

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรม

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์สมมติฐานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรม

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่และร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	165	41.1
หญิง	235	58.8
รวม	400	100.0
2. อายุ		
21-25 ปี	68	17.0
26-30 ปี	149	37.3
31-35 ปี	105	26.3
36-40 ปี	51	12.8
มากกว่า 41 ปี	27	6.8
รวม	400	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	172	43.0
ปริญญาตรี	186	46.5
สูงกว่าปริญญาตรี	42	10.5
รวม	400	100.0
4. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	132	33.0
11,001-15,000 บาท	123	30.0
15,000-20,000 บาท	76	19.0
มากกว่า 20,000 บาท	69	17.3
รวม	400	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
5. สถานภาพสมรส		
โสด	210	52.2
หม้าย/หย่า/แยกกัน	42	10.5
สมรส	148	37.0
รวม	400	100.0
6. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	51	12.8
1-2 ปี	89	22.3
3-4 ปี	97	24.3
มากกว่า 4 ปี	163	40.8
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จำนวน 400 คน มีดังนี้

1. ด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ตามลำดับ
2. ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และมีอายุมากกว่า 41 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ
3. ด้านการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมา จบการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 และจบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ
4. ด้านรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 1, 10,001-15,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

5. ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกัน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

6. ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 4 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 3-4 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลข้อมูลดังกล่าว โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา กล่าวคือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 2-15

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา

ด้านการดูแลเอาใจใส่	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1.องค์กรมีภาพลักษณ์ทางด้านการดูแลเอาใจใส่	3.31	0.93	ปานกลาง
2.พนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์และการดูแลเอาใจใส่ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	3.40	0.92	ปานกลาง
รวม	3.35	0.81	ปานกลาง

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการดูแลเอาใจใส่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานในองค์กรมี

ความสัมพันธ์และการดูแลเอาใจใส่ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.40$) และองค์กรมีภาพลักษณ์ทางด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.31$) ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือ ของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา

ด้านความน่าเชื่อถือ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1. พนักงานในองค์กรมีความรับผิดชอบงานของตนเองอย่างเต็มที่	3.41	0.94	ปานกลาง
2. ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร	3.54	0.10	ดี
รวม	3.48	0.91	ปานกลาง

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์กรในระดับดี กล่าวคือ ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร ($\bar{X} = 3.54$) และพนักงานในองค์กรมีความรับผิดชอบงานของตนเองอย่างเต็มที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความคิดสร้างสรรค์ ของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา

ด้านความคิดสร้างสรรค์	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1. องค์กรสนับสนุนให้พนักงานคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.40	0.10	ปานกลาง
2. พนักงานในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการทำงานร่วมกัน	3.39	0.96	ปานกลาง
รวม	3.48	0.91	ปานกลาง

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่า ระดับความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์กรด้านความคิดสร้างสรรค์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ องค์กรสนับสนุนให้พนักงานคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.40$) และพนักงานในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.38$) ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความกล้าตัดสินใจ

ด้านความกล้าตัดสินใจ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1. องค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจแก้ไข ปัญหาของตนเอง	3.18	0.97	ปานกลาง
2. พนักงานสามารถตัดสินใจด้วยตัวเองเมื่อพบว่าสิ่งที่ กระทำถูกต้อง	3.33	1.08	ปานกลาง
รวม	3.25	0.89	ปานกลาง

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์กรด้านความกล้าตัดสินใจ พบว่า ระดับความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์กรด้านความกล้าตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความกล้าตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานสามารถตัดสินใจด้วยตัวเองเมื่อพบว่าสิ่งที่กระทำถูกต้อง ($\bar{X} = 3.33$) และองค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาของตนเอง ($\bar{X} = 3.18$) ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรม
องค์กรโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา

ด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.35	0.81	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.48	0.91	ปานกลาง
ด้านความคิดสร้างสรรค์	3.39	0.89	ปานกลาง
ด้านความกล้าตัดสินใจ	3.25	0.96	ปานกลาง
รวม	3.37	0.76	ปานกลาง

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.48$) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.39$) ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.35$) ด้านความกล้าตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ	3.34	0.97	ปานกลาง
2. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร	3.75	0.90	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า	3.20	0.11	ปานกลาง
รวม	3.43	0.79	ปานกลาง

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับดี กล่าวคือ ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร ($\bar{X} = 3.75$) และมีความคิดเห็นด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.43$) และท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า ($\bar{X} = 3.20$) ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความรู้สึก

ด้านความรู้สึก	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของท่าน	3.34	0.92	ปานกลาง
2. เมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรท่านในทางไม่ดีท่านจะ รู้สึกไม่พอใจและพูดได้ตอบว่าไม่เห็นด้วยทันที	3.46	0.10	ปานกลาง
รวม	3.40	0.88	ปานกลาง

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง คือ เมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรท่านในทางไม่ดีท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดได้ตอบว่าไม่เห็นด้วยทันที ($\bar{X} = 3.46$) และท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของท่าน ($\bar{X} = 3.34$) ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้

ด้านการรับรู้	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร	3.19	0.10	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้าง แรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่าน	3.19	0.10	ปานกลาง
3. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความจงรักภักดีต่อองค์กร	3.51	0.10	ปานกลาง
รวม	400	0.86	ปานกลาง

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับดี กล่าวคือ ท่านมีความรู้สึกที่ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.51$) และมีความคิดเห็นด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านคิดว่าแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่าน ($\bar{X} = 3.43$) และท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร ($\bar{X} = 3.20$) ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา

ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวม	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	3.25	0.46	ปานกลาง
ด้านความรู้สึก	4.40	0.40	ปานกลาง
ด้านการรับรู้	3.32	0.77	ปานกลาง
รวม	3.37	0.76	ปานกลาง

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความรู้สึก ($\bar{X} = 3.40$) ด้านการรับรู้ ($\bar{X} = 3.32$) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร ประกอบด้วย ด้านการสนับสนุน ด้านการให้รางวัล และด้านความขัดแย้ง

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านการสนับสนุน

ด้านการสนับสนุน	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1.ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน	3.30	0.96	ปานกลาง
2.หากท่านมีความรู้ความสามารถหรือวุฒิการศึกษาเพิ่มขึ้นท่านจะได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.29	0.03	ปานกลาง
3.ท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตน	3.40	0.10	ปานกลาง
รวม	3.33	0.76	ปานกลาง

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้านการสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านบรรยากาศในองค์กรในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตน ($\bar{X} = 3.40$) ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน ($\bar{X} = 3.30$) และหากท่านมีความรู้ความสามารถหรือวุฒิการศึกษาเพิ่มขึ้นท่านจะได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 3.29$) ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านการให้รางวัล

ด้านการให้รางวัล	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1.องค์กรของท่านมีการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรที่ตั้งใจทำงาน	3.36	0.10	ปานกลาง
2.ผู้บังคับบัญชาได้นำผลงานมาพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นและเงินเดือนประจำปี	3.32	0.10	ปานกลาง
3.องค์กรมีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆพร้อมตามที่บุคลากรต้องการ	3.26	0.12	ปานกลาง
4.ผู้บังคับบัญชาจะสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กรเสมอ	3.19	0.10	ปานกลาง
5.พนักงานในองค์กรได้รับการพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานเมื่อมีความรู้และคุณสมบัติที่เหมาะสม	3.30	0.10	ปานกลาง
รวม	3.37	0.76	ปานกลาง

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้านการสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านบรรยากาศในองค์กรในระดับปานกลาง คือ องค์กรของท่านมีการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรที่ตั้งใจทำงาน ($\bar{X} = 3.36$) ผู้บังคับบัญชาได้นำผลงานมาพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นและเงินเดือนประจำปี ($\bar{X} = 3.32$) องค์กรมีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆพร้อมตามที่บุคลากรต้องการ ($\bar{X} = 3.26$) พนักงานในองค์กรได้รับการพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานเมื่อมีความรู้และคุณสมบัติที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.30$) และผู้บังคับบัญชาได้นำผลงานมาพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นและเงินเดือนประจำปี ($\bar{X} = 3.19$) ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความขัดแย้ง

ด้านความขัดแย้ง	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1.พนักงานในองค์กรของท่านมีความคิดเห็นแตกต่างกันบ้าง ในการทำงานทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน	3.30	0.79	ปานกลาง
2.ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นต่อ กรณีความขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆที่ เกิดขึ้น	3.30	0.10	ปานกลาง
รวม	3.30	0.83	ปานกลาง

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้านความขัดแย้งโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านบรรยากาศในองค์กรในระดับปานกลาง คือ พนักงานในองค์กรของท่านมีความคิดเห็นแตกต่างกันบ้างในการทำงานทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.30$) และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 3.30$) ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา

ด้านบรรยากาศในองค์กรโดยรวม	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านการสนับสนุน	3.33	0.76	ปานกลาง
ด้านการให้รางวัล	3.28	0.88	ปานกลาง
ด้านความขัดแย้ง	3.30	0.83	ปานกลาง
รวม	3.30	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านบรรยากาศในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการสนับสนุน ($\bar{X} = 3.33$) ด้านความขัดแย้ง ($\bar{X} = 3.30$) ด้านการให้รางวัล ($\bar{X} = 3.28$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรม

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา

ประสิทธิผลการทำงาน	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1.การทำงานในตำแหน่งที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ในระยะแรกที่เข้าทำงาน ท่านยังไม่ค่อยเข้าใจงานในหน้าที่มากนักแต่ค่อยเข้าใจมากขึ้นในเวลา ต่อมา	3.35	0.98	ดี
2.ท่านเข้าใจระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านเป็นอย่างดี จึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ	3.70	0.10	ดี
3.ท่านสามารถทำงานในตำแหน่งได้ดีและมีผลงานเพิ่มมากขึ้น เป็นลำดับ	3.54	0.10	ดี
4. ท่านสามารถทำงานในตำแหน่งที่ตรงกับความรู้ที่เรียนมาดังนั้น ท่านสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ดังกล่าวกับงานของท่าน	3.47	0.10	ปานกลาง
5. ท่านมีความสุขสนุกในการทำงานและพึงพอใจในผลงานของท่าน	3.53	0.10	ดี
6. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมของท่านประสบความสำเร็จ	3.48	0.99	ปานกลาง
7. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานโดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย	3.32	0.99	ปานกลาง
8.งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบมากแต่ท่านก็ไม่ห่อถ้อย	3.44	0.11	ปานกลาง

ตาราง 15 (ต่อ)

ประสิทธิผลการทำงาน	$(\bar{X})$	(S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
9. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่ขณะนี้เป็นการที่ท่านทำท่ายและมีโอกาสก้าวหน้ามากขึ้นตามลำดับ	3.47	0.10	ปานกลาง
10. ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือปัญหาในการทำงานและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	3.55	0.10	ดี
11. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงานท่านสามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี	3.52	0.10	ดี
12. ท่านนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานต่อผู้บังคับเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น	3.53	0.95	ดี
13. ท่านได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆในเรื่องงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือได้บังคับบัญชาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น	3.45	0.95	ปานกลาง
14. หัวหน้างานท่านเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่านและมักจะยกย่องชมเชยอยู่เสมอ	3.33	0.11	ปานกลาง
รวม	3.49	0.77	ปานกลาง

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นในด้านประสิทธิผลการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านเข้าใจระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านเป็นอย่างดีจึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.70$) การทำงานในตำแหน่งที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ในระยะแรกที่เข้าทำงานท่านยังไม่ค่อยเข้าใจงานในหน้าที่มากนักแต่ค่อยเข้าใจมากขึ้นในเวลาต่อมา ($\bar{X} = 3.55$) ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือปัญหาในการทำงานและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.55$) ท่านสามารถทำงานในตำแหน่งได้อย่างดีและมีผลงานเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ($\bar{X} = 3.54$) ท่านนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานต่อผู้บังคับเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.53$) ท่านมีความสุขสนุกในการทำงานและพึงพอใจในผลงานของท่าน ($\bar{X} = 3.53$) และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงานท่านสามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ และมีความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมของ

ท่านประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.48$) ท่านสามารถทำงานในตำแหน่งที่ตรงกับความรู้ที่เรียนมา ดังนั้นท่านสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ดังกล่าวกับงานของท่าน ($\bar{X} = 3.47$) ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านอยู่ขณะนี้ เป็นงานที่ทำพ่ายและมีโอกาสก้าวหน้ามากขึ้นตามลำดับ ($\bar{X} = 3.47$) ท่านได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ในเรื่องงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือได้บังคับบัญชาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.45$) งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบมากแต่ท่านก็ไม่ท้อถอย ($\bar{X} = 3.44$) และท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานโดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย ($\bar{X} = 3.32$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์สมมติฐานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรม

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานในด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลประสิทธิผลการทำงานในภาพรวมของพนักงานโรงแรม

Model	B	Std. error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	-0.610	0.215		-2.844	0.005
ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรด้านการดูแลเอาใจใส่	-.014	.046	-.015	-.307	.759
ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรด้านความน่าเชื่อถือ	.033	.037	.036	.092	.368
ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรด้านความคิดสร้างสรรค์	-.025	.040	-.029	-.628	.530
ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรด้านการตัดสินใจ	.009	.036	.012	.257	.797
ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	.184	.041	.189	4.486	.000**
ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้ลึก	.125	.039	.142	3.228	.001**
ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้	.152	.042	.170	3.601	.000**
ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้านการให้รางวัล	.143	.048	.198	2.986	.003**
ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้านการสนับสนุน	.201	.048	.164	4.192	.000**
ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้านความขัดแย้ง	.156	.032	.168	4.872	.000**
R	R-square	Adjusted R	Std. Error of the Estimate	F	Sig
.826	.683	.675	.44362	83.77	.000

*significant level at 0.05

** significant level at 0.01

จากตาราง 16 พบว่า ตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา ได้แก่ ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้านการให้รางวัล ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้านการสนับสนุน และปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้านความขัดแย้ง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา ได้ร้อยละ 68.3 ($R\text{-square}=.683$) แสดงว่ายังมีปัจจัยในด้านอื่นๆ อีกถึงร้อยละ 31.7 ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา ซึ่งผลการทดสอบที่ได้มีความสอดคล้องกับสมมติฐาน โดยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานโดยรวมของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา และสามารถเขียนสมการ ได้ดังนี้

ประสิทธิผลการดำเนินงาน = $+ .201$ ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรในด้านการสนับสนุน $+ .184$ ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก $+ .156$ ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรในด้านความขัดแย้ง $+ .152$ ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรในการรับรู้ $+ .143$ ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรในการให้รางวัล $+ .125$ ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านความรู้สึก

จากสมการจะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้านการให้รางวัล ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้านการสนับสนุน และปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้านความขัดแย้ง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา