

ความสัมพันธ์ด้านแรงจูงใจในการทำงานและภาวะหมดไฟกับประสิทธิภาพ

การทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

The Relationship Between Work Motivation, Burnout, and Job Performance Among Hotel Employees in Bangkok.

ฉันทซ์ รุ่งเรืองมา (Schantutch Rungruangma)*

ภูริเดช พาหุยุทธ์ (Phurided Pahuyut)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) ศึกษาระดับของแรงจูงใจในการทำงาน ภาวะหมดไฟ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟ กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลการวิจัย พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, $SD = 0.464$) ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.12$, $SD = 0.688$) และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, $SD = 0.537$) ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม ($r = .445$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และภาวะหมดไฟมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม ($r = -.854$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน, ภาวะหมดไฟ, ประสิทธิภาพการทำงาน

*นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาจิตวิทยา สาขาวิชาจิตวิทยาการให้การศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Email : 6514671028@rumail.ru.ac.th

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาการให้การศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Email : phurided@rumail.ru.ac.th

Abstract

The objectives of this study were as follows (1) to examine the levels of work motivation, burnout, and job performance among hotel employees in Bangkok; (2) to investigate the relationship between work motivation and job performance of hotel employees in Bangkok; and (3) to explore the relationship between burnout and job performance of hotel employees in Bangkok. The sample consisted of 400 hotel employees in Bangkok., selected using convenience sampling. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing was conducted using Pearson's Product-Moment Correlation. The findings indicate that hotel employees in Bangkok exhibit a high level of work motivation ($\bar{x} = 3.73$, $SD = 0.464$), a moderate level of burnout ($\bar{x} = 3.12$, $SD = 0.688$), and a high level of job performance ($\bar{x} = 3.89$, $SD = 0.537$). The hypothesis testing results reveal a significant positive correlation between work motivation and job performance ($r = .445$, $p < 0.05$). Conversely, burnout demonstrates a significant negative correlation with job performance ($r = -.854$, $p < 0.05$).

Keywords: Work Motivation, Burnout, Job Performance

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมบริการเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 18 ของ GDP (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) โดยเฉพาะธุรกิจการท่องเที่ยวที่นับเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญอีกธุรกิจหนึ่ง ที่รัฐบาลในหลายประเทศให้ความสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อดึงนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศของตน ซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวในฐานะเป็นกลไกหลักในการช่วยรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งปัจจุบันภาคการท่องเที่ยวของไทยมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาตวิวงศ์, 2560) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าในปัจจุบันมีการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอย่างต่อเนื่อง แต่ในขณะเดียวกันนั้นก็ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางการตลาดของธุรกิจโรงแรมเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ยังได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมหลายด้าน ดังที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2565) ได้สำรวจปัญหาและอุปสรรคของสถานประกอบการโรงแรม ได้ข้อสรุปว่า ร้อยละ 97.3 มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ มีเพียงร้อยละ 2.7 เท่านั้นที่ไม่ประสบปัญหา และเมื่อพิจารณารายละเอียดของปัญหาพบว่า ด้านเศรษฐกิจไม่ดี/ชะลอตัวมากที่สุด รองลงมาคือ ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ผ่านมา ปัญหาด้านต้นทุนสูงขึ้น กำลังซื้อลดลง และการแข่งขันทางการค้าเพิ่มขึ้น ตามลำดับ

ภายใต้อุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมที่กำลังเผชิญอยู่ การทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานถือเป็นหัวใจสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโรงแรมโดยตรง เพราะพนักงานเป็นผู้ที่สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง และเป็นตัวแทนของภาพลักษณ์ของโรงแรม ทั้งนี้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นจะต้องมีแรงจูงใจที่เป็นตัวขับเคลื่อนพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าที่ดีเยี่ยม โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมโรงแรมที่ต้องแข่งขันสูง การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานจึงเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความแตกต่างและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ดังนั้นองค์กรจึงควรเพิ่มสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (กชกร สุขศิริสมบัติ และคณะ, 2566) อย่างไรก็ตาม แม้แรงจูงใจจะเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่อีกด้านหนึ่ง พนักงานโรงแรมจำนวนมากไม่น้อยกลับต้องเผชิญกับภาวะหมดไฟในการทำงานซึ่งส่งผลในทางตรงข้ามต่อประสิทธิภาพการทำงาน จากการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ค้นพบว่า ปัจจุบันพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครมีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับสูง ทั้งในด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล (อัญชญา มุลทรัพย์, 2565) ซึ่งสถานการณ์รูปแบบนี้จึงไม่เป็นผลดีทั้งต่อพนักงาน และต่อองค์กร บุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ขาดความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และเพื่อนร่วมงาน ขาดความมุ่งมั่นที่จะทำงาน อันจะนำไปสู่การลดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังงานวิจัยของ ณัฐนิชา พ่วงอ่างทอง (2566, น. 59) ภาวะหมดไฟ เป็นปัจจัยที่มีผลเชิงลบต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อีกทั้งยังอธิบายว่าอาจเป็นผลมาจากขาดความชัดเจนในการทำงาน การแบ่งงานไม่เหมาะสมกับพนักงานจึงทำให้พนักงานมีความเครียด ดังนั้น ภาวะหมดไฟในการทำงานมีผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวคือ หากพนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงานสูงขึ้น พนักงานจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ลดลง

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าปัจจัยเรื่องแรงจูงใจและปัจจัยเรื่องภาวะหมดไฟนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความเกี่ยวเนื่องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยที่ปัจจัยแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก แต่ในทางตรงกันข้ามนั้นภาวะหมดไฟของพนักงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงลบซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพลดลง เมื่อบุคลากรมีภาวะหมดไฟเพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งในปัจจุบันพบว่าพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครมีภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง แต่ทั้งนี้งานวิจัยในอดีตยังขาดการวิจัยถึงความสอดคล้องระหว่างภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในโรงแรม ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ภาวะหมด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ตลอดจนการวิจัยเชิงความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของโรงแรมให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจในการทำงาน ภาวะหมดไฟ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟ กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ภาวะหมดไฟ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มีที่มาของตัวแปรต้น ด้านแรงจูงใจในการทำงานจากทฤษฎี Motivation Maintenance Theory ของ Herzberg (2002 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2547, น. 311) โดยแรงจูงใจประกอบด้วยปัจจัย 2 ส่วน ได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) สิ่งทีกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงขับเคลื่อนในการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ไม่ว่าจะเป็นเป้าหมายส่วนบุคคลหรือเป้าหมายขององค์กรก็ตาม เป็นเหมือนเชื้อเพลิงที่ทำให้เรามีพลังในการทำงานและดำเนินชีวิต โดยแบ่งเป็น 5 ประการ ดังนี้ ความสำเร็จของงานที่ทำของบุคคล (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement) และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Content) และ 2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งหากขาดปัจจัยเหล่านี้ไป พนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและอาจพิจารณาที่จะลาออกจากงานได้ แม้ว่าปัจจัยเหล่านี้จะไม่ใช่สิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด แต่ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีเพื่อให้พนักงานรู้สึกพอใจและอยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว มีดังนี้ 1) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) 2) การนิเทศงาน 3) เงินเดือน/สวัสดิการ (Salary/Pay) 4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) 5) สภาพการทำงาน (Working Condition) และ 6) โอกาสการเจริญเติบโต (Possibility) รวมถึงทฤษฎีภาวะหมดไฟในการทำงานของ Maslach & Jackson (1982, อ้างถึงใน ญัฐนิชา พ่วงอ่างทอง, 2566, น. 8) อธิบายว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคคล พิจารณาได้จาก 3 ลักษณะ คือ 1) ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) 2) ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) และ 3) ความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง (Reduce personal accomplishment)

และตัวแปรตามจาก Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน เหมือนขวัญ จรงค์หนู และนนทรีรัตน์ พัฒน
ภักดี, 2563, น. 53) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีองค์ประกอบของประสิทธิภาพ 4 ข้อ ดังนี้ 1)
ปริมาณงาน (Quantity) 2) คุณภาพของงาน (Quality) 3) เวลา (Time) และ 4) ค่าใช้จ่าย (Costs)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น
48,000 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565, น. 23)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน
400 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95
โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) จะได้กลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่ม
ตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกโรงแรมระดับ 4 ดาว ในกรุงเทพมหานคร
ที่มีความสะดวกให้การให้ข้อมูลและอนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัยจากพนักงานโรงแรม โดยโรงแรมที่ทำการ
เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ โรงแรมในเขตราชเทวี เขตพญาไท และเขตห้วยขวาง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ชุดแบบสอบถาม จำนวน 4 ตอน โดยผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง
สมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ
แบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (check list) ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับเพศ
อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร รายได้ต่อเดือน และระดับการวิจัย วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ
โดยนำเสนอในรูปตารางประกอบ สรุปเป็นรายชื่อ และอธิบายเป็นความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อคำถามแรงจูงใจในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ
ปัญญาภา อัครนิบุตร (2565) จำนวน 38 ข้อ มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating
Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย 12 ด้าน ได้แก่ (1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (2) การได้รับการยอมรับ
นับถือ (3) ความรับผิดชอบ (4) ความก้าวหน้า (5) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (6) นโยบายและการบริหาร
(7) การนิเทศงาน (8) ค่าตอบแทน (9) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (10) สภาพแวดล้อมการทำงาน
(11) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และ (12) สถานภาพ มีค่า Cronbach's Alpha = 0.892

ตอนที่ 3 ข้อคำถามภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ
คมศร ฐิติเศรษฐ์ (2565) เป็นข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 26 ข้อ มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความรู้สึก่อนล้ำทางอารมณ์

(2) ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล และ (3) ความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง มีค่า Cronbach's Alpha = 0.977

ตอนที่ 4 ข้อคำถามประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ภาณุวัตร นิวันติ (2565) สาวิตรา สุวรรณ (2560) และธนภรณ์ พรรณราย (2565) จำนวน 16 ข้อ มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านปริมาณงาน (2) ด้านคุณภาพงาน (3) ด้านเวลา และ (4) ด้านค่าใช้จ่ายมีค่า Cronbach's Alpha = 0.784

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามโดยใช้สูตรการหาค่า IOC (Index of Item of Objective Congruence) : (IOC) พบว่า ทุกแบบวัด มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 - 1.00

3. ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ

1. แรงจูงใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1.2 ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงาน การนิเทศงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และสถานภาพ

2. ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล และความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพงาน ระยะเวลา และค่าใช้จ่าย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้อ่านรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และอ่านข้อตกลงต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานวิจัยก่อนเริ่มตอบแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ Google form

2) หากยินยอมที่จะเข้าร่วมตอบแบบสอบถามงานวิจัย ให้ผู้เข้าร่วมงานวิจัยทำการกดปุ่มยืนยันการเข้าร่วมงานวิจัยในแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์

3) หลังจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยยืนยันการเข้าร่วมงานวิจัยแล้ว หน้าจอจะแสดงผลบนอุปกรณ์สื่อสารจะแสดงแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมา ให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้เริ่มตอบแบบสอบถาม

4) แบบสอบถามที่ใช้จะต้องไม่ระบุตัวตนของผู้เข้าร่วมวิจัย จะใช้ข้อมูลทั่วไปด้านปัจจัยส่วนบุคคลแทนชื่อและข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมวิจัยในการบันทึกข้อมูลในแบบเก็บข้อมูล ซึ่งภายหลังจากการนำข้อมูล

ในการทำวิจัยเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลนั้นเป็นระยะเวลา 1 ปี เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงประกอบการวิจัย และหลังจากนั้นจะทำการลบข้อมูลดังกล่าวออกทั้งหมดเพื่อเป็นการปกป้องความลับส่วนตัวของผู้เข้าร่วมวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีดังนี้

1.1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

1.2) การวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.3) การวิเคราะห์ภาวะหมดไฟ ในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.4) การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาซึ่งใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วนตามสมมติฐานการวิจัยดังนี้

2.1) แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

2.2) ภาวะหมดไฟ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย

การวิจัยความสัมพันธ์ด้านแรงจูงใจในการทำงานและภาวะหมดไฟกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร รายได้ต่อเดือน และระดับการวิจัย และ จำนวน 400 คน วิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	66	16.50
2. หญิง	297	74.25
3. LGBTQ+	37	9.25
อายุ		
1. 18-30 ปี	86	21.50
2. 31-40 ปี	194	48.50
3. 41-50 ปี	109	27.25
4. 51-60 ปี	11	2.75
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร		
1. 0-3 ปี	197	49.25
2. 4-6 ปี	72	18.00
3. 7-9 ปี	67	16.75
4. 10 ปีขึ้นไป	64	16.00
รายได้		
1. น้อยกว่า 15,000 บาท	23	5.75
2. 15,001-25,000 บาท	104	26.00
3. 25,001-35,000 บาท	100	25.00
4. 35,001-45,000 บาท	93	23.25
5. 45,000 บาท ขึ้นไป	80	20.00
ระดับการวิจัย		
1. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	28	7.00
2. ปริญญาตรี	351	87.75
3. สูงกว่าปริญญาตรี	21	5.25

จากตาราง 1 แสดงว่า พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุด (ร้อยละ 74.25) รองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 16.50) และเพศ LGBTQ+ (ร้อยละ 9.25) ตามลำดับ ด้านอายุ พบว่ามีช่วงอายุ 31-40 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 48.50) รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 27.25) ช่วงอายุ 18-30 ปี (ร้อยละ 21.50) และช่วงอายุ 51-60 ปี (ร้อยละ 2.75) ตามลำดับ มีระยะเวลาปฏิบัติงานใน

องค์กร 0-3 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 49.25) รองลงมาเป็น 4-6 ปี (ร้อยละ 18.00) 7-9 ปี (ร้อยละ 16.75) และ 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 16.00) ตามลำดับ มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 26.00) รองลงมาเป็น 25,001-35,000 บาท (ร้อยละ 25.00) 35,001-45,000 บาท (ร้อยละ 23.25) 45,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 20.00) และน้อยกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 5.75) และมีระดับการวิจัยปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ 87.75) รองลงมาเป็นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) (ร้อยละ 7.00) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 5.25) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับของแรงจูงใจในการทำงาน ภาวะหมดไฟ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับของแรงจูงใจในการทำงาน ภาวะหมดไฟ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตาราง 2 - 4 ดังนี้

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน

แรงจูงใจในการทำงาน	n = 400		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล	4.17	.397	มาก
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.81	.460	มาก
ความรับผิดชอบ	3.96	.515	มาก
ความก้าวหน้า	3.56	.712	มาก
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.91	.445	มาก
นโยบายและการบริหาร	3.43	.776	มาก
การนิเทศงาน	3.45	.716	มาก
ค่าตอบแทน	3.35	.814	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.00	.543	มาก
สภาพแวดล้อมการทำงาน	3.63	.744	มาก
ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	3.54	.806	มาก
สถานภาพ	3.92	.472	มาก
ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงาน	3.73	.464	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ระดับของแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.464$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านค่าตอบแทน เพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับของภาวะหมดไฟ ของพนักงาน
โรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	n = 400		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์	3.37	0.669	ปานกลาง
ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล	3.07	0.746	ปานกลาง
ความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง	2.92	0.889	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงาน	3.12	0.688	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า ระดับของภาวะหมดไฟ ของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.688$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับของประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	n = 400		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
ด้านปริมาณงาน	3.85	.561	มาก
ด้านคุณภาพงาน	3.94	.637	มาก
ด้านเวลา	4.04	.654	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย	3.74	.631	มาก
ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงาน	3.89	.537	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ระดับของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.537$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากในทุกด้าน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน และค่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟ กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยเพียร์สันคอรเรชัน (Pearson Correlation)

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการ
ทำงาน ของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยเพียร์สัน
คอรเรชัน (Pearson Correlation)

แรงจูงใจในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ระดับ
ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล	.625**	0.00	มาก
การได้รับการยอมรับนับถือ	.129**	0.00	น้อย
ความรับผิดชอบ	.365**	0.00	น้อย
ความก้าวหน้า	.293**	0.00	น้อย
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.349**	0.00	น้อย
นโยบายและการบริหาร	.237**	0.00	น้อย
การนิเทศงาน	.375**	0.00	น้อย
ค่าตอบแทน	.298**	0.00	น้อย
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.554**	0.00	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมการทำงาน	.207**	0.00	น้อย
ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	.312**	0.00	น้อย
สถานภาพ	.468**	0.00	ปานกลาง
แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	.445**	0.00	ปานกลาง

หมายเหตุ : * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตาราง 5 พบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงบวก ระดับปานกลาง ($r = .445$, $p = 0.00$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ .05 สามารถเรียงตามลำดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (1) ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ระดับมาก ($r = .625$, $p = .00$) (2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ระดับปานกลาง ($r = .554$, $p = .00$) (3) ด้านสถานภาพ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ระดับปานกลาง ($r = .468$, $p = .00$) (4) ด้านการนิเทศงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ระดับน้อย ($r = .373$, $p = .00$) (5) ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ระดับน้อย ($r = .365$, $p = .00$) (6) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ระดับน้อย ($r = .349$, $p = .00$) (7) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ระดับน้อย ($r = .312$, $p = .00$) (8) ด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ระดับน้อย ($r = .298$, $p = .00$) (9) ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ระดับน้อย ($r = .293$, $p = .00$) (10) ด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ระดับน้อย ($r = .237$, $p = .00$) (11) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ระดับน้อย ($r = .207$, $p = .00$) และ (12) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ระดับน้อย ($r = .129$, $p = .00$)

ตาราง 6 แสดงการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟ กับประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยเพียร์สัน
คอร์เรชัน (Pearson Correlation)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม		
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ระดับ
ความรู้สึกลดความสนใจ	-.555**	0.00	ปานกลาง
ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล	-.776**	0.00	มาก
ความรู้สึกลดความสำเร็จลดลง	-.914**	0.00	มาก
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	-.854**	0.00	มาก

หมายเหตุ : * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตาราง 6 แสดงว่า โดยภาพรวมภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เชิงลบ ในระดับมาก ($r = -.854$, $p = .00$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 สามารถเรียงตามลำดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (1) ด้านความรู้สึกลดความสำเร็จลดลง มีความสัมพันธ์ในเชิงลบระดับมาก ($r = -.914$, $p = .00$) (2) ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล มีความสัมพันธ์ในเชิงลบระดับมาก ($r = -.776$, $p = .00$) และ (3) ด้านความรู้สึกลดความสนใจ มีความสัมพันธ์ในเชิงลบระดับปานกลาง ($r = -.555$, $p = .00$)

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิจัยความสัมพันธ์ด้านแรงจูงใจในการทำงานและภาวะหมดไฟกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปและอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ระดับของแรงจูงใจในการทำงาน ภาวะหมดไฟ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.464$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านค่าตอบแทน เพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับปานกลาง ทางด้านระดับของภาวะหมดไฟ ของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.688$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน และด้านระดับของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.537$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากในทุกด้าน ทั้งนี้เป็นเพราะปัจจัยด้านสถานภาพ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมการทำงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน การนิเทศงาน นโยบาย

และการบริหาร ล้วนส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นด้านค่าตอบแทนที่พบว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด ซึ่งส่งผลให้ภาวะหมดไฟอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน แม้ในปัจจุบันประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานในระยะยาวได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ ฉัตรเงิน และ กุสุมา คำพิทักษ์ (2563) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะวิชาชีพและแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นไปตามสมมติฐาน คือ โดยภาพรวมแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงบวก ระดับปานกลาง ($r = .445, p = .00$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 ทั้งนี้เป็นเพราะความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล เป็นปัจจัยจูงใจ (Motivators) ที่ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทางด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสถานภาพ จัดเป็นปัจจัยคงสภาพ (Hygiene factors) ซึ่งช่วยป้องกันความไม่พอใจ แต่ไม่ได้สร้างแรงจูงใจสูงสุดที่จะผลักดันให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดดังเช่นความสำเร็จในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกสรา โรจนานนท์ และผุสดี พลสารัมย์ (2561, น. 394) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ บริษัท โปรมาร์ค สเตรททิจีส จำกัด โรงแรมและรีสอร์ทเครือเซ็นทารา พบว่า แรงจูงใจด้านการได้รับการยกย่อง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

3. ภาวะหมดไฟ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นไปตามสมมติฐาน คือ โดยภาพรวมภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เชิงลบ ในระดับมาก ($r = -.854, p = .00$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 ทั้งนี้เป็นเพราะความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล และความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ทำให้พนักงานหมดพลังใจ ไม่สามารถทุ่มเทเต็มที่กับงาน ไม่ผูกพันกับงาน จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานถดถอย ซึ่งสอดคล้องกับ Lim et al. (2022) พบว่า ภาวะหมดไฟมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เหมือนขวัญ จรงค์หนู และนนทิรัตน์ พัฒนภักดี (2563, น. 48) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย พบว่า ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

องค์กรควรพัฒนาระบบการประเมินผลและให้รางวัลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานรู้สึกได้รับการยอมรับและชื่นชมในผลงาน รวมถึงส่งเสริมการพัฒนาตนเองผ่านการฝึกอบรมและโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากนี้ ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้สะดวกสบาย พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์ที่เพียงพอ สื่อสารนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน เพื่อเสริมสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เช่น กิจกรรม Team Building การสัมมนาเชิงสัมมนา การ เป็นต้น ทั้งนี้ ควรกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน สนับสนุนให้พนักงานบรรลุเป้าหมาย และให้รางวัลเมื่อทำผลงานได้ดี เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงาน

1.2 แนวทางลดภาวะหมดไฟในการทำงาน

องค์กรควรรับฟังและเข้าใจพนักงาน เปิดโอกาสให้ระบายความรู้สึก พร้อมให้กำลังใจและพัฒนาเป้าหมายร่วมกันเพื่อลดความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ควรส่งเสริมให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและแสดงความสามารถ รวมถึงเปิดโอกาสให้ฝึกอบรมเพื่อค้นหาความถนัดและพัฒนาศักยภาพ ตลอดจนให้ความสำคัญกับสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว โดยจัดสรรภาระงานอย่างเหมาะสม กำหนดสิทธิวันลาชัดเจน และสนับสนุนกิจกรรมลดความเครียด เช่น ฝึกสมาธิ กิจกรรมสาธารณะ หรือออกกำลังกาย เพื่อช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานเพื่อทำความเข้าใจถึงสาเหตุที่แท้จริงของภาวะหมดไฟในรายละเอียด เช่น ปัญหาในการทำงานที่เจอ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ความคาดหวังที่ไม่ตรงกัน หรือปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ

2.2 ควรทำการวิจัยแนวทางการรับมือกับภาวะหมดไฟ โดยการสัมภาษณ์พนักงานที่สามารถรับมือกับภาวะหมดไฟได้ดี เพื่อเรียนรู้กลไกการรับมือและปัจจัยที่ช่วยให้พวกเขาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ควรทำการวิจัยความคิดเห็นของผู้บริหาร โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อทำความเข้าใจถึงมุมมองของผู้บริหารเกี่ยวกับภาวะหมดไฟของพนักงาน และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ผู้บริหารได้ดำเนินการไปแล้ว ตลอดจนแนวทางในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- คมศร ฐิติเศรษฐ์. (2565). *ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- โสภิตา ขาวหนูนา, สิริภพ คงกระโทก, และ มนัสนันท์ อินทรายุทธ. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรมในเมืองสงขลา. *การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต 2566*, 683-689.
- กชกร สุขศิริสมบัติ ยุทธชัย ฮารีบิน บัญชิต ไหว่อง และรุ่งนภา อริยะพลปัญญา. (2566). *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 19(2), 78-98.
- กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันทร์สม. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(2), 209-222.
- เกสรา โรจนานนท์ และผลสุดี พลสารมย์. (2561). การวิจัยความสำคัญระหว่างแรงจูงใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ บริษัท โพรมาร์คสแตรททิจีส จำกัด โรงแรมและรีสอร์ทเครือเซ็นทารา. *วารสารรังสิตสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต*, (13), 394-400.
- ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาตวงศ์. (2560). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว (รายงานการวิจัย)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ณัฐนิชา พ่วงอ่างทอง. (2566). *ความเครียดและภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *การท่องเที่ยวไทยยังแข่งขันได้จริงหรือ?*.
<https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/articles/article-2023dec26.html>
- ธีรัญญา เพ็ญญะ และไชยา ยี่มิวิไล. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสวนการวิจัยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าจังหวัดนครนายก. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 8(2), 153-161
- ปัญญาภา อัครินบุตร. (2565). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรเทพ ฐู่แผน. (2564). *แนวทางการเสริมสร้างพลังอำนาจครูเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้สู่มาตรฐานของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การวิจัยประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3*. *วารสารการบริหารและนวัตกรรมการศึกษา*, 1(2), 1-10.

- พิมพ์ ฉัตรเงิน และกุสุมา คำพิทักษ์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะวิชาชีพและแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบัญชี รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. *วารสารวิชาการวิทยาลัย สันตพล*, 6(2), 162–171.
- ภานุวัตร นิวันติ. (2565). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ABC จำกัด. *วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมยศ นาวิการ. (2547). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991.
- สาวิตรา สุวรรณ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). *การสำรวจที่พักแรม พ.ศ. 2565*. สำนักงานสถิติแห่งชาติและกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2023/20230929154600_61861.pdf
- สุภารัตน์ กุลโชติ. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่จังหวัดสงขลา. *สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*.
- เหมือนขวัญ จรงค์หนู และนนทิรัตน์ พัฒนภักดี. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย. *วารสารศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 13(2), 48-61.
- Drayton, M. (2021). *Anti-burnout: How to Create a Psychologically Safe and High-performance Organisation*. Routledge.
- Lim, S., Song, Y., Nam, Y., Lee, Y., & Kim, D. (2022). Moderating effect of burnout on the relationship between self-efficacy and job performance among psychiatric nurses for COVID-19 in National Hospitals. *Medicina*, 58(2), 171.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper. & Row.