



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรม ในเมืองสงขลา Factors Affecting Hotel Front Desk Staff's Work Efficiency in Songkhla City

โสภิตา ขาวหนูนา, สิริภพ คงกระโทก และมนัสนันท์ อินทรายุทธ
หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
*Email: sopida.kh@skru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับ โรงแรม 3 ดาว ในเมืองสงขลา จำนวน 70 คน จาก 16 โรงแรม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับสูงสุด คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.14, S.D.=0.70) โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือการที่พนักงานต้อนรับสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับสูงสุด คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (\bar{X} =4.10, S.D.=0.72) ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการทำงาน, โรงแรม, พนักงานต้อนรับ

Abstract

The purpose of this study was to study the motivation factors and hygiene factors affecting the work efficiency of 70 hotel front desk staff in 3-star hotels in Songkhla city, from 16 hotels, by using a questionnaire as a data collection tool. From the results of the study, it was found that overall, there was a high level in all areas both motivation factors and hygiene factors. Motivation factors affecting the efficiency of hotel front desk staff most is 'Achievement factor' with an average (\bar{X} =4.14, S.D.=0.70). The factor that affects most is 'They can successfully complete their assigned tasks'. The Hygiene factor that most affects the efficiency of the hotel front desk staff is 'Working condition factor' with an average (\bar{X} =4.10, S.D.=0.72). The factor that affects most is 'Hotel has a favorable working environment

Keywords: work efficiency, hotel, front desk staff

บทนำ

ประเทศไทยได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างมาก เนื่องจากมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความงดงามติดอันดับโลกกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยทางภาคใต้เองเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่มีชื่อเสียง



(พุทธชาติ ลุนคำ, 2563: 1 - 2) และเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2565 Visa ได้เปิดเผยผลการสำรวจ Visa Global Travel Intentions Study พบว่าประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมอันดับ 4 สำหรับนักเดินทางทั่วโลก (ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล, 2565) ข้อมูลนี้แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยได้รับความสนใจอย่างมากในด้านการท่องเที่ยว

สำหรับประเทศไทยการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับภาคธุรกิจต่างๆ เช่น ที่พัก บริษัทนำเที่ยว อาหาร ธุรกิจสุขภาพ เป็นต้น ปัจจุบันการท่องเที่ยวมีความสำคัญมากขึ้นและส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอย่างต่อเนื่อง (นวพร บุญประสม, 2559: 125) เมื่อก้าวถึงการท่องเที่ยวธุรกิจโรงแรม มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (พุทธชาติ ลุนคำ, 2020: 1 - 2) ในการเดินทางนักท่องเที่ยวย่อมต้องการที่พักเพื่อพักผ่อน และโรงแรมในประเทศไทยแข่งขันกันเพื่อดึงดูดลูกค้าให้ได้มากที่สุด โดยการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้มาใช้บริการ (บุษบา อู่อรุณ, 2564: 93) ผู้ที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าตั้งแต่แรกเจอกมักเป็นพนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม พวกเขาเป็นคนแรกที่พูดคุยกับลูกค้าและเป็นตัวแทนของภาพลักษณ์ของโรงแรม ที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าพัก (ศุภลักษณ์ สุริยะ, 2556: 34) แต่เนื่องจากโรงแรมเป็นที่ที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง พนักงานจึงต้องทำงานเป็นกะและวันหยุดที่ไม่แน่นอน รวมถึงการต้องให้บริการลูกค้าจำนวนมากอาจส่งผลกระทบต่อความเครียดสะสม ความเหนื่อยล้าและประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ในกรณีที่เลวร้ายที่สุด พนักงานอาจประพฤติดนไม่เหมาะสมต่อเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของโรงแรมดูแย่ลง (มารวย วิชาญยุทธนากุล, 2563: 1)

ในเดือน สิงหาคม 2565 มีการเผยแพร่ผลการสำรวจดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการที่พักแรม จัดทำโดยสมาคมโรงแรมไทยและธนาคารแห่งประเทศไทย มีผู้ประกอบการที่พักแรมตอบแบบสำรวจ 118 แห่ง พบว่าอัตราการเข้าพักเฉลี่ยในเดือนกรกฎาคม 2565 เพิ่มขึ้นจากเดือนมิถุนายน 2565 แต่อย่างไรก็ตามโรงแรมส่วนใหญ่ประมาณ 68% ยังคงประสบปัญหาขาดแคลนแรงงานในเกือบทุกแผนก เช่น พนักงานต้อนรับส่วนหน้า พนักงานทำความสะอาด พ่อครัว บริกร แม่บ้าน และช่างเทคนิค แม้บางส่วนจะพหุหาทดแทนได้ แต่ยังขาดทักษะโดยเฉพาะด้านการบริการและภาษา (พรไพลิน จุลพันธ์, 2565)

จากข้อมูลทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยอยู่ในหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจบริการ ซึ่งศิษย์เก่าส่วนใหญ่จะทำงานอยู่ในกลุ่มธุรกิจที่พักแรมและการท่องเที่ยว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นเมืองที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ชาวจีน รวมถึงชาวต่างชาติจะประเทศอื่นๆ ด้วย เนื่องจากสงขลาเป็นเมืองที่มีการผสมผสานวัฒนธรรมทางประวัติศาสตร์ของทั้งศาสนาพุทธ คริสต์ และอิสลาม เมืองสงขลามีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งสถาปัตยกรรมเมืองเก่าและสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ที่สนใจ ศึกษาด้านจิตวิทยา ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ รวมถึงประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ในธุรกิจที่พักแรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตวิทยาและปัจจัยด้านจิตที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับในโรงแรมเมืองสงขลา



ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับ โรงแรม 3 ดาว ในเมืองสงขลา จำนวน 70 คน จาก 16 โรงแรม โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ระหว่างวันที่ 20 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2565

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก เฮอร์เบิร์ก ได้มีการพัฒนาโดยเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก ในปี ค.ศ.1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550 และ ชารรัตน์ อำนภมณี, 2562) ซึ่งได้มีการเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 2 แนวคิด คือ แนวคิดของ ขอบเขตความพึงพอใจไปสู่ความไม่พึงพอใจ และการได้รับอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและแนวคิดที่มีขอบเขต จากความไม่พึงพอใจไปสู่การไม่มีความไม่พึงพอใจ และยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่นด้วย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎีนี้ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยจูงใจหรือเรียกว่าปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และ ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยรายละเอียดทั้ง 2 ปัจจัยมีดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (motivation factors or motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวได้ว่า ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การมีทัศนคติบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความสำเร็จในการทำงาน 2. การได้รับการยอมรับ 3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4. ลักษณะงานที่ทำ 5. ความรับผิดชอบ

2. ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ อาจเรียกได้อีกชื่อหนึ่งว่าปัจจัยอนามัย (maintenance or hygiene factors) ปัจจัยนี้จะไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้ตัวบุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่ 1. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร 2. การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล 3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน 4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา 6. ตำแหน่งงาน 7. ความมั่นคงในการทำงาน 8. ชีวิตส่วนตัว 9. สภาพการทำงาน 10. ค่าตอบแทน และสวัสดิการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ คือ เป็นพนักงานต้อนรับในโรงแรม 3 ดาว 16 แห่ง ในเมืองสงขลา จำนวน 70 คน ในระหว่างวันที่ 20 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2565

3. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน



ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดที่ถามถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด แบบสอบถามนี้ ได้ผ่านการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และได้ทำการปรับแก้ตามข้อเสนอแนะ ก่อนการนำไปใช้เก็บข้อมูล

4. วิธีการเก็บข้อมูล

- 4.1 ขอความอนุเคราะห์ต้นสังกัด ออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บข้อมูล
- 4.2 นำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากต้นสังกัด ไปติดต่อกับทางโรงแรม พร้อมนำแบบสอบถามไปฝากไว้ พร้อมอธิบายแบบสอบถาม โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่สะดวกตอบแบบสอบถามในเวลางาน จึงมีกรนัดหมาย เข้าไปเก็บแบบสอบถามคืนในภายหลัง
- 4.3 เข้าไปเก็บแบบสอบถามตามนัดหมาย ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรม 3 ดาว ในเมืองสงขลา ใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 ตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.3) อายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 80) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 70) มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ไม่ถึง 1 ปี ถึง 4 ปี (ร้อยละ 73.8)

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ในส่วนของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับในโรงแรมเมืองสงขลา โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง ส่งผลมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง ส่งผลมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง ส่งผลปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง ส่งผลน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง ส่งผลน้อยที่สุด

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน คือ 1. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ 2. ปัจจัยด้านความก้าวหน้า และ 3. ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ส่งผลมากทั้งสิ้น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51-4.14 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ส่งผลกระทบมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) สิ่งที่ส่งผลกระทบมีดังนี้ ระยะเวลาในการทำงานที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ ความพอใจกับลักษณะงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 3.87) โรงแรม



กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ งานที่ทำตรงกับสาขาที่เรียนมา และได้ใช้ความรู้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ส่งผลกระทบมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) สิ่งที่ส่งผลกระทบมีดังนี้ โรงแรมตัดสินใจเลื่อนขึ้นจากการเลือกคนที่มีความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 3.73) ได้รับโอกาสในการฝึกฝน และพัฒนาความรู้อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.27) และได้รับการเลื่อนขั้นอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความสำเร็จ ส่งผลกระทบมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) สิ่งที่ส่งผลกระทบมีดังนี้ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ รู้สึกพอใจในผลงานและงานที่ทำสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.16) งานที่รับผิดชอบและได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ สามารถแก้ปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ในส่วนปัจจัยคำจูนซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านส่วนบุคคล 2. ปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ 3. ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ส่งผลมาก ทั้งสิ้น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.60-4.10 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ส่งผลกระทบมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) สิ่งที่ส่งผลกระทบมีดังนี้ ครอบคลุมสนับสนุนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.87) สภาพความเป็นอยู่ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ ความไม่สบายใจจากการต้องห่างไกลจากครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ ส่งผลกระทบมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) สิ่งที่ส่งผลกระทบมีดังนี้ โรงแรมมีสวัสดิการให้อย่างเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของรายได้ที่ได้รับจากโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ รายได้จากการทำงานเพียงพอที่จะเลี้ยงตนเองและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลกระทบมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) สิ่งที่ส่งผลกระทบมีดังนี้ เพื่อนร่วมงานตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ โรงแรมเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.96) การทำงานเป็นทีมและมีการติดต่อสื่อสารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ บุคคลภายในโรงแรม สามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียว (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลกระทบมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) สิ่งที่ส่งผลกระทบมีดังนี้ โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ โรงแรมจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์สำนักงาน ห้องสุขา (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ ความปลอดภัยในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

และแบบสอบถามได้มีคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพมากที่สุด มีผู้ตอบทั้งหมด 35 คน (ร้อยละ 50) และสามารถจำแนกคำตอบได้ ดังนี้

ด้านติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์ (ร้อยละ 36.36) คำตอบมีดังนี้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีมีผลต่อการทำงาน (ร้อยละ 13.64) การสื่อสารกันกับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการทำงาน (ร้อยละ 9.09) การทำงานร่วมกันเป็นทีม (ร้อยละ 9.09) การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน (ร้อยละ 4.55)



ด้านรายได้และสวัสดิการ (ร้อยละ 25) คำตอบมีดังนี้ ความเหมาะสมของเงินเดือน (ร้อยละ 13.64) รายได้และสวัสดิการมีผลต่อการทำงาน (ร้อยละ 11.36)

ด้านสภาพแวดล้อม (ร้อยละ 13.64) คำตอบมีดังนี้ สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานส่งผลต่อการทำงาน (ร้อยละ 11.36) สิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงานส่งผลต่อการทำงาน (ร้อยละ 2.27)

ด้านลักษณะงานที่ทำ (ร้อยละ 9.09) คำตอบมีดังนี้ เวลาทำงานที่ไม่เหมาะสมส่งผลต่อการใช้ชีวิต (ร้อยละ 4.55) การแบ่งหน้าที่งาน ส่งผลต่อการทำงาน (ร้อยละ 2.27) ลักษณะงานที่ทำไม่ตรงกับสาขาที่เรียนมา (ร้อยละ 2.27)

ด้านความก้าวหน้า (ร้อยละ 4.55) คำตอบ การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาให้เกิดความก้าวหน้ามากขึ้น

ด้านส่วนบุคคล (ร้อยละ 2.27)

อื่นๆ (ร้อยละ 9.09) ด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร (ร้อยละ 2.27) จำนวนลูกค้ามีผลกับรายได้ (ร้อยละ 2.27) วันหยุดควรเป็นสิ่งที่ได้รับโดยไม่โดนหักเงิน (ร้อยละ 2.27) การดูแลพนักงานอย่างดีส่งผลต่อการทำงาน (ร้อยละ 2.27)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรม ในเมืองสงขลา” สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ปัจจัยจูงใจหรือตัวกระตุ้นในการทำงาน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 4.14 คือ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ (ปัจจัยด้านความสำเร็จ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามระยะเวลาของงานนั้น อาจส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นของลูกค้า การประเมินการทำงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือน รวมถึงความเครียดส่วนบุคคลอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ สุพัฒน์ ปิ่นหอม (2563) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยวิศวกรรม บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์ พบว่า ปัจจัยจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานในระดับมาก ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน สถานที่ทำงานและการจัดการ ความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 4.20 คือ โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน (ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ งานบริการเป็นงานที่ต้องทำงานภายใต้แรงกดดันหลายด้าน ทั้งจากหัวหน้างาน ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน พนักงานทุกคนต้องทำงานให้ได้คุณภาพสูง ในระยะเวลาจำกัด สภาพแวดล้อมจึงมีผลต่อการทำงานของพวกเขายิ่งไม่น้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธารารัตน์ อานากมณี (2563) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน และ ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานครในระดับมาก และงานวิจัยของ วิไลภรณ์ เชื้อรักษ์ อ.ดร.รุ่งนภา อริยะพลปัญญา และ ผศ.ดร. บัณฑิต ไหวว่อง (2565) ที่ได้ศึกษาในหัวข้อ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: โรงแรม เดอะ สุรินทร์ ภูเก็ต ก็พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เดอะ สุรินทร์ ภูเก็ต เช่นกัน



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้พบว่า ปริมาณงานที่พอดี ที่พนักงานจะสามารถทำได้สำเร็จตามเป้าหมายมีคุณภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าทั้งสิ้น ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรมีการสำรวจความสมดุลของปริมาณและอัตรากำลังของพนักงานให้สมดุลอยู่เสมอ รวมถึงการจัดการสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม เช่น แสงสว่าง อากาศที่ถ่ายเท ทั้งนี้รวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย จึงควรมีกิจกรรมที่ให้บุคลากรได้ทำร่วมกัน หรือสานสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อสร้างความสนิทสนมและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งถัดไป เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ที่ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล แม้จะมีคำถามปลายเปิดไว้ให้ แต่ก็ไม่ได้ข้อมูลเชิงลึกเท่าที่ควร ดังนั้น ควรใช้วิธีการเก็บข้อมูลวิธีอื่นร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
3. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งถัดไป ควรศึกษาเพิ่มเติมว่าปัจจัยในแต่ละด้านนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทางบวกหรือทางลบอย่างไรบ้าง
4. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งถัดไป อาจมีการสำรวจจากพนักงานในหลายระดับ ทั้งพนักงานระดับปฏิบัติงาน หัวหน้างาน หรือนายจ้างร่วมด้วย เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดในการวางนโยบาย สู่การดำเนินงานจริง อันจะช่วยให้ได้ข้อเสนอแนะอย่างเป็นรูปธรรมแก่หน่วยงานผู้ให้ข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

- ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล. (2565). ไทยติดอันดับ 4 จุดหมายการท่องเที่ยวที่ต่างชาติอยากมามากที่สุดในโลก. สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 10, 2565. จาก <https://www.thansettakij.com/world/523806>
- ธารรัตน์ อำนัณณ. (2562). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร. บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นวพร บุญประสม. (2559). มิติใหม่แห่งการท่องเที่ยว เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้หญิงโสด. เซอร์อีสท์ บางกอก. 2(2), 124-132.
- บุษบา อู่อรุณ. (2564). กลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในภาคกลางและภาคตะวันออกของไทย. วิทยาการจัดการปริทัศน์. 23(1), 91-100.
- พรไพลิน จุลพันธ์. (2565). ขาดแคลนแรงงาน เกือบทุกแผนก ปัญหาใหญ่กดดันการฟื้นตัวโรงแรมไทย. กรุงเทพธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 13, 2565. จาก <https://www.bangkokbiznews.com/business/1019112>
- พุทธชาติ ลุนคำ. (2563). แนวโน้มธุรกิจ อุตสาหกรรม ปี 2562-2564 ธุรกิจโรงแรม กรกฎาคม 2562. สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 20, 2565. จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Services/Hotels/IO/Industry-Outlook-Hotels>
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

- วิไลภรณ์ เชื้อรักษ์ อ.ดร.รุ่งนภา อริยะพลปัญญา และ ผศ.ดร.บัณฑิต ไหวว่อง. (2565). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: โรงแรม เดอะ สุรินทร์ ภูเก็ต. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ภาควิชาการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มภาคใต้ ครั้งที่ 1 (น. 229-243). มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การบริหารการตลาดแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุพัฒน์ ปิ่นหอม และคณะ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยวิศวกรรม บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ (สายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 6(1), 520-533.