

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
Affecting Factors Occupational Behavior of the Staffs in Five Stars Hotels in Kohsamui,
Surathani Province

นรารัตน์ เกื้อทอง
Nararat Kuehtong

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 340 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองค่าและใช้ F-test (ANOVA) วิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบรายคู่โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Method) และมีการหาสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ สถานภาพ และระยะเวลาการทำงานในองค์กรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้าง ปัจจัยจูงใจกับพฤติกรรม พบว่า ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำสำคัญ: พฤติกรรมการทำงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว ปัจจัยค่าจ้าง ปัจจัยจูงใจ

ABSTRACT

The purpose of this study were: (1) to study affecting factors occupational behavior of the staffs in five stars hotels in Kohsamui, Surathani province. (2) to study occupational behavior of the staffs in five stars hotels in Kohsamui, Surathani province. The population were 340 staffs in five stars hotels in Kohsamui, Surathani province. The tool used to collect data was a questionnaire. Statistics used for research data analysis were percentages, mean, standard deviation, t-test, F-test (ANOVA), and Multiple comparison of Scheffe' Method and Pearson Correlation was used for hypothesis test.

อ.สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยตาปี สุราษฎร์ธานี 84000

Lecturer., General management, Faculty of Management Science, Tapee University, Suratthani 84000

*corresponding author: Tel.: 077-204431 E-mail address: Nararat@tapee.ac.th

The results showed that different ages, and educational levels influenced occupational behavior of the staffs of five stars hotels in Koh Samui, Suratthani province, except gender, status and duration of work in the organization, there were no differences. Considering the relationship between sustaining factors motivation and behavior were found to be related to staffs behavior of five stars hotels in Koh Samui, Suratthani province.

Key Words: Behavior of job performance, five stars hotel, supporting factors, motivating factors

บทนำ

ภายใต้สภาวะเศรษฐกิจ เทคโนโลยีและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการ แข่งขันอย่างรุนแรง ส่งผลกระทบต่อธุรกิจของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน องค์การจึงเล็งเห็น ความสำคัญของบุคลากรว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด องค์การจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลากรว่ามีความรู้ความสามารถ มีพฤติกรรมการทำงานเป็นไปในทิศทางใด (อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร, 2551) เพื่อให้บุคลากรที่มีคุณภาพดำรงอยู่กับองค์การและไม่เกิดการสูญเสียบุคลากรเหล่านั้นไปให้คู่แข่ง องค์การจึงควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การ

การส่งเสริมชีวิตในการทำงานที่ดีเกิดประโยชน์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยเอื้อให้มีอัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) ที่สูงขึ้น ซึ่งการรักษาการทำงานของพนักงานในระดับที่สูงขึ้นส่งผล ให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดีกว่าและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในท้ายที่สุด (ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย, 2557) การบริหารองค์กรยุคใหม่ต้องให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ เพื่อให้เกิดความสำเร็จบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กรย่อมต้องใช้ทรัพยากรการบริหารซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ การจัดการเป็นสำคัญ ซึ่งทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุดก็คือ คน เพราะคนเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆ ในองค์กร ดังนั้น องค์การจะบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น การให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างสมานฉันท์นั้นจะบังเกิดได้ ก็ต่อเมื่อผู้บริหารองค์กรเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์และสามารถใช้วิธีการจูงใจให้ปฏิบัติงานเกิด ความมั่นใจและเกิดความรู้ที่จะอุทิศตนเพื่องานได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากในสภาพความเป็นจริงในการทำงาน บุคคลมีชีวิต จิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด มีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานที่บางคนปฏิบัติงานได้ดีกว่าหรือน่าพึงพอใจกว่าผู้อื่น ผู้บริหารองค์กรมีหน้าที่หลักในการทำให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงที่สุด นอกเหนือจากการมีภาวะผู้นำที่ดีแล้ว การจูงใจนับว่าเป็นเทคนิคที่สำคัญ (น้ำผึ้ง บุนผา, 2552)

“สมุย” เกาะสวรรค์ปลายทางแห่งการพักผ่อนอันดับ 1 แห่งท้องทะเลอ่าวไทย ตั้งอยู่ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี การเดินทางสะดวกสบาย สามารถเดินทางด้วยรถส่วนตัว เครื่องบิน รถโดยสารประจำทาง เรือเร็วโดยสารและเรือเฟอร์รี่ข้ามเกาะ (Pocket Guide เทียวสมุย, 2557) สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้จำนวนมาก เกาะสมุยจึงมีธุรกิจและการบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมากมาย เช่น การขนส่ง นำเที่ยว ร้านอาหาร แหล่ง ช็อปปิ้ง ธุรกิจการโรงแรม ฯลฯ ด้วยเหตุนี้โรงแรมหรือองค์การจำเป็นต้องหาแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผลการทำงานของพนักงานซึ่งหมายความว่าพนักงานโรงแรมทุกคน มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด ส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพให้ องค์การ พนักงานมีความสมารถในการทำงาน ให้ความร่วมมือต่อองค์การในงานและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การอย่างเต็มใจ

ตลอดจนปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและวัฒนธรรมขององค์การเพื่อให้เกิดความเรียบร้อยในการอยู่ร่วมกัน อันจะทำให้อยู่ด้วยกันอย่างมีความสุข พร้อมทั้งจะทำงานให้องค์การอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจ องค์การสามารถควบคุมสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ภายในและภายนอกองค์การ ที่สำคัญเป็นตัวขับเคลื่อนกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนในองค์การให้เดินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำพาองค์การสู่ความสำเร็จนั้น คือ บุคลากรขององค์การที่มีคุณภาพ มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ สามารถทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การได้ บุคลากรจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีได้นั้นต้องเกิดจากปัจจัยหลาย ๆ ประการ โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานเฉพาะในโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ Taro Yamane (1973,p.886) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมให้มีความผิดพลาดได้ 5% ซึ่งจากการคำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 340 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในองค์การ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน และ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์การ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบและวัฒนธรรมขององค์การ และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะปรับปรุงเพิ่มเติม ตรวจสอบความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำผลไปวิเคราะห์คุณภาพแบบสอบถามหาตามค่าแอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.78 (ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 31) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่งไปรษณีย์ไปยังฝ่ายบุคคลของโรงแรมต่างๆ และลงพื้นที่ไปประสานกับฝ่ายบุคคลของโรงแรม โดยเก็บแบบสอบถามกลับคืนมาได้คิดเป็นร้อยละ 100 นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 100 เพื่อนำไปลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติคือ การหาค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคล ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency Distributions) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation ในการหาข้อมูลปัจจัยค่าจ้าง ปัจจัยจูงใจ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ใช้t-test และ F-test สำหรับทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 %) หาค่าความแตกต่าง โดยในกรณีที่ทดสอบแล้วมีนัยสำคัญทางสถิติจะเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Method) และมีการหาสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) (กัลยา วาณิชยปัญญา 2545) ในการทดสอบสมมติฐาน และเขียนอธิบายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผู้ศึกษาได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี และระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากกว่า 10 ปีขึ้นไป
2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
4. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบและวัฒนธรรมองค์กร ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลจากการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านลักษณะของงานความสม่ำเสมอในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบและวัฒนธรรมองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความร่วมมือกับองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้งานวิจัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผู้ที่เกี่ยวข้องต้องมีการกระตุ้นพนักงาน สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เช่น ให้การยอมรับในตัวพนักงาน ชื่นชม ยกย่อง หรือมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่มีการสร้างผลงานและชื่อเสียงให้กับโรงแรม เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น และแสดงความสามารถ กำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้พิจารณาเลื่อนตำแหน่งสำหรับพนักงานอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบางครั้งพนักงานยังคงคิดว่าการเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือนยังไม่มีมาตรฐานของเกณฑ์ในการปฏิบัติ มีการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานทั้งทางด้านความปลอดภัยในการทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เพียงพอ และนำ

เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการจัดฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการทำงานแก่พนักงาน พร้อมทั้งการสร้าง
ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานโดยการจัดกิจกรรม หรือการทำงานร่วมกัน

เอกสารอ้างอิง

- [1] จันจิรา โสประจิน. 2553. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์:
กรณีศึกษา บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- [2] จุติยาพร กระสิน. 2553. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด สำนักงาน
เกาะสมุย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- [3] น้ำผึ้ง บุบผา. 2552. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.
- [4] ปัทมา สันหมักดี. 2550. ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อ
องค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [5] ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. แบบสอบถาม & การประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS. ภาควิชาคณิตศาสตร์:
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- [6] สาขาสถิติประยุกต์. 2554. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี . [ออนไลน์]. สืบค้น,
จาก [http://www.stat.rmutt.ac.th/index.php?option=com_content&view=article&id=90:twofactor
theory&catid=37:researchchart &Itemid=86](http://www.stat.rmutt.ac.th/index.php?option=com_content&view=article&id=90:twofactortheory&catid=37:researchchart&Itemid=86)
- [7] อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัชนุกร. 2551. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (พิมพ์ครั้งที่ 13) กรุงเทพมหานคร : สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- [8] Pocket Guide .2557. เที้ยวสมุย.
- [9] Cronbach, L. J (1970). *Essentials of psychological testing* (3rd ed.). New York: Harper & Row