

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเลือกสถานที่ทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม
โรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย

**Motivation Factors Affecting Employees' Choice of Workplaces in the hotel
industry in the area of Koh Samui.**

ศุภมาส อินนุพัฒน์

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษา 1) ระดับความสำคัญด้านปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการเลือกสถานที่ทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการเลือกสถานที่ทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย วิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จำนวน 200 คน ซึ่งมีการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ประกอบไปด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติ ANOVA การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการเชฟเฟ (Scheffe' Method)

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด จำนวน 121 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทำงานในแผนกครัว (Kitchen) ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงาน 1-2 ปี และพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุยให้ความสำคัญในการเลือกสถานที่ทำงาน โดยอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรียงลำดับคือ 1)เงินเดือน 2)การยอมรับนับถือ 3)ความปลอดภัยในการทำงาน 4)ผลตอบแทน สวัสดิการ รางวัล 5)การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน งานวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการสามารถนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนในการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกสถานที่ทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่พนักงานกำลังให้ความสำคัญ อาทิ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน องค์กรควรให้ความสำคัญตั้งแต่ลงประกาศรับสมัครโดยบอกคุณสมบัติเพื่อเป็นการคัดเลือกพนักงานให้ขึ้นแรก ทดสอบความสามารถความรู้ในสายงานที่สมัคร เงินเดือนให้ตรงกับลักษณะงานและขอบเขตของงานไม่ให้เกิดความรับผิดชอบ รับพนักงานให้ตรงกับที่ ต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถเฉพาะและให้ความสำคัญกับในด้านสวัสดิการแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานและองค์กรทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

Abstract

This research aimed 1) study the importance of motivation factors affecting employees' workplace selection in the hotel industry at Koh Samui. 2) study demographic factors affecting the workplace choice of employees in the hotel industry at Koh Samui. The data have collected from a questionnaire from 200 employees in the hotel industry in the area of Koh Samui, whose data is collected using a questionnaire and statistics used for analysis consisting of percentage, mean, standard deviation and ANOVA statistics, a comparison of individual differences according to Scheffe's method.

The results of the research revealed that most of the employees in the hotel industry in Koh Samui were female. There were 121 people aged between 21 - 30 years old with a bachelor's degree and were single. Most of the respondents worked in the Kitchen department with an average monthly income of 20,001 - 30,000 baht and a working period of 1 -2 years. Employees in the hotel industry in Koh Samui factors in choosing a workplace. That ranked most important 1) Salary 2) Respect 3) Safety at work 4) Compensation, benefits, rewards 5) Interaction with colleagues. This research is beneficial to entrepreneurs who can use the results as a guideline for planning to develop factors affecting employee choice of workplace in the hotel industry that employees are focusing such as age, education and salary. The organizations should pay attention from the recruitment announcement along with the qualifications for selecting employees in the first step then test a ability and knowledge in the applied field and salary to match with work and scope of work not to exceed the responsibility. Recruit employees that require specific skills and knowledge and focus on employee welfare so that employees and organizations work as efficiently as possible.

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในอุตสาหกรรมบริการเพราะเมื่อไม่มีมนุษย์ก็ไม่มี การดำเนินการอะไรทั้งสิ้นและเป็นสิ่งที่ช่วยเป็นแรงผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

เกาะสมุยเป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวที่ใครๆก็อยากเข้ามาเที่ยวทั้งคนไทยเองและชาวต่างชาติซึ่งตั้งอยู่ในทางภาคใต้ของประเทศไทยจังหวัดสุราษฎร์ธานีฝั่งอ่าวไทยเป็นเกาะที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 2 ของประเทศไทยรองจากเกาะภูเก็ตเกิดธุรกิจโรงแรมขึ้นมาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวยังพื้นที่อำเภอเกาะสมุยทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาใช้บริการจึงทำให้โรงแรมเปิดตัวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากซึ่งปัจจัยสำคัญในการบริการก็คือทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นกำลังหลักในการบริการที่เริ่มขาดแคลนนอกจากการขาดแคลนแรงงานยังประสบปัญหาเรื่องการเข้า-ลาออกจากงานจำนวนมากเนื่องจากโรงแรมบางแห่งรับนักศึกษาที่เพิ่งสำเร็จการศึกษามาปฏิบัติงานซึ่งนักศึกษาที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาอาจเข้ามาปฏิบัติงานเพียงเพราะว่าต้องการหาประสบการณ์เพราะส่วนใหญ่พนักงานที่มีประสบการณ์และความสามารถจะเมื่อมีโอกาสอาจมีการโยกย้ายตนเองไปทำงานกับองค์กรที่อาจจะเสนอสวัสดิการเบื้องต้นที่ดี เช่น การประกันชีวิตหรือวีซ่าที่สูง ค่าจ้างสูงกว่า รวมทั้งเชื่อว่าในภายภาคหน้ามีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ที่สูงกว่าหากโรงแรมยังไม่สามารถหาพนักงานเข้ามาทดแทนอาจส่งผลให้พนักงานที่อยู่ต่อขาดแรงจูงใจในการทำงานและคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ได้มากขึ้นจากองค์กรเนื่องจากพนักงานในองค์กรไม่เพียงพอ

ความสำคัญในการคาดหวังของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุยที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ในการเลือกสถานที่ทำงานโดยนำปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เข้ามาจำแนกความสำคัญเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสำคัญขององค์กรที่พนักงานคาดหวังในการเลือกสถานที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมเพื่อเป็นแนวทางในการเปลี่ยนแปลงแก้ไข วางแผน ปรับปรุงและการกำหนดนโยบายขององค์กรให้มีการสอดคล้องกับการดำเนินกิจการในปัจจุบัน และทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในเลือกสถานที่ทำงานและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์งานวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญด้านปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการเลือกสถานที่ทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีส่งผลต่อการเลือกสถานที่ทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย

สมมติฐานของการวิจัย

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะให้ระดับความสำคัญต่อการเลือกสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม
- 2) พนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ที่มีเพศที่แตกต่างกันจะให้ระดับความสำคัญต่อการเลือกสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม
- 3) พนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ที่มีอายุที่แตกต่างกันจะให้ระดับความสำคัญต่อการเลือกสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานในอุตสาหกรรม
- 4) พนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม โรงแรมมีสถานภาพที่แตกต่างกันจะให้ระดับความสำคัญต่อการเลือกสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม
- 5) พนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะให้ระดับความสำคัญต่อการเลือกสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม
- 6) พนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะให้ระดับความสำคัญต่อการเลือกสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม
- 7) พนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันจะให้ระดับความสำคัญต่อการเลือกสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม
- 8) พนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ที่มีเงินเดือนแตกต่างกันจะให้ระดับความสำคัญต่อการเลือกสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

ขอบเขตของการวิจัย

- 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความสำคัญด้านปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการเลือกสถานที่ทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย
- 2) ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานโรงแรมจำนวน 5 โรงแรม จำนวน 200 คนที่ทำงานอยู่ในพื้นที่เกาะสมุย
- 3) ขอบเขตด้าน พื้นที่อำเภอเกาะสมุย
- 4) ขอบเขตด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการ วิจัยครั้งนี้อยู่ระหว่างเดือนกันยายน 2565 ถึง พฤศจิกายน 2565

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ประชากรศาสตร์ (Demographic) หมายถึง ปัจจัยที่อยู่ ภายในของบุคคล โดยปัจจัยดังกล่าวจะเป็นเกณฑ์ในการบ่งบอกถึง ลักษณะทางประชากรซึ่งทุกปัจจัยล้วนมีความสัมพันธ์กับบุคคลและมีผลต่อลักษณะทางด้านประชากรของบุคคลนั้น ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ขนาดครอบครัว รายได้การศึกษา วัฏจักรชีวิต ครอบครัว ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติ และสถานภาพ ทางสังคม (Social

Class) สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง โครงสร้างของข้อมูลและ ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพทางสังคม ศาสนา ทุก ปัจจัยล้วนเป็น ปัจจัยพื้นฐานและมีผลต่อบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน (สุวสา ชัยสุรัตน์ (2537))

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ทซ์เบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ทซ์เบิร์ก (Two Factors Theory) (เรณู สุขฤกษ์กิจ, 2554) มีดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators)

เป็น ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดแรงจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากไม่มีก็ไม่ได้ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานปัจจัยกลุ่มนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยค้ำจุนรักษาสุขลักษณะจิต เป็นปัจจัย

อิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อ เป็นสิ่งจรรโลงใจ หรือ ส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยบำรุงรักษาเป็น ปัจจัยที่มี ผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ไม่สามารถสร้างความจูงใจได้ แต่จะมีส่วนช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ปัจจัยค้ำจุน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1) การกำหนดประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรม โรงแรมในอำเภอ เกาะสมุย จำนวน 200 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธุรกิจ โรงแรมอำเภอ เกาะสมุย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจาก การ วิจัยครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนดังนั้นจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้ วิธีการหา กลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณจากสูตรขนาดตัวอย่าง ที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด (Cochran, 1935 อ้างใน สีชล กุลอาภา, 2558, หน้า 46-47)จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 200 ตัวอย่าง และเพิ่มสำรองตัวอย่าง 4 % หรือเป็นจำนวนเท่ากับ 15 ตัวอย่าง รวมเป็นจำนวนทั้งหมด 131.74

3) ตัวอย่างการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บ รวบรวมข้อมูลกับพนักงานโรงแรมซึ่งได้รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแบบสอบถามได้ดังนี้

ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

- ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถาม
- เขียนแบบสอบถามฉบับร่างที่ตรงกับตัวแปรในกรอบแนวคิดที่ศึกษา โดยเรียงและปรับปรุงภาษาให้ชัดเจนและถูกต้อง
- จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมการค้นคว้าอิสระ

เพื่อตรวจสอบและขอคำแนะนำ

4) ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาดูเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานโรงแรม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และเงินเดือน แบบเลือกตอบ (Check list)
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยผู้วิจัย ใช้แนวคิดของ Herzberg และคณะ (1959) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ในมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

5) การทดสอบเครื่องมือ

- ผู้วิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือในการทดสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยเมื่อทำการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเลือกสถานที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมอวานี พลัส สมุย หัวหน้าฝ่ายอบรมโรงแรมอวานี พลัส สมุย และหัวหน้าฝ่ายการเงินโรงแรมอวานี พลัส สมุย
- การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบใช้กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จำนวน 30 คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อทดสอบความยากง่ายของชุดคำถามวิธีการหาความสอดคล้องภายในชุดคำถาม และทดสอบหาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ และการใช้วิธีการหาสอดคล้องภายใน การหาความเชื่อมั่นรวม โดยวิธีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach (Cronbach's Reliability Coefficient) จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 ซึ่งมากกว่า 0.80 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

6) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

มีแหล่งในการรวบรวมข้อมูลด้วยกัน 2 แหล่ง ดังนี้

- แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาสืบค้นอิสระและรวบรวมข้อมูล จาก หนังสือทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง โดยขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้
 - ตรวจสอบสมบรูณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนถูกต้องตามที่กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อที่จะใช้ในงานวิจัย
 - นำแบบสอบถามที่มีเนื้อหาสมบรูณ์ครบถ้วนที่จะใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปขอความร่วมมือจากพนักงานธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุยโดยผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงให้กลุ่มพนักงานตัวอย่างเข้าใจถึงวัตถุประสงค์

7) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- สถิติค่าร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยด้วย (T-test, ANOVA)

ผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด จำนวน 121 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทำงานในแผนกครัว (Kitchen) ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงาน 1-2 ปี

1) ข้อมูลด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการเลือกสถานที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

ในด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญส่วนใหญ่ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านภาระ/หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานมีอำนาจในการตัดสินใจ ที่อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.43, S.D. = 4.43) ส่วนด้านอยู่ระดับมากที่สุด คือ เงินเดือนมากที่สุด (Mean = 4.94, S.D.= .229) รองลงมาคือ การยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.88, S.D.= .530) ตามลำดับ

ในด้านปัจจัยด้านจรรยาบรรณสุลักษณะจิตพบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญส่วนใหญ่ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้าน บริการรับส่งบุคลากร (Mean=3.65, S.D.= .929) ต่อมาห้องพักสำหรับพักผ่อนระหว่างทำงาน (Mean=4.17, S.D.= .825) ที่อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วน

ด้านอยู่ระดับมากที่สุด คือ ผลตอบแทน/ สวัสดิการ/ รางวัล (Mean = 4.82, S.D.= .426) รองลงมา คือ อาหารและเครื่องดื่ม (Mean = 4.65, S.D.= .528) ตามลำดับ

ในด้านปัจจัยที่คาดหวังด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและองค์กรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ความปลอดภัยในการทำงาน (Mean = 4.84, S.D.= .419) กับการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ที่อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79, S.D.= .476) ซึ่ง ระดับที่มากค่าน้อยสุดคือ ที่ทำงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม CSR เช่น ทำกิจกรรมกับ โรงเรียนในพื้นที่ (Mean = 3.96, S.D.= .756) ตามด้วย ทุนการศึกษาของบุตรพนักงาน (Mean = 4.01, S.D.= .990) ตามลำดับ

2) การเปรียบเทียบแรงจูงใจที่มีผลต่อการเลือกสถานที่ทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยจำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันพบว่า เพศต่างกันส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการเลือกสถานที่ทำงานไม่แตกต่างกันยกเว้น

- 1) ในด้านปัจจัยค้ำจุนรักษาสุขลักษณะจิตที่ผลของข้อประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5
- 2) ในด้านปัจจัยที่คาดหวังด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและองค์กรที่ผลของข้อนโยบายและการบริหารภายในองค์กร, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานและทุนการศึกษาที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันพบว่า อายุต่างกันส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการเลือกสถานที่ทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ยกเว้น

- 1) ในด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่ผลของการยอมรับนับถือไม่มีความแตกต่างกัน
- 2) ในด้านปัจจัยค้ำจุนรักษาสุขลักษณะจิตที่ผลของบริการรถรับส่งบุคลากร, ที่พัก / ค่าบ้านเช่า และมีห้องพักสำหรับพักผ่อนระหว่างทำงานไม่มีความแตกต่างกัน
- 3) ในด้านปัจจัยที่คาดหวังด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและองค์กรที่ผลของการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานไม่มีความแตกต่างกัน

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการเลือกสถานที่ทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ยกเว้น

- 1) ในด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่ผลของเงินเดือน, ความน่าสนใจในตำแหน่งทำหาย ไม่มีความแตกต่างกัน, การยอมรับนับถือและภาวะ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานมีอำนาจในการตัดสินใจไม่มีความแตกต่างกัน
- 2) ในด้านปัจจัยค้ำจุนรักษาสุขลักษณะจิตที่ผลของประกันชีวิต ประกันสุขภาพไม่มีความแตกต่างกัน

- 3) ในด้านปัจจัยที่คาดหวังด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและองค์กรที่ผลของชื่อเสียงขององค์กร / ภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของโรงแรมและที่ทำงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม CSR เช่น ทำกิจกรรมกับโรงเรียนในพื้นที่ที่ไม่มีความแตกต่างกัน
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกันพบว่า สถานภาพต่างกันส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการเลือกสถานที่ทำงานที่ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้น
 - 1) ในด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่ผลของเงินเดือนและโอกาสในการเจริญเติบโตได้พัฒนาความรู้ความสามารถที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5
 - 2) ในด้านปัจจัยคำจูนรักษาสุขภาพลักษณะจิตที่ผลของการรักษาพยาบาล, ประกันชีวิตประกันสุขภาพและอาหารและเครื่องดื่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5
 - 3) ในด้านปัจจัยที่คาดหวังด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและองค์กรที่ผลของ มีการจัดอบรม/สัมมนาภายในองค์กร, การส่งเสริมให้สามารถลางานเพื่ออบรม/ สัมมนานอกสถานที่, นโยบายและการบริหารภายในองค์กรและทุนการศึกษาของบุตรพนักงานที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5
5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันพบว่า รายได้เดือนต่อเดือนต่างกันส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการเลือกสถานที่ทำงานที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ยกเว้น
 - 1) ในด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่มีผลของเงินเดือน, ความน่าสนใจในตำแหน่งทำทนาย, หน้าที่ตำแหน่งงานมีความเหมาะสมและความสำเร็จของงานไม่มีความแตกต่างกัน
 - 2) ในด้านปัจจัยคำจูนรักษาสุขภาพลักษณะจิตที่มีผลของผลตอบแทน/สวัสดิการ/รางวัล, การรักษาพยาบาล, ประกันชีวิตประกันสุขภาพและบริการรับส่งบุคลากรไม่มีความแตกต่างกัน
 - 3) ในด้านปัจจัยที่คาดหวังด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและองค์กรที่ผลของความปลอดภัยในการทำงาน, การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, ความมั่นคงขององค์กร, ที่ทำงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม CSR เช่น ทำกิจกรรมกับโรงเรียนในพื้นที่และทุนการศึกษาของบุตรพนักงานไม่มีความแตกต่างกัน
6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแผนการทำงานต่างกันพบว่าแผนการทำงานต่างกันส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการเลือกสถานที่ทำงานที่ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้น
 - 1) ในด้านปัจจัยคำจูนรักษาสุขภาพลักษณะจิตที่มีผลของที่พัก/ค่าบ้านเช่าที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

- 2) ในด้านปัจจัยที่คาดหวังด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและองค์กรที่มีผลของความปลอดภัยในการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5
7. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันพบว่า ระยะเวลาการทำงานต่างกันส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการเลือกสถานที่ทำงานที่มีไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้น
- 1) ในด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่ผลของเงินเดือน,ความสำเร็จของงานและภาระ/หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานมีอำนาจในการตัดสินใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5
 - 2) ในด้านปัจจัยค้ำจุนรักษาสุขภาพลักษณะจิตที่มีผลของการรักษาพยาบาลที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

อภิปรายผล

- 1.ด้านระดับความสำคัญด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการเลือกสถานที่ทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุยพบว่า ส่วนใหญ่ทุกด้านจะอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งจะเห็นได้ว่า
 - ในด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นส่วนใหญ่ก็จะอยู่ในระดับมากที่สุด อาทิเช่น เงินเดือน การยอมรับนับถือ ซึ่งในเป็นข้อสำคัญที่ทำให้พนักงานเลือกที่จะทำงานในโรงแรมนั้นๆ ด้วยความที่สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ยังไม่ฟื้นตัวเท่าที่ ค่าครองชีพที่สูงขึ้น เงินจึงจำเป็นในการดำรงชีวิต และช่วงวัย ช่วงอายุ ที่มีความหลากหลายในการทำงานการรับรู้ที่ต่างกันมาจากหลายช่องทาง ทำให้แต่ละวัยมีความคิดที่ต่างกันอย่างเห็นได้ชัด เลยทำให้ทุกคนต้องการได้รับการยอมรับนับถือเท่ากัน ให้เกียรติกัน ส่วนในระดับมากที่สุดก็จะเป็น ภาระ / หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานมีอำนาจในการตัดสินใจที่เพื่อให้งานที่รับผิดชอบออกมาดีที่สุด ทำงานไม่เกินขอบเขตงานที่ได้รับมากจนเกินไป
 - ในด้านปัจจัยค้ำจุนรักษาสุขภาพลักษณะจิตที่ส่วนมากก็จะอยู่ในระดับมากที่สุด อาทิเช่น ผลตอบแทน/สวัสดิการ/รางวัล อาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งค่าตอบแทนในความหมายส่วนใหญ่คือ service charge ทิป รางวัลประจำเดือน ในแต่ละเดือนที่พนักงานคาดหวังกับการทำงาน อาหารและเครื่องดื่มที่คอยมีบริการให้ขณะทำงาน ส่วนระดับมากที่สุดก็มีข้อ บริการรับส่งบุคลากร ระยะเวลาเดินทางมาทำงาน ค่าเดินทาง ห้องพักสำหรับพักผ่อนระหว่างทำงาน ซึ่งก็ยังเป็นส่วนที่พนักงานให้ความสำคัญแต่อาจจะเนื่องมาจาก พนักงานมีรถส่วนตัวอยู่แล้วจึงไม่ได้ให้ความสำคัญมากที่สุด หรือ ที่พักใกล้ที่ทำงานในเรื่องค่าเดินทางอาจไม่จำเป็น เพราะบางโรงแรมอาจรวมไปแล้วในเงินเดือน หรือ บางคนอาจมีบ้านพักกับครอบครัวไม่ได้พักห้องพักก็ไม่ได้จำเป็นในบางส่วน
 - ในด้านปัจจัยที่คาดหวังด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและองค์กรส่วนใหญ่ก็จะอยู่ในระดับมากที่สุด อาทิเช่น ความปลอดภัยในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพราะ

องค์กรความปลอดภัยเป็นส่วนสำคัญมากที่ต้องดูแล อุปกรณ์ต่างๆที่ต้องเอื้อเรื่องความสะดวกและปลอดภัย การทำงานกับเพื่อนร่วมงานก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้งานออกมาดีที่สุด ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ส่วนในระดับที่มาก ก็จะมี CSR ทุนการศึกษา ส่งเสริมการอบรมทั้งในองค์กรและนอกสถานที่ ที่พนักงานยังให้ความสำคัญ แต่อาจจะน้อยกว่าระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากการรับรู้กิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้นเข้าไม่ถึงระยะเวลาของกิจกรรมที่อาจจะไม่ได้จัดในวันที่พนักงานทำงาน หรือ องค์กรยังขาดในเรื่องนี้เลยทำให้พนักงานยังคงให้ความสำคัญน้อย

ซึ่งทุกด้านที่กล่าวมาสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์กที่แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยทั้งปัจจัยภายนอกและภายในขององค์กร

2. ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีส่งผลต่อการเลือกสถานที่ทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน สถานภาพ แผนกการทำงานและระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกสถานที่ทำงานและการคาดหวังของสถานที่ทำงานโดยยกตัวอย่าง เพศหญิงจะให้ความสำคัญด้านประกันชีวิต ประกันสุขภาพ มากกว่าเพศชายและอื่นๆเนื่องมาจากผู้หญิงเป็นเพศที่มีบุตรและดูแลตัวเองมากกว่าเพศชายและอื่นๆและลักษณะของการทำงานโรงแรมที่เวลาเข้างานต้องปรับเปลี่ยนให้เข้ากับช่วงการท่องเที่ยวจึงทำให้ต้องทำงานติดต่อกันหลายวันอาจจะส่งผลต่อปัญหาสุขภาพ ในส่วนของอายุเห็นได้ว่าช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จะให้ความสำคัญด้านประกันชีวิต ประกันสุขภาพ มากกว่าช่วงอายุอื่นๆเพราะอายุที่เพิ่มขึ้นส่งผลทำให้สุขภาพร่างกายเจ็บปวดได้ง่ายการดูแลร่างกายเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนของระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าในงานได้รับการเลื่อนขั้น เพราะด้วยความรู้และการศึกษาเพื่อต่อยอดในอนาคตทำให้คนในระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีการให้ความสำคัญต่อในด้านนี้มากกว่าระดับการศึกษาอื่นในส่วน สถานภาพจะเห็นได้ว่าสถานภาพหย่าร้างจะให้ความสำคัญในด้านทุกการศึกษาในแง่บุตรเพราะเนื่องด้วยภาระบางคนที่ต้องรับหน้าที่เลี้ยงลูกด้วยตัวเองจึงทำให้มีค่าใช้จ่ายที่มากขึ้นเป็นผลให้สถานภาพอย่างร้างให้ความสำคัญกับด้านนี้ ในส่วนของรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ส่งผลให้ระดับความสำคัญในด้านภาระ/ หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งงานมีอำนาจในการตัดสินใจมีความสำคัญมากกว่าด้านอื่นเพราะเนื่องด้วยรายได้สอดคล้องกับตำแหน่งงานความรับผิดชอบที่พนักงานผู้นั้นที่สูงสามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเองระดับหนึ่ง ขอบเขตของงานที่รับผิดชอบต้องชัดเจนซึ่งในสถานที่ทำงานรายได้ต่อเดือนนี้อาจเปรียบได้ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ หรือผู้จัดการ ซึ่งที่กล่าวมาสอดคล้องกับแนวคิดของยศนันท์ อ่อนสันหัต (2560 : บทคัดย่อ)

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. เนื่องจากช่วงอายุมีผลต่อการเลือกสถานที่ทำงานอาจจะผลมาจากประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน การรับรู้ข่าวสารที่ต่างกันเลยทำให้องค์กรหรือผู้บริหาร ควรกำหนดช่วงอายุการทำงาน

ของพนักงานแต่ละแผนกว่าช่วงวัยไหนที่จะเหมาะสมในการปฏิบัติงานเพราะลักษณะของงานบางแผนกไม่เหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น แผนกอาหารเครื่องดื่ม เป็นแผนกที่ต้องอาศัยความคล่องแคล่วว่องไว สามารถเข้างานกลางคืน หรือ เข้างานเป็นกะได้ สามารถทำงานติดต่อกันหลายวันในช่วงแคชเชียร์ และใช้กำลังในการขนของหรือเก็บของพอสมควร จึงไม่ควรให้คนอายุช่วงวัย 40 ปีขึ้นไปทำงานเพราะด้วยช่วงวัยอาจจะส่งผลเสียต่อสุขภาพ การฟื้นตัวที่ช้ากว่า

2. ในด้านของระดับการศึกษาที่ส่งผลให้พนักงานโรงแรมมีการเลือกสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันผู้บริหารหรือองค์กรก็ควรกำหนดความต้องการว่าแต่ละแผนกกับพนักงานจบวุฒิการศึกษาระดับใดเพื่อให้เหมาะสมกับงานโดยเริ่มแรกตั้งแต่การลงประกาศโฆษณาผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆควรระบุรายละเอียดลงไป เพื่อเป็นส่วนช่วยกรอกพนักงานที่มาสสมัคร เลือกพนักงานให้ตรงกับความรู้ที่จบว่า เช่น แผนกบัญชีควรเลือกพนักงานที่จบสายบัญชีมาโดยตรง ก็ความรู้ด้านสายงานและประสบการณ์มาพอสมควร เพราะเป็นพนักงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะทาง เป็นต้น

3. ในด้านรายได้ต่อเดือนที่ส่งผลให้พนักงานโรงแรมเลือกสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันอาจจะเนื่องมาจากภาระ ค่าครองชีพ สภาวะเศรษฐกิจและหนี้สิน จึงทำให้ผู้บริหารหรือองค์กรควรให้เงินเดือนให้เหมาะสมกับลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบ ขอบเขตการทำงานของพนักงานเพื่อไม่ให้มีการ turn over สูงภายในองค์กร มีสวัสดิการส่วนอื่นให้พนักงาน เช่น อาหารเครื่องดื่มฟรีให้กับพนักงานขณะทำงาน ค่าบ้าน ค่าน้ำมันรถ ประจำเดือน รางวัลพนักงานดีเด่นในแต่ละเดือน เพราะเป็นขวัญกำลังใจให้พนักงานซึ่งส่งผลให้พนักงานในองค์กรกระตือรือร้นในการทำงานได้อีกส่วนหนึ่ง

ซึ่งที่กล่าวมาคือระดับความสำคัญที่เป็นปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเลือกสถานที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมบนพื้นที่อำเภอเกาะสมุยที่ผู้ทำแบบสอบถามคาดหวังในการได้รับซึ่งการที่บุคคลภายนอกจะรับรู้และเลือกองค์กรต้องเริ่มจากคนในองค์กรให้พนักงานอยู่แล้วมีความสุขจึงส่งผลให้งานออกมาได้อย่างประสบผลสำเร็จจึงจะทำให้โรงแรมเป็นที่สนใจ รู้จัก ทำให้ผู้ที่สนใจอย่างเลือกนั่นเอง

บรรณานุกรม

นุตนลิน ลิมาพร.(2558) *ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรม*

โรงแรม. ค้นเมื่อ 02 กันยายน 2565, ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ