บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สทท.) และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้มอบหมายให้คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดทำดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการ และการสำรวจพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยเป็นรายไตรมาส ซึ่งเมื่อสิ้นปี 2556 ได้มีการสรุปสถานการณ์ไว้ดังนี้ ในปี พ.ศ. 2556 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย 26.74 ล้านคน (ข้อมูลจากกรมการท่องเที่ยว ณ วันที่ 8 มกราคม 2557) เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 19.60 จากปี พ.ศ. 2555 และเป็นปีแรกที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเกิน 26 ล้านคน โดยภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุดคือ ภูมิภาคเอเชียตะวันออก (8.63 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 32.26 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด) ตามด้วยภูมิภาคอาเซียน (7.40 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 27.66 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด) และภูมิภาคยุโรป (6.31 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 23.59 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด) ตามลำดับ โดยในปีพ.ศ. 2556 นี้ เป็นปีแรกที่นักท่องเที่ยวจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกมีจำนวนสูงกว่านักท่องเที่ยวจากทั้งภูมิภาคอาเซียนและภูมิภาคยุโรป ประกอบกับรายงานจากการประชุมของประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สทท.) ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เบื้องต้นพบว่าจากอัตราการเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยวในปี 2558 จะมีความต้องการกำลังคนในสาขาที่พักแรม (Hotel Service) เพิ่มขึ้น 10% หรือ 108,000 คน ปี 2559 เพิ่ม 120,000 คน และปี 2560 เพิ่มเป็น 130,000 คน โดยเน้นที่ 4 แผนกหลัก คือ ต้อนรับ แม่บ้าน ครัว บริการอาหารและเครื่องดื่ม ในขณะที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ผลิตบุคลากรด้านนี้ได้ปีละประมาณ 4,000 คน จึงได้จัดทำแผนกลยุทธ์ผลิตกำลังคน โดยระยะเร่งด่วนจะจัดทำระบบทวิภาคีร่วมกับสถานประกอบการโดยการอบรมเพิ่มทักษะให้กับบุคลากรในสถานประกอบการที่มีอยู่กว่า 500,000 คน ขณะนี้มีสถานศึกษาในสังกัดที่สอนโรงแรมและท่องเที่ยว 15 แห่ง ที่ได้จับคู่กับสถานประกอบการในการผลิตบุคลากรแล้วจากจำนวนสถานศึกษาทั้งสิ้น 102 แห่ง (จดหมายข่าวสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2557, หน้า 4)

ดั้งนั้นทรัพยากรที่จัดว่าสำคัญที่สุดขององค์กรก็คือ “ทรัพยากรมนุษย์” หรือพนักงานทุกคนในองค์กรนั่นเอง พนักงานขององค์กรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจต่างๆ ขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่าองค์กรที่ประสบผลสำเร็จได้ก็เนื่องมาจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญ ถ้าพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความรู้ความสามารถ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีความรักความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ก็จะเกิดปัญหาต่อ

การปฏิบัติงานตามมา เช่น การทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ เกิดการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อย อัตราการเข้าออกจากงานค่อนข้างสูง ซึ่งในที่สุดองค์กรนั้นก็จะกลายเป็นองค์กรที่ไม่สามารถประสบผลสำเร็จ ในทางกลับกันถ้าองค์กรมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่มีความมานะอุตสาหะต่อการทำงาน มีความรักความผูกพันกับองค์กรแล้ว โอกาสที่จะทำงานให้ได้รับผลสำเร็จตามที่ต้องการย่อมง่ายขึ้นเป็นอันมากการที่พนักงานในองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นอาจเกิดจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น การที่บุคคลนั้นมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในตนเอง ต้องการความก้าวหน้าในชีวิต หรือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากมีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความถนัดเนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ มีเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งอาจเกิดจากความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร ความเชื่อมั่นในนโยบายขององค์กรตลอดจนการมีความรักความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้อาจส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความมานะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ (สิริพร อำไพศรี, 2547, หน้า 2)

การจูงใจ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอเพราะคำนิยามของการบริหารนั้นคือผู้บริหารต้องทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น แต่งานจะสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับวิธีและนโยบายการจูงใจของผู้บริหารนั้นๆ (ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์, 2540, หน้า 240) การที่ผู้บริหารทราบถึงกลไกของพฤติกรรมและวิธีการจูงใจย่อมเท่ากับทำให้ผู้บริหารในฐานะที่เป็นผู้นำสามารถชักจูง กำกับ และผลักดันให้พฤติกรรมในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดได้เสมอ (ธงชัย สันติวงษ์, 2543, หน้า 388)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของ โรงแรมรอยัลออคิด เชอราตัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจและมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็วและเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานและเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมอันมีผลสืบเนื่องจากการเปิดเสรีการค้าในกลุ่มประเทศอาเซียน (AEC) ในปี พ.ศ. 2558 ดังนั้นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เชอราตัน กรุงเทพมหานคร จึงเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการดำเนินกิจการขององค์กร ประกอบกับในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคมจนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 พบว่ามีพนักงานฝ่ายห้องพักลาออก จำนวน 24 คน ได้แก่ แผนกต้อนรับ 11 คน และแผนกแม่บ้าน 13 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 10.34 ของพนักงานในฝ่ายห้องพักที่มีอยู่ ดังตารางที่ 1.1

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 1.1 ฐานข้อมูลการลาออกของพนักงานห้องพักระหว่าง ปี 2557-2558 (ที่มา: ฐานข้อมูลสถิติพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เชอราตัน กรุงเทพมหานคร, 2558)

แผนก	จำนวนคนลาออกคิดเป็น (%) ปี 2557	จำนวนคนลาออกคิดเป็น (%) ปี 2558
ต้อนรับ	3.45	4.74
แม่บ้าน	0.86	5.60
รักษาความปลอดภัย	0.43	-
รวม	**4.74**	**10.34**

จากตารางที่ 1.1 เมื่อทำการเปรียบเทียบการลาออกของพนักงานฝ่ายห้องพัก ในปี พ.ศ. 2558 พบว่ามีพนักงานแผนกห้องพักลาออกเพิ่มขึ้น 13 คน จากปี พ.ศ. 2557 คิดเพิ่มเป็นร้อยละ 5.6 ของพนักงานแผนกห้องพักที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทางผู้วิจัยซึ่งได้ปฏิบัติงานอยู่ฝ่ายห้องพัก ในโรงแรมรอยัลออคิด เชอราตัน กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่หลักในการควบคุมดูแลเกี่ยวกับงบประมาณค่าใช้จ่ายและควบคุมคุณภาพการให้บริการพนักงานของแผนกแม่บ้าน (housekeeping department) มีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เชอราตัน กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลต่างๆ ที่ส่งผลต่อการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เชอราตัน กรุงเทพมหานคร และผู้บริหารขององค์กรได้นำไปใช้ในการประกอบการบริหารด้านที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดแผนปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของพนักงานฝ่ายห้องพัก เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เชอราตัน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เชอราตัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เชอราตัน กรุงเทพมหานครที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน แผนก และระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน ต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เชอราตัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรในการศึกษา ได้แก่ พนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เชอราตัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 232 คน (ที่มา: ฐานข้อมูลสถิติพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เชอราตัน กรุงเทพมหานคร, 2558) ซึ่งเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p.680) ได้กลุ่มตัวอย่าง 144 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.4 เงินเดือน

2.1.5 แผนก

2.1.6 ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เชอราตัน กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

2.2.1 ความสำเร็จในงาน

2.2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

2.2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2.2.4 ความรับผิดชอบในงาน

2.2.5 ความก้าวหน้า

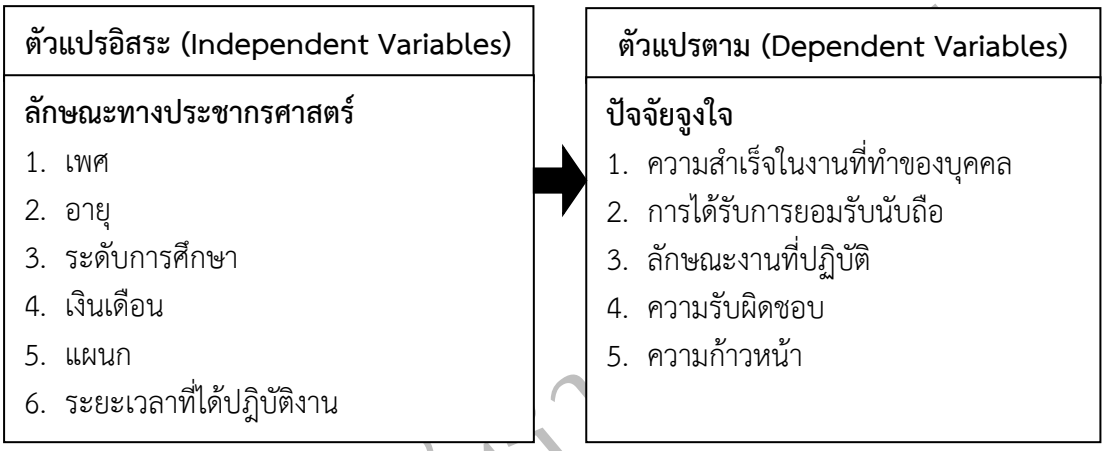
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2558 ถึงเดือน กันยายน 2559

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เชอราตัน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation – Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factors Theory) ตามแนวคิดของ เฮอร์เบอร์ก เมาสเนอร์ และสไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959, pp.113 – 115) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

มหาวิทยาลัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือการกระทำที่บุคคลจะทำงาน ให้สำเร็จที่มีผลกับกระบวนการที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบติงานเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด โดยเป็นการประหยัดงบประมาณ แรงงาน เวลา โดยที่บุคคลากรสามารถปฏิบัติงานจนเกิดความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ประกอบด้วยปัจจัยแรงจูงใจ 5 ด้านดังนี้คือ

1. **ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล** หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ
2. **การได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย
3. **ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว
4. **ความรับผิดชอบ** หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
5. **ความก้าวหน้า** หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

พนักงานฝ่ายห้องพัก หมายถึง พนักงานปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยธุรกิจด้านการให้บริการห้องพักซึ่งประกอบด้วย แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน และแผนกรักษาความปลอดภัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออคิด เชอราตัน กรุงเทพมหานคร
2. เป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายบริหารและฝ่ายดำเนินงานของฝ่ายห้องพัก ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงการวางแผนงาน สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการบำรุงขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานฝ่ายห้องพักให้เกิดแรงจูงใจและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี