

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์การทุกภาคส่วนต่างพยายามปรับองค์การให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมขององค์การ ทั้งจากสภาพแวดล้อมระดับมหภาคและจุลภาค และหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ทุกองค์การต้องเตรียมการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว คือประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASIAN Economic Community) นั้น เกิดจากการรวมตัวกันของกลุ่มประเทศสมาชิก 10 ประเทศ อันประกอบด้วย ไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา โดยหนึ่งในจุดประสงค์สำคัญคือการรวมตัวเป็นตลาดเดียวกัน (Single Market) ซึ่งการรวมตัวกันดังกล่าวเกื้อหนุนให้เกิดการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิต สินค้า บริการ และแรงงานเป็นไปอย่างเสรี และมีระบบเศรษฐกิจที่เชื่อมโยงถึงกันทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และอุตสาหกรรมต่างๆ ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจในกลุ่มประเทศสมาชิกร่วมกันและสร้างอำนาจทางการแข่งขันในตลาดโลกให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

จากข้อมูลการคาดการณ์อนาคตของการท่องเที่ยวทั่วโลก (Tourism Towards 2030) ของ UNWTO ได้คาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั่วโลกจะเพิ่มขึ้นถึง 1.4 พันล้านคน ในปีพ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020) และเพิ่มสูงขึ้นเป็น 1.8 พันล้านคนในปี พ.ศ. 2573 (ค.ศ. 2030) กอปรกับประเทศไทยในปีพ.ศ. 2553 มีสถิติของค่าเฉลี่ยภาคบริการต่ออัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) อยู่ที่ 45% และเพิ่มสูงขึ้นเป็น 52% ในปีพ.ศ. 2555 โดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และหากพิจารณาเฉพาะภาคการท่องเที่ยวของประเทศไทยโดยเฉพาะค่า GDP ในปีพ.ศ. 2554 มีค่าอยู่ที่ระดับ 5.9% โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวในประเทศไทยประมาณ 19 ล้านคน ต่อมาในปีพ.ศ. 2556 มีค่า GDP อยู่ที่ระดับ 10% โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวในประเทศไทยประมาณ 27 ล้านคน (ศูนย์อาเซียนศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558: 25-27)

จากข้อมูลข้างต้นได้แสดงถึงแนวโน้มการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่กำลังขยายตัวเพื่อรองรับการเปิดประเทศระหว่างกัน นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศสมาชิก ตามแนวคิด “South East Asia: Feel the Warmth” หรือสัมผัสความอบอุ่นของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยการเปิดให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางระหว่างประเทศได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นแนวคิดที่ร่วมกันเกื้อหนุนและกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคให้เติบโตร่วมกัน (อัจฉราพร แปลงมาลัย, 2556: 144) และด้วยประเทศไทยมีทรัพยากรธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวที่งดงามในทุกภูมิภาคทั่วประเทศไทย ค่าครองชีพไม่สูงมากนัก ดังข้อมูลจากการเปรียบเทียบศักยภาพด้านการท่องเที่ยว 124 ประเทศ ของ World Economic Forum พบว่า ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในอันดับที่ดีขึ้นในปี 2550 ถึงแม้ว่าจะต้องเผชิญกับความเสี่ยงและวิกฤตในหลายด้าน โดยได้รับ

การจัดอันดับให้อยู่ในอันดับที่ 43 ของโลก และในปี 2550 ได้รับการจัดอันดับให้ขยับขึ้นมาอยู่ในอันดับที่ 42 ของโลก ต่อมาในปี 2552 ได้รับการจัดอันดับให้ขยับขึ้นมาอยู่ในอันดับที่ 39 ของโลก ซึ่งทำให้ประเทศไทยดึงดูดใจนักท่องเที่ยว โดยได้รับการยอมรับทั้งในด้านทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงาม และความคุ้มค่าด้านราคา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554: 14) และประกอบกับด้วยอุปนิสัยของคนไทยมีความโอบอ้อมอารีและชอบช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งเป็นบุคลิกลักษณะที่สนับสนุนให้คนไทยมีความสามารถในการทำธุรกิจบริการได้อย่างเป็นเลิศ ดังจะเห็นได้จากการได้รับการยกย่องให้เป็นโรงแรมอันดับหนึ่งของโลกในด้านการบริการ (ซูริรัตน์ จันทร์เชื้อ, 2545: 1) ดังนั้นหากประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างสมบูรณ์และมีปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในประเทศเกื้อหนุนต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องจะเติบโตและขยายตัวตามเช่นกัน และธุรกิจหนึ่งที่สำคัญที่ต้องเติบโตควบคู่กับการท่องเที่ยวคือ ธุรกิจโรงแรม จึงทำให้ธุรกิจโรงแรมเป็นที่น่าสนใจสำหรับนักลงทุน และมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (วิระ ว่องมงคลเดช, 2548: 1)

แม้ว่าในปัจจุบันสถานการณ์การท่องเที่ยวในช่วงปี 2557 ที่ผ่านมามีปรับตัวลดลงโดยจากข้อมูลสถิติของจำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2557 เปรียบกับปี 2556 พบว่าในปี 2557 มีจำนวนนักท่องเที่ยวโดยรวมเท่ากับ 24,779,768 คน เมื่อเทียบกับปี 2556 ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยวเท่ากับ 26,546,725 คน ดังนั้นปี 2557 จำนวนนักท่องเที่ยวปรับตัวลดลง 6.66% เมื่อเทียบกับปี 2556 ทั้งนี้เนื่องมาจากสถานการณ์ภายในประเทศ จึงเป็นผลทำให้ในช่วง 6 เดือนแรก (มกราคม-มิถุนายน 2557) จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงถึงกว่า 12% และต่อมาปรับตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วง 6 เดือนหลัง (กรกฎาคม-ธันวาคม 2557) เนื่องมาจากการฟื้นฟูความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวและการกระตุ้นการท่องเที่ยวด้วยมาตรการต่างๆ อาทิเช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมวีซ่านักท่องเที่ยวจีน เป็นต้น จึงทำให้ในครึ่งปีหลังของปี 2557 สถานการณ์การท่องเที่ยวปรับตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมตลอดทั้งปี 2557 จึงมีจำนวนนักท่องเที่ยวปรับตัวลดลง 6.66% เมื่อเทียบกับปี 2556 (กรมการท่องเที่ยว, 2558: 7) แม้สถิติดังกล่าวจะบ่งชี้สถานการณ์การท่องเที่ยวที่ถดถอยลงแต่เป็นช่วงสั้นๆ เพราะเมื่อสถานการณ์ภายในประเทศเอื้ออำนวย และนักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นก็จะส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวหลังไหลเข้ามาดังเช่นในช่วง 6 เดือนหลัง (กรกฎาคม-ธันวาคม ปี 2557) ดังนั้นหากปัจจัยภายในประเทศส่งเสริมและไร้อุปสรรคจากสถานการณ์ทางการเมือง ภัยพิบัติต่างๆ และโรคระบาด พร้อมกับประเทศมีการเตรียมการรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่ดีจะส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการขยายตัวและสร้างความเจริญด้านเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยเป็นอย่างมาก

ปัจจุบันในภาพรวมของแรงงานไทยด้านการท่องเที่ยวทั้งในกลุ่มที่พักและการเดินทางยังคงขาดแคลนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแรงงานระดับล่าง อาทิเช่น แม่บ้านทำความสะอาดและพนักงานซักรีด เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากเป็นงานที่บัณฑิตที่เพิ่งจบการศึกษาเลือกที่จะไม่ทำงานดังกล่าว และนอกจากการขาดแคลนทั้งในเชิงปริมาณแล้วในส่วนคุณภาพนั้นยังเป็นกลุ่มที่ขาดทักษะในการสื่อสารกับผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติ นอกจากปัญหาแรงงานระดับล่างดังที่กล่าวไปในข้างต้นแล้ว ยังพบปัญหาในแรงงานระดับฝีมือที่มีอัตราการเข้า-ออกของพนักงานอยู่ระดับสูงใน

ธุรกิจโรงแรมที่มีมาตรฐาน ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเรื่อยๆ จึงมีแนวโน้มที่จะขาดแคลนแรงงานระดับฝีมือทั้งในตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น และระดับกลางขึ้นไป (สถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศ, 2554) และหากเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างสมบูรณ์ สาขาการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในสาขาที่แรงงานสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีในกลุ่มประเทศสมาชิกความร่วมมือ ซึ่งจะส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ดังนั้นธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ และตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านจิตใจ และสภาพแวดล้อมต่างๆในการทำงาน พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสร้างความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี เกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนลดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน เกิดความต่อเนื่องในการทำงาน ซึ่งผลลัพธ์ที่ดีเหล่านี้จะสะท้อนออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนผ่านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน คุณภาพในการบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

ธุรกิจโรงแรมที่มีการบริหารจัดการที่ดีนั้น สามารถพิจารณาได้จากหลายปัจจัยและมีมิติแต่ในรูปแบบที่เป็นทางการนั้น สามารถพิจารณาได้จากรางวัลคุณภาพต่างๆที่ธุรกิจโรงแรมได้รับ และเช่นเดียวกันรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยนั้น เป็นโครงการหนึ่งที่ได้รับการสนับสนุนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ซึ่งได้ตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเพื่อผลักดันและช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ โครงการดังกล่าวเป็นการจัดประกวดรางวัลซึ่งได้ดำเนินการมาตั้งแต่พ.ศ.2539 เป็นต้นมา และมีการจัดอย่างต่อเนื่องกันในทุกๆ 2 ปี เพื่อเป็นเครื่องหมายรับประกันคุณภาพของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพเทียบเท่ากับมาตรฐานระดับสากล (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2558: 5) การศึกษาในครั้งนี้จึงได้เลือกธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยว โดยศึกษาทัศนคติของพนักงาน ผู้บริหาร และนักวิชาการที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนแนวทางการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในกลุ่มดังกล่าว

ดังนั้นจากประเด็นในข้างต้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาธุรกิจโรงแรมที่มีการบริหารจัดการที่ดี โดยมีรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยเป็นรางวัลบ่งชี้ โดยศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นศูนย์กลางของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งการจัดเวทีเสวนา งานประชุมและสัมมนา ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อีกทั้งเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและการขับเคลื่อนนโยบายการท่องเที่ยวของภาครัฐ ซึ่งทำให้ได้รับการกระตุ้นทั้งจากข้อมูลข่าวสาร และสภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่อให้มีความตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว งานวิจัยนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลลัพธ์จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของธุรกิจบริการ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรมที่แสวงหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีแนวปฏิบัติที่ดี เฉกเช่นเดียวกับธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับสูง
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
3. บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
4. บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
5. องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีอย่างน้อย 1 องค์ประกอบ สามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
3. มีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
4. มีแนวทางปรับปรุงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนขวัญกำลังใจให้กับบุคลากร

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จากการประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยครั้งที่ 1-8

### 1. การวิจัยมี 2 ส่วนดังต่อไปนี้

1.1 การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งศึกษาตัวแปรดังนี้คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### 2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

#### 2.1 การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research)

กลุ่มประชากรการวิจัยเชิงสำรวจ คือบุคลากรระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จากการประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยครั้งที่ 1-8 จำนวน 9 แห่ง ดังนี้

1. โรงแรมเมโทรโพลิแทน กรุงเทพฯ
2. โรงแรมเพนนินซูล่า
3. โรงแรมโอเรียนเต็ล
4. โรงแรม เดอะ สุโกศล
5. โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลพลาซาลาดพร้าว กรุงเทพฯ
6. โรงแรมอนันตรา กรุงเทพฯ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท แอนด์ สปา
7. โรงแรม อมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพฯ
8. โรงแรม แกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ
9. โรงแรมบายันทรี กรุงเทพฯ

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางการคำนวณของ Yamahe (1967: 1970) ซึ่งกำหนดขนาดของตัวอย่างสูงสุดไม่น้อยกว่า 400 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามต้องการ โดยการแจกแบบสอบถามออกไปยังองค์การที่เป็นโรงแรมที่ได้รับรางวัลประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จากการประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยครั้งที่ 1-8 จำนวน 9 แห่ง แห่งละ 50 ฉบับ

#### 2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มประชากรการวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มที่ 1 ฝ่ายบริหารโรงแรมที่ได้รับรางวัลประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จากการประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยครั้งที่ 1-8 จำนวน 9 แห่ง ดังนี้

1. โรงแรมเมโทรโพลิแทน กรุงเทพฯ
2. โรงแรมเพนนินซูล่า
3. โรงแรมโอเรียนเต็ล
4. โรงแรม เดอะ สุโกศล
5. โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลพลาซาลาดพร้าว กรุงเทพฯ
6. โรงแรมอนันตรา กรุงเทพฯ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท แอนด์ สปา
7. โรงแรม อมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพฯ
8. โรงแรม แกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ
9. โรงแรมบายนทรี กรุงเทพฯ

กลุ่มที่ 2 นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการจัดการองค์การ การจัดการท่องเที่ยว และโรงแรม และบุคคลที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มที่ 1 ฝ่ายโรงแรมที่ได้รับรางวัลประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จากการประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยครั้งที่ 1-8 จำนวน 9 แห่ง แห่งละ 1 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูล

กลุ่มที่ 2 นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการจัดการองค์การ การจัดการท่องเที่ยว และโรงแรม และบุคคลที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม 5 ท่าน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง โดยการสัมภาษณ์ (รายละเอียดภาคผนวก 2)

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

ตัวแปรอิสระ มีดังต่อไปนี้

3.1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาตามทฤษฎีของเฮอร์ชเบอร์เกอร์ โดยแบ่งออกเป็น 9 ด้านดังต่อไปนี้

3.1.1 โอกาสในความก้าวหน้าในงาน

3.1.2 ผู้บังคับบัญชา

3.1.3 ค่าตอบแทน

3.1.4 นโยบายและการบริหารงาน

3.1.5 เพื่อนร่วมงาน

3.1.6 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

3.1.7 ความมั่นคงในการทำงาน

3.1.8 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3.1.9 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3.2 บรรยากาศองค์การ ศึกษาตามแนวคิดของ Litwin and Stringer (1968, cited in Yoo, Huang, and Lee, 2012: 364) โดยแบ่งออกเป็น 9 ด้านดังต่อไปนี้

3.2.1 โครงสร้างองค์การ

3.2.2 ความรับผิดชอบ

3.2.3 ความอบอุ่น

- 3.2.4 การสนับสนุน
- 3.2.5 การให้รางวัลและการลงโทษ
- 3.2.6 ความขัดแย้ง
- 3.2.7 มาตรฐานการปฏิบัติงาน
- 3.2.8 การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- 3.2.9 ความเสี่ยง

3.3. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ Millet (1954: 4) และ Zollich and Langsner (1970 อ้างถึงใน เสาวภาคย์ ดีวาจา, 2528: 44-46)

#### 4. ขอบจำกัดของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่ต้องการมุมมองทั้งจากมุมมองพนักงาน ผู้บริหาร และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยในมุมมองพนักงานมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามการรับรู้ของพนักงาน มุมมองผู้บริหารและนักวิชาการศึกษาโดยจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จากการประกวดครั้งที่ 1-8 จำนวน 9 แห่ง เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

#### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก (พึงพอใจ) และทางลบ (ไม่พึงพอใจ) ต่อการทำงาน 9 ด้าน ได้แก่ โอกาสในความก้าวหน้าในงาน ผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

5.1.1 ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การเลื่อนตำแหน่งสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ตลอดจนการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ

5.1.2 ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานโดยตรง อันเกิดจากความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน โดยผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ และมีความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน

5.1.3 ด้านค่าตอบแทน หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้และสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร โดยเห็นได้ว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆที่ได้รับมีความเหมาะสมและยุติธรรม

5.1.4 ด้านนโยบายและการบริหารงาน หมายถึงความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานที่มีความชัดเจน ยืดหยุ่น และคล่องตัวสูง จึงส่งผลให้การดำเนินงานตลอดจนการประสานงานระหว่างแผนกงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึงความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน อันเกิดจากการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกัน และเพื่อนร่วมงานแต่ละคนมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี

5.1.6 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากลักษณะงานตรงตามความต้องการ มีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน ตลอดจนงานมีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ

5.1.7 ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในการทำงาน อันเกิดจากองค์การที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันเป็นองค์การที่มีความมั่นคง อีกทั้งตำแหน่งงานที่บุคคลรับผิดชอบอยู่นั้นมีความมั่นคง และจะไม่ถูกเลิกจ้างด้วยเหตุผลที่ไม่เป็นธรรม จึงสามารถเป็นหลักประกันของชีวิตครอบครัว ตลอดจนสร้างความภาคภูมิใจต่อบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การ

5.1.8 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากผลงานที่ประสบความสำเร็จที่ผ่านมา ซึ่งทำให้ได้รับการยกย่อง ยอมรับ และรู้สึกว่างานที่ตนรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่สำคัญต่อองค์การ

5.1.9 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อาทิ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งมีจำนวนเพียงพอ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และส่งเสริมให้การทำงานมีระบบ ระเบียบ และมีประสิทธิภาพ

5.2 บรรยากาศขององค์การ หมายถึง การรับรู้หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมหรือองค์ประกอบต่างๆภายในองค์การ 9 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความรับผิดชอบ ความอบอุ่น การสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และความเสียง

5.2.1 ด้านโครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลของบุคคลที่มีต่อองค์การ อาทิ เช่น นโยบาย โครงสร้าง เป้าหมายและการจัดแบ่งแผนงาน สายการบังคับบัญชา กระบวนการทำงาน การกำหนดลักษณะงาน บทบาทหน้าที่และกฎระเบียบข้อบังคับ

5.2.2 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์การว่า องค์การมีการกำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบงาน และให้อิสระในการตัดสินใจในการทำงานต่อพนักงาน

5.2.3 ด้านความอบอุ่น หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อบรรยากาศการทำงานในองค์การที่ทุกคนขององค์การมีความเป็นมิตรและไมตรีที่ดีต่อกัน ทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาโดยตรง เพื่อนร่วมงาน จึงทำให้การทำงานมีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ทั้งในลักษณะการทำงานเป็นทีมหรือรายบุคคล

5.2.4 ด้านการสนับสนุน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์การว่า องค์การให้การดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของบุคลากร เห็นถึงคุณค่า และความสำคัญของบุคลากร รวมทั้งให้การฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของตน

5.2.5 ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์การว่า องค์การจัดระบบการให้รางวัลและการลงโทษ อย่างเหมาะสม อาทิเช่น การให้คำชื่นชมยกย่องในผลงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งงาน รวมถึงการลงโทษพนักงาน โดยพิจารณาตามผลการปฏิบัติงานและความรู้ความสามารถ และอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม

5.2.6 ด้านความขัดแย้ง หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อองค์การว่า องค์การยอมรับต่อความขัดแย้งหรือความแตกต่างทางความคิดว่า สามารถเกิดขึ้นได้ในองค์การ องค์การมีระบบสนับสนุนและเปิดโอกาสต่อการรับฟังความคิดเห็นของทุกคน ถึงแม้ว่าความคิดเห็นนั้นจะแตกต่างจากบุคคลอื่น



5.2.7 ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีมาตรฐานงานที่ชัดเจน มีความเหมาะสม ทำท่ายความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนมาตรฐานที่กำหนดนั้นต้องสามารถบรรลุผลได้จริง

5.2.8 ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อการเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์การ และสามารถช่วยผลักดันให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนความจงรักภักดีต่อองค์การของตนเอง

5.2.9 ด้านความเสี่ยง หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อความเสี่ยงในการทำงานภายในองค์การ ซึ่งระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมนั้น จะสร้างความท้าทายต่อการจัดการ แต่ความเสี่ยงนั้นจะต้องอยู่ในระดับที่องค์กรและบุคคลสามารถรับมือหรือวางแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงเหล่านั้นได้

5.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งปริมาณ คุณภาพ ผลงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือมาตรฐาน ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี