

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

Incentives affecting work burnout of hotel staff in Bangkok

อัญชญา มุลทรัพย์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรต้น คือแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการการมีอำนาจ และด้านความต้องการสัมพันธภาพที่ดี และตัวแปรตามคือภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล และด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อายุการทำงาน และลักษณะของงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในค้นคว้า คือพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการค้นคว้า พบว่า พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 267 คน (ร้อยละ 66.8) มีสถานภาพโสด จำนวน 285 คน (ร้อยละ 71.3) อายุ 20 – 40 ปี จำนวน 289 คน (ร้อยละ 72.3) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 291 คน (ร้อยละ 72.8) ลักษณะงานเป็นเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก จำนวน 121 คน (ร้อยละ 30.3) อายุการทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 186 คน (ร้อยละ 46.5) และมีระดับรายได้ 15,000-25,000 บาท จำนวน 242 คน (ร้อยละ 60.5)

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความต้องการความสำเร็จมีค่ามากที่สุด ลำดับถัดมาคือ ความต้องการการมีอำนาจ และความต้องการสัมพันธภาพที่ดีตามลำดับ

ผลว่าวิเคราะห์เกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลงมีค่ามากที่สุด ลำดับถัดมา ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลน้อยที่สุด ตามลำดับ

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the motivations affecting the burnout of hotel staff in Bangkok. An initial variable is the motivation to work, consists of Need for Achievement, Need for Power and Need for Affiliation. The dependent variable is Burnout, consists of Emotional Exhaustion, Depersonalization and Reduce personal accomplishment. By analyzing the data classified by the personal factors of the respondents. Consists of sex, age, status, education, income, year of work and position. The sample group of the research was 400 peoples hotel staff in Bangkok. The data collection tools is an online questionnaire via Google Form.

The research results showed that hotel staff in Bangkok Most of them were 267 females (66.8 percent). Hotel staff 285 peoples were singles (71.3 percent). Age 20-40 years, 289 peoples (72.3 percent). Have a bachelor's degree or equivalent, 291 peoples (72.8 percent). Job description: 121 peoples (30.3 percent) as reservation officers. Working year 1-5 years, 186 peoples (46.5 percent). And have income level 15,000-25,000 baht, 242 people (60.5 percent).

Overall hotel staff motivation at a high level. It was found that Need for Achievement was highest value. Followed by Need for Power and Need for Affiliation.

Burnout of hotel staff at a high level. It was found that Reduce personal accomplishment was highest value. Followed by Emotional Exhaustion and Depersonalization.

Keyword : Motivations, Burnout

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การแพร่ระบาดของ Covid 19 ส่งผลกระทบเป็นอย่างมากต่อธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม ทำให้ไม่มีนักท่องเที่ยวเข้าพักในโรงแรม ทำให้ขาดรายได้ในธุรกิจ จำเป็นต้องปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ มีการเชิญพนักงานออก ลดเงินเดือน ทำให้เกิดการว่างงาน ก่อให้เกิดความเครียดต่อพนักงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมมาจากความเครียดเรื้อรังที่เกิดจากการทำงานให้บริการแก่บุคคลอื่น ผลจากการแพร่ระบาดของ Covid 19 ทำให้พนักงานโรงแรมถูกเชิญออก ถูกลดเงินเดือน ทำให้เกิดความรู้สึกหุดหู่ รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ทำให้เกิดความเครียดสะสมไปนานๆก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout syndrome)

ปัญหาที่พนักงานโรงแรมได้พบเจอส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจและการปฏิบัติงานอย่างมาก แรงจูงใจที่ทำให้ยังอยากปฏิบัติงานในโรงแรมเดิมอยู่ คือ คาดหวังที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง เงินเดือนที่มากขึ้น หรือประสบความสำเร็จในงาน หากได้เลื่อนตำแหน่งจะทำให้มีอำนาจในการสั่งการบุคคลอื่น ทำให้มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับระดับผู้บริหารโดยตรง ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีที่สามารถนำพาให้ได้รับโอกาสต่างๆต่อไป

ด้วยเหตุนี้ทางผู้ดำเนินงานวิจัยจึงทำงานวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อต้องการนำเอาข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยมาปรับปรุงแก้ไขและใช้เป็นแนวทางเพื่อไม่ให้พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

- 1.พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน
- 2.แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1.ตัวแปรต้น ประกอบด้วย
 - 1.1ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อายุการทำงาน และลักษณะของงาน
 - 1.2.แรงจูงใจของ McClelland (1985) ได้แก่
 - 1.2.1.ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement)
 - 1.2.2.ความต้องการการมีอำนาจ (Need for Power)
 - 1.2.3ความต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดี (Need for Affiliation)
- 2.ตัวแปรตาม
 - 2.1.ภาวะหมดไฟในการทำงานของ Maslach and Jackson (1981) ได้แก่
 - 2.1.1ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion)
 - 2.1.2ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล (Depersonalization)
 - 2.1.3ความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง (Reduce personal Accomplishment)

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 66,400 คน โดยมีที่มาจากรายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2563)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยในเดือนเมษายน – มิถุนายน ปี พ.ศ. 2565 ระยะเวลารวม 3 เดือน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

McClelland (1985) มีทฤษฎีการจูงใจที่เน้นการอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จ มีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ถ้าหากไม่สำเร็จก็จะรู้สึกวิตกกังวล แต่ก็มุ่งมั่นทำงานต่อไป แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นี้สามารถกระตุ้นให้มีขึ้นในบุคคลได้

ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland ยึดถือความต้องการของคนที่เป็นแรงจูงใจได้ 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่ และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ บุคคลจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการการมีอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการการยอมรับหรือยกย่อง และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ความต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดี (Need for Affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

Maslach & Jackson (1982 อ้างถึงใน บุญธิดา เทือกสุบรรณ, 2550) ได้อธิบายลักษณะอาการของภาวะหมดไฟในการทำงานประกอบด้วย 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) บุคคลจะมีความรู้สึกท้อแท้ เหนื่อยหน่ายหมดกำลังใจ ขัดแย้งในงานกับบุคคลอื่น ทำให้ขาดความกระตือรือร้นกับสิ่งใหม่ๆ หรือบุคคลอื่น

2. ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) มีความรู้สึกในทางลบของบุคคลต่อผู้อื่น ไม่ต้องการให้ใครมาเกี่ยวข้องกับ มองผู้รับบริการเสมือนวัตถุหรือสิ่งของ ขาดความเอาใจใส่ ไม่ยอมให้บริการ

3. ความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง (Reduce personal accomplishment) มีความรู้สึกทางลบ ไร้ความสามารถ ขาดความสำเร็จ ขาดการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้รับบริการ ไร้ความก้าวหน้าในงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 66,400 คน โดยมีที่มาจากรายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2563)

กลุ่มตัวอย่าง

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Yamane (1973) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน $\pm 5%$ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 ตัวอย่าง เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลและการวิเคราะห์จึงเก็บเพิ่มเป็น 400 ตัวอย่าง แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแรงจูงใจที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย และช่วยออกแบบแบบสอบถาม โดยมีแหล่งดังนี้

- ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้จนครบจำนวน โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
- ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อสร้างแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อายุการทำงาน และลักษณะของงาน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) พบว่า พนักงานงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 267 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 285 คน มีอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 289 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือ

เทียบเท่า จำนวน 291 คน ลักษณะงานเป็นเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก จำนวน 121 คน อายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 186 คน และมีระดับรายได้ 15,000-25,000 บาท จำนวน 242 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) ความต้องการการมีอำนาจ (Need for Power) และความต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดี (Need for Affiliation) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความต้องการความสำเร็จมีค่ามากที่สุด ลำดับถัดมา ความต้องการการมีอำนาจ และความต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดี ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรม ได้แก่ ความรู้สึกล่อล่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) และความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง (Reduce personal Accomplishment) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความรู้สึกลดความสำเร็จลดลงมีค่ามากที่สุด ลำดับถัดมา ด้านความรู้สึกล่อล่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลน้อยที่สุด ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อายุการทำงาน และลักษณะของงาน สรุปได้ดังนี้

พนักงานโรงแรมที่เป็นเพศชาย มีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานโรงแรมที่เป็นเพศหญิง

พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่า มีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานโรงแรมที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ระดับรายได้ 15,000 – 25,000 บาท ระดับรายได้ 25,001- 35,000 บาท และระดับรายได้ 35,001 ขึ้นไป มีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานโรงแรมที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี อายุการทำงาน 1-5 ปี อายุการทำงาน 6-10 ปี และอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานโรงแรมที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานโรงแรมที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น

พนักงานโรงแรมที่มีสถานภาพโสด แต่งงาน และหย่าร้าง มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีแนวโน้มที่จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น

พนักงานโรงแรมที่เป็นผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า พนักงานต้อนรับ พนักงานสัมภาระ เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก พนักงานแคชเชียร์ และพนักงานโรงแรมที่มีลักษณะงานอื่นๆ มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานสัมภาระ มีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมน้อยกว่าเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก และพนักงานแคชเชียร์ และเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก มีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมมากกว่า ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า พนักงานต้อนรับ และพนักงานสัมภาระ และพบว่า พนักงานพนักงานแคชเชียร์ มีภาวะหมดไฟมากกว่าพนักงานต้อนรับ พนักงานสัมภาระ และมีภาวะหมดไฟน้อยกว่าเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก สรุปได้ว่า พนักงานโรงแรมที่เป็นเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก มีแนวโน้มที่จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยค่าสัมประสิทธิ์แรงจูงใจ กรณี พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความต้องการการมีอำนาจ และด้านความต้องการสัมพันธภาพที่ดี ทำให้ความต้องการความสำเร็จขาดความสมดุล เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.277 ,0.222 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งแรงจูงใจด้านความต้องการสัมพันธภาพที่ดีมีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานสูงที่สุด และรองลงมา คือ ด้านความต้องการการมีอำนาจ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาวิจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-40 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ที่ 15,000-25,000 บาท ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี และลักษณะของงานส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก เนื่องจากงานเกี่ยวกับด้านบริการส่วนใหญ่จะมีผู้ให้บริการเป็นเพศหญิง เนื่องจากพนักงานโรงแรมเพศหญิงจะมีลักษณะที่นุ่มนวล มีความละเอียดอ่อนมากกว่าพนักงานโรงแรมเพศชาย โรงแรมส่วนใหญ่จะรับพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เนื่องจากต้องการผู้ที่มีทักษะและความรู้ โดยเฉพาะพนักงานที่มีทักษะด้านภาษาต่างๆ จะทำให้สามารถสื่อสารกับแขกเข้าพักได้เป็นอย่างดี และโรงแรมต้องการพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 ปีขึ้นไป เนื่องจากจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในงานด้านบริการมาก่อน

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาแรงจูงใจของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานโรงแรมมีแรงจูงใจโดยรวม และแรงจูงใจรายด้านอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน แรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานโรงแรมมีความต้องการ โอกาสในการแสดงความรู้ความสามารถที่มี ต้องการได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างาน ต้องการค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่และการปฏิบัติงาน ต้องการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ และแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดซึ่งจะทำให้ประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรมบริการ เนื่องจากคำชมเชยและค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีผลต่อสภาพจิตใจของพนักงาน จึงอยากปฏิบัติงานด้านบริการให้ดี

แรงจูงใจด้านความต้องการการมีอำนาจ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากหากสามารถเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งได้ จะทำให้มีอำนาจในการตัดสินใจและสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้มีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น จะทำให้เป็นที่รู้จักของผู้คน เป็นที่น่านับถือ ผู้คนให้ความยกย่อง

ด้านความต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดี อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานโรงแรมปฏิบัติงานด้านการบริการ ซึ่งทำให้ได้พบกับผู้คนหลากหลายประเภท ทั้งแขกที่เข้าพัก เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ซึ่งพนักงานโรงแรมมีความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดี จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานโรงแรมมีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อ ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานโรงแรมต้องพบเจอกับแขกจำนวนมาก หากการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมมีปัญหา จะให้เกิดความรู้สึกเหนื่อย รู้สึกจิตใจห่อเหี่ยว มีความรู้สึกสิ้นหวังกับงานบริการที่ปฏิบัติอยู่

ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานโรงแรมที่ได้รับการพบเจอแขกจำนวนมาก ที่มีลักษณะนิสัยแตกต่างกัน ทำให้พนักงานโรงแรมเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากพบเจอ ไม่อยากพูดคุย หรือไม่อยากมีปฏิสัมพันธ์อื่นๆกับผู้คน

ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานโรงแรมมีความรู้สึกว่าตนเองปฏิบัติงานด้านบริการผิดพลาดบ่อยครั้ง ปฏิบัติงานด้านบริการได้ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับ มีความรู้สึกผิดหวังกับงานบริการบางส่วนที่ทำได้ไม่ดี ยังไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ และมีความรู้สึกว่าไม่ก้าวหน้าอย่างที่เคยเป็น สาเหตุเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกผิดหวังในตนเอง รู้สึกว่าตนเองยังดีไม่พอ

ตอนที่ 4 ผลจากการทดสอบสมมติฐาน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานโรงแรมที่เป็นเพศชาย มีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานโรงแรมเพศหญิง โดยพนักงานโรงแรมเพศชายมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง มากที่สุด

ภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานโรงแรมที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานโรงแรมที่มีสถานภาพแต่งงาน มีแนวโน้มที่จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่าพนักงานโรงแรมที่มีสถานภาพโสด และพนักงานโรงแรมที่มีสถานภาพหย่าร้าง

ภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามระดับรายได้ พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามลักษณะของงาน พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีลักษณะของงานที่แตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจด้านความต้องการสัมพันธภาพที่ดี มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานสูงสุด และรองลงมา คือ ด้านความต้องการการมีอำนาจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. จากการศึกษ พบว่า พนักงานโรงแรมมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านความต้องการสัมพันธภาพที่ดี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรม ส่งเสริมให้พนักงานในโรงแรมปฏิบัติงานร่วมกัน

2. จากการศึกษ พบว่า พนักงานโรงแรมมีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านความรู้สึกระส่ำระสายความสำเร็จลดลง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร หรือพนักงานระดับหัวหน้าเปิดโอกาสให้พนักงานโรงแรมหรือผู้ได้บังคับบัญชาได้เข้ามาพูดคุย ปรีกษาหารือ และหาวิธีผลักดันให้พนักงานโรงแรมมีความรู้สึกว่าคุณเองสามารถประสบความสำเร็จได้

3. จากการศึกษ พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน ตามลักษณะของงานของพนักงานโรงแรมที่แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก มีแนวโน้มที่จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรม ทำการส่งเจ้าหน้าที่สำรองห้องพักไป

เข้าร่วมการประชุมสัมมนาปฏิบัติการที่จัดโดยกระทรวงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือการประชุมสัมมนาที่จัดโดย agency ต่างๆ ซึ่งจะมีผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้

4. จากการศึกษา พบว่า แรงจูงใจด้านความต้องการสัมพันธภาพที่ดี มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานสูงสุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้โรงแรมให้การดูแลพนักงานโรงแรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ให้อคติทัศนคติต่อพนักงานโรงแรมคนใดคนหนึ่ง เพื่อไม่ให้พนักงานโรงแรมคนอื่นๆเกิดความรู้สึกที่โรงแรมไม่มีความเป็นธรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการลดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโรงแรม เนื่องจากหากเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานกับพนักงานโรงแรมแล้ว จะส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานด้านบริการเป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงควรศึกษาว่าหากพนักงานโรงแรมมีภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดขึ้นแล้ว โรงแรมจะมีวิธีการลดภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดกับพนักงานโรงแรมนั้นได้อย่างไรบ้าง และควรหาวิธีการตั้งรับไม่ให้ภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดขึ้นกับพนักงานโรงแรมเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขต่อไป

บรรณานุกรม

พัทธ์ธีรา เงินสุข. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.

วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พัชรินทร์ กลายสุวรรณ. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด.

วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปัญญาภา อัครนิบุตร. (2565). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

บริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการ ด้านท่าอากาศยาน Generation Y.

วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภัทรพร ชนะการณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

โรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา.

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

อาทิตยา เหลืองมันคง. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน :

กรณีศึกษา บริษัทในเครือ สمارท์แลนด์ แอสเสท กรุ๊ป.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

ดิตรัตน์ พิมพาภรณ์, ชลธิชา รุ่งศรี. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน

ระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เขตพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี.

บทความวิจัย อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
สาวตรี ศรีสกุลเตียว, อรสา สิทธิพล, ไอริศยา ปาวพรม, วัชรวิ ปรัชญานุสรณ์, พันชนะ วัฒนเสถียร.
(2020). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมเซ็นทารา
แกรนด์ มิวราจ บีช รีสอร์ท พัทยา.

บทความวิจัยแผนกวิชาการ โรงแรม , วิทยาลัยอาชีวศึกษานครราชสีมา.

ศรีสกุล เกือบแหลม, คด. , เพ็ญภา แดงค้อมยุทธ์, พย.ค. (2019). ภาวะหมดไฟในการทำงาน.

บทความวิชาการวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี,

คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัญญา เจตินัย, รังสิมา หอมเศรษฐี, มณฑิรา จารุเพ็ง. (2563). ปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อภาวะหมด
ไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ.

วารสารวิชาการศิลปะศาสตร์ประยุกต์.

ทิพรัดน์ บำรุงพินิจถาวร. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของ
ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน.

วิทยานิพนธ์สาทรณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ตฤณพงษ์ ทับทิมสี. (2562). ภาวะหมดไฟในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสถานีดับเพลิง
และกู้ภัยลาดกระบ้ง กรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล. (2564). ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชน
ในกลุ่ม Generation Y.

วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ลิจิตา ลิ้มพลโยธิน,รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรวัฒน์ จันทิก.
(2561). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน
โรงแรม เขตอำเภอหัวหิน.

วารสารวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปิยะวดี สุมาลัย. (2021). ภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สถาบันบำราศนราดูร.

บทความวิจัยพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ, สถาบันบำราศนราดูร.

ณอพัชญ์ ใจสะอาด. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากร
บุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด.

วิทยานิพนธ์คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.