

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท
บางเทา บีช ภูเก็ต ต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน
The Study of Employee Satisfaction of Movenpick Resort
Bangtao Beach Phuket About Hotel Management

ภัทรจิต ขุนจร¹ อาริยา กิจการนา² ชนมน บุญยัสสะ³ กัณท์ภูภัทร์ ศุภะกุลสวัสดิ์⁴ ณัฏฐาณญา ศิลาทอง⁵

Phattarajit Kunjhon¹ Araya Kitkanna² Chonnamoon Boonyassa³ Kantaphat Supakulsawat⁴ Natboonya Silatthong⁵

¹⁻³ นักศึกษาศาสาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต 83000

Student of Bachelor of Technology Program in Hotel (Continuing program) Phuket Vocational College

⁴⁻⁵ อาจารย์สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต

Lecturer of Bachelor of Technology Program in Hotel (Continuing program) Phuket Vocational College

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา บีช ภูเก็ต ต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลและความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมเมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา บีช ภูเก็ต ต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน ประกอบด้วยปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่องานและปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา บีช ภูเก็ต จำนวน 172 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา บีช ภูเก็ต มาแล้ว 2-3 ปี โดยพนักงานมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน รองลงมา คือ ด้านความมั่นคง

และความก้าวหน้าในงาน ด้านความพึงพอใจต่องาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ส่วนด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

คำสำคัญ : การบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน ความพึงพอใจ โรงแรม

Abstracts

The objective of this research is to study the personal information and satisfaction of employees at Movenpick Resort Bangtao Beach, Phuket, regarding the organizational management's impact on employees. This includes factors such as adequate and fair compensation, job stability and career advancement, social interaction at work, job satisfaction, and organizational commitment. The research is a survey-based study using a questionnaire as a tool for data collection. The data was gathered from 172 employees at Movenpick Resort Bangtao Beach, Phuket. The statistical methods used for data analysis include frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The findings of the research revealed that most of the respondents were female, aged between 31-40 years, single, with a diploma-level education, and had an average monthly income of less than 15,000 Baht. They had been working at Movenpick Resort Bangtao Beach, Phuket, for 2-3 years. Overall, the employees expressed a high level of satisfaction with the organizational management's impact on them. When analyzed by individual factors, the most satisfactory aspect was social interaction at work, followed by job stability and career advancement, job satisfaction, and organizational commitment. The aspect with the least satisfaction was the adequacy and fairness of compensation.

Keywords: Organizational management impact on employees, satisfaction, hotel.

1. บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวนับว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังสามารถจำแนกเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ ได้จำนวนมาก เช่น ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจนันทนาการ เป็นต้น [1] ดังนั้นจึงถือได้ว่าธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ซึ่งธุรกิจที่พักแรมในปัจจุบันมีความแตกต่างออกไปก่อให้เกิดที่พักในรูปแบบใหม่ เช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ บังกะโล โมเต็ล เป็นต้น ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างของ

นักท่องเที่ยวที่เข้ามาภายในประเทศ ดังนั้นพนักงานโรงแรมจึงเป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่งที่มีส่วนช่วยให้โรงแรมประสบความสำเร็จและมีการเติบโตของรายได้

จังหวัดภูเก็ต เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศไทยที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากภูเก็ตมีแหล่งท่องเที่ยวที่อุดมสมบูรณ์เต็มไปด้วยธรรมชาติที่งดงามและมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัดมาจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องและทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นจำนวนมาก [2] โดยผู้จัดการวิชาประจำภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ กล่าวว่า “นับเป็นเรื่องน่ายินดีที่จังหวัดภูเก็ตยังคงเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวยอดนิยมระดับโลก เมื่อนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาถือเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างรายได้และผลักดันธุรกิจที่พักรวมให้สามารถเติบโตต่อไปได้ในอนาคต”

โรงแรม เมอเวนพิค รีสอร์ท บางเทา บีช ภูเก็ต เป็นโรงแรมระดับมาตรฐาน 5 ดาว และเป็นรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน SHA Plus จากกระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตั้งอยู่ในบริเวณหาดบางเทา อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต โดยรีสอร์ทมีห้องพักให้บริการ 7 รูปแบบ มีให้ชมทั้งวิวทะเล วิวสระน้ำจำนวนทั้งสิ้น 40 ยูนิต นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่คอยรองรับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการสปา สระว่ายน้ำกลางแจ้ง ห้องอาหารและบาร์ [3]

ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นว่าพนักงานที่ทำงานในธุรกิจที่พักแรมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการประกอบธุรกิจและพฤติกรรมของพนักงานในโรงแรมก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิค รีสอร์ท บางเทา บีช ภูเก็ต ต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน โดยผลจากการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กรและมีสถานะคงอยู่ให้นานที่สุด

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิค รีสอร์ท บางเทา บีช ภูเก็ต
- 2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิค รีสอร์ท บางเทา บีช ภูเก็ต ต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิค รีสอร์ท บางเทา บีช ภูเก็ต ต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาและดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงาน เมอเวนพิค รีสอร์ท บางเทา ปัง ภูเก็ต จำนวนทั้งสิ้น 300 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 175 คน ซึ่งได้จากการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน [4]

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือน กันยายน – ตุลาคม 2565

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถาม

โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิค รีสอร์ท บางเทา ปัง ภูเก็ต

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิค รีสอร์ท บางเทา ปัง ภูเก็ต ต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน ด้านความพึงพอใจต่องานและด้านความผูกพันต่อองค์กร

3.3 ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

1) ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของพนักงาน โรงแรม เมอเวนพิค รีสอร์ท บางเทา ปิซ ภูเก็ต ต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) เรียบเรียงและสร้างแบบสอบถาม เพื่อนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ในการขอคำแนะนำ ตรวจสอบ และปรับแก้ เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ครบถ้วน

3) ติดต่อผู้ทรงเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความถูกต้อง สอดคล้องและเที่ยงตรง ของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่า IOC [5]

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทำการทดลองใช้ กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach ซึ่งค่าแอลฟาที่จะได้จะต้องมีค่าระหว่าง $\leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 หมายความว่า มีความเชื่อมั่นสูง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แบบของแบบสอบถามทั้งหมด
- 2) นำข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถามมาลงรหัสและให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด
- 3) นำคะแนนไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4) นำเสนอผลการศึกษาตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดของการศึกษา โดยใช้ตารางและการพรรณนาวิเคราะห์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 และ 2 เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ นำข้อมูลที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า นำข้อมูลที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ [6]

ค่าเฉลี่ย 4.21- 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41- 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61- 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 -2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

4. ผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลพนักงานโรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา บีช ภูเก็ต ของผู้ตอบแบบสอบถาม 172 คน พบว่าโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.88 มีอายุระหว่าง 31-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 52.61 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 56.40 มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 45.35 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.37 มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา บีช ภูเก็ต มาแล้ว 2-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.21

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา บีช ภูเก็ต ต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน พบว่า

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา บีช ภูเก็ต ต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน

คุณภาพขององค์กรที่มีต่อพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D	แปลค่า
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.98	.48	มาก
2. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	4.36	.49	มากที่สุด
3. ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน	4.43	.44	มากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจต่องาน	4.31	.73	มากที่สุด
5. ด้านความผูกพันต่อองค์กร	4.23	.59	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26	.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพขององค์กรที่มีต่อพนักงานโรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา บีช ภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความพึงพอใจต่องาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับมาก

5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา บีช ภูเก็ต ต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

1) จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา ปิซ ภูเก็ตพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา ปิซ ภูเก็ต มาแล้ว 2-3 ปี

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา ปิซ ภูเก็ต ต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการศึกษาคความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา ปิซ ภูเก็ต ต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความพึงพอใจต่องาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ส่วนด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา ปิซ ภูเก็ต ต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการศึกษาคความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม เมอเวนพิก รีสอร์ท บางเทา ปิซ ภูเก็ต ต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีต่อพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ “ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลิขิตา เถลิ้มพลโยธิน [7] ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จากผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองพัทยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ 2) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองพัทยา แต่ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองพัทยา รองลงมาคือ “ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน” โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เส้นทางเติบโตในสายอาชีพมีความชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐติมา ลีนปราชญา [8] ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ ความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม ซึ่งตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานมากกว่าตัวแปรด้านอื่น “ด้านความพึงพอใจต่องาน” โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ และเป็นงานที่ถนัด รองลงมา คือ ปริมาณของงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวันมีความเหมาะสมและได้รับการชมเชยเมื่อปฏิบัติงานได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ อีธรรมธาดา [9] ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในสัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองพัทยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ 2) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองพัทยา แต่ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองพัทยา “ด้านความผูกพันต่อองค์กร” โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ รู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งและสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรและไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรและรู้สึกดีที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพล แสงจันทร์ [10] ได้ศึกษา อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย ผลจากการเก็บข้อมูลพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ “ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม” โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ พอใจในสวัสดิการที่ได้รับ รองลงมา คือ ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรับผิดชอบ ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และค่าตอบแทนที่เป็นธรรมตามกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีรวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย [11] ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงานและรายได้ที่ต่างกันจะมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร 2) ความผูกพันและความภักดีของพนักงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร 3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมนอกจากการแจกแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรมีการกระจายการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมถึงทุกคนที่ทำงานในโรงแรม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] อัจฉริยา คัธมาลาเจริญ. (2564). การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวในแนวทางการท่องเที่ยว 4.0 กรณีศึกษาพื้นที่ตำบลกีดช้าง อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาการวางแผนภาคและเมือง มหาวิทยาลัยศิลปากรวางแผนผังเมืองและสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- [2] ชีริน เกย์ ผู้จัดการวิชา ประจำภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (2564). ภูเก็ตเมืองท่องเที่ยวยอดนิยมในประเทศไทย.
- [3] ฝ่ายการตลาด. (2565). ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม เมอเวนพิค รีสอร์ท บางเทา ปิซ ภูเก็ต
- [4] พระนิทัศน์ อธิปญโญ (วงศ์วังเพิ่ม)และคณะ. (2564). การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. ปีที่ 18 ฉบับที่ 83 ตุลาคม – ธันวาคม 2567. 1-9.
- [5] ขวณ สารข้าวคำ. (2562). การวิจัยการศึกษา : แนวคิดและประยุกต์ใช้. วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคม. ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2562). 459-464.
- [6] นันทวัน ทองพิทักษ์ และโชคชัย ไตรยสุทธิ์. การเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีกรณีศึกษา: การเลือกใช้สถิติเพื่อการวิจัย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2563. 448-459.
- [7] นราธิป แนวาคดี. (2560). [ออนไลน์]. การบริหารแรงงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ:กรณีศึกษา โรงแรมและรีสอร์ทในพื้นที่อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. [สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565]. จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMSNPRU/article/view/157423/114056>
- [8] มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). [ออนไลน์]. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. [สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565]. จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2930/3/marouy_vich.pdf
- [9] ทศพร มะหะหมัดและสุวิมล พันธุ์โต. (2563). การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กร. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (มีนาคม-เมษายน 2563). 267-280.

- [10] ไชขวัญ อรัญเวทย์. (2564). [ออนไลน์]. อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี. [สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565]. จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/ajpbbru/article/view/252642>
- [11] ปฎิคม สุชาติและคณะ. (2561). [ออนไลน์]. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท XYZ จำกัด. [สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565]. จาก <http://journalgrad.ssru.ac.th/index.php/8thconference/article/view/1295>