

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีจุดประสงค์ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

การวิจัยนี้ได้แบ่งเป็น 2 ส่วนดังต่อไปนี้

1. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีมุ่งศึกษาหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างบุคลากรโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยว ครั้งที่ 1-8 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 406 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ และในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามต้องการ เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน ฝ่าย/แผนก รายได้ จำนวน 8 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับบรรยากาศองค์การโดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากการศึกษาตามแนวคิดของ Litwin and Stringer (1968 cited in Yoo, Huang, and Lee, 2012: 364) โดยแบ่งออกเป็น 9 ด้าน โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 36 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากการศึกษาตามทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก โดยแบ่งออกเป็น 9 ด้าน โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 38 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากแนวคิดของ Zollisch & Langsner โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ

ผู้วิจัย เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความเหมาะสมของข้อความและการใช้ภาษา และคุณภาพของแบบสอบถาม โดยเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พบว่าความเที่ยงตรง (IOC) จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try out) ที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาความสอดคล้องภายในของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ผลจากการวิเคราะห์มีดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 38 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .940

แบบสอบถามบรรยากาศองค์การ จำนวน 36 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .972

แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 25 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .937

ในการทดสอบสมมติฐานใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ กำหนดระดับนัยสำคัญ ($p < .05$) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา สูงสุด ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน ฝ่าย/แผนก รายได้ ใช้สถิติ ความถี่ และร้อยละ เพื่อสรุปคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

2. ทดสอบสมมติฐานที่ 1 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้อธิบายระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ทดสอบสมมติฐานที่ 2, 3 และ 4 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การของบุคลากร ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยสถิติที่ใช้คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

4. ทดสอบสมมติฐานที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กลุ่มตัวอย่าง คือ ฝ่ายบริหารธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร 9 แห่ง แห่งละ 1 คน และนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านจัดการองค์การ การจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม และบุคคลที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม 5 ท่าน และเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ

1. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรเพศชายมีจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 และบุคลากรเพศหญิงจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70

1.2 จำแนกตามอายุ พบว่าบุคลากรที่มีไม่เกิน 25 ปี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19 อายุระหว่าง 26-30 ปี มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35 อายุระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 อายุระหว่าง 36-40 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 และอายุ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 78 คนคิดเป็นร้อยละ 19.20

1.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสดมีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 บุคลากรที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 บุคลากรที่มีสถานภาพหม้าย มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

1.4 จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าม.ปลาย มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.63 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาม.ปลาย มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 17.98 บุคลากรที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.23 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.91

1.5 จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป มีจำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 86.90 บุคลากรที่มีตำแหน่ง พนักงานบริหาร มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10

1.6 จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 บุคลากรที่มีอายุการทำงาน 1-3 ปี มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 บุคลากรที่มีอายุการทำงาน 3-5 ปี มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 บุคลากรที่มีอายุการทำงาน 5-10 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16 บุคลากรที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80

1.7 จำแนกตามฝ่าย/แผนกงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่าย/แผนกงานบริการ ห้องพัก มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 26.85 บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่าย/แผนกงานบริการ อาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่าย/แผนกงานบุคคลและฝึกอบรม มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่าย/แผนกควบคุม (การเงิน, บัญชี, จัดหาจัดซื้อ, คลัง) มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่าย/แผนกการตลาดและการขาย มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.31 บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่าย/แผนกวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่าย/แผนกอื่นๆ มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10

1.8 จำแนกตามรายได้ พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 บุคลากรที่มีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 บุคลากรที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 บุคลากรที่

มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 บุคลากรที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับสูงตามลำดับ ดังนี้คือ ด้านความอบอุ่น ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน ด้านความเสี่ยง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความขัดแย้ง ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ส่วนด้านโครงสร้างองค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรายด้านตามลำดับดังนี้คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน

4. วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .733 และบรรยากาศองค์การรายด้านมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม เรียงตามลำดับดังนี้คือ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน ด้านความเสี่ยง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น ด้านความขัดแย้ง ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และด้านโครงสร้างองค์การ

6. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .792 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้านมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม เรียงตามลำดับดังนี้คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน และด้านค่าตอบแทน

7. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .833 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้านมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม เรียงตามลำดับดังนี้คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน และด้านค่าตอบแทน

จากการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .833 และมีความสัมพันธ์รายด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ และด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน

บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านความเสี่ยง มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา

บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน

บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

8. ผลการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Mutiple Regression Analysis) จากผลการศึกษา พบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน, บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง และบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ

ผลการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม 2 รูปแบบ ตามสมการดังนี้

ลำดับที่ 1 **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร**
 $= .853 + .794$ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 62.7

ลำดับที่ 2 **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร**
 $= .685 + .624$ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม) + .341
 (บรรยากาศองค์การโดยรวม)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมเมื่อเพิ่มตัวแปรบรรยากาศองค์การโดยรวม เข้าไปจะ สามารถเพิ่มความสามารถในการทำนาย โดยตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 64

ผลการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยองค์ประกอบรายด้านของบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 7 รูปแบบ ตามสมการ ดังนี้

ลำดับที่ 1 **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร**
 $= 1.531 + .609$ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 52.60

ลำดับที่ 2 **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร**
 $= 1.082 + .384$ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน) + $.341$ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ)

เมื่อเพิ่มตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเข้าไปจะสามารถเพิ่มความสามารถในการทำนาย โดยตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตัวแปรทั้งสองจะสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 62.8

ลำดับที่ 3 **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร**
 $= .909 + .301$ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน) + $.286$ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ) + $.182$ (บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน)

เมื่อเพิ่มตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน เข้าไปจะสามารถเพิ่มความสามารถในการทำนาย โดยตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน ตัวแปรทั้งสามจะสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 66.2

ลำดับที่ 4 **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร**
 $= .776 + .264$ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน) + $.252$ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ) + $.148$ (บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน) + $.131$ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน)

เมื่อเพิ่มตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานเข้าไปจะสามารถเพิ่มความสามารถในการทำนาย โดยตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, บรรยากาศองค์การด้านการ

สนับสนุน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน ตัวแปรทั้งสี่จะสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 67.8

ลำดับที่ 5

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

$$= .692 + .211 (\text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน}) + .219 (\text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ}) + .127 (\text{บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน}) + .128 (\text{ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน}) + .136 (\text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน})$$

เมื่อเพิ่มตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานจะสามารถเพิ่มความความสามารถในการทำนาย โดยตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ตัวแปรทั้งห้าสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 69.1

ลำดับที่ 6

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

$$= .597 + .196 (\text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน}) + .201 (\text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ}) + .099 (\text{บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน}) + .109 (\text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน}) + .129 (\text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน}) + .110 (\text{บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง})$$

เมื่อเพิ่มตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงจะสามารถเพิ่มความความสามารถในการทำนาย โดยตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน และบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง ตัวแปรทั้งหกสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 70

ลำดับที่ 7

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

$$\begin{aligned}
 &= .564 + .195 \text{ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการ} \\
 &\quad \text{ปฏิบัติงาน)} + .193 \text{ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่} \\
 &\quad \text{ปฏิบัติ)} + .059 \text{ (บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน)} + .107 \\
 &\quad \text{(ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน)} + .118 \\
 &\quad \text{(ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน)} + \\
 &\quad .107 \text{ (บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง)} + .076 \text{ (บรรยากาศองค์การ} \\
 &\quad \text{ด้านการให้รางวัล และการลงโทษ)}
 \end{aligned}$$

เมื่อเพิ่มตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษจะสามารถเพิ่มความสามารถในการทำนาย โดยตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการ, บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง และบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ตัวแปรทั้งเจ็ดสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 70.5

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับสูง	ยอมรับตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับ รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวใน เขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจ โรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พัก นักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับ รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร	ยอมรับตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ความพึง พึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีอย่างน้อย 1 องค์ประกอบ สามารถใช้ เป็นตัวพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจ โรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พัก นักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับตามสมมติฐาน

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการอภิปรายตามลำดับผลการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัล อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ใน ระดับสูง ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐานทั้งหมด

การทดสอบค่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เนื่องจากโรงแรมที่ได้รับรางวัล

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร นั้น ล้วนเป็นโรงแรมที่มีรางวัลเป็นเครื่องหมายรับรองการบริหารจัดการที่ดีของโรงแรม ดังนั้นด้วยระบบที่ดีต่างๆจึงเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่งผลให้พนักงานรับรู้ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเองในระดับสูง

สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐานทั้งหมด

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า บรรยากาศองค์การในทุก ๆ ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และด้านความเสี่ยง

สอดคล้องกับการศึกษา (Liu & Zhang, 2010, p. 196) โดยศึกษาผู้จัดการและพนักงานจำนวน 419 คน จาก 119 บริษัท พบว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาทิเช่น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และอัตราการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการเพิ่มขึ้นของการรับรู้บรรยากาศองค์การจะมีส่วนช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนสามารถลดการสูญเสียพนักงานที่มีศักยภาพสูง และยังช่วยปรับความเครียดในงานของพนักงาน สอดคล้องกับการศึกษา (Selamat, Samsu & Kamalu, 2013, p. 80) โดยศึกษาครู จำนวน 37 คน จากการศึกษาพบ บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของครูและสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Parker, Baltus, Young, Huff, Altmann, Lacost & Roberts, 2003, p. 405 ; Benzer & Horner, 2014, p.11) ที่ศึกษาโดยการสังเคราะห์งานวิจัยโดยมุ่งศึกษาบรรยากาศจิตวิทยาที่เน้นไปที่การรับรู้ของบุคคลที่พยายามทำความเข้าใจต่อสภาพแวดล้อมองค์การหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล ซึ่งส่งต่อทางด้านจิตวิทยาของพนักงาน โดยหากพนักงานอยู่ในบรรยากาศจิตวิทยาทางบวกจะส่งผลทางด้านจิตใจของพนักงานและสร้างพฤติกรรมทางบวกต่อองค์การและทัศนคติในทางบวก อาทิเช่น ความพยายามและทุ่มเทในการทำงาน ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ผลการปฏิบัติงาน ลดความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนยา แสงลิมสุวรรณ, สุพจน์ นาคสวัสดิ์, พูลพงศ์ สุขสว่าง และกาญจนา แสงลิมสุวรรณ (2013, 78) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาโมเดลความผูกพันของพนักงานต่อองค์การของพนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นในประเทศไทย โดยศึกษาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 225 คน ผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศด้านจิตวิทยามีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ และ บรรยากาศด้านจิตวิทยา มีอิทธิพลทางอ้อม ผ่านตัวแปรความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ มายังความพยายามทุ่มเทของพนักงาน และความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน โดยเป็นค่าอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวก และเชิงลบ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัย

ของพรรณทิวา คูณทวี (2553: 106-107) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาจากบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามปีงบประมาณ จำนวน 989 คน จากผลศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มี 5 ตัวแปร ดังนี้ คือ 1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 3. ทักษะคติในการทำงาน 4. บรรยากาศองค์การ 5. ลักษณะงานที่ทำ โดยบรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยอิทธิพลทางตรงส่งผลในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และทักษะคติในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐานทั้งหมด

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย (Dalal, Baysinger, Brummel & LeBreton 2012, p. 295) โดยศึกษาพนักงานจำนวน 191 คน จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Whitman, Van Rooy, & Viswesvaran, 2010) ซึ่งศึกษาด้วยการสังเคราะห์งานวิจัย เพื่อค้นหาความชัดเจนของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน จากจำนวนความสัมพันธ์ทั้งหมดจำนวน 73 ความสัมพันธ์ ($k=73$) โดยภาพรวมของการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับระดับของผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ที่แท้จริงเท่ากับ .34 อีกทั้งยังพบความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับระดับของผลผลิต, ความพึงพอใจของลูกค้า, การลาออกของพนักงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Ziegler, Hagen & Diehl, 2012, p. 2019) โดยศึกษาผู้จัดการของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Company) จำนวน 210 คน จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีตัวแปรความล้มเหลวในการทำงานเป็นตัวแปรที่เป็นสื่อกลาง กล่าวคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงมีความสัมพันธ์ต่อ

ผลการปฏิบัติงานในระดับสูง โดยมีตัวแปรความลังเลในการทำงาน (Job ambivalence) ในระดับต่ำเป็นตัวแปรสื่อกลาง

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณทิวา คุณทวี (2553: 106-107) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาจากบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามปีงบประมาณ จำนวน 989 คน จากผลศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงและส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดขวัญกำลังใจในการทำงานและเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่สุดความสามารถสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเชิด ชื่นฤดี (2548: 99-100) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาจาก พนักงานประจำของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เฉพาะพนักงานของด้านพื้นที่ปฏิบัติการจำนวน 295 คน จากผลศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ ทักษะคติในการทำงานความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับความยุติธรรมในองค์กร และการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชาโรณี จันทร์แสงศรี (2540: 122) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยศึกษาพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จำนวน 155 คน จากผลศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในอันดับที่หนึ่ง และสอง ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 4 บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐานทั้งหมด

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันพบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สอดคล้องกับงานวิจัย (Caricati, Sala, Marletta, Pelosi, Ampollini, Fabbri, Ricchi, Scardino, Artioli & Mancini, 2013, p.984) ที่ศึกษาพยาบาล จำนวน 576 คน ผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001และบรรยากาศในการทำงานและความผูกพันต่อวิชาชีพทั้งสองสามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล ซึ่งหากมีการปรับปรุงให้พยาบาลมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การเพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล นอกจากนี้หากส่งเสริมการสร้างความผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาลให้เพิ่มสูงขึ้นโดยการ

สนับสนุนในความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สิ่งเหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและจะสร้างคุณค่าทางด้านจิตใจของพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Rahimic, 2013, p.129) ศึกษาจากพนักงานจำนวน 111 คนจากบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน อาทิเช่น อาหาร สิ่งทอ ไม้ และ เครื่องจักร จากการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การ ความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.866 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง นั่นคือบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Benzer & Horner, 2014, p.10) ศึกษาโดยการสังเคราะห์งานวิจัยโดยมุ่งศึกษาบรรยากาศจิตวิทยา แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ บรรยากาศการทำงาน (Task climate) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตั้งเป้าหมายของหัวหน้างาน (Supervisor goal setting), นวัตกรรม (Innovation), ความรับผิดชอบขององค์การ (Organizational responsiveness) และบรรยากาศความสัมพันธ์ (Relational climate) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความอบอุ่นของกลุ่มที่ทำงานร่วมกัน (Work group warmth) และรางวัลทางสังคม (Social rewards) จากการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศกับผลลัพธ์ อาทิเช่น การรับรู้ผลการปฏิบัติงาน (Perceived performance) การรับรู้ความเครียด (Perceived stress) และการตั้งใจลาออก (Turnover Intentions) ซึ่งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตน บรียงคนันท์ (2546: 117) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยศึกษาพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำนวน 340 คน จากผลศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของนงลักษณ์ นิมปี (2547: 86) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยศึกษาข้าราชการและพนักงาน จำนวน 160 คน จากผลศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมทั้ง 8 มิติ คือด้านโครงสร้างในการทำงาน ด้านการรวบอำนาจ ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการรับรู้ในผลงาน ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์การ ด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสอบรมและพัฒนา โดยการรับรู้บรรยากาศองค์การทั้ง 8 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นหากบรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้บุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นตามไปด้วยและสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชกร จันทร์แปลง (2542: 86) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทซิ-เนชั่นแนล จำกัด โดยศึกษาพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ จำนวน 98 คน จากผลศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความ

รับผิดชอบด้านรางวัล ด้านความเสี่ยง ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐาน การปฏิบัติงาน ด้านความขัดแย้ง ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 5 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีอย่างน้อย 1 องค์ประกอบ สามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน ธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบ ยอมรับสมมติฐานทั้งหมด

การทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและบรรยากาศองค์การโดยรวม และองค์ประกอบรายด้านของทั้ง 2 ตัวแปร เรียงตามความสามารถในการทำนาย ดังต่อไปนี้ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน เพื่อนร่วมงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน, บรรยากาศองค์การด้าน ความเสี่ยง และบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ

โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานสามารถทำนาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 52.6 และเมื่อเพิ่มตัวแปรความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเข้าไปจะสามารถเพิ่มความสามารถในการทำนาย โดยตัว แปรทั้งสองสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 62.8 และเมื่อ เพิ่มตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน เข้าไปจะสามารถเพิ่มความสามารถในการทำนาย โดยตัวแปรทั้งสามสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 66.2 และเมื่อเพิ่มตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานโดยตัวแปรทั้งสี่สามารถร่วมกัน ทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 67.8 และเมื่อเพิ่มตัวแปรความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานโดยตัวแปรทั้งห้าสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 69.1 และเมื่อเพิ่มตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง โดยตัวแปรทั้งหกสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 70 และเมื่อเพิ่ม ตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ โดยตัวแปรทั้งเจ็ดสามารถร่วมกันทำนาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 70.5

จากผลการศึกษาของงานที่พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและบรรยากาศ องค์การโดยรวม สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสอดคล้องกับทฤษฎีของ เฮอริชเบอร์ก Herzberg, Mausner, and Snyderman (1959 อ้างถึงใน อานาจ ธีระวนิช, 2555: 362-363) ได้เสนอทฤษฎีที่เน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยมาสาเหตุจูงใจ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene) และปัจจัยจูงใจ (Motivation) โดยมีสาระสำคัญคือ

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene) หรือสภาพการทำงานภายนอก (Extrinsic job Conditions) คือ เงื่อนไขในการทำงานและบรรยากาศในการทำงานทางกายภาพ(Physical) และทางสังคม (Social) องค์ประกอบนี้เป็นปัจจัยที่สามารถช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยหากพนักงานได้รับปัจจัยนี้เหมาะสมจะส่งผลให้พนักงานมีผลงานในระดับคงที่ เป็นปัจจัยรักษาระดับของผลงานนั่นเอง แต่หากได้รับไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และมีส่วนทำให้ระดับผลงานตกต่ำ ปัจจัยในกลุ่มนี้ อาทิเช่น เงินเดือน รายได้ ความมั่นคงในการทำงาน สถานะ ตำแหน่ง หน้าที่ สภาพเงื่อนไขวิธีการทำงาน สิ่งแวดล้อม เครื่องมือเครื่องใช้ ลักษณะการบังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2. ปัจจัยจูงใจ(Motivation) หรือสภาพการทำงานภายใน(Intrinsic Job Conditions) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน(Job Satisfaction) และเป็นที่มาของการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ปัจจัยกลุ่มนี้หากได้รับไม่เหมาะสมหรือขาดปัจจัยนี้ไปก็ไม่ได้ทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากปัจจัยทั้งสองกลุ่มนั้นเป็นอิสระต่อกัน แต่หากขาดหรือได้รับปัจจัยจูงใจอย่างไม่เหมาะสม จะส่งผลให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานได้ไม่เต็มที่ มีผลงานต่ำกว่าเป้าหมาย ซึ่งปัจจัยในกลุ่มนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง อาทิเช่น งานตรงความถนัดและความสามารถ งานตรงความสนใจ ท้าทาย ไม่น่าเบื่อ คุณค่าที่ได้รับจากการทำงานสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือในหน้าที่การงาน โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

และสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวัง (Victor, 1964: 91-103) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ตั้งอยู่บนการเข้าใจว่าอะไรที่สามารถจูงใจบุคคลให้ทำงานเพิ่มขึ้น บุคคลย่อมพิจารณาว่าหากตนใช้ความพยายามอย่างจริงจังในการทำงานมากขึ้น มีผลงานมากขึ้น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้นจะสามารถนำพาหรือสร้างความพอใจให้กับตนเองหรือไม่ และหากบุคคลตระหนักถึงคุณค่าที่จะได้รับหากตนเองทำงานหนักและทุ่มเทต่อการทำงาน เต็มกำลังและความสามารถ มีผลงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี จะทำให้บุคคลสมหวังตามที่คาดหวังไว้ เช่น ค่าจ้างที่มากขึ้น รางวัล ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การได้รับการยกย่องในความสามารถของตนเองจากบุคคลอื่น แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลตระหนักว่ายิ่งทำงานมากเพียงใดก็ไม่สามารถได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือผลลัพธ์นั้นไม่มีคุณค่าหรือบุคคลไม่ต้องการ สถานการณ์ดังกล่าวจะทำให้ บุคคลนั้นมีความคาดหวังที่ต่ำ ขาดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีผลงานตกต่ำ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang and Lin (2010, 189) โดยตัวอย่างเป็นพนักงานและผู้จัดการ จำนวน 419 คน จากการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่ออัตราการเข้าออกของพนักงาน(Turnover intention), ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Ziegler, Hagen & Diehl, 2012, p. 2019) โดยศึกษาผู้จัดการของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Company) จำนวน 210 คน จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรที่เป็นสื่อกลาง กล่าวคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง

มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานในระดับสูงและสามารถใช้พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น หากมีระดับของตัวแปรความลังเลในการทำงาน (Job ambivalence) ในระดับต่ำ เป็นตัวแปรสื่อกลาง

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

เพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กลุ่มตัวอย่าง คือ ฝ่ายบริหารธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยประเภทที่พักนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร 9 แห่ง และนักวิชาการทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม 5 ท่าน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามในการสัมภาษณ์จำนวน 8 ข้อ สามารถจำแนกข้อคิดเห็นออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 การพัฒนาองค์กร

2.1.1 กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และภาพลักษณ์องค์กรให้ชัดเจน

2.1.1.1 ศึกษาจากองค์กรที่เป็นเลิศในระดับโลก เปรียบเทียบ และนำจุดเด่นมาเป็นเป้าหมายในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เข้าถึงความเป็นเลิศในด้านที่องค์กรมุ่งไปสู่

2.1.1.2 กำหนดนโยบายเรื่องการบริการที่เป็นเลิศขององค์กรให้ชัดเจน สร้างระบบรองรับความเป็นเลิศดังกล่าว ตลอดจนประชาสัมพันธ์ อบรมและสร้างความเข้าใจ สร้างค่านิยม เพื่อให้การทำงานของพนักงานเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการ

2.1.1.3 พัฒนาการให้ป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้างระบบและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ องค์กรความรู้ใหม่ๆ เพื่อเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและนำความรู้เหล่านั้นมาสร้างและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น อาทิเช่น การจัดการกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถนำความรู้ไปใช้ได้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.1.1.4 ตระหนักและให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจ อาทิเช่น สถานการณ์ทางการเมือง ภัยพิบัติธรรมชาติ เป็นต้น

2.1.1.5 ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน รวมทั้งติดตามและพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและสร้างความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจโรงแรม

2.1.1.6 สร้างเครือข่ายและพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อลดการแข่งขันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนสร้างเครือข่ายและประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจโรงแรม

2.1.1.7 สร้างความแตกต่าง ความเป็นเอกลักษณ์และจุดที่โดดเด่นให้กับบริการ เพื่อดึงดูดใจและสร้างความประทับใจในการบริการ เช่น พัฒนาสู่การเป็นโรงแรมสีเขียว หรือโรงแรมสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อตอบสนองแนวโน้มการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ หรือมุ่งลูกค้ากลุ่มที่ให้ความสำคัญต่อประเด็นดังกล่าว โดยการปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมใน

ต่างประเทศได้ตระหนักและให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าว อาทิเช่น การเปิด-ปิดไฟฟ้า การใช้ถุงผ้า แทนถุงพลาสติก การใช้บรรจุภัณฑ์ที่ย่อยสลายง่าย เน้นการเป็นโรงแรมที่อนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถนำแนวคิดดังกล่าวมาสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ

2.1.1.8 ระบุมาตรฐานในการปฏิบัติงานและนำไปใช้อย่างจริงจัง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนี้

2.1.1.8.1 กำหนดมาตรฐานงานทุกส่วนงานเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคุณภาพการบริการที่ดีให้กับพนักงาน และสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา กำหนดการประกันคุณภาพการบริการ และรวมถึงคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เพื่อการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

2.1.1.8.2 สามารถตรวจสอบตามมาตรฐานงานทุกส่วนงานได้ตลอดเวลาทั้งก่อนและหลังการให้บริการ จัดการทดสอบการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการตรวจสอบคุณภาพของงาน และสามารถตรวจสอบได้หลายรูปแบบ มีระบบและกลไกการสอบข้อมูลย้อนกลับ ตลอดทั้งกระบวนการ อาทิเช่น ตรวจสอบมาตรฐานงานโดยหัวหน้างานโดยตรง, ตรวจสอบโดยใช้แบบประเมินจากลูกค้า, สอบถามจากลูกค้าโดยตรง, ตรวจสอบโดยใช้ผู้ประเมินภายนอกที่มีประสบการณ์เข้ามาประเมิน เป็นต้น

2.1.1.8.3 นำผลจากการประเมินในช่องทางต่างๆ เช่น จากลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก หัวหน้างาน เป็นต้น เพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.1.1.8.4 การทำวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพในการบริการอย่างสม่ำเสมอ

2.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2.2.1 ควรเปรียบเทียบมาตรฐานความสามารถของพนักงานในองค์กรกับมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานในระดับอาเซียน เพื่อใช้เปรียบเทียบและหาช่องว่างความสามารถ (Gap Competency) ของพนักงานที่ต้องเติมเต็ม โดยการอบรมและพัฒนาพนักงานให้ได้ตามมาตรฐานหรือเหนือกว่ามาตรฐาน

2.2.2 ศึกษาและให้ความรู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น ทำเลที่ตั้ง พื้นที่ จำนวนประชากร เศรษฐกิจ สังคม ศาสนาและวัฒนธรรม จุดเด่นหรือข้อได้เปรียบ และจุดด้อย ของประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการจัดการข้ามวัฒนธรรม

2.2.3 พัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในทักษะทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องตามสมรรถนะของสายงาน

2.2.4 พัฒนาด้านภาษาทั้งภาษาสากล และภาษาท้องถิ่นของประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2.2.5 สร้างระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ตีบนความหลากหลายเพื่อเป็นแนวทางรองรับแรงงานที่ไหลเข้าสู่ประเทศไทย และประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการข้ามวัฒนธรรม และรวมถึงพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี อาทิเช่น สภาพการทำงาน ลักษณะงานที่ท้าทายและตรงกับความต้องการของพนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าตอบแทน สวัสดิการ โดยมีการสำรวจตลาดแรงงาน ทั้งในโรงแรมเครือและโรงแรมทั้งในประเทศไทยและประเทศที่เป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อให้ทัดเทียมกับคู่แข่ง สร้างสมดุลของชีวิต สร้างโอกาสในการพัฒนาและ

ความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน และรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของพนักงาน ผ่านช่องทางต่างๆที่องค์กรกำหนดขึ้น

2.2.6 สร้างระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการ อาทิเช่น

-สรรหาพนักงานที่เหมาะสม ตรงตามสายงาน มีความรู้และประสบการณ์ในสายวิชาชีพ โดยเฉพาะรักงานบริการ และสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

-ให้โอกาสการอบรมและพัฒนา เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพ ทั้งความรู้ ทักษะ ความชำนาญในงาน ปลูกฝังพนักงานให้เปิดรับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆตลอดเวลา สามารถพัฒนาและปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองและงานและองค์กร ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

-ตระหนักและให้ความสำคัญในความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานโดยการสร้างระบบความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงาน ระบบการให้รางวัล เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ จะสามารถสร้างแรงผลักดันหรือแรงจูงใจต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

-สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการพัฒนางานและการบริการให้ดียิ่งขึ้น

-พัฒนาการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร อาทิเช่น กระบวนการ ช่องทาง ตลอดจนทักษะการสื่อสาร ทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล เพื่อสร้างความชัดเจนในการทำงาน ร่วมกันและเป็นช่องทางในการติดตามงาน แก้ไขปัญหา และรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการสื่อสารภายนอก เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

-สร้างความรู้สึกร่วมของการมีส่วนร่วมหรือเป็นเจ้าของธุรกิจ อาทิเช่น การแบ่งผลประโยชน์ให้กับพนักงานในรูปแบบจากผลกำไรที่เพิ่มขึ้น หรือจากค่าใช้จ่ายที่ลดลง หรืออาจให้ในรูปแบบของหุ้นของกิจการ เป็นต้น เพื่อตอบสนองความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน

-สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกันและไม่แบ่งแยกหรือดูถูกเหยียดหยามบุคคลที่มาจากประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

-สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานของพนักงาน อาทิเช่น จัดกิจกรรมต่างๆเพื่อกระชับความสัมพันธ์หรือ สอดแทรกความรู้ผ่านกิจกรรมที่กำหนดขึ้น เช่น สัปดาห์การแต่งกายชุดประจำชาติตามสีประจำวันของการจัดอาหาร เพื่อลดความตึงเครียดในการทำงาน สร้างและพัฒนาหัวหน้างานที่ดี ,สร้างระบบให้เอื้ออำนวยต่อการทำงาน เช่น ระบบพี่เลี้ยงเพื่อให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ปรึกษา และระบบการสอนงาน นอกจากนั้นควรเน้นสร้างบรรยากาศความอบอุ่น และความเป็นมิตรในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถสร้างความผูกพันและลดอัตราการเข้า-ออกของพนักงานได้เป็นอย่างดี

-ปลูกฝังพนักงานให้ตื่นตัว กระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียเปรียบแรงงานที่หลั่งไหลเข้ามา

2.3 หน่วยงานรัฐบาล

2.3.1 ควรให้การสนับสนุน การประสานความร่วมมือกันระหว่างมหาวิทยาลัยกับธุรกิจโรงแรม เพื่อพัฒนาบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจโรงแรม

2.3.2 เร่งพัฒนาเศรษฐกิจและวางนโยบายที่ชัดเจน รวมทั้งข้อกำหนด กฎหมาย เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งนี้ต้องสร้างสมดุลด้านแรงงานคนไทยและชาวต่างชาติ สร้างโอกาสและลดปัญหาที่อาจตามมา อาทิเช่น การขาดแคลนแรงงานในกลุ่มอาชีพที่สามารถเคลื่อนย้ายเสรี หรือ อัตราการว่างงานของแรงงานไทย เป็นต้น

2.3.3 ควรตระหนักและให้ความสำคัญถึงการพัฒนาทางภาษา ทั้งภาษาสากลและภาษาของประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อไม่ให้เสียเปรียบประเทศอื่น ๆ

2.3.4 ตระหนักในข้อเสียเปรียบด้านค่าแรงงานประเทศไทย ยังมีค่าแรงงานที่สูงกว่าบางประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนั้นควรมีแนวทางที่ชัดเจน เพื่อพัฒนาจุดแข็งอื่นๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบ เพื่อชดเชยข้อเสียเปรียบดังกล่าว

2.3.5 ควรเน้นพัฒนาบัณฑิตหรือบุคลากรทางโรงแรมที่สอดคล้องตามความต้องการของสถานประกอบการ ปลูกฝังทัศนคติและค่านิยมที่ดีต่องานบริการ อาทิเช่น เรียนรู้และพัฒนาสม่ำเสมอ ความขยัน ความอดทน ซื่อสัตย์ กระตือรือร้นและรักในงานบริการ ไม่เลื่องงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการบริหารองค์การ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาระดับการรับรู้ของบุคคลที่สามารถส่งผลต่อจิตใจ และส่งผลต่อผลลัพธ์ที่องค์การต้องการ โดยจากการศึกษาผ่านตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, การรับรู้บรรยากาศองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และนอกจากนั้นงานวิจัยดังกล่าวยังทำให้ทราบถึงสภาพบรรยากาศองค์การของธุรกิจโรงแรมที่มีแนวปฏิบัติที่ดี โดยมีรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยเป็นตัวบ่งชี้ จากการศึกษาดังกล่าวทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน นั่นหมายถึง หากองค์การส่งเสริมและสร้างการรับรู้บรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงจะส่งผลต่อจิตใจของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลเหล่านี้มีความตั้งใจที่จะสร้างประโยชน์ตอบแทนองค์การด้วยความทุ่มเทในการทำงาน ทำงานอย่างเต็มที่ โดยสิ่งเหล่านี้จะสามารถสะท้อนออกมาในรูปของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและนอกจากนั้นจากการศึกษาทำให้ค้นพบถึงลักษณะเฉพาะขององค์การกลุ่มนี้ โดยพบว่า ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่น มีระดับที่สูงที่สุดจากการศึกษา ทั้งหมด 9 ด้าน การสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นมิตรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจกัน และนอกจากนั้นจากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบทิศทางที่สอดคล้องกันระดับคือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานมีระดับที่สูงที่สุดจากการศึกษา ทั้งหมด 9 ด้านเช่นกัน จะเห็นว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแวดล้อมส่งผลอย่างมากต่อจิตใจบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้สามารถสร้างความรักความผูกพันที่มีต่อองค์การ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ซึ่งทำให้องค์การเหล่านี้สามารถรักษาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งเป็นที่ต้องการของ

ตลาดแรงงาน ดังนั้นด้วยเหตุผลหนึ่งที่ทำให้องค์กรเหล่านี้มีความต่อเนื่องในการทำงาน ลดปัญหาที่เกิดจากการลาออกของพนักงาน คือการที่องค์กรเหล่านี้สามารถรักษาบรรยากาศที่อบอุ่น ซึ่งบุคคลทุกระดับสามารถมีส่วนร่วมทำให้เกิดสภาพแวดล้อมแบบองค์กรที่มีแนวปฏิบัติที่ดีเหล่านี้ โดยสามารถสื่อสารออกมาทั้งจากระดับองค์กร ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้อาจเป็นปัจจัยที่หลายองค์กรละเลย หรือไม่ให้ความสำคัญ แต่เป็นปัจจัยที่สามารถทำให้ทั้งองค์กรสามารถพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะองค์กรเหล่านี้สามารถรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่า ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการ

การศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากผลการศึกษาค้นคว้าที่ต้องการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์กรจะต้องมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับปัจจัยที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้สูงสุด และให้ความสำคัญต่อปัจจัยอื่นๆเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
3. บรรยากาศองค์กรด้านการสนับสนุน
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน
6. บรรยากาศองค์กรด้านความเสี่ยง
7. บรรยากาศองค์กรด้านการให้รางวัลและการลงโทษ

ผลการทำนายดังกล่าว ทำให้องค์กรสามารถกำหนดแนวทางปฏิบัติ กิจกรรม และพัฒนาสภาพแวดล้อมต่าง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และเพิ่มระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่จะส่งผลต่อผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ

ข้อเสนอแนะของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในภาคต่างๆและโดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมโดยองค์กรเหล่านี้สามารถนำผลงานวิจัยที่ได้มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง หรือวางแผนเชิงรุกเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาองค์กรให้สามารถแข่งขันภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น เนื่องจากการลงทุนในทางด้านธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมจะมีขยายตัว ดังนั้นสำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆที่สามารถส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อาทิเช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความสุขในการทำงาน คุณภาพในการบริการ ความยุติธรรมในองค์กร เป็นต้น
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเชิงลึกในตัวแปรบรรยากาศองค์กรด้านความอบอุ่นโดยศึกษาการปฏิบัติต่างๆ ขององค์กรที่ทำให้ปัจจัยดังกล่าวมีระดับสูง อาทิเช่น กิจกรรมต่างๆที่องค์กรจัดขึ้น

สำหรับพนักงาน หรือศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่น เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาเชิงลึกถึงแนวทางปฏิบัติที่ดี และกิจกรรมที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร, คุณภาพในการบริการ หรือผลลัพธ์ด้านต่างๆที่องค์การต้องการ

4. การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน งานวิจัยมีจุดมุ่งเน้นการประเมินการรับรู้ของตนเองที่เกี่ยวข้องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากมีการเก็บข้อมูลหลาย ๆ แหล่ง เช่น จากผู้ตอบแบบสอบถาม จากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานของผู้ตอบแบบสอบถามจะทำให้ได้มุมมองการประเมินหลายทิศทางมากยิ่งขึ้น

5. เมื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจเข้ามาอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งจะส่งผลให้สถานการณ์หรือเงื่อนไขบางอย่างเปลี่ยนแปลงไปจากบริบทที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จึงควรที่จะมีการวิจัยซ้ำ เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและทำให้ได้ข้อมูลที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี