

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพักรงแรมรอยัลออกคิด เซอราตัน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพักรงแรมรอยัลออกคิด เซอราตัน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพักรงแรมรอยัลออกคิด เซอราตัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายห้องพักรงแรมรอยัลออกคิด เซอราตัน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) จากกลุ่มประชากรของพนักงานฝ่ายห้องพักรงแรมรอยัลออกคิด เซอราตัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 232 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p.680) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 144 คน

##### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน แผนก และระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ
2. แบบสอบถามความคิดเห็นของแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพักรงแรมรอยัลออกคิด เซอราตัน กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้า จำนวน 22 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ค่าระดับของ ลิเคิร์ต (Likert Scale)

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายห้องพักรงแรมรอยัลออกคิด เซอราตัน กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 144 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 144 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัสประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เซอรادتัน กรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เซอรادتัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เซอรادتัน กรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 50.69 มีช่วงอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 57.64 มีเงินเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 57.64 เป็นแผนก Housekeeping จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 71.53 และมีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 55 คน ร้อยละ 38.19

### 2. วิเคราะห์แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพักโรงแรมรอยัลออคิด เซอรادتัน กรุงเทพมหานคร

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านความสำเร็จในการทำงาน** พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53-3.64$ ) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ท่านสามารถทำงานที่รับมอบหมายได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น
3. ท่านรู้สึกพอใจและปลื้มในผลงานที่ท่านทำสำเร็จของงานนั้นๆ
4. ท่านรู้สึกว่าการที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

**ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ** พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.97-3.16$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ท่านได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ
2. ท่านรู้สึกพึงพอใจเมื่อท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน
3. ความคิดเห็นต่างๆ ที่ท่านเสนอแนะมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา  
นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

**ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18-3.24$ ) จำนวน 4 รายการ คือ

1. งานของท่านมีความท้าทายและน่าสนใจ
2. ลักษณะของงานที่ท่านทำมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน
3. หน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้อย่างชัดเจน
4. ท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดที่มีอยู่  
นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

**ด้านความรับผิดชอบ** พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.41 - 3.70$ ) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ท่านรู้สึกมีอำนาจในการตัดสินใจและรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถ
3. ท่านสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด
4. ท่านสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนงานสำเร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานปกติของท่าน

**ด้านความก้าวหน้า** พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01 - 2.93$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้
2. องค์กรของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร  
นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

### 3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นของพนักงานต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นของพนักงานต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า

3.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1. ท่านสามารถทำงานที่รับมอบหมายได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จ  
อย่างดี

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1. ท่านรู้สึกพึงพอใจเมื่อท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกข้อ

ด้านความรับผิดชอบ พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถ

ด้านความก้าวหน้า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1. องค์กรของท่านมีการตัดสินใจเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งนั้นมาจากการเลือกคนที่มีความสามารถที่เหมาะสม

2. องค์กรของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคคลากร

3.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกข้อ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานที่อายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกัน จำนวน 1 รายการ คือ

1. ท่านได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานที่อายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกรายข้อ

ด้านความรับผิดชอบ พนักงานที่อายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกรายข้อ

ด้านความก้าวหน้า พนักงานที่อายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกรายข้อ

3.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกัน จำนวน 3 รายการ คือ

1. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น
2. ท่านรู้สึกพอใจและปลอบปลื้มในผลงานที่ท่านทำสำเร็จของงานนั้นๆ
3. ท่านรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกัน จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ
2. ความคิดเห็นต่างๆ ที่ท่านเสนอแนะมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกัน จำนวน 1 รายการ คือ

1. งานของท่านมีความท้าทายและน่าสนใจ

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น งานของท่านมีความท้าทายและน่าสนใจ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในงานมีความท้าทายและน่าสนใจ แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ที่ระดับความมี

นัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีแรงจูงใจในงานมีความท้าทายและน่าสนใจ ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับ ความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านความรับผิดชอบ พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกรายข้อ

ด้านความก้าวหน้า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกัน 4 รายการ คือ

1. ท่านได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น ท่านได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ พบว่า พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ แตกต่างกับพนักงานที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

2. ท่านได้รับการส่งเสริมให้ดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น ท่านได้รับการส่งเสริมให้ดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการได้รับการส่งเสริมให้ดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการได้รับการส่งเสริมให้ดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. องค์กรของท่านมีการตัดสินใจเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งนั้นมาจากการเลือกคนที่มีความสามารถที่เหมาะสม

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น องค์กรของท่านมีการตัดสินใจเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งนั้นมาจากการเลือกคนที่มีความสามารถที่เหมาะสม พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการที่องค์กรมีการตัดสินใจเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งนั้นมาจากการเลือกคนที่มีความสามารถที่เหมาะสม แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการที่องค์กรมีการตัดสินใจเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งนั้นมาจากการเลือกคนที่มีความสามารถที่เหมาะสม ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

#### 4. องค์กรของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น องค์กรของท่าน มีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการที่องค์กรมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการที่องค์กรมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

3.4 พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกรายข้อ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกรายข้อ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกรายข้อ

ด้านความรับผิดชอบ พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกรายข้อ

ด้านความก้าวหน้า พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกัน จำนวน 3 รายการ คือ

##### 1. ท่านได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น ท่านได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และมีเงินเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีแรงจูงใจในการได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ แตกต่างกับพนักงานที่มีเงินเดือน 35,001 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานที่มีเงินเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท มีแรงจูงใจในการได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีเงินเดือน 15,001 - 25,000 บาท และเงินเดือน 25,001 - 35,000 บาท และยังมีพนักงานที่มีเงินเดือน 15,001 - 25,000 บาท และเงินเดือน 35,001 บาทขึ้นไป มีแรงจูงใจในการได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูน

ความรู้ ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีเงินเดือน 25,001 - 35,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

2. ท่านได้รับการส่งเสริมให้ดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น ท่านได้รับการส่งเสริมให้ดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท เงินเดือน 15,001 - 25,000 บาท และเงินเดือน 25,001 - 35,000 บาท มีแรงจูงใจในการได้รับการส่งเสริมให้ดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ แตกต่างกับพนักงานที่มีเงินเดือน 35,001 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานที่มีเงินเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท มีแรงจูงใจในการได้รับการส่งเสริมให้ดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีเงินเดือน 15,001 - 25,000 บาท และเงินเดือน 25,001 - 35,000 บาท และยังมีพนักงานที่มีเงินเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีแรงจูงใจในการได้รับการส่งเสริมให้ดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีเงินเดือน 25,001 - 35,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. องค์กรของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น องค์กรของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท มีแรงจูงใจในองค์กรมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร แตกต่างกับพนักงานที่มีเงินเดือน 15,001 - 25,000 บาท และเงินเดือน 35,001 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานที่มีเงินเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท มีแรงจูงใจในองค์กรของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีเงินเดือน 25,001 - 35,000 บาท และยังมีพนักงานที่มีเงินเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีแรงจูงใจในองค์กรมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีเงินเดือน 25,001 - 35,000 บาท และเงินเดือน 35,001 บาทขึ้นไป และยังมีพนักงานที่มีเงินเดือน 25,001 - 35,000 บาท มีแรงจูงใจในองค์กรมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีเงินเดือน 35,001 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

3.5 พนักงานที่มีแผนกแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานที่มีแผนกแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกัน จำนวน 1 รายการ คือ

1. สามารถควบคุมการทำงานของท่านให้บรรลุผลสำเร็จได้ดี

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานที่มีแผนกแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกัน จำนวน 3 รายการ คือ

1. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานกล่าวถึงงานที่ประสบความสำเร็จของท่าน อยู่เสมอ



ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานกล่าวถึงงานที่ประสบความสำเร็จของท่านอยู่เสมอ พบว่า พนักงานแผนก Housekeeping มีแรงจูงใจในผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานกล่าวถึงงานที่ประสบความสำเร็จของท่านอยู่เสมอ แตกต่างกับพนักงานแผนก Security ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานแผนก Front Office มีแรงจูงใจในผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานกล่าวถึงงานที่ประสบความสำเร็จของท่านอยู่เสมอ ไม่แตกต่างกับพนักงานแผนก Housekeeping และแผนก Security ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

### 2. ท่านได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น ท่านได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ พบว่า พนักงานแผนก Housekeeping มีแรงจูงใจในการได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ แตกต่างกับพนักงานแผนก Security ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานแผนก Front Office มีแรงจูงใจในการได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ ไม่แตกต่างกับพนักงานแผนก Housekeeping และแผนก Security ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

### 3. ความคิดเห็นต่างๆ ที่ท่านเสนอแนะมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น ความคิดเห็นต่างๆ ที่ท่านเสนอแนะมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานแผนก Front Office และแผนก Security มีแรงจูงใจในความคิดเห็นต่างๆ ที่เสนอแนะมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา แตกต่างกับพนักงานแผนก Housekeeping ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานแผนก Front Office มีแรงจูงใจในความคิดเห็นต่างๆ ที่เสนอแนะมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ไม่แตกต่างกับพนักงานแผนก Security ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานที่มีแผนกแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกัน จำนวน 1 รายการ คือ

#### 1. ปริมาณงานของท่านมีความเหมาะสม

ด้านความรับผิดชอบ พนักงานที่มีแผนกแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกัน จำนวน 4 รายการ คือ

#### 1. ท่านรู้สึกมีอำนาจในการตัดสินใจและรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น ท่านรู้สึกมีอำนาจในการตัดสินใจและรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ พบว่า พนักงานแผนก Front Office มีแรงจูงใจในความรู้สึกมีอำนาจในการตัดสินใจและรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ แตกต่างกับพนักงานแผนก Housekeeping และแผนก Security และยังมีพนักงานแผนก Housekeeping มีแรงจูงใจในความรู้สึกมีอำนาจในการตัดสินใจและรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ แตกต่างกับพนักงานแผนก Security ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถ

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ พบว่า พนักงานแผนก Front Office มีแรงจูงใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ แตกต่างกับพนักงานแผนก Housekeeping และแผนก Security และยังมีพนักงานแผนก Housekeeping มีแรงจูงใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ แตกต่างกับพนักงานแผนก Security ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. ท่านสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น ท่านสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด พบว่า พนักงานแผนก Front Office มีแรงจูงใจในความสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด แตกต่างกับพนักงานแผนก Housekeeping และแผนก Security และยังมีพนักงานแผนก Housekeeping มีแรงจูงใจในความสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด แตกต่างกับพนักงานแผนก Security ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. ท่านสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนงานสำเร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานปกติของท่าน

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น ท่านสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนงานสำเร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานปกติของท่าน พบว่า พนักงานแผนก Front Office มีแรงจูงใจในความสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนงานสำเร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานปกติของท่าน แตกต่างกับพนักงานแผนก Housekeeping และแผนก Security และยังมีพนักงานแผนก Housekeeping มีแรงจูงใจในความสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนงานสำเร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานปกติของท่าน แตกต่างกับพนักงานแผนก Security ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านความก้าวหน้า พนักงานที่มีแผนกแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันจำนวน 3 รายการคือ

1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถท่านได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น ท่านได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ พบว่า พนักงานแผนก Front Office มีแรงจูงใจในการได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ แตกต่างกับพนักงานแผนก Housekeeping และแผนก Security ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานแผนก Housekeeping มีแรงจูงใจในการได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ไม่แตกต่างกับพนักงานแผนก Security ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถท่านได้รับการส่งเสริมให้ดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น ท่านได้รับการส่งเสริมให้ดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ พบว่า พนักงานแผนก Front Office มีแรงจูงใจในการ

ได้รับการส่งเสริมให้ดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ แตกต่างกับพนักงานแผนก Housekeeping ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานแผนก Front Office และแผนก Housekeeping มีแรงจูงใจในการได้รับการส่งเสริมให้ดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ไม่แตกต่างกับพนักงานแผนก Security ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถองค์กรของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น องค์กรของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร พบว่า พนักงานแผนก Front Office มีแรงจูงใจในองค์กรมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร แตกต่างกับพนักงานแผนก Housekeeping ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานแผนก Front Office และแผนก Housekeeping มีแรงจูงใจในองค์กรมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร ไม่แตกต่างกับพนักงานแผนก Security ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

3.6 พนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกัน จำนวน 1 รายการ คือ

1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถท่านสามารถควบคุมการทำงานของท่านให้บรรลุผลสำเร็จได้ดี

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น ท่านสามารถควบคุมการทำงานของท่านให้บรรลุผลสำเร็จได้ดี พบว่า พนักงานที่มี ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี มีแรงจูงใจในความสามารถควบคุมการทำงานของท่านให้บรรลุผลสำเร็จได้ดี แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี และระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 15 ปี ขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในความสามารถควบคุมการทำงานของท่านให้บรรลุผลสำเร็จได้ดี ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี และยังมีพนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี มีแรงจูงใจในความสามารถควบคุมการทำงานของท่านให้บรรลุผลสำเร็จได้ดี ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 15 ปี ขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกัน จำนวน 1 รายการ คือ

1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถท่านได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น ท่านได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี มีแรงจูงใจในการได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 15 ปี ขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในการได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี และระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี และยังมีพนักงานที่มี ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี และระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 15 ปี ขึ้นไป มีแรงจูงใจในการได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกัน จำนวน 1 รายการ คือ

1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถปริมาณงานของท่านมีความเหมาะสม

ด้านความรับผิดชอบ พนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกัน จำนวน 1 รายการ คือ

1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถท่านสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด

ความแตกต่างระหว่างคู่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในประเด็น ท่านสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี มีแรงจูงใจในความสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี และระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 15 ปี ขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในความสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี และระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 15 ปี ขึ้นไป และยังมีพนักงานที่มี ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 15 ปี ขึ้นไป มีแรงจูงใจในความสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด ไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านความก้าวหน้า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกรายข้อ

## อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เซอร่าตัน กรุงเทพมหานคร ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.69 อายุ 36 – 45 ปี ร้อยละ 38.89 รองลงมา อายุ 26 – 35 ปี ร้อยละ 29.86 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 57.64 รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 34.72 เงินเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 57.64 รองลงมา เงินเดือน 15,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 29.86 แผนก Housekeeping ร้อยละ 71.53 รองลงมา แผนก Front Office ร้อยละ 23.61 ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 38.19 รองลงมา ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี ร้อยละ 27.08 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ขนิษฐา สิงห์โตทอง (2556, บทความ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมเซอร่าตัน พัทยา ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี และระหว่าง 26–30 ปี เท่ากัน มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป มีรายได้ประจำต่อเดือน 15,001–20,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1–5 ปี โดยมีระดับความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสายการบริหาร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านชีวิตส่วนตัว

### 2. วิเคราะห์แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพักโรงแรมรอยัลออคิด เซอร่าตัน กรุงเทพมหานคร

พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ ) สามารถสรุปแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพักโรงแรมรอยัลออคิด เซอร่าตัน กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้านได้ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) ตามความคิดเห็นของพนักงานคือ ท่านสามารถทำงานที่รับมอบหมายได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จ อย่างดี ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ท่านรู้สึกพอใจและปลื้มในผลงานที่ท่านทำสำเร็จของงานนั้นๆ และท่านรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ เฮอริเบิร์ก เมาสเนอร์ และสไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959, pp. 113 – 115) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory) ในประเด็นที่ว่าความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่าง

ดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ภูริสชากรณัฐ ตั้งวณาสวรรณ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานบริษัทโรงแรมทวินโลดส์ จำกัด ผลจากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.90$ ) ตามความคิดเห็นของพนักงานคือ ท่านได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ ท่านรู้สึกพึงพอใจเมื่อท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน และความคิดเห็นต่างๆ ที่ท่านเสนอแนะมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ เฮอริเบอร์ก เมาสเนอร์ และสไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959, pp. 113 – 115) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors. Theory) ในประเด็นที่ว่า การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ศุภสิทธิ์ เภาโบราณย์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านนโยบายของบริษัท การบริหารงานความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาสถานภาพการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะการปฏิบัติ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในการทำงานมีแรงจูงใจระดับปานกลาง และมีแรงจูงใจในระดับมากในระดับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเพื่อนพนักงานและความสำเร็จในการทำงาน

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05$ ) ตามความคิดเห็นของพนักงานคือ งานของท่านมีความท้าทายและน่าสนใจ ลักษณะของงานที่ท่านทำมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน หน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้อย่างชัดเจน และท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดที่มีอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ เฮอริเบอร์ก เมาสเนอร์ และสไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959, pp. 113 – 115) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors. Theory) ในประเด็นที่ว่าลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (the work itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะ

สามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว และสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ศุภสิทธิ์ เภาโบรมย์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านนโยบายของบริษัท การบริหารงานความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับ ผู้บังคับบัญชาสถานภาพการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะการปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในการทำงานมีแรงจูงใจระดับปานกลาง และมีแรงจูงใจในระดับมากในระดับ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเพื่อนพนักงานและความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความรับผิดชอบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) ตามความคิดเห็น ของพนักงานคือ ท่านรู้สึกมีอำนาจในการตัดสินใจและรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ งานที่ท่านได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถ ท่านสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด และท่านสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนงานสำเร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานปกติของท่าน ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดทฤษฎีของ เฮอส์เบอร์ก เมาสเนอร์ และสไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959, pp. 113 – 115) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอส์เบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory) ในประเด็นที่ว่าความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ภูริสชากรณัฐ ตั้งวงษาสุวรรณ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทโรงแรมทวินโลตัส จำกัด ผลจากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า

ด้านความก้าวหน้า มีความคิดเห็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.61$ ) ตามความ คิดเห็นของพนักงานคือท่านได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และองค์กรของ ท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ เฮอส์ เบอร์ก เมาสเนอร์ และสไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959, pp. 113 – 115) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอส์เบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory) ในประเด็นที่ว่า ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม และสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องของ ศุภสิทธิ์ เภาโบรมย์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านนโยบายของบริษัท การบริหารงานความสัมพันธ์ระหว่าง พนักงานกับผู้บังคับบัญชาสถานภาพการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะการปฏิบัติ

ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในการทำงานมีแรงจูงใจระดับปานกลาง และมีแรงจูงใจในระดับมากในระดับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเพื่อนพนักงานและความสำเร็จในการทำงาน

### 3. การเปรียบเทียบแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพักรังแรมรอยัลออกคิด เซอรอตัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพักรังแรมรอยัลออกคิด เซอรอตัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฐริสชากรณัฐังวนาสวรรณ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท รังแรมทวินโลตัส จำกัด ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันทุกรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฐริสชากรณัฐังวนาสวรรณ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท รังแรมทวินโลตัส จำกัด ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันทุกรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คือ งานของท่านมีความท้าทายและน่าสนใจ และในด้านความก้าวหน้า คือ ท่านได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ท่านได้รับการส่งเสริมให้ดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ องค์กรของท่านมีการตัดสินใจเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งนั้นมาจากการเลือกคนที่มีความสามารถที่เหมาะสม และองค์กรของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นนทัช พรอมไธสง (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน รังแรม แกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันทุกรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านความก้าวหน้า คือ ท่านได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ท่านได้รับการส่งเสริมให้ดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ และองค์กรของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นนทัช พรอมไธสง (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน รังแรม แกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันทุกรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05



พนักงานที่แผนกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฐริสชากรณู ตั้งวนาสวรรณ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท โรงแรมทวินโลตัส จำกัด ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันทุกรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฐริสชากรณู ตั้งวนาสวรรณ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทโรงแรมทวินโลตัส จำกัด ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันทุกรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

## ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ดังนี้

1. **ความสำเร็จในการทำงาน** ผู้วิจัยขอเสนอว่าผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและการวางแผนการทำงานของตนเอง โดยเน้นการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานและรู้สึกปลาบปลื้มกับผลงานของตนเอง ซึ่งจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

2. **ด้านการยอมรับนับถือ** ผู้วิจัยขอเสนอว่าผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง ควรพิจารณาถึงความสัมพันธ์ในปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้เกียรติซึ่งกันและกัน ควรมีความนุ่มนวลในการว่ากล่าวตักเตือนเมื่อพนักงานทำงานผิดพลาด พร้อมทั้งชี้แจงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งในขณะเดียวกันควรชมเชยพนักงานเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ถูกต้องดีเยี่ยม และแบ่งปันประสบการณ์การทำงานครั้งนั้นให้แก่เพื่อนพนักงานท่านอื่นได้รับทราบ อีกทั้งควรเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นอื่นๆ จากพนักงาน โดยให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นในประเด็นนั้นๆ ซึ่งจะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

3. **ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ผู้วิจัยขอเสนอว่าผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง ควรชี้แจงวัตถุประสงค์หรือขอบเขตของลักษณะงานที่ปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความแน่ชัดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรมีการระบุภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในเอกสารคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) หรือคู่มือพนักงานให้ชัดเจน หากมีการมอบงานที่เกินขอบเขตของงานที่พนักงานได้รับมอบ ควรชี้แจงให้พนักงานทราบถึงเหตุผลในการมอบหมายงานนั้นๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจและไม่สับสนในการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป

4. **ด้านความรับผิดชอบ** ผู้วิจัยขอเสนอว่าผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง ควรออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเรียบง่ายไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมใน

การสร้างขั้นตอนในการปฏิบัติ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาของงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถที่จะรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายนั้น ไม่ปฏิบัติงานเกินเลยเวลาการทำงานปกติ และจะทำให้พนักงานภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วม เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

5. **ด้านความก้าวหน้า** ผู้วิจัยขอเสนอว่าผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาถึงเกณฑ์การประเมินผลการทำงานสำหรับเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่กับผู้รับตำแหน่งงาน ว่ามีคุณลักษณะและคุณสมบัติเพียงพอกับตำแหน่งงานหรือไม่ ควรมีการชี้แจงให้พนักงานทราบในเกณฑ์การประเมินเหล่านี้ อีกทั้งควรมีโครงการสร้างขั้นตอนในความสำเร็จสายชีพให้แก่พนักงาน (Career Path) ว่าพนักงานจะต้องพัฒนาและปรับปรุงในด้านใดบ้าง จึงจะสามารถมีศักยภาพเพียงพอในการเตรียมพร้อมสำหรับการเลื่อนขั้นตำแหน่งงานในลำดับถัดไปได้ และควรขยายโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสได้พัฒนาตนเองและเพิ่มพูนความรู้ตลอดเวลา เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงานในโรงแรมต่างๆ ทั้งนี้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ งานที่ปฏิบัติก็จะเกิดประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย

### **ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาองค์ประกอบเพิ่มเติมของแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน และนำสิ่งที่พบมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยมี ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด