20 – 25 ปี	31	3.00	1.03	1.449	0.190
	26 – 30 ปี	48	2.65	1.12		
	31 – 35 ปี	15	3	1.07		
	36 – 40 ปี	26	2.5	1.58		
	41 – 45 ปี	24	2.5	1.14		
	46 – 50 ปี	9	3.22	0.67		
	51 – 55 ปี	5	3.00	0.00		
	55 - 60 ปี	3	4.00	0.00		

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงใจในการ ปฏิบัติงาน	อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
4. ความผูกพันต่อองค์กร	20 – 25 ปี	31	2.87	1.05		
	26 – 30 ปี	48	2.39	1.07		
	31 – 35 ปี	15	2.33	0.82		
	36 – 40 ปี	26	2.84	1.57		
	41 – 45 ปี	24	3.2	1.17		
	46 – 50 ปี	9	2.78	0.83		
	51 – 55 ปี	5	3.20	1.30		
	56 - 60 ปี	3	3.33	0.58		
รวม	20 – 25 ปี	31	2.885	0.89	1.714	0.268
	26 – 30 ปี	48	2.575	0.95		
	31 – 35 ปี	15	2.49	0.9		
	36 – 40 ปี	26	2.66	1.28		
	41 – 45 ปี	24	2.83	1.01		
	46 – 50 ปี	9	0.785	0.775		
	51 – 55 ปี	5	2.75	0.82		
	56 - 60 ปี	3	3.165	0.54		

** p< .01

จากตารางที่ 4.24 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มอายุแรงงใจด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 (F=3.075)

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบแรงงใจทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงใจใน การปฏิบัติงาน	การศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ความสม่ำเสมอในการ ปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	109	2.97	0.85	0.452	0.652
	จบปริญญาตรี	52	2.95	0.9		
2. ความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	109	2.93	0.78	0.402	0.402
	จบปริญญาตรี	52	2.87	0.84		
3. ความสามัคคีในองค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	109	2.93	1.00		
	จบปริญญาตรี	52	2.90	1.07		
4. ความผูกพันต่อองค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	109	2.89	1.08	1.95	1.95
	จบปริญญาตรี	52	2.72	1.11		
รวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	109	2.93	0.92	0.84	0.89
	จบปริญญาตรี	52	2.86	0.98		

จากตารางที่4.25 ไม่พบความแตกต่างของแรงงใจทั้ง 4 ด้านเมื่อจำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบแรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน	สถานภาพ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ความสม่ำเสมอในการ ปฏิบัติงาน	โสด	109	2.78	0.81	1.361	0.257
	สมรส	49	2.83	0.94		
	หม้าย	2	4	1.41		
	แยกกันอยู่	1	3	0.00		
2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	โสด	109	2.55	0.79	2.268	0.083
	สมรส	49	2.65	0.88		
	หม้าย	2	4	1.41		
	แยกกันอยู่	1	2	0.00		
3. ความสามัคคีในองค์กร	โสด	109	2.79	1.17	0.072	0.975
	สมรส	49	2.73	1.18		
	หม้าย	2	2.5	0.71		
	แยกกันอยู่	1	3	0.00		
4. ความผูกพันต่อองค์กร	โสด	109	2.69	1.11	0.528	0.664
	สมรส	49	2.81	1.29		
	หม้าย	2	3.5	2.12		
	แยกกันอยู่	1	2.00	0.00		
รวม	โสด	109	2.70	0.97	1.05	1.979
	สมรส	49	2.75	1.07		
	หม้าย	2	3.5	1.41		
	แยกกันอยู่	1	2.5	0		

จากตารางที่ 4.26 ไม่พบความแตกต่างของแรงจูงใจทั้ง 4 ด้านเมื่อจำแนกตาม
สถานภาพ

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบแรงงใจทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงใจในการปฏิบัติงาน	อายุงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	ไม่ถึง 1 ปี	16	3	0.73	0.340	0.797
	1 -3 ปี	44	2.84	0.81		
	3 - 5 ปี	21	2.76	0.70		
	5 ปีขึ้นไป	80	2.78	0.95		
2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ไม่ถึง 1 ปี	16	2.44	0.89	0.431	0.731
	1 -3 ปี	44	2.68	0.74		
	3 - 5 ปี	21	2.67	0.86		
	5 ปีขึ้นไป	80	2.56	0.88		
3. ความสามัคคีในองค์กร	ไม่ถึง 1 ปี	16	2.81	1.22	0.239	0.869
	1 -3 ปี	44	2.81	1.06		
	3 - 5 ปี	21	2.57	0.81		
	5 ปีขึ้นไป	80	2.78	1.29		
4. ความผูกพันต่อองค์กร	ไม่ถึง 1 ปี	16	2.81	1.28	1.12	0.343
	1 -3 ปี	44	2.57	0.97		
	3 - 5 ปี	21	2.48	1.03		
	5 ปีขึ้นไป	80	2.89	1.27		
รวม	ไม่ถึง 1 ปี	16	2.76	1.03	0.53	0.685
	1 -3 ปี	44	2.72	3.58		
	3 - 5 ปี	21	2.62	0.85		
	5 ปีขึ้นไป	80	2.75	1.09		

จากตารางที่ 4.27 ไม่พบความแตกต่างของแรงงใจทั้ง 4 ด้านเมื่อจำแนกตามอายุงาน

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบแรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน	รายได้	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ความสม่ำเสมอในการ ปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 10,000	81	2.88	0.79	0.38	0.767
	10,000 – 15,000	57	2.74	1.00		
	15,000 -20,000	21	2.81	0.68		
	20,000 -30,000	2	2.5	0.71		
2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 10,000	81	2.53	0.74	1.002	0.394
	10,000 – 15,000	57	2.58	0.98		
	15,000 -20,000	21	2.86	0.79		
	20,000 -30,000	2	3	0.00		
3. ความสามัคคีในองค์กร	ต่ำกว่า 10,000	81	2.78	0.96	0.382	0.766
	10,000 – 15,000	57	2.79	1.32		
	15,000 -20,000	21	2.62	1.40		
	20,000 -30,000	2	3.5	1.16		
4. ความผูกพันต่อองค์กร	ต่ำกว่า 10,000	81	2.70	1.11	0.089	0.966
	10,000 – 15,000	57	2.79	1.25		
	15,000 -20,000	21	2.76	1.26		
	20,000 -30,000	2	2.5	0.71		
รวม	ต่ำกว่า 10,000	81	2.72	0.9	0.46	0.72
	10,000 – 15,000	57	2.72	1.13		
	15,000 -20,000	21	2.76	1.03		
	20,000 -30,000	2	2.875	0.64		

จากตารางที่ 4.28 ไม่พบความแตกต่างกันของแรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน เมื่อจำแนกตาม
รายได้

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบแรงงใจทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามแผนกงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงใจในการ ปฏิบัติงาน	แผนก	N			F	Sig.
			\bar{X}	S.D.		
1. ความสม่ำเสมอในการ ปฏิบัติงาน	บัญชี/การเงิน	22	3.09	0.92	1.501	0.161
	ครัว/จัดเลี้ยง	43	2.67	0.89		
	จัดซื้อ	3	2.33	0.58		
	ช่าง	23	3.00	0.74		
	ต้อนรับ	19	2.58	1.02		
	บุคคล/ธุรการ	12	2.85	0.75		
	แม่บ้าน/บริการ	34	2.00	0.70		
	ประชาสัมพันธ์	2	3.67	1.41		
	เซลล์	3	2.81	1.15		
2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	บัญชี/การเงิน	22	2.86	0.99	1.501	0.161
	ครัว/จัดเลี้ยง	43	2.53	0.91		
	จัดซื้อ	3	3.67	0.58		
	ช่าง	23	2.61	0.84		
	ต้อนรับ	19	2.47	0.84		
	บุคคล/ธุรการ	12	2.67	0.78		
	แม่บ้าน/บริการ	34	2.50	0.62		
	ประชาสัมพันธ์	2	1.50	0.71		
	เซลล์	3	2.67	0.58		
3. ความสามัคคีในองค์กร	บัญชี/การเงิน	22	2.50	1.22	1.328	0.233
	ครัว/จัดเลี้ยง	43	2.76	1.34		
	จัดซื้อ	3	3.33	0.58		
	ช่าง	23	2.69	1.06		
	ต้อนรับ	19	2.52	1.12		
	บุคคล/ธุรการ	12	3.50	1.08		
	แม่บ้าน/บริการ	34	2.91	0.99		
	ประชาสัมพันธ์	2	1.50	0.71		
	เซลล์	3	2.67	0.58		

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน	แผนก	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
4. ความผูกพันต่อองค์กร	บัญชี/การเงิน	22	3.45	1.33	4.245**	0.000
	ครัว/จัดเลี้ยง	43	2.69	1.23		
	จัดซื้อ	3	2.33	0.58		
	ช่าง	23	2.52	1.04		
	ต้อนรับ	19	2.21	0.85		
	บุคคล/ธุรการ	12	2.17	0.83		
	แม่บ้าน/บริการ	34	2.74	0.96		
	ประชาสัมพันธ์	2	5.00	0.00		
	เซลล์	3	4.33	1.15		
รวม	บัญชี/การเงิน	22	2.97	1.11	2.143	0.138
	ครัว/จัดเลี้ยง	43	2.66	1.09		
	จัดซื้อ	3	2.91	.58		
	ช่าง	23	2.70	0.92		
	ต้อนรับ	19	2.44	1.29		
	บุคคล/ธุรการ	12	2.79	0.86		
	แม่บ้าน/บริการ	34	2.53	0.81		
	ประชาสัมพันธ์	2	2.91	0.70		
	เซลล์	3	3.12	0.86		

** p< .01.

จากตารางที่ 4.29 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มแผนกงานแรงจูงใจด้านความผูกพันต่อองค์กรต่างกันมีนัยสำคัญที่ .01 (F=4.245)

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบแรงงใจทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงใจในการ ปฏิบัติงาน	ศาสนา	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ความสม่ำเสมอในการ ปฏิบัติงาน	พุทธ	147	2.79	0.87	0.357	0.700
	อิสลาม	1	3.00	0.00		
	ไม่นับถือศาสนา	13	3.00	0.71		
2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	พุทธ	147	2.53	0.83	4.366*	0.014
	อิสลาม	1	3.00	0.00		
	ไม่นับถือศาสนา	13	3.23	0.73		
3. ความสามัคคีในองค์กร	พุทธ	147	2.81	1.19	1.133	0.325
	อิสลาม	1	3.00	0.00		
	ไม่นับถือศาสนา	13	2.31	0.75		
4. ความผูกพันต่อองค์กร	พุทธ	147	2.78	1.17	1.358	0.260
	อิสลาม	1	3.00	0.00		
	ไม่นับถือศาสนา	13	2.23	1.09		
รวม	พุทธ	147	2.72	1.01	1.803	0.324
	อิสลาม	1	3.00	0		
	ไม่นับถือศาสนา	13	2.69	0.82		

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.30 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มศาสนาแรงงใจด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานต่างกันมีนัยสำคัญที่ .05 ($F=4.366$)

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ธุรกิจโรงแรมมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม ซึ่งเป็นทั้งบทบาทของการช่วยสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และรองรับกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม แต่ธุรกิจโรงแรมประสบปัญหาด้านบุคลากร เนื่องจากมีอัตราการเข้าออกจางานสูง ผู้วิจัยจึงศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ ปรากฏผลการวิจัยตามสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ

1.1.1 ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ

1.1.2 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแมนดารินกรุงเทพฯ

1.1.3 เสนอแนะแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแมนดารินกรุงเทพฯ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้ต่อเดือน แผนการทำงานและอายุงาน

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา เป็นลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ศาสนา แผนงาน รายได้ต่อเดือน อายุการปฏิบัติงาน ส่วนตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ 1.ความสำเร็จของงาน 2.การยอมรับ 3.เนื้องาน 4.ความรับผิดชอบ 5.ความก้าวหน้าในงาน 6.การบังคับบัญชา 7.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 8.ค่าตอบแทนและการประเมินผลงาน 9.ความมั่นคงในงาน 10.นโยบายและการบริหารขององค์กร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร ที่จะทำสำรวจมีจำนวนไม่มาก ทาง ผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนพนักงานทั้งหมด 161 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษาตำราและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในองค์กรต่าง ๆ แล้วทำการออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ หลังจากนั้นได้นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านช่วยตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นอาจารย์ภาษาไทยแห่งโรงเรียนเงินเตอะ 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์มาลัยพร ฐูไปโรสง อาจารย์ประกายดาว แก้วเนตร อาจารย์ศิริมา แซ่เช่า ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับจุดประสงค์ (IOC) ระหว่าง 0.946 แล้วผู้วิจัยได้ประมวลข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจแบบสอบถาม แล้วจึงได้นำไปแก้ไขทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามกับผู้ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.893 จึงได้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการทำงาน ของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงถึงแรงจูงใจ ในการทำงาน ของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อผ่านไปยัง โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ เพื่อขออนุญาตจากทาง โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ ในการขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม ซึ่งทางแผนกบุคคลของทางโรงแรม ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลได้ทำการรับแบบสอบถามทั้งหมด 161 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมีเพียงจำนวน 149 ฉบับ ซึ่งไม่เท่ากับจำนวนที่ต้องการ จึงได้ทำการแจกแบบ สอบถามเพิ่มอีก 12 ชุด เพื่อให้ครบจำนวน 161 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมดของ โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ

ทางข้าพเจ้าผู้จัดทำแบบสอบถามขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของทางโรงแรมทุกท่าน และพนักงานของทางโรงแรมทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมืออย่างดี

และขอบคุณอย่างเป็นพิเศษกับคุณวิไล วิริยาวิบูลย์กิจ และคุณชิตติพัทธ์ สิริกุลโชค ซึ่งทางท่านทั้งสองเป็นผู้รวบรวมเก็บแบบสอบถามให้

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมทางการวิจัย ตามขั้นตอนดังนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน

เช่น ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) การคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลที่เป็นลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ศาสนา รายได้ต่อเดือน แผนการทำงาน อายุการปฏิบัติงาน สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการหาค่าสถิติ t-test เพื่อใช้เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เมื่อจำแนกตามเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อใช้เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

1.3 ผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ จากการศึกษาพบว่า เพศ ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และเพศชายจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 อายุ อยู่ในช่วงอายุ 25-30 ปี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 20-25 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมาจะมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 สถานภาพ โสด มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมาจะมีสถานภาพสมรส มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 30.47 นับถือศาสนา พุทธ มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 รองลงมาจะไม่นับถือศาสนาใดเลย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 รายได้ ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาจะมีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 อายุการทำงาน ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาอายุกการทำงานตั้งแต่ 1 – 3 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

1.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ จากการศึกษาพบว่า

1) ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยอนามัยด้านการบังคับบัญชา ปัจจัยอนามัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยอนามัยด้านนโยบายและการบริหารของโรงแรม มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

2) ปัจจัยอนามัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ปัจจัยอนามัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย

3) ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีแรงจูงใจในระดับปานกลางถึงน้อย และถึงน้อยที่สุด

1.3.3 อธิบายข้อมูลพฤติกรรมที่แสดงถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน จากการศึกษาพบว่า

- 1) ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีในองค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กร มีพฤติกรรมที่แสดงถึงแรงจูงใจในระดับปานกลาง
- 2) ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมที่แสดงถึงแรงจูงใจในระดับปานกลางถึงระดับน้อย

1.4 การทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้ มีผลของสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้
 เพศ ไม่พบความแตกต่างของแรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน เมื่อจำแนกตามเพศ
 อายุ เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มอายุแรงจูงใจด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ต่างกันมีนัยสำคัญที่ .01

การศึกษา ไม่พบความแตกต่างของแรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน เมื่อจำแนกตามการศึกษา
 สถานภาพ ไม่พบความแตกต่างของแรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน เมื่อจำแนกตามสถานภาพ

อายุงาน ไม่พบความแตกต่างของแรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน เมื่อจำแนกตามอายุงาน
 รายได้ ไม่พบความแตกต่างของแรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน เมื่อจำแนกตามรายได้
 แผนกงาน เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มแผนกงาน แรงจูงใจด้านความผูกพันต่อองค์กร ต่างกันมีนัยสำคัญที่ .01

ศาสนา เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มศาสนาแรงจูงใจด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ต่างกันมีนัยสำคัญที่ .05

2. อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในธุรกิจโรงแรม ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 การศึกษาจากข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป พบว่า

อายุมีความสัมพันธ์กับระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจด้านความสม่ำเสมอ ในการปฏิบัติงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 แผนกมีความสัมพันธ์กับระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจด้านความผูกพันต่อองค์กรต่างกันมีนัยสำคัญที่ 0.01 และศาสนามีความสัมพันธ์กับระดับปัจจัยที่มี

ผลต่อแรงจูงใจด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานต่างกันมีนัยสำคัญที่ 0.05 สำหรับเรื่องของที่ทางโรงแรมควรให้ความสำคัญ และเอาใจใส่มีอยู่หลายเรื่อง เช่น ปัญหาเรื่องของปัจจัยจูงใจ ความก้าวหน้าในการทำงาน ในด้านมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญมากขึ้น ในด้านมีโอกาสเข้ารับการอบรมและสัมมนาบ่อยครั้ง ในด้านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อ ปัญหาเรื่องของปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ในด้านรู้สึกสบายใจเมื่อปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลในโรงแรม ปัญหาเรื่องของปัจจัยอนามัย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในด้านสวัสดิการ นอกเหนือจากเงินเดือน ได้รับอย่างเหมาะสม ในด้านได้รับการเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างตามลำดับ ในด้านค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน เพื่อให้บุคลากรในโรงแรมเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2.2 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ พบว่า ระดับแรงจูงใจส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปานกลาง (จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล 1.3.2) เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มที่ดีขึ้นว่าพนักงานมีแรงจูงใจ และมีความสุขในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะพนักงาน งานหลักซึ่งจะต้องติดต่อและบริการแขกโดยตรง ซึ่งถ้าหากมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และมีความจริงจังจริงใจต่อหน้าที่การงานแล้ว ก็จะส่งผลให้การทำงานออกมามีคุณภาพและลุล่วงไปด้วยดี และมีความสุขกับการได้ทำงาน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพ ผู้บริหารโรงแรมควรที่จะพัฒนาปัจจัย ต่าง ๆ เพื่อจูงใจพนักงานให้มากขึ้น โดยพิจารณาการดำเนินการ ดังนี้

1) การบริหารงานบุคคล ควรใช้ระบบคุณธรรมเป็นหลัก เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเป็นหลักประกันความมั่นคงในการทำงาน

2) การให้รางวัลหรือประกาศเกียรติคุณแก่พนักงาน ที่ปฏิบัติงานดีเด่นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น ประจำเดือน ประจำไตรมาส หรือประจำปี

3) ปรับปรุงระบบการทำงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานให้มากที่สุด และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม รวมทั้งการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)

4) ร่วมมือกับโรงแรมต่าง ๆ ในการพัฒนาบุคลากรร่วมกัน

3.12 ผลการวิจัย พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแมนดาริน ได้ทำให้เห็นความแตกต่างหลายเรื่อง เช่น ด้านการสร้างความรู้ให้กับบุคลากร หรือเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การสนับสนุนการศึกษาต่อ การให้การอบรมการสัมมนายังมีอยู่ค่อนข้างน้อย รวมถึงเรื่องของรายได้ของพนักงาน ส่วนใหญ่ยังมีรายได้ที่ไม่เหมาะสมกับเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้พนักงานระดับปฏิบัติการทำงาน โดยขาดหรือหย่อนประสิทธิภาพหรือลาออก ซึ่งจะทำให้โรงแรมสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไป ผู้บริหารโรงแรมควรจะดำเนินการ ดังนี้

1) ให้โอกาสพนักงานระดับปฏิบัติการแสดงความคิดเห็นได้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดงานประชุมประจำเดือน เปิดเวทีสัมมนา หรือเวทีแสดงความคิดเห็น การระดมสมอง เป็นต้น

2) เสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานทุกระดับ

3) จัดหาสวัสดิการพิเศษแก่พนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับค่าตอบแทนน้อย

4) ส่งเสริมพนักงานให้ศึกษาอบรมเพิ่มเติม เพื่อจะได้มีโอกาสก้าวหน้าในชีวิต

3.13 ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน มีส่วนมาจากปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจ ซึ่งทั้งสองปัจจัยเป็นแรงผลักดันในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารโรงแรมควรดำเนินการ ดังนี้

1) ตรวจสอบและแก้ไขปัจจัยอนามัยอยู่เสมอ เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยอนามัยลดน้อยเกินไปหรือไม่ และพยายามจัดหาปัจจัยอนามัยให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน เพื่อลดสาเหตุของความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน หรือปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม ปรับปรุงกฎระเบียบในการบริหารงาน เป็นต้น

2) เสริมสร้างปัจจัยจูงใจให้มากขึ้น เช่น การเพิ่มความรับผิดชอบให้แก่พนักงาน การสนับสนุนพนักงานมีโอกาสปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ การยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่น เป็นต้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ การปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม รอบเขตปริมณฑล เพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้

3.2.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ การปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดอื่นหรือภูมิภาคอื่น เพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย “การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” (ออนไลน์)
จาก <http://www.tat.or.th/thai/tat/tourism-industry-industry.html> “สถานที่พักผ่อน”
(ออนไลน์)
- ชยุตพงศ์ สุจริตรานนท์ (2542) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์
จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ไชยรุต ตรีสกุล (2542) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) ในเขต 33” รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ญาณดา พงศบริพัตร (2542) “ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ
- ณัฐพัทธ์ เขจรนันท์ (ม.ป.ป.) “การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน” ใน *ประมวลสาระชุด
วิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้าที่ 14 หน้า 193-224 นนทบุรี
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2543) “บุคลิกภาพและการจูงใจ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา
พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ* หน้าที่ 7 หน้า 373-444 พิมพ์ครั้งที่ 18 นนทบุรี
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ประสิทธิ์ ใจช่วง (2544) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ
ในจังหวัดสกลนคร” รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ราณี อมรินทร์รัตน์ (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรมในเขต
กรุงเทพมหานคร” *ศรีปทุมปริทัศน์* 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม) : 72-79
- ราณี อธิชัยกุล (ม.ป.ป.) “การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์การ” ใน *ประมวลสาระชุด
วิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้าที่ 5 หน้า 235-295 นนทบุรี
บัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2543

- ศิริเพิ่ม เชาวน์ศิลป์และสงคราม เชาวน์ศิลป์(2542) “ปัจจัยด้านลักษณะประชากรที่เกี่ยวข้องกับ
ความพึงพอใจในงานของพนักงานในสถานประกอบการรัฐวิสาหกิจโรงแรม และ
โรงงานในเขตภาคเหนือ” *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ คณะสังคม
ศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์* 25 (กรกฎาคม – ธันวาคม) : 57-70
- สรานุมิตร์ ประชาณูสิทธิ์ (2542) “กิจการไฮเต็ลในประเทศไทย พ.ศ. 2406-2503” *วิทยานิพนธ์
ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- สร้อยตระกูล (ตีพานนท์) อรรถมานะ (2543) *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- สิทธิชัย สุขวงศ์ (2543) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน)ในเขต 2 และเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2” *วิทยานิพนธ์ปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน กรุงเทพฯ (The

Employees' Motivation Work Performance of Mandarin Bangkok Hotel

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ในหลักสูตรปริญญาโท ของสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งในส่วนของแบบสอบถามนี้มี 3 ตอน โดยแบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

สำหรับการตอบแบบสอบถามนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ พนักงานโรงแรมแมนดารินที่เป็นพนักงานเต็มเวลา และพนักงานบางส่วนเป็นเวลา

วัตถุประสงค์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

** แบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูลวิเคราะห์ด้านวิชาการเท่านั้น การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่เกี่ยวข้องหรือมีผลอะไรต่อผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะแบบสอบถามนี้จะถือเป็นความลับ

ท้ายนี้ขอขอบคุณ ผู้ทำแบบสอบถามฉบับนี้ ซึ่งได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ขอขอบคุณอย่างสูง

นาย สุทธิ จรุงรุ่งเรืองโชค

แบบสำรวจแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมแมนดาริน

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบ

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่อง () ที่ตรงกับท่านมากที่สุดและเติมข้อความลงในช่องว่างที่เป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุระหว่าง

() ต่ำกว่า 20 ปี () 20 - 25 ปี () 25 - 30 ปี

() 30 - 35 ปี () 35 - 40 ปี () 40 - 45 ปี

() 45 - 50 ปี () 50 - 55 ปี () 55 - 60 ปี

() มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

() โสด () สมรส () หย่า () หม้าย () แยกกันอยู่

5. ศาสนา

() พุทธ () คริสต์ () อิสลาม () ฮินดู () ซิกข์

6. ทำงานในส่วน แผนก.....

7. รายได้ต่อเดือนประมาณ

() ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,000-15,000 บาท

() 15,000-20,000 บาท () 20,000-30,000 บาท

() 30,000-40,000 บาท () 40,000- 70,000 บาท

() 70,000-100,000 บาท () 100,000 บาทขึ้นไป

8. ท่านได้ทำงานในโรงแรมแห่งนี้จนถึงปัจจุบันเป็นเวลา

() ไม่ถึง 1 ปี () 1ปี - 3ปี () 3ปี - 5ปี () 5ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานโรงแรมแมนดาริน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือให้ตรงระดับแรงจูงใจของท่านตามความเป็นจริง

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ				
		5	4	3	2	1
A	ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
1	ท่านได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีอย่างไม่มีปัญหา					
2	ท่านสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานทุกครั้ง ที่มีปัญหาหรือข้อสงสัย					
3	ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถรวมทั้ง ประสบการณ์ในการแก้ปัญหา					
4	ผลสำเร็จของงานท่านได้เคยนำความก้าวหน้า และชื่อเสียงมาสู่โรงแรม					
5	ข้อเสนอแนะของท่านเป็นที่ยอมรับและนำไปใช้ ในโรงแรมที่ท่านทำอยู่					
B	ด้านการยอมรับนับถือ	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
6	ท่านรู้สึกมีเกียรติ ศักดิ์ศรี และภูมิใจที่ได้ ปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน					
7	ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชา ผู้รับบริการ และผู้ร่วมงานในโรงแรมของท่าน					
8	ผู้บังคับบัญชายอมรับแนวทางปฏิบัติของท่าน อย่างไม่มีเงื่อนไข					
9	ผู้บังคับบัญชามอบงานพิเศษให้ท่านได้ทำเสมอ และได้รับแต่งตั้งเป็นผู้มีส่วนร่วมในงานสำคัญ					
10	ผู้ร่วมงานขอคำปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว จากท่านเสมอ					

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ				
		5	4	3	2	1
C	ด้านลักษณะงาน	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
11	งานที่ท่านทำน่าสนใจและท้าทายความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
12	งานที่ท่านทำเหมาะสมกับบุคลิกภาพของท่านใน รูปแบบตัวตนที่ท่านเป็นอยู่					
13	งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถและ ประสบการณ์ของท่าน					
14	งานที่ท่านทำช่วยให้ท่านมีประสบการณ์การ ทำงานมากขึ้นและได้เพิ่มพูนความรู้					
15	งานที่ท่านทำเปิดโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์มากขึ้น					
D	ด้านความรับผิดชอบ	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
16	งานที่ท่านทำเป็นงานที่สำคัญและมีความ รับผิดชอบสูงมาก					
17	ท่านได้รับมอบหมายให้ดูแลโครงการใหม่เสมอซึ่ง เป็นงานที่สำคัญของโรงแรม					
18	งานที่ท่านทำเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ตามกำหนดเวลาและ เป้าหมายทุกครั้ง					
19	ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำงานสำคัญหรือดูแล ระดับโครงการที่ใหญ่					
20	ท่านมีโอกาสทำงานอย่างอิสระและเลือกวิธีทำงาน ได้อย่างไม่มีข้อต่อตรง					

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ				
		5	4	3	2	1
E	ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
21	ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญมากขึ้นในตำแหน่งงานปัจจุบันซึ่งท่านทำอยู่					
22	ท่านมีโอกาสเข้ารับการอบรมและสัมมนาบ่อยครั้งในตำแหน่งงานปัจจุบันซึ่งท่านทำอยู่					
23	ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงกว่าในตำแหน่งงานปัจจุบันซึ่งท่านทำอยู่					
24	ตำแหน่งงานที่ท่านทำมีโอกาสก้าวหน้าสูงขึ้นต่อไปในภายภาคหน้า					
25	ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนไปสู่ตำแหน่งที่ดีกว่า					
F	ปัจจัยอนามัย ด้านการบังคับบัญชา	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
26	ผู้บังคับบัญชาของท่านวางตัวเหมาะสมและมีความเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา					
27	ผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารงานโดยยึดระเบียบกฎเกณฑ์และเหตุผล					
28	ผู้บังคับบัญชาของท่านใช้อำนาจการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล					
29	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรมและเสมอภาคกับผู้ร่วมงาน					
30	ผู้บังคับบัญชาของท่านมักมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่หรือโครงการใหม่					

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ				
		5	4	3	2	1
G	ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
31	โรงแรมของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันต่อผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่พนักงาน					
32	โรงแรมของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ช่วยกระตุ้นให้ออกกำลังกาย					
33	โรงแรมของท่านมีระบบป้องกันภัยจากการปฏิบัติงาน					
34	โรงแรมของท่านมีระบบบำบัดน้ำเสียและระบบรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างดี					
35	โรงแรมของท่านใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในตัวรูปแบบการทำงาน					
E	ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
21	ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญมากขึ้นในตำแหน่งงานปัจจุบันซึ่งท่านทำอยู่					
22	ท่านมีโอกาสเข้ารับการอบรมและสัมมนาบ่อยครั้งในตำแหน่งงานปัจจุบันซึ่งท่านทำอยู่					
23	ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงกว่าในตำแหน่งงานปัจจุบันซึ่งท่านทำอยู่					
24	ตำแหน่งงานที่ท่านทำมีโอกาสก้าวหน้าสูงขึ้นต่อไปในภายภาคหน้า					
25	ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุน ไปสู่ตำแหน่งที่ดีกว่า					

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ				
		5	4	3	2	1
F	ปัจจัยอนามัย ด้านการบังคับบัญชา	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
26	ผู้บังคับบัญชาของท่านวางตัวเหมาะสมและมีความเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา					
27	ผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารงานโดยยึดระเบียบกฎเกณฑ์และเหตุผล					
28	ผู้บังคับบัญชาของท่านใช้อำนาจการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล					
29	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรมและเสมอภาคกับผู้ร่วมงาน					
30	ผู้บังคับบัญชาของท่านมักมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่หรือโครงการใหม่					
G	ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
31	โรงแรมของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันต่อผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่พนักงาน					
32	โรงแรมของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ช่วยกระตุ้นให้อยากทำงาน					
33	โรงแรมของท่านมีระบบป้องกันภัยจากการปฏิบัติงาน					
34	โรงแรมของท่านมีระบบบำบัดน้ำเสียและระบบรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างดี					
35	โรงแรมของท่านใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในตัวอย่างแบบการทำงาน					

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ				
		5	4	3	2	1
H	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
36	ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลในโรงแรม					
37	โรงแรมของท่านมีบรรยากาศการทำงานอบอุ่นเป็นกันเอง					
38	ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีความสนิทสนมกันจากระดับบนถึงระดับล่าง					
39	ผู้ร่วมงานให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาตลอดเวลา					
40	ผู้ร่วมงานมีความรักใคร่ปรองดองช่วยเหลือกัน					
I	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
41	เงินเดือนหรือค่าจ้างของท่านเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์					
42	เงินเดือนหรือค่าจ้างของท่านได้รับเหมาะสมกับงานในตำแหน่งที่ปฏิบัติในขณะนี้					
43	สวัสดิการนอกเหนือจากเงินเดือนเช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเบี้ยขยัน ค่าโบนัส รวมถึงวันหยุดพักผ่อนท่านได้รับตามเกณฑ์ที่เหมาะสม					
44	ท่านได้รับการเลื่อนหรือเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นลำดับตามจริง					
45	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน					

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ				
		5	4	3	2	1
J	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
46	งานที่ท่านทำอยู่ได้เข้าสู่ระบบของกฎหมาย คุ้มครองแรงงาน					
47	โรงแรมของท่านให้ความสำคัญต่อการชำระ รักษานักกลาง					
48	โรงแรมของท่านส่งเสริมและพัฒนา ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน					
49	งานที่ท่านทำเป็นงานหลักเฉพาะของโรงแรม					
50	การเข้าออกจากงานในโรงแรมของท่านยึดถือ ตามกฎระเบียบ					
K	ด้านนโยบายและการบริหารของโรงแรม	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
51	ผู้บังคับบัญชาชี้แจงวัตถุประสงค์และนโยบาย ในการปฏิบัติงานให้ทราบ					
52	โรงแรมของท่านมอบหมายงานให้เหมาะสมกับ ระดับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน					
53	ท่านเข้าใจแผนงานวัตถุประสงค์ในการ ปฏิบัติงานของโรงแรม					
54	ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ของงานที่ท่านได้ทำอยู่					
55	ท่านพอใจระบบการติดตามผลการปฏิบัติงาน ของผู้บริหาร					

ตอนที่3

แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานโรงแรมแมนดาริน
คำชี้แจง โปรดพิจารณาพฤติกรรมต่างต่อไปนี้ ที่ปรากฏในโรงแรมของท่าน แล้วทำเครื่องหมาย /
ลงในช่องทางขวามือให้ตรงกับความเป็นจริง

ข้อ	พฤติกรรม	ระดับ				
		5	4	3	2	1
A	ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
1	พนักงานของโรงแรมของท่านมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาเสมอ					
2	พนักงานของโรงแรมของท่านเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน					
3	พนักงานของโรงแรมของท่านปฏิบัติงานตามมาตรฐาน					
4	พนักงานของโรงแรมของท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน					
5	พนักงานของโรงแรมของท่านปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ					
B	ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
6	พนักงานของโรงแรมของท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
7	พนักงานของโรงแรมของท่านขยันต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
8	พนักงานของโรงแรมของท่านเมื่อพบข้อบกพร่องพยายามแก้ไขหรือรีบแจ้งผู้บังคับบัญชา					
9	พนักงานของโรงแรมของท่านให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหา					
10	พนักงานของโรงแรมของท่านปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อท้อ					

ข้อ	พฤติกรรม	ระดับ				
		5	4	3	2	1
C	ความสามัคคีในองค์กร	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
11	พนักงานของ โรงแรมของท่านประสานงานกันเป็นอย่างดี					
12	พนักงานของ โรงแรมของท่านคบหาสมาคมอย่างสนิทสนม					
13	พนักงานของ โรงแรมของท่านมีความเอื้อเฟื้อต่อกัน					
14	พนักงานของ โรงแรมของท่านแก้ไขข้อขัดแย้งด้วยเหตุผล					
15	พนักงานของ โรงแรมของท่านทำงานแทนกันด้วยความเต็มใจ					
D	ความผูกพันต่อองค์กร	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	น้อยสุด
16	พนักงานของ โรงแรมของท่านศรัทธาและเชื่อมั่นต่อกิจการ					
17	พนักงานของ โรงแรมของท่านไม่ค่อยพูดถึงการลาออกหรือเปลี่ยนงาน					
18	พนักงานของ โรงแรมของท่านมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ					
19	พนักงานของ โรงแรมของท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับโรงแรม					
20	พนักงานของ โรงแรมของท่านมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกัน					

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาที่เสียสละในการอ่านและทำการตอบแบบสอบถาม
ขอบคุณมากครับ

ภาคผนวก ข

ตารางการหาค่าความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (CONTENT VENIALITY)
เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ท่านที่ 1 อาจารย์มาลัยพร รูปไธสง
ตำแหน่งอาจารย์ประจำภาคประถมศึกษา
สถานที่ทำงาน โรงเรียนเงินเตอะ

ท่านที่ 2 อาจารย์ประกายดาว แก้วเนตร
ตำแหน่งอาจารย์ประจำภาคประถมศึกษา
สถานที่ทำงาน โรงเรียนเงินเตอะ

ท่านที่ 3 อาจารย์ศิริมา แซ่เช่า
ตำแหน่งอาจารย์ประจำภาคประถมศึกษา
สถานที่ทำงาน โรงเรียนเงินเตอะ

ตอนที่ 1

ข้อคำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่ 1-3)			ผลรวมของคะแนน	IOC
	1	2	3		
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	0	1	1	2	0.6666667
4	0	1	1	2	0.6666667
5	0	1	1	2	0.6666667
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
ผลรวมของ IOC					7
ค่าความตรงของเนื้อหา					0.875

ค่าความตรงตามเนื้อหา มากกว่า 0.8 แสดงว่าแบบสอบถามนี้ใช้ในการศึกษา

สรุป

ได้

ตอนที่ 2

ข้อคำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่ 1-3)			ผลรวมของคะแนน	IOC
	1	2	3		
1	1	1	0	2	0.6666667
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1

ตอนที่ 2

ข้อคำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่ 1-3)			ผลรวมของคะแนน	IOC
	1	2	3		
8	1	1	0	2	0.6666667
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	0	1	2	0.6666667
18	1	1	1	3	1
19	1	0	1	2	0.6666667
20	1	1	1	3	1
21	1	1	1	3	1
22	1	1	1	3	1
23	1	1	1	3	1
24	1	1	1	3	1
25	1	1	1	3	1
26	1	1	1	3	1
27	1	1	1	3	1
28	1	1	1	3	1
29	1	1	1	3	1
30	1	1	1	3	1
31	1	1	1	3	1
32	1	1	1	3	1

ตอนที่ 2

ข้อคำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่ 1-3)			ผลรวมของคะแนน	IOC
	1	2	3		
33	1	1	1	3	1
34	1	1	1	3	1
35	0	1	1	2	0.6666667
36	1	1	1	3	1
37	1	1	1	3	1
38	1	1	1	3	1
39	1	1	1	3	1
40	1	1	1	3	1
41	1	1	1	3	1
42	1	1	1	3	1
43	1	1	1	3	1
44	1	1	1	3	1
45	1	1	1	3	1
46	1	1	1	3	1
47	1	1	1	3	1
48	1	1	1	3	1
49	1	1	1	3	1
50	1	1	1	3	1
51	1	1	1	3	1
52	1	1	1	3	1
53	1	1	1	3	1
54	1	1	1	3	1
55	0	1	1	2	0.6666667
ผลรวมของ IOC					53
ค่าความตรงของเนื้อหา					0.9636364

ค่าความตรงตามเนื้อหา มากกว่า 0.8 แสดงว่าแบบสอบถามนี้ใช้ในการศึกษา

สรุป

ได้

ตอนที่ 3

ข้อคำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่ 1-3)			ผลรวมของคะแนน	IOC
	1	2	3		
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	3	1
18	1	1	1	3	1
19	1	1	1	3	1
20	1	1	1	3	1
ผลรวมของ IOC					20
ค่าความตรงของเนื้อหา					1

ค่าความตรงตามเนื้อหา มากกว่า 0.8 แสดงว่าแบบสอบถามนี้ใช้ใน

สรุป การศึกษาได้

รวมทั้ง 3 ตอน ได้ 2.838 / 3 เท่ากับ 0.946

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายสุธี จรุงเรืองโชค
วัน เดือน ปี	24 มีนาคม 2516
สถานที่เกิด	บางรัก กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะครุศาสตร์ สำเร็จปีการศึกษา 2539
สถานที่ทำงาน	เอพลัส เซ็นเตอร์
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่การตลาด