

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวี เชียงใหม่ ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) รวมทั้งสิ้น 500 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน 389 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 77.8 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 229 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 58.9 อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 214 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 55.0 โดยมีสถานภาพโสดจำนวน 197 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 50.6 ภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ จำนวน 330 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 84.83 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 160 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 41.13 สังกัดในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 64 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 16.5 อายุการทำงานอยู่ในช่วง 4-5 ปี จำนวน 126 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 32.4 มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 253 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 65.0 เป็นพนักงานประจำ จำนวน 280 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 72.0 ทำงานในระดับตำแหน่งที่ 5 (พนักงานระดับปฏิบัติการ) จำนวน 111 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 28.5 ได้รับสวัสดิการอาหาร จำนวน 389 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 100.0

กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน 111 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 56 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 50.5 อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 71 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 64.0 โดยมีสถานภาพโสด จำนวน 72 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 64.86 ภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ จำนวน 87 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 78.38 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 53 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 47.75 สังกัดในแผนกแม่บ้าน จำนวน 23 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 20.7 อายุการทำงานอยู่ในช่วง 4-5 ปี จำนวน 41 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 36.9 มีรายได้ 5,000-10,000 บาทจำนวน 77 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 69.4 เป็นพนักงานประจำ จำนวน 89 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 80.2 ทำงานในระดับตำแหน่งที่ 5 (พนักงานระดับปฏิบัติการ) จำนวน 64 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 57.7 ได้รับสวัสดิการอาหาร จำนวน 111 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 100.0

ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวี เชียงใหม่ โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit model) โดยกำหนดตัวแปร 25 ตัวแปรด้วยเทคนิควิธีวิเคราะห์ marginal effects ผลการศึกษาได้ค่า McFadden  $R^2$  เท่ากับ 0.54956 และ

ค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ 86.80% และปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวี เชียงใหม่ ของกลุ่มตัวอย่างด้วยความเชื่อมั่น 99% หรือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1% ( $\alpha = 0.01$ ) ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือปัจจัยด้านสวัสดิการยูนิฟอร์ม รองลงมา ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านเงินช่วยเหลือค่าทำศพและการแต่งงาน ปัจจัยด้านการทำงานตามที่หัวหน้างานมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จได้ ปัจจัยด้านงานที่รับผิดชอบทำให้มีโอกาสนในการก้าวหน้า และ ปัจจัยด้านภูมิภานอยู่ในภาคเหนือ ตามลำดับ ด้วยความเชื่อมั่น 95% หรือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ( $\alpha = 0.05$ ) ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีความรู้สึเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน และด้วยความเชื่อมั่น 90% หรือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 10% ( $\alpha = 0.1$ ) ได้แก่ ปัจจัยด้านปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบมีความเหมาะสม ปัจจัยด้านการได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น ปัจจัยด้านการเป็นพนักงานระดับหัวหน้า และปัจจัยด้านสถานภาพแต่งงาน ตามลำดับ

เนื่องจากโรงแรมได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ การปิดสนามบินสุวรรณภูมิ และไข้หวัด 2009 ส่งผลให้จำนวนแขกที่เข้าพักน้อยลงพนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยกับนโยบายการลดชั่วโมงการทำงานและเห็นด้วยต่อการปรับวิธีการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ดังนั้นแล้ว การศึกษาในครั้งนี้พนักงานจึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หรือปัจจัยด้านการปกครอง กับผู้บังคับบัญชา

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวี เชียงใหม่ ผลจากการศึกษาครั้งนี้ควรนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์โดยใช้เป็นแนวทางแก่โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวี เชียงใหม่ และโรงแรมระดับหรูหราต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป ดังข้อเสนอแนะที่สรุปได้ดังนี้ คือ ปัจจัย ด้านสวัสดิการยูนิฟอร์ม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน ของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวี เชียงใหม่ มาก ดังนั้นโรงแรมควรให้ความสำคัญปัจจัยนี้มากๆ โดยให้มีการจัดหาชุดยูนิฟอร์มที่มีความสวยงามแสดงถึงความเป็นไทย สะอาด มีขนาดที่พอดีตัว มีความคงทนและใหม่อยู่เสมอ ให้แก่พนักงานเนื่องจากการที่มีชุดยูนิฟอร์มที่ดีสวมใส่ทำให้พนักงานยังมีความภูมิใจที่ได้สวมใส่เสื้อผ้าที่สวยงามและดูดี ทั้งยังสามารถประหยัดเงินในการหาซื้อชุดยูนิฟอร์ม เนื่องจากราคาเสื้อผ้าที่ดีในปัจจุบันมีราคาที่สูงขึ้น

ปัจจัยด้านเงินช่วยเหลือค่าทำศพและการแต่งงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญเช่นกัน ดังนั้นแล้วโรงแรมควรให้ความสำคัญ เนื่องจากพนักงานของเราส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี มีโอกาสที่จะแต่งงานสูง

ส่งผลให้ปัจจัยนี้พนักงานให้ความสำคัญ โรงแรมควรจะมีนโยบายปรับเพิ่มเงินค่าช่วยเหลืองาน  
แต่งงาน

ปัจจัยด้านการทำงานตามที่หัวหน้างานมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จได้ เป็นปัจจัยที่ทำให้  
พนักงานมีขวัญและกำลังใจเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากพนักงานส่วนมากอยู่ในวัยกลางคน ซึ่งเป็นวัยที่  
ความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับผลงานในการทำงานมาก ดังนั้นหัวหน้างานควรให้ความสำคัญ  
โดยในการมอบหมายงานแต่ละครั้ง ควรมีการพิจารณาถึงงานนั้นๆ ว่ามีความเหมาะสมกับบุคคล  
นั้นหรือไม่ ให้ระยะเวลาการทำงานที่เหมาะสม ให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการทำงานนั้นๆ  
เพื่อที่จะสามารถช่วยให้งานชิ้นนั้นบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านงานที่รับผิดชอบทำให้มีโอกาสนในการก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อขวัญ  
และกำลังใจของพนักงาน ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นว่าพนักงานของเราส่วนมากอยู่ในช่วงวัยกลางคน  
ที่มุ่งมั่นต่อการทำงานดังนั้นแล้วงานทุกชิ้นที่รับผิดชอบอยู่จะต้องเอื้ออำนวยให้พนักงานมีโอกา  
จะสามารถพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานในระดับที่สูงขึ้นได้

ปัจจัยด้านภูมิภานอยู่ในภาคเหนือ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญต่อการมีขวัญและกำลังใจในการ  
ทำงาน เนื่องจากการทำงานและได้กลับบ้านพักผ่อนกับครอบครัวทำให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย  
และมีกำลังใจในการปฏิบัติงานในวันต่อไป ดังนั้นแล้วข้อมูลตรงนี้จะมียประโยชน์ต่อฝ่ายทรัพยากร  
บุคคล หากจะต้องคัดเลือกพนักงานใหม่ควรที่จะคัดเลือกพนักงานส่วนมากที่มีภูมิลำเนาในภาคเหนือ

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือกลุ่มของพนักงาน  
โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวี เชียงใหม่ ทั้งนี้อาจทำให้ผลการศึกษาที่ได้สามารถ  
นำไปใช้ได้อย่างจำกัด ควรขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังโรงแรมระดับหรูหรารอื่นๆในจังหวัดเชียงใหม่  
เพื่อที่ได้ผลการศึกษาที่หลากหลาย ที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้
- 2) ปัจจัยหลักที่ได้จากการสรุปผลการศึกษาเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญมากสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง  
สามารถนำไปใช้ในการวางแผนในการพัฒนาขวัญและกำลังใจของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน โอ  
เรียนเต็ล ดาราเทวี เชียงใหม่
- 3) จากการศึกษาครั้งนี้โรงแรมระดับหรูหราในจังหวัดเชียงใหม่สามารถนำไปใช้เป็น  
แนวทางหรือนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาขวัญและกำลังใจของพนักงาน โรงแรมของตนได้