

ปัจจัยสมรรถนะ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพ
การปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครศรีธรรมราช

Factors Efficiency and Motivation Affecting the Satisfaction in Quality of
Performance of Hotels in Nakhon Si Thammarat

ปรีชัชชาก์ ชดช้อย¹, แมนสรวง เสมอภาค², สุธาสินี ชูจันทร์³, อรณี นิสะนิ⁴ และคนวัด สี่พุทสุข⁵

Pritcha Chodchoy¹, Mansrung Samerpak², Suthasinee Chuchan³ Oranee Nisani⁴ and

Donnawat Seeputsuk⁵

^{1, 2, 3, 4} หลักสูตรบัญชีบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

⁵ หลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

อีเมล: Pritcha.cho@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

17 มิถุนายน 2564

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)

13 มกราคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

4 กุมภาพันธ์ 2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประชากรเป้าหมายคือ โรงแรมที่มีการดำเนินการปฏิบัติงานครอบคลุมตามตำแหน่งงานครบวงจร 4 ด้าน จำนวน 105 แห่ง คือ ผู้จัดการ, งานการเงิน/บัญชี, งานต้อนรับ/การตลาด และ งานครัว/แม่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 420 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยระดับสูงที่สุด คือ ด้านการบริการ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.628 และปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยระดับสูง คือ ด้านลักษณะการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.468 โดยปัจจัยของสมรรถนะการปฏิบัติงาน และปัจจัยของแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงาน คือ ด้านทักษะ ด้านลักษณะการทำงาน และ ด้านรางวัลตอบแทนด้วยขนาดของอิทธิพลเท่ากับ .01 .5 และ 0.001 ตามลำดับ

คำสำคัญ: สมรรถนะ แรงจูงใจ การปฏิบัติงาน โรงแรม

ABSTRACT

The purposes of this study were (1) to study the factors of performance ability and motivation of hotel staff in Nakhon Si Thammarat province and (2) to study the factors of performance ability and motivation affecting satisfaction with the quality of work of hotel staff in Nakhon Si Thammarat province. This study was quantitative research in which the target population is 105 hotels with operations covering 4 areas: Manager, Finance/Accounting, Reception/Marketing, and Kitchen/Housekeeping with a total of 420 people. The statistics used to analyze the data were frequency distribution, average, percentage, standard deviation and Inferential Statistic by Multiple Regression Analysis. The research results found that the opinion level of performance ability factors which has the highest average was the service aspect (average = 4.628) and the motivation factor for work performance which has the highest average was the pattern of work (average = 4.468). The result showed that factors of performance ability and factors of motivation affecting the quality of operations were skills, work characteristics and rewards with the significance equal to .01, .5 and 0.001 respectively.

Keywords: Competence, Motivation, Performance, Hotel

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยเริ่มต้นตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 4 ในราวปี พ.ศ. 2406 โดยหนังสือพิมพ์ของหม่อมรัดเลย์ (หนังสือพิมพ์ฉบับแรกของไทย) ได้กล่าวถึงการเปิดบริการโรงแรมในประเทศไทย คือ โรงแรมยูเนียนโฮเต็ล และโรงแรมบอร์ดิ้งโฮเต็ลมาถึงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือรัชกาลที่ 5 มีการปรับปรุงโรงแรมครั้งใหญ่ให้มีความสะดวกสบายและหรูหรามากขึ้นกว่าเดิม มีการนำไฟฟ้าเข้าไปใช้ในโรงแรมเป็นครั้งแรกที่โรงแรมโอเรียนเต็ล มีการเปิดห้องอาหารภายในโรงแรมแบบเต็มระบบ และมีการเปิดโรงแรมเพิ่มมากขึ้นในหลายๆ ที่ ตามมา ธุรกิจโรงแรมได้มีวิวัฒนาการมาตลอดตามยุคสมัย จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2413 (ประชาชาติธุรกิจ, 2561) ในภาพรวมของธุรกิจโรงแรมของประเทศไทยปี 2560 ที่ผ่านมามีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ประมาณร้อยละ 70 - 75 ซึ่งศักยภาพของธุรกิจโรงแรมที่สามารถดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการขึ้นอยู่กับทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เช่น ความโดดเด่นของสถานที่ท่องเที่ยว ภูมิทัศน์ธรรมชาติ การบริหารจัดการของโรงแรม ความสะดวกสบายและความสวยงามของที่พัก ราคาและรสชาติอาหาร รสนิยมของนักท่องเที่ยว ระบบเศรษฐกิจ และการเมือง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญในการขับเคลื่อน และสนับสนุนต่อการเติบโตของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในช่วงปี 2561 – 2562 ตามการเติบโตของภาคท่องเที่ยว โดยในช่วงเวลาดังกล่าว มีการคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวไทยขยายตัวในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 5 – 7 ต่อปี และ ร้อยละ 3 - 4 ต่อปี ตามลำดับ ส่งผลให้อัตราเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 71.5 - 72.5 เทียบกับ ร้อยละ 71.4 ในปี 2561 ผู้ประกอบการมีแนวโน้มขยายการลงทุนธุรกิจโรงแรมต่อเนื่องทั้ง 1) พื้นที่ท่องเที่ยวหลัก (กรุงเทพมหานคร พัทยา และภูเก็ต) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการลงทุนของผู้ประกอบการรายใหญ่ทั้งกลุ่มนักลงทุนชาวไทยและชาวต่างชาติ และ 2) จังหวัดศูนย์กลางความเจริญในแต่ละภูมิภาค แหล่งท่องเที่ยวและจังหวัดรองที่ได้รับผลจากการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ อาทิ การค้าการลงทุน และการท่องเที่ยวระหว่างภูมิภาคมากขึ้น ทั้งนี้จำนวนห้องพักที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ประกอบกับการเปิดให้บริการเช่ารายวัน เช่น อพาร์ทเมนต์ และ คอนโดมิเนียม รวมถึงสถานพักแรมรูปแบบ Booking Platform อาทิ Airbnb เป็นผลให้การแข่งขันและการเติบโตของธุรกิจโรงแรม มีเพิ่มมากขึ้นและต่อเนื่อง (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2562)

ในด้านการเติบโตของธุรกิจโรงแรมของภาคใต้นั้น ในปี 2561 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 44 อย่างไรก็ตาม ช่วงเดือนมกราคม-กันยายน ในปี 2562 มีจำนวนการจัดตั้งธุรกิจลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมา ร้อยละ 21 แต่มีการเพิ่มทุนของกิจการโรงแรมอย่างต่อเนื่องในปี 2562 เข้ามาแทน โดยมีการเพิ่มทุนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 7.17 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมา จึงเป็นการสะท้อนถึงการเติบโตของธุรกิจโรงแรมในปี 2561 ทั้งนี้ชาวต่างชาติที่เข้ามาลงทุนในธุรกิจโรงแรมสูงสุดในภาคใต้ ได้แก่ ฮองกง สิงคโปร์ และไต้หวัน เมื่อพิจารณาแบ่งพื้นที่ตามภูมิภาค จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 43.7 ล้านคน รองลงมาคือ ภาคใต้ จำนวน 35.9 ล้านคน และ ภาคตะวันออก จำนวน 25.4 ล้านคน ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหลักที่มีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะภาคใต้ของประเทศไทย นับเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวจากชาวต่างชาติ สาเหตุเนื่องจากการที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล ธรรมชาติ และวัฒนธรรมที่น่าสนใจ และแหล่งท่องเที่ยวเป็นที่ชื่นชอบติดอันดับโลกกระจายอยู่ในหลายๆ จังหวัด โดยในปี 2561 มีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) หมวดโรงแรมและภัตตาคารประมาณ 9.2 แสนล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละประมาณ 5.6 ของมูลค่าทั้งหมด อีกทั้งประเทศไทยมีความได้เปรียบในด้านของราคาห้องพัก และค่าครองชีพ ที่อยู่ในระดับไม่สูง การคมนาคมขนส่งที่สะดวก เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคเดียวกัน ล้วนเป็นการสนับสนุนให้อัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาพักในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562)

จังหวัดนครศรีธรรมราชมีที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ทางภาคใต้ฝั่งอ่าวไทยของประเทศไทย มีศักยภาพและความพร้อมด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น ทะเล แม่น้ำ ภูเขา น้ำตก อีกทั้งวัฒนธรรมที่น่าสนใจ และการคมนาคมขนส่งที่สะดวก ในช่วงปี 2561 การท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช มีการคาดการณ์ถึงการเติบโตมากขึ้น มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว 3,883,400 คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติ 87,573 คน และเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 3,911,063 คน ในปี 2562 ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ 88,716 คน (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช, 2561) หากนำศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราชดังกล่าวมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการท่องเที่ยว ผ่านช่องทางการดำเนินการทางธุรกิจโรงแรมเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว การบริหารจัดการของโรงแรมที่ได้มาตรฐานในด้านบุคลากร และสถานที่ย่อมส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ซึ่งการบริหารจัดการของโรงแรมที่ได้มาตรฐานจะเกิดขึ้นและประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องผ่านกระบวนการ คิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งต้องให้ความสำคัญต่อสถานที่ท่องเที่ยว ตลอดจนประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในสถานที่ท่องเที่ยว (Griffin, 2012) การที่ธุรกิจโรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้นั้น ส่งผลให้นักท่องเที่ยวยินดีที่จะจ่าย เพื่อเพิ่มประสบการณ์ตามความต้องการของนักท่องเที่ยว หรือได้รับประสบการณ์จากการมาท่องเที่ยว โดยเฉพาะความสะดวกสบาย (Kim, Cheng, & Leary, 2007 ; Mourato, Susana, Ozdemiroglu, Hett & Atkinson, 2004) การเสริมสร้างคุณภาพและมาตรฐานให้เกิดขึ้นกับธุรกิจการโรงแรมตามนโยบายของกรมการท่องเที่ยวและกีฬา (อาภาภรณ์ สุขหอม กิจฐเขต ไกรवास และ อุษณากร ทาวะรม, 2563)

การศึกษาข้อมูลความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดนครศรีธรรมราช จากพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงแรมซึ่งมีความสำคัญในการผลักดันขับเคลื่อนธุรกิจโรงแรมให้เติบโต โดยบุคลากรของธุรกิจโรงแรมจะต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสะท้อนถึงคุณภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ของบุคลากร ด้านทักษะ และด้านการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลตอบแทน ด้านลักษณะการทำงาน และ ด้านรูปแบบการจัดการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการดำเนินงาน (Concepts of operational competence)

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2553) ได้อธิบายถึง สมรรถนะ (Competency) ว่าเป็นขีดความสามารถทั้งหมดของ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เด่นชัดในการดำเนินงานของบุคคลนั้นๆ ส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายนั้นมี ประสิทธิภาพสูง และมีส่วนสำคัญส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้หรือสิ่งที่องค์กรต้องการให้รู้เกี่ยวกับการดำเนินงานหรือ หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงาน นั้นๆ 2) ด้านทักษะ (Skill) ความสามารถหรือสิ่งที่องค์กรต้องการให้ทำและเกิดความชำนาญเชี่ยวชาญในหน้าที่ รับผิดชอบเกี่ยวกับงาน นั้นๆ ที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำ 3) ด้านทัศนคติ (Attitude) คือ ความรู้สึกและความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ องค์กร หน่วยงาน และข้อเสนอต่างๆ ที่จะ ยอมรับหรือจะปฏิเสธ โดยแสดงปฏิกิริยาในการตอบสนองในเชิงพฤติกรรมเสมอ และ 4) ด้านความสามารถ (Ability) เป็นสิ่งสำคัญมากต่อการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายหรือตามความรับผิดชอบนั้นๆ สอดคล้องกับ หลักตามแนวคิดของ McClelland (1973)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Concepts of satisfaction)

Porter & Lawler (1968) พบว่า ความพึงพอใจในงานที่เกิดจากผลของการตอบสนองสิ่งที่บุคลากร ต้องการจากการทำงานในด้านต่างๆ โดยใช้ทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากการให้คุณค่า (Value Theory of Job Satisfaction) ซึ่งลักษณะงานที่บุคลากรให้ความสำคัญในการทำงานมีอิทธิพลต่อการตอบสนองในรูปแบบต่าง ๆ ของบุคคลผู้นั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2555) ที่อธิบายถึงแรงจูงใจในการดำเนินงาน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึง คุณลักษณะของผู้ที่ เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์ เพศ สมาชิกในทีม อายุ การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในงาน และความใส่ใจในงาน 2) ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) ได้แก่ ลักษณะงานท้าทาย ทักษะ งาน ฐานวิชาชีพ ขนาดหน่วยงาน ความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน และสภาพทางภูมิศาสตร์ในพื้นที่ และ 3) ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายได้ สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า อำนาจในหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ และการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational efficiency concept)

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานนั้น ต้องประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ ผู้ที่ทำงาน และ โครงสร้างการทำงาน ซึ่งเป็นแนวคิดในการพัฒนาตนเองให้เป็นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังที่ อัครเดช ไม้จันทร์ และ นุจริัย แซ่จิ๋ว (2561) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่สำคัญ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ความรู้และ ความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ ทำงาน ความรวดเร็ว ในการทำงาน คุณภาพงาน ทั้งนี้ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจหลักขององค์กร ในการก้าวสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน การรักษาพนักงานในองค์กรและการดึงดูดบุคคลที่มีความรู้

ความสามารถให้มาร่วมงานกับองค์กร การสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานได้ถูกต้องและในกฎเกณฑ์กฎระเบียบ ที่เคร่งครัด อาจไม่ใช่หนทางสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ แต่การสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานให้มีความใส่ใจและแรงบันดาลใจที่ตื่นตัวต่างหาก ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ และความมั่นคง (อัจจิมา บำเพ็ญบุญ และ พุฒิธร จิรายุส, 2559)

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Theories of Operational Motivation)

Herzberg, Mausner, and Snyderman (1959) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร โดยศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้คนงานมีความรู้สึกที่ดีในการที่จะพยายามเสริมสร้างผลผลิตของงานให้มากขึ้น โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงานโดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน อันจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่จะทำ ประกอบด้วย ความสำเร็จในชีวิต (Achievement) การเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป (Recognition) งานที่มีความรับผิดชอบ (Responsibility) งานที่ทำแล้วมีโอกาสก้าวหน้า (Advancement) ตำแหน่งงานที่ดี (Work Itself) และงานมีความสุข (Growth) และ 2) ปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ ที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานแก่พนักงาน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารที่ดี การควบคุมงาน ความสัมพันธ์กับหน้าที่ เงื่อนไขการทำงานที่ดี เงินเดือนดี ความสัมพันธ์อันดีมิตร การมีชีวิตส่วนตัวที่ดี ความสัมพันธ์แวดล้อมอื่นๆ สถานะภาพของตนเองในงาน และความมั่นคงปลอดภัย นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมของ

มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงแรมแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท ประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบัน 1-3 ปี ทดสอบสมมติฐาน Independent T-Test, One Way ANOVA, Pearson Correlation และ Multiple Linear Regression 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบัน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) เจตคติต่อการทำงาน ของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อัจจิมา บำเพ็ญบุญ และ พุฒิธร จิรายุส (2559) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในระดับมาก คือ

วัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน และปัจจัยโอกาสความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ ความสมดุลชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว โอกาสเลื่อนตำแหน่ง และความสำเร็จในอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y มากที่สุด คือ โอกาสความก้าวหน้าซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y น้อยที่สุด คือ ปัจจัยความสมดุลในชีวิตทำงาน และชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เช่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา ช่วยเหลือ มีความเอื้อกุล การยิ้มแย้มและให้อภัยกัน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนด้านการให้บริการ ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ เช่น ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ แรงจูงใจที่เกิดจากความถนัดในงานที่ทำ ประกอบด้วย ด้านรางวัลตอบแทน เช่น สิทธิในการลาหยุดงานต่างๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสมมีระดับแรงจูงใจ และลักษณะการทำงานที่มีความถนัดในงานที่ทำ มีระดับแรงจูงใจสูงกว่าประเด็นอื่น คือ ด้านรูปแบบการจัดการที่มีการกำหนดระยะเวลาในการบรรลุเป้าหมายในการทำงานของพนักงานแต่ละคนไว้อย่างชัดเจนมีความเหมาะสม และ 3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม พบว่า ด้านการให้บริการ เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน โรงแรมควรมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในแต่ละระดับและแผนกให้มีความชัดเจน ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละแผนก/ฝ่ายควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน ให้ชัดเจนและถ่ายทอดเป้าหมายนั้นสู่พนักงานแต่ละคนอย่างเหมาะสม ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานไม่น่าเบื่อหน่าย โรงแรมมีการฝึกอบรมเพิ่มเพื่อให้พนักงานมีทักษะความสามารถในด้านที่มีความใกล้เคียงกัน การให้ผลตอบแทนในการทำงานล่วงเวลาอาจพิจารณา ค่าตอบแทนที่มีความแตกต่างกัน โดยคำนึงถึงตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงานล่วงเวลา และลักษณะงานที่ทำ และควรกำหนดให้หัวหน้างานติดตามงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบความก้าวหน้าหรือปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นรายบุคคล ให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยแก้ไขปัญหาแก่พนักงานจนสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมาย

พรพิมล พัทธกษรธรรม (2559) ศึกษา สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรมคอลัมน์ แบงค็อก ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก ยกเว้น สมรรถนะด้านทักษะที่อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยเรียงอันดับสมรรถนะจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกภาพประจำตัว ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรู้ และด้านทักษะ

ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจัดอันดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานและด้านความสุข

รัศมี อิสลาม (2560) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยความต้องการดำรงชีวิตอยู่ และปัจจัยความต้องการความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและสังคม ตามลำดับ ซึ่งทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนของปัจจัยแรงจูงใจภายใน พบว่า มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ตามลำดับ สำหรับปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ผลการศึกษา พบว่า มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นกัน โดยเงินเดือนและผลตอบแทน เทคนิคการควบคุมดูแล สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และ ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ในองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษา พบว่า มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประชากรเป้าหมาย ในการวิจัย คือ พนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 105 แห่ง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช, 2561) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงาน 4 ตำแหน่งงาน คือ ผู้จัดการ งานการเงิน/บัญชี งานต้อนรับ/การตลาด และ งานครัว/แม่บ้าน จำนวนตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 420 คน โดยทำการสุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี อย่างง่าย (Sample Random Sampling) ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำรา บทความ วารสารวิชาชีพ งานวิจัยวิทยานิพนธ์ และข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นดำเนินการสร้างเครื่องมือ และทำการตรวจสอบเครื่องมือจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ของบุคลากร ด้านทักษะ และด้านการบริการ และปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลตอบแทน ด้านลักษณะการทำงาน และด้านรูปแบบการจัดการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรม และนำเครื่องมือทำการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้กับพนักงานในโรงแรมแห่งหนึ่งที่ไม่ใช่

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) โดยกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไป การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานในโรงแรมแห่งหนึ่งที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม เท่ากับ .891 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามรายข้ออยู่ระหว่าง .887 – .896 ซึ่งมีการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามประชากรโรงแรมในจังหวัดนครศรีธรรมราชซึ่งมีเป้าหมาย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง พื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช

พื้นที่ของโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช	จำนวนโรงแรม	จำนวนตัวอย่าง
อำเภอเมือง	39	156
อำเภอปากพนัง	4	16
อำเภอทุ่งสง	9	36
อำเภอร่อนพิบูลย์	1	4
อำเภอสิชล	5	20
อำเภอขนอม	26	104
อำเภพรหมคีรี	1	4
อำเภอลานสกา	6	24
อำเภอฉวาง	3	12
อำเภอพระพรหม	1	4
อำเภอท่าศาลา	8	32
อำเภोजุฬาภรณ์	1	4
อำเภอนบพิตำ	1	4
รวม	105	420

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อีกทั้งใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การทดสอบเบื้องต้น พบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนปกติ (Normality) ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ (Heteroscedasticity) ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้น (Linearity) ไม่เกิดปัญหาผิดปกติ (Outlier Problem) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) การนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try - Out) กับประชากร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนกลุ่มละ 30 คน ผลการทดสอบความเที่ยงตรงผ่านการพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total

correlation ซึ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.019 - 0.826 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.051 - 0.863 และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมมีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.019 - 0.0863 การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) โดยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกรายข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของสมรรถนะการปฏิบัติงาน อยู่ระหว่าง 0.931 - 0.938 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ระหว่าง 0.930 - 0.938 และผลความคิดเห็นของสมรรถนะการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ระหว่าง 0.930 - 0.938 ตามลำดับ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปส่วนใหญ่ ของพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 75.20 อายุระหว่าง 25 ปี ขึ้นไป – 30 ปี ร้อยละ 48.10 ระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 68.60 รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 49.50 ประสบการณ์ในการทำงาน ช่วงระหว่าง 1 ปี ขึ้นไป - 3 ปี ร้อยละ 50.50 และผลการวิเคราะห์รายด้านระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในโรงแรมจังหวัด นครศรีธรรมราช ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์รายด้านของระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	พนักงานในโรงแรม		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านความรู้	4.534	0.554	มากที่สุด
1. รู้และเข้าใจในลักษณะการให้บริการของธุรกิจ โดยสามารถถ่ายทอดความรู้ได้	4.564	0.555	มากที่สุด
2. รู้และเข้าใจในโครงสร้างการบริหารงานในการกิจของตัวเอง	4.495	0.563	มาก
3. รอบรู้ในข่าวสาร เหตุการณ์ในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม	4.507	0.555	มากที่สุด
4. รู้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	4.560	0.552	มากที่สุด
5. สามารถเผยแพร่ความรู้ในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงาน ในองค์กร	4.543	0.545	มากที่สุด
ด้านทักษะ	4.589	0.567	มากที่สุด
6. มีทักษะพื้นฐานในการกิจงานของตนเอง	4.769	0.444	มากที่สุด
7. มีทักษะพื้นฐานในการบริการ	4.538	0.566	มากที่สุด
8. มีทักษะทางด้านภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ	4.452	0.705	มาก
9. สามารถใช้ทักษะในการสื่อสาร และจูงใจผู้ร่วมงาน หรือผู้อื่น	4.569	0.576	มากที่สุด
10. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ แนวทางการทำงาน เพื่อให้ผลงานเป็นที่ยอมรับ	4.617	0.542	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์รายด้านของระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	พนักงานในโรงแรม		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านการบริการ	4.628	0.517	มากที่สุด
11. มีความมุ่งมั่นปฏิบัติงาน มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในงาน	4.662	0.498	มากที่สุด
12. มีการรักษาระเบียบวินัย	4.600	0.524	มากที่สุด
13. มุ่งเน้นตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า	4.607	0.527	มากที่สุด
14. สามารถในการรับคำสั่ง และปฏิบัติตามคำสั่ง	4.612	0.507	มากที่สุด
15. มีความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม	4.660	0.527	มากที่สุด
ภาพรวม	4.584	0.546	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานรายด้าน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก เท่ากับ 4.628 4.589 และ 4.534 ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการ รองลงมา คือ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์รายด้านของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	พนักงานในโรงแรม		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านรางวัลตอบแทน	4.348	0.636	มาก
1. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสม	4.341	0.698	มาก
2. ผลตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา มีความเหมาะสม	4.298	0.640	มาก
3. สิทธิในการลาหยุดงานต่างๆ ที่ได้รับ มีความเหมาะสม	4.321	0.577	มาก
4. สิทธิประโยชน์ สวัสดิการอื่นๆ มีความเหมาะสม (ค่ารักษาพยาบาลประกันชีวิต)	4.391	0.598	มาก
5. ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง	4.388	0.666	มาก
ด้านลักษณะการทำงาน	4.468	0.583	มาก
6. มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับการทำงาน	4.519	0.533	มากที่สุด
7. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับระยะเวลา	4.465	0.549	มาก
8. อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ในที่ทำงานความทันสมัยเพียงพอต่อการทำงาน	4.488	0.555	มาก
9. มีเวลาการทำงานแบบยืดหยุ่น เช่น พนักงานสามารถเลือกช่วงเวลาในการทำงาน	4.398	0.646	มาก
10. เพิ่มอำนาจในการวางแผน และการประเมินผลงานตนเองแก่พนักงานให้มากขึ้น	4.469	0.634	มาก

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์รายด้านของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	พนักงานในโรงแรม		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านรูปแบบการจัดการ	4.450	0.572	มาก
12. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน	4.424	0.554	มาก
13. หัวหน้างานเปิดโอกาสมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน	4.410	0.577	มาก
14. แผนงานมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน	4.448	0.569	มาก
15. แผนกของท่าน มีการกำหนดระยะเวลาในการบรรลุเป้าหมายในการทำงานของพนักงานแต่ละคนไว้ชัดเจน	4.500	0.576	มาก
ภาพรวม	4.422	0.598	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานรายด้าน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก เท่ากับ 4.468 4.450 และ 4.348 ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะการทำงาน รองลงมา คือ ด้านรูปแบบการจัดการ และ ด้านรางวัลตอบแทน ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์รายด้านของความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน	พนักงานในโรงแรม		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านความพึงพอใจของพนักงาน	4.515	0.583	มากที่สุด
1. รู้สึกผูกพันเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม	4.579	0.566	มากที่สุด
2. ภูมิใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ	4.502	0.555	มากที่สุด
3. รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของโรงแรม	4.545	0.540	มากที่สุด
4. สภาพแวดล้อมการทำงานไม่น่าเบื่อ	4.521	0.608	มากที่สุด
5. ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	4.548	0.648	มากที่สุด
ภาพรวม	4.515	0.583	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานรายข้อ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก เท่ากับ 4.579 4.548 และ 4.545 ซึ่งประกอบด้วย รู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม รองลงมา คือ ภูมิใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ และได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ตามลำดับ

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	รู้สึกผูกพันเป็นส่วนหนึ่งของ		ภูมิใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ		รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของ		สภาพแวดล้อมการทำงานไม่น่าเบื่อ		ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น		รวม (Y _{รวม})	
	β	T	β	T	β	T	β	T	β	T	β	T
ค่าคงที่	-.202	-.561	.502	1.398	-.051	-.133	.244	-.127	.238	.613	.124	.459
สมรรถนะในการปฏิบัติงาน												
ด้านความรู้ (X ₁)	-.001	-.006	-.202	2.504*	-.196	-1.834	.021	.283	.052	.798	-.018	-.250
ด้านทักษะ (X ₂)	.612	2.484*	-.088	-1.342	-.164	-2.014*	.106	1.340	.143	1.416	.356	4.104*
ด้านการบริการ (X ₃)	-.010	-.156	-.142	-1.272	.004	.016	.186	2.906*	.112	1.310	.082	.984
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน												
ด้านรางวัลตอบแทน (X ₄)	.136	1.188	.216	3.102*	.118	1.344	-.039	-.364	.037	.532	.156	3.376*
ด้านลักษณะการทำงาน (X ₅)	.104	1.438	.162	1.678	.126	3.102*	.064	.882	-.005	-.066	.162	3.194*
ด้านรูปแบบการจัดการ (X ₆)	.360	2.820*	-.002	-.028	.066	.720	.152	1.243	.102	1.438	.046	.832

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยพบว่า

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า ปัจจัยสมรรถนะ ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการจัดการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อธิบายความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านรู้สึกผูกพันเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม ได้ร้อยละ 66.20 (R²) โดยแสดงความสัมพันธ์ดังสมการนี้ $Y_1 = -0.202 + 0.612 X_2 + 0.360 X_6$

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อธิบายความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านภูมิใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ ได้ร้อยละ 62.10 (R²) โดยแสดงความสัมพันธ์ดังสมการนี้ $Y_2 = 0.502 + 0.216 X_4 - 0.202 X_1$

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อธิบายความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของโรงแรม ได้ร้อยละ 60.50 (R^2) โดยแสดงความสัมพันธ์ดังสมการนี้ $Y_3 = -0.051 + 0.126 X_5 - 0.164 X_2$

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อธิบายความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานไม่น่าเบื่อ ได้ร้อยละ 55.60 (R^2) โดยแสดงความสัมพันธ์ดังสมการนี้ $Y_4 = 0.244 + 0.186 X_3$

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า ปัจจัยสมรรถนะ ด้านทักษะ มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะการทำงาน และด้านรางวัลตอบแทน ตามลำดับ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อธิบายความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ได้ร้อยละ 76.70 (R^2) โดยแสดงความสัมพันธ์ดังสมการนี้ $Y_{รวม} = 0.124 + 0.356X_2 + 0.162X_5 + 0.156X_4$

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ด้านทักษะ และ ด้านการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	X_2 X_3	X_1
2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลตอบแทน ด้านลักษณะการทำงาน และ ด้านรูปแบบการจัดการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	X_4 X_5	X_6

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสมรรถนะ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งผลของปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการบริการ รองลงมาคือ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ

สอดคล้องกับแนวคิดทางสมรรถนะการดำเนินงาน ของ อาภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์ (2553) ชี้ความสามารถของความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการดำเนินงาน ส่งผลให้การทำงานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพสูง และความสำเร็จขององค์กร และสัมพันธ์กับงานวิจัยของ พรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559) ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แบงค็อก โดยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกภาพประจำตัว ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านลักษณะการทำงาน รองลงมา คือ ด้านรูปแบบการจัดการ และด้านรางวัลตอบแทน ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Theories of Operational Motivation) ของ Herzberg, Mausner, and Snyderman (1959) โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัย จูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในชีวิต การเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป งานที่มีความรับผิดชอบ งานที่ท้าทายโอกาสก้าวหน้า ตำแหน่งงานที่ดี และงานมีความสุข และ 2) ปัจจัยยอนามัย ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารที่ดี การควบคุมงาน ความสัมพันธ์กับหน้าที่ เงื่อนไขการทำงานที่ดี เงินเดือนดี ความสัมพันธ์อันดีมิตร การมีชีวิตส่วนตัวที่ดี ความสัมพันธ์แวดล้อมอื่นๆ สถานะภาพในงาน และความมั่นคงปลอดภัย และสัมพันธ์กับงานวิจัยของพิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ กรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ แรงจูงใจที่เกิดจากความถนัดในงานที่ทำ ประกอบด้วย ด้านรางวัลตอบแทน และด้านรูปแบบการจัดการที่มีการกำหนดระยะเวลาในการบรรลุเป้าหมายในการทำงานของพนักงานแต่ละคนไว้อย่างชัดเจนมีความเหมาะสม มีระดับแรงจูงใจสูงที่สุด

ผลวิจัยด้านความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ รู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม รองลงมา คือ ภูมิใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ และได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิด (Concepts of satisfaction) Porter & Lawler (1968) พบว่า ความพึงพอใจในงานที่เกิดจากผลของการตอบสนองสิ่งที่บุคลากรต้องการจากการทำงานในด้านต่างๆ ซึ่งลักษณะงานที่บุคลากรให้ความสำคัญในการทำงานมีอิทธิพลต่อการตอบสนองในรูปแบบต่าง ๆ ของบุคคลผู้นั้น และแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2555) อธิบายถึงแรงจูงใจในการดำเนินงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยด้านบุคคล 2) ปัจจัยด้านงาน และ 3) ปัจจัยด้านการจัดการสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจจิมา บำเพ็ญบุญ และ พุฒิธร จิรายุส (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งพบว่า ระดับของปัจจัยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ วัฒนธรรม บรรยากาศในการทำงาน และปัจจัยโอกาสความก้าวหน้า

ผลการการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า ด้านทักษะ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านลักษณะการทำงาน และด้านรางวัลตอบแทน ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 76.70 (R^2) โดยแสดงความสัมพันธ์ตามสมการดังนี้ $Y_{รวม} = 0.124 + 0.356X_2 + 0.162X_5 + 0.156X_4$ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ รัชมี อิสลาม (2560) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ที่พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ การได้รับการยอมรับ, ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากบริบทและวัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนกลยุทธ์ของการบริหารจัดการของแต่ละองค์กร มีความแตกต่างกันตามรูปแบบประเภทของธุรกิจ ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา (ภริศห์ซาร์ก ชดช้อย และคณะ, 2564) เหล่านี้ถือเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้การทำงานภายในองค์กรเป็นไปได้อย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ (สัมฤทธิ์ ศิริคะเนรัตน์ และคณะ, 2563)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ธุรกิจสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อส่งเสริมและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และพัฒนาในการบริหารจัดการของพนักงานในองค์กร นำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร (Learning Organization) เพื่อให้ผลการศึกษานี้สามารถสะท้อนความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ออนไลน์. (2562). ธุรกิจโรงแรมในภาคใต้ บทวิเคราะห์ธุรกิจ. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2562, จาก : <https://www.dbd.go.th>

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ออนไลน์. (2562). *บทวิเคราะห์จำแนกตามอุตสาหกรรม*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2562, จาก : <https://www.krungsri.com/th>
- ประชาชาติธุรกิจ. (2561). *สัมภาษณ์พิเศษ “ศุภวรรณ ถนอมเกียรติภูมิ” นายกสมาคมโรงแรมไทย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2562, จาก : <https://www.prachachat.net/tourism/news-122784>
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2555). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พรพิมล พัทธกษรธรรม. (2559). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แบงค็อก*. (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก).
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์*. (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ภริศห์ซาร์ก ชดช้อย, ขวัญหทัย ใจเปี่ยม และ อาทิตย์ สูงเสน. (2564). ระบบการควบคุมภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การสอบบัญชีในมุมมองของผู้ตรวจสอบบัญชีและรับรองบัญชีในประเทศไทย. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(1), 135-154.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- รัศมี อิสลาม. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- สัมฤทธิ์ ศิริคะเนรัตน์, นีรนาท เสนาจันทร์, มัลลิกา เจแคน, ลักขโน ยอดแคล้ว และ วิภาภรณ์ ศรีหาธาตุ. (2563). คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(2), 113-123.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช. (2561). *รายชื่อโรงแรมที่ได้รับอนุญาต ปี 2561*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2562, จาก : <https://www.pokkrongnakhon.com>
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช. (2561). *สถิติด้านการท่องเที่ยว ปี 2561*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2562, จาก : <https://www.mots.go.th>
- อัครเดช ไม้จันทร์ และ นุจริัย แซ่จิ๋ว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 5(1), 95-121.

อัจฉิมา บำเพ็ญบุญ และ พุฒิธร จิรายุส. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน
กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(2), 97-104.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2553). *Competency-based training road map (TRM)*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์
เซ็นเตอร์.

อาภาภรณ์ สุขหอม, กิจฐเขต ไกรवास และ อุษณากร ทาวะรม. (2563). ศักยภาพและความพร้อมเพื่อ
รองรับการท่องเที่ยววิถีฮาลาล ของจังหวัดท่องเที่ยวหลักในประเทศไทย. *วารสารชุมชนวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 14(2), 233-244.

David C. McClelland, David C. (1973). Testing for Competence Rather Than for Intelligence.
American Psychologist. Retrieved from
<https://www.therapiebreve.be/documents/mcclelland-1973.pdf>

Griffin, R. W. (2013). *Management Principles and Practices*. Canada: Nelson Education.

Herzberg, F, Mausner, B., and Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work* (2thed.). New
York: John Wiley & Sons.

Kim, H., Cheng, C. K., and O’Leary, J. T. (2007). Understanding participation patterns and trends
Intourism cultural attractions. *Tourism Management*, 28(5), 1366-1371.

Mourato, Susana, Ozdemiroglu Ece, Hett Tannis, and Atkinson. (2004). Pricing cultural heritage.
World Economics, 5(3),119-146.

Porter, L. W., and Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, IL:
Richard D. Irwin.