

ชื่อโครงการ : แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม
ที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อรองรับประชาคม
เศรษฐกิจอาเซียน

ชื่อผู้วิจัย : อรวรรณ สีสากีเกียรติวิชัย และ ยุวดี ศิริทรัพย์

คำสำคัญ : บรรยากาศองค์การ/ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน /ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยครั้งที่ 1-8 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 406 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 4) เพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กลุ่มตัวอย่าง คือ ฝ่ายบริหารโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร 9 แห่ง และนักวิชาการทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม 5 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์ และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่

ผลจากการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพของพนักงานรวมอยู่ในระดับสูง 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และบรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) บรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมสามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ถึง ร้อยละ 62.7 และเมื่อเพิ่มตัวแปรบรรยากาศองค์การเข้าไป ตัวแปรทั้งสองจะสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 64 นอกจากนั้นเมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบทุกรายด้านของตัวแปรทั้งสอง พบว่า 7 ด้านที่สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน, บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง และบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ตามลำดับ 4) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นสำคัญ คือ 1) การพัฒนาองค์การเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์การ 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3) แนวทางเชิงรุกที่ชัดเจนของรัฐบาล เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

RESEARCH PROJECT : The Guidelines for the Efficiency Development in the Working Performance in the Hotel Business that Received the Thailand Tourism Awards Place in Bangkok towards the ASEAN Economics Community

RESEARCHER : Orawan Leelakiatvanit and Yuvadee Siriyasub

KEY WORDS : Organizational Climate/Job Satisfaction/Efficiency in the Performance

Abstract

This research aims 1) To Study the levels of efficiency development in the working performance in the hotel business that received the Thailand Tourism Awards place in Bangkok towards the ASEAN Economics Community 2) To study the relationship between Job Satisfaction, Organizational Climate and performance of employees 3) To study the factors that affect the performance of employees in the hotel business that received the Thailand Tourism Awards of 1st to 8th places in Bangkok. The group of samples in this study were the employees in the hotel business that received the Thailand Tourism Awards of 1st to 8th places in Bangkok. A total of 406 questionnaires were used as the data collection method. Statistical analyzes, including frequency, percentage, Pearson's Correlation and Multiple Regression were analyzed at highly significant ($p < .01$). 4) To study the guidelines for the efficiency development in the working performance in the hotel business that received the Thailand Tourism Awards place in Bangkok towards the ASEAN Economics Community. The group of samples in this study were managers in the nine hotels that received the Thailand Tourism Awards place in Bangkok towards the ASEAN Economics Community and five specialists in corporate management and hotel and tourism industry. The instruments applied in data collecting are the interview and the recording. The data obtained was analyzed by the applications of frequency.

The study found that 1) The overall level of performance of employees was high- level. 2) The Organizational Climate and Job Satisfaction overall was positively correlated with the performance efficiency of their employees. 3) The Organizational Climate and Job Satisfaction could predict efficiency in working performance of the employee, especially the job satisfaction could predict at 62.7 percent and then combine organizational climate together that could predict at 64 percent. In addition, the research was found in all aspects of both that had seven aspects could predict

efficiency in the working performance. That was the Job Satisfaction in work achievement, working condition, Organizational Climate in support, the Job satisfaction in co-workers, work security, Organizational Climate in risk and Organizational Climate in reward and punishment respectively. 4) The guidelines for the efficiency development in the working performance in the Hotel Business that Received the Thailand Tourism Awards place in Bangkok towards the ASEAN Economics Community. The results showed that could divide into three key areas: 1) The development of the organization to gain a competitive advantage. 2) Human resources development 3) The Government's proactive approach to supporting the ASEAN Economic Community.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี