

การพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ แรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน
ที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
Career Advancement, Motivation, and Supporting Factors Affecting Employee
Retention in Hotel within the Bangkok Metropolitan Area

นธกร อภิธนาสิทธิคุณ

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

E-mail: Natapohn.apit@bumail.net

สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

E-mail: suthinan.p@bu.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงแรมหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ กลุ่มประชากรมีจำนวน 220 คน ตรงกับขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 140 คน โดยทำการแจกแบบสอบถามทาง Google Form สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ มีอิทธิพลร้อยละ 42.9 โดยด้านการศึกษา และด้านการฝึกอบรม มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีอิทธิพลร้อยละ 55.2 โดยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยด้านปัจจัยค้ำจุน มีอิทธิพลร้อยละ 63.5 โดยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ, แรงจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, การคงอยู่ของพนักงาน

Abstract

The objectives of this study are as follows 1) To study the influence of factors related to the development of employees' career advancement on the retention of hotel employees in the Bangkok area. 2) To study the influence of motivational factors on the retention of hotel employees in the Bangkok area. 3) To study the supporting factors that affect the retention of hotel employees in the Bangkok area. The sample consists of hotel employees from one hotel in the Bangkok area. The researcher determined the sample size using the Krejcie & Morgan table with a 95% confidence level and a margin of error of $\pm 5\%$. The population size is 220, corresponding to a sample size of 140 individuals, who were surveyed using a Google Form questionnaire. The statistical methods used in the research include descriptive statistics, such as percentages, means, and standard deviations, and inferential statistics, including multiple regression analysis. The study results revealed that 1) The factors related to career advancement in human resource development had an influence of 42.9%, with education and training factors significantly affecting the retention of hotel employees in the Bangkok area at a 0.05 significance level. 2) Motivational factors had an influence of 55.2%, with factors such as recognition and advancement significantly affecting the retention of hotel employees in the Bangkok area at a 0.05 significance level. 3) Supporting factors had an influence of 63.5%, with organizational policies and management, work conditions, salary and benefits, and job security significantly affecting the retention of hotel employees in the Bangkok area at a 0.05 significance level.

Keywords: Career Advancement, Motivation, Supporting Factors, Employee Retention

บทนำ

จากสภาพแวดล้อมที่มีการปรับตัวอยู่เสมอ ทำให้ธุรกิจต้องปรับเปลี่ยนนโยบายบริหาร และโครงสร้างองค์กร เพื่อให้เป็นไปตามยุคสมัยและสามารถตอบสนองต่อการความต้องการในปัจจุบัน รวมไปถึงธุรกิจโรงแรม ที่เป็นธุรกิจอำนวยความสะดวกด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยว รวมถึงด้านอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่ขาดไม่ได้เลยก็คือพนักงานของโรงแรมจะต้องให้บริการที่ดี การรักษาพนักงานจึงเป็นแรงจูงใจหลักที่นำไปสู่จุดหมาย องค์กรที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบไปด้วย ทฤษฎีการบริหารขั้นพื้นฐาน (4M) ประกอบด้วย มนุษย์ (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และวิธีการจัดการ (Management) ทฤษฎีที่สำคัญมากที่สุดคือทฤษฎีการมนุษย์ (สงกรานต์ เขยเล็ก, 2553) กำลังคน (Manpower) คือ กำลังแรงงาน

คนงาน หรือบุคคลที่ได้รับการว่าจ้าง ซึ่งถือเป็นหนึ่งในทรัพยากรที่สำคัญที่สุด หากไม่มีกำลังคนที่เหมาะสม งานก็ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ การวางแผนกำลังคน (Manpower Planning) คือ การกำหนดจำนวน ประเภทของกำลังคน ในสถานที่และเวลาที่เหมาะสม การดำเนินการอย่างถูกต้องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Nadler & Wiggs, 1989) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานและปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรให้เพิ่มมากขึ้น 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการฝึกอบรม (Training) 2) ด้านการศึกษา (Education) 3) ด้านการพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการที่จัดทำขึ้น ให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต องค์กรจะได้ประโยชน์ในด้านผลผลิตที่เพิ่มขึ้น ส่วนพนักงานจะได้ประโยชน์ในด้านความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

การดำเนินการและบริหารงาน สิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารต้องทำเพื่อให้พนักงานมีความมุ่งมั่น และทุ่มเทในการทำงาน ต้องส่งเสริมให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าตนเองนั้นมีความก้าวหน้าในการทำงาน การจูงใจเพื่อกระตุ้นกำลังใจ ทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Newstrom & Keith, 2007) แรงจูงใจเหล่านี้ไม่ได้เกิดจากปัจจัยเดียวกัน แต่เกิดจากสองกลุ่มปัจจัยที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน เช่น ความท้าทายในการทำงาน การได้รับการยอมรับ การเติบโตในอาชีพ และความสำเร็จ ส่วนด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ ความปลอดภัย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมที่ทำงาน หากขาดปัจจัยเหล่านี้ไปจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ ดังนั้นการที่องค์กรจะรักษาบุคลากรไว้จึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก (Herzberg, 1959)

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาบุคลากร การรักษา จนกระทั่งถึงการให้พ้นจากองค์กร กระบวนการรักษาพนักงานไว้นับเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ หากองค์กรสามารถรักษาบุคลากรไว้ได้ ย่อมทำให้การทำงานและการพัฒนางานมีความต่อเนื่อง ช่วยลดการสูญเสียในเรื่องของเวลา รวมถึงต้นทุนในการสรรหาคูหาบุคลากรใหม่ โดยเฉพาะบุคคลที่มีความสามารถและมีความเชี่ยวชาญงาน เมื่อบุคคลนั้นออกไป องค์กรจึงต้องมีการสรรหาและคัดเลือก รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานใหม่เพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่าง เท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังสูญเสียคุณค่าในความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นด้วย (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2550)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและสนใจ ในการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่จะศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการคงอยู่ของพนักงาน เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหา ปรับปรุงและหลีกเลี่ยงปัจจัยการสูญเสียพนักงาน และการหาวิธีจูงใจพนักงานในองค์กร รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ และนำข้อมูลที่ได้เหล่านี้ เสนอให้องค์กรได้นำไปประยุกต์ใช้หรือการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ ที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ ข้อมูลด้านแรงจูงใจ ข้อมูลด้านปัจจัยค้ำจุน และข้อมูลการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ กลุ่มประชากรมีจำนวน 220 คน ตรงกับขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 140 คน โดยทำการแจกแบบสอบถามทาง Google Form เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ ข้อมูลด้านแรงจูงใจ ข้อมูลด้านปัจจัยค้ำจุน และข้อมูลด้านการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และใช้เวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2567 ถึง 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567

3. ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 3.1.1 ข้อมูลปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ
- 3.1.2 ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจ
- 3.1.3 ข้อมูลปัจจัยด้านปัจจัยค้ำจุน

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

ข้อมูลด้านการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ ข้อมูลด้านแรงจูงใจ ข้อมูลด้านปัจจัยค้ำจุน และข้อมูลการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ทำงาน และชั่วโมงการทำงาน
2. ข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ ประกอบด้วย ด้านการศึกษา ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา
3. ข้อมูลด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า
4. ข้อมูลด้านปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน
5. ข้อมูลด้านการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว ได้นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งค่าที่ได้เท่ากับ .963

ตารางที่ 1 แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach’s Alpha Analysis Test)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ	10	.872
2. ข้อมูลด้านแรงจูงใจ	18	.927
3. ข้อมูลด้านปัจจัยค้ำจุน	22	.914
4. ข้อมูลด้านการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร	4	.885
รวม	54	.963

หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษา โดยจะทำการแจกในวันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึง 31 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564

กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย
3. ทำการแจกแบบสอบถามรูปแบบ Google Form ให้กับพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้
 - 2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.6 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 55.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.5 ระยะเวลาที่ทำงาน 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.7 จำนวนชั่วโมงในการทำงานคือ 8 ชั่วโมงต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 63.6

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ ประกอบด้วย ด้านการศึกษา ด้านการฝึกอบรม และด้านการพัฒนา ซึ่งมีระดับความคิดเห็นลำดับที่ 1 คือ ด้านการพัฒนา มีระดับความคิดเห็น ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการอบรม มีระดับความคิดเห็น ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และด้านการศึกษา มีระดับความคิดเห็น ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า พบว่า ซึ่งมีระดับความคิดเห็นลำดับที่ 1 คือ ด้านความสำเร็จในงาน มีระดับความคิดเห็น ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านลักษณะของงาน มีระดับความคิดเห็น ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านความรับผิดชอบ มีระดับความคิดเห็น ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้านความก้าวหน้า มีระดับความคิดเห็น ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความคิดเห็น ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นลำดับที่ 1 คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความคิดเห็น ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน มีระดับคะแนนเท่ากันคือ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีระดับความคิดเห็น ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีระดับความคิดเห็น ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร มีระดับความคิดเห็น ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98

สมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ ที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร (Multiple Regression Analysis)

ด้านการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้า ในสายอาชีพ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านการศึกษา	.327	4.443	.000*
2. ด้านการฝึกอบรม	.338	4.715	.000*
3. ด้านการพัฒนา	.074	1.154	.250

$R^2 = .429$, $F\text{-Value} = 54.156$, $n = 220$, $P\text{-Value} \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ ในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 42.9 โดยด้านการฝึกอบรมมีอิทธิพลร้อยละ 33.8 และด้านการศึกษาที่มีอิทธิพลร้อยละ 32.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการพัฒนาที่ไม่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร (Multiple Regression Analysis)

ด้านแรงจูงใจ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านความสำเร็จในงาน	.079	1.206	.229
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	.288	3.745	.000*
3. ด้านลักษณะของงาน	.167	.984	.326
4. ด้านความรับผิดชอบ	.125	1.218	.224
5. ด้านความก้าวหน้า	.252	3.838	.001*

$R^2 = .552$, F-Value = 52.834, n = 220, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 55.2 โดยด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีอิทธิพลร้อยละ 28.8 ด้านความก้าวหน้ามีอิทธิพลร้อยละ 25.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร (Multiple Regression Analysis)

ด้านปัจจัยค้ำจุน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	.295	4.708	.000*
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	.042	.689	.491
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.001	.026	.979
4. ด้านสภาพการทำงาน	.184	2.996	.003*
5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	.213	3.513	.001*
6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	.213	3.523	.001*

$R^2 = .635$, F-Value = 61.817 n = 220, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านปัจจัยค่าจูน ในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 63.5 โดยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กรมีอิทธิพลร้อยละ 29.5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีอิทธิพล 21.3 ด้านความมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 21.3 และด้านสภาพการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 18.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

อิทธิพลของปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ ที่ส่งผลกระทบต่อผลการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ ในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 42.9 โดยด้านการฝึกอบรมมีอิทธิพลร้อยละ 33.8 และด้านการศึกษา มีอิทธิพลร้อยละ 32.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Nadler & Wiggs, (1989) ได้กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถของพนักงานผ่านการศึกษ การพัฒนา และการฝึกอบรม โดยเฉพาะในการสร้างเส้นทางการเติบโตทางอาชีพ ซึ่งจะมีผลต่อการพึงพอใจและการคงอยู่ของพนักงานในองค์กร ทฤษฎีนี้พบว่าการลงทุนในด้านการพัฒนาบุคลากร โดยการให้โอกาสในการศึกษาและการฝึกอบรมมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จในการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ ปัจจัยเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาความสามารถและความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานไว้ในองค์กร การที่พนักงานรู้สึกว่ามีโอกาสในการพัฒนาทางอาชีพและมีทักษะที่ดีขึ้น มักจะมีแนวโน้มที่จะอยู่ในองค์กรนานขึ้นและมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่ส่งผลกระทบต่อผลการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 55.2 โดยด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีอิทธิพลร้อยละ 28.8 ด้านความก้าวหน้ามีอิทธิพลร้อยละ 25.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (1959) ทฤษฎีการจูงใจ Herzberg (Motivation – Hygiene Theory) ศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีแรงจูงใจ โดยพบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เกิดจากลักษณะภายในและภายนอกของตัวงาน ซึ่งจากการศึกษาของ Herzberg ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจาก ลักษณะของงาน (Job Content) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ หรือเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง อิทธิพลของปัจจัยด้านอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่ส่งผลกระทบต่อผลการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านปัจจัยค่าจูน ในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 63.5 โดยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กรมีอิทธิพลร้อยละ 29.5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีอิทธิพล 21.3 ด้านความมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 21.3 และด้านสภาพการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 18.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (1959) ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน

(Job Content) เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พึงพอใจในงานลง ปัจจัยนี้ไม่ถือว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลอยากทำงานมากขึ้น แต่ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในการทำงาน ป้องกันไม่ให้คนรู้สึกอยากออกจากงาน ซึ่งหากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้คนทำงานไม่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า ควรมีการจัดฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและองค์กร โดยเฉพาะการฝึกอบรมทักษะที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า การจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือทักษะด้านเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยเพิ่มคุณภาพในการทำงานและความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างทักษะและเพิ่มขีดความสามารถให้กับพนักงาน

2. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า องค์กรควรมีการวางแผนเส้นทางการเติบโต (Career Path) ให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถมองเห็นโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือพัฒนาในสายอาชีพ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความมุ่งมั่นในการทำงาน และสร้างสภาพแวดล้อมที่พนักงานรู้สึกว่าจะได้รับการยอมรับและเคารพ โดยการเสริมสร้างวัฒนธรรมการให้เกียรติกันในที่ทำงาน เช่น การยกย่องผลงานของพนักงานที่ดี และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน

เอกสารอ้างอิง

การวางแผนกำลังคนสำคัญคืออะไร สำคัญอย่างไร. (2566). สืบค้นจาก

<https://www.humansoft.co.th/th/blog/manpower-planning>

คู่มือการแบ่งประเภทโรงแรมฉบับสมบูรณ์. (2567). สืบค้นจาก

<https://www.siteminder.com/th/r/hotel-classifications/>

สงกรานต์ เขยเล็ก. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Career Development การพัฒนาอาชีพให้พนักงานเก่งมากกว่าเดิม. (2562). สืบค้นจาก

<https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190510-career-development/>

Herzberg, F. (1959). The motivation to work. Wiley.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). Principles of marketing (10th ed.). Prentice Hall.

Nadler & Wiggs. (1989). แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.

<https://shorturl.asia/5dKCE>.



Nadler, D. A. (1980). The psychology of managing organizational behavior. *Management Review*, 69 (2), 3-10.

Newstrom, J. W., & Davis, K. (2007). *Human behavior at work: Organizational behavior* (12th ed.). McGraw-Hill.