



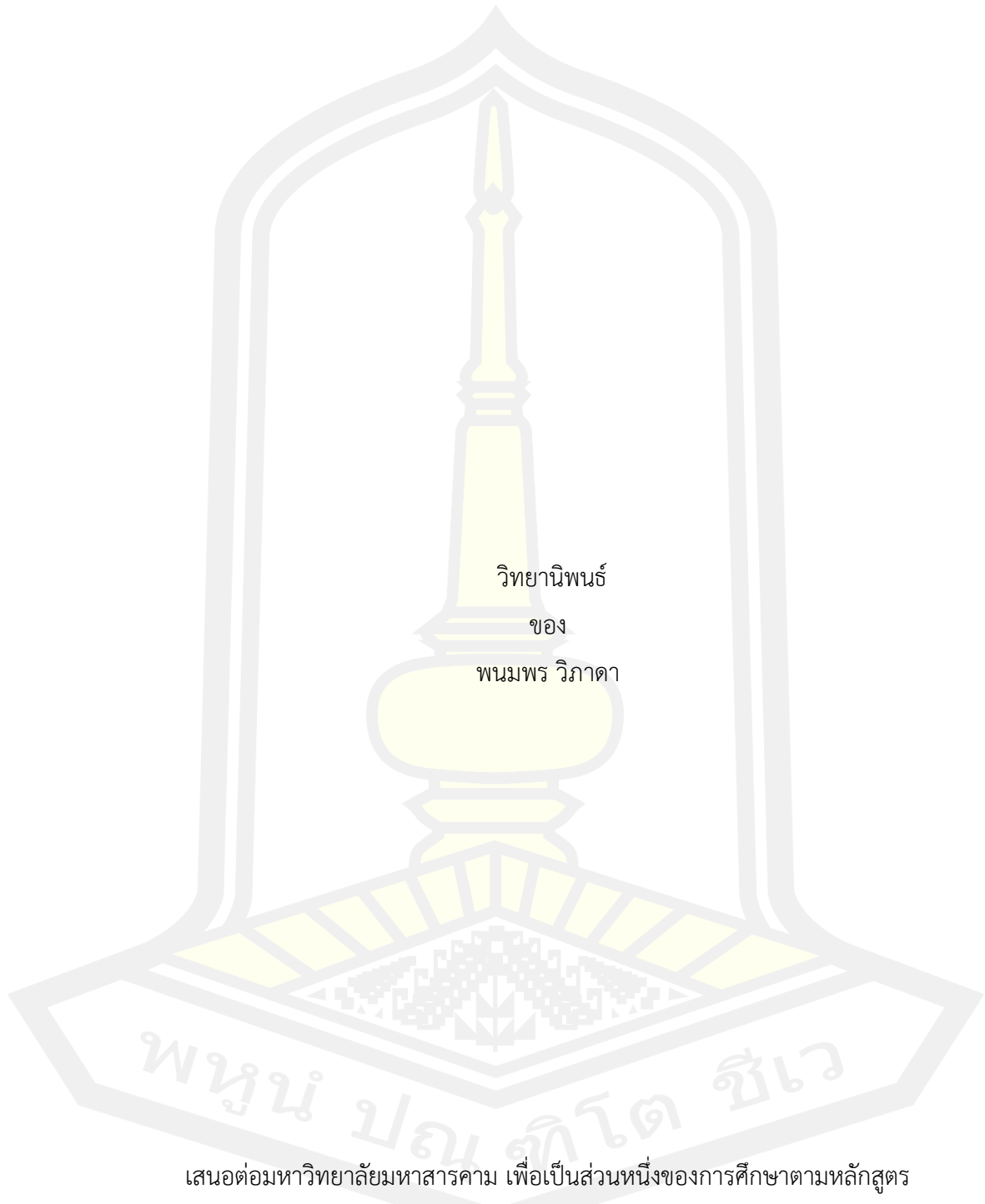
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

วิทยานิพนธ์
ของ
พนมพร วิภาดา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม
ธันวาคม 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

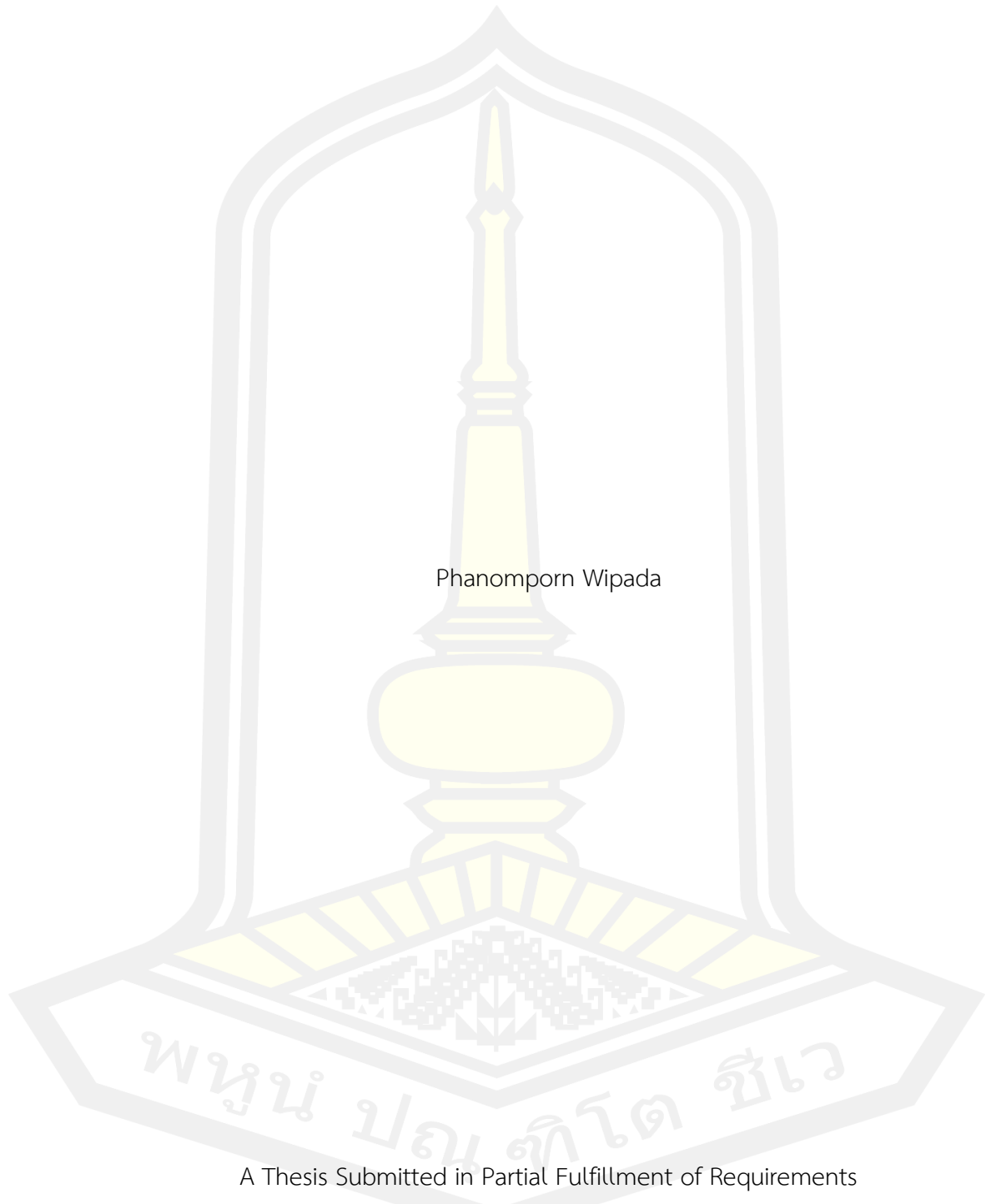


เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ธันวาคม 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Factors Associated with Hotel Staff Retention in Buriram Province



Phanomporn Wipada

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Master of Arts (Tourism and Hotel Management)

December 2022

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสาวพนมพร วิภาดา
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(อ. ดร. ศิริวรรณ กวางเพ็ง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผศ. ดร. ลินจง โพชารี่)

..... กรรมการ

(อ. ดร. โอชญญา บัวธรรม)

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(ผศ. ดร. สุวภัทร ศรีจองแสง)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม ของมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม

.....
(ศ. ดร. ปฐม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม

.....
(รศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์		
ผู้วิจัย	พนมพร วิภาดา		
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลินจง โพชาริ		
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชา	การจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีที่พิมพ์	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยด้านบริหารภายในองค์กรและภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จากนั้นนำมาผลที่ได้มาเสนอแนะแนวทางในการจัดการการคงอยู่เพื่อรักษาพนักงานในโรงแรม ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม โดยการวิจัยเชิงปริมาณ คือ การแจกแบบสอบถามพนักงานโรงแรม จำนวน 225 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม จำนวน 10 คน โดยสถิติที่ใช้เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ กรณีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยการทดสอบค่า F

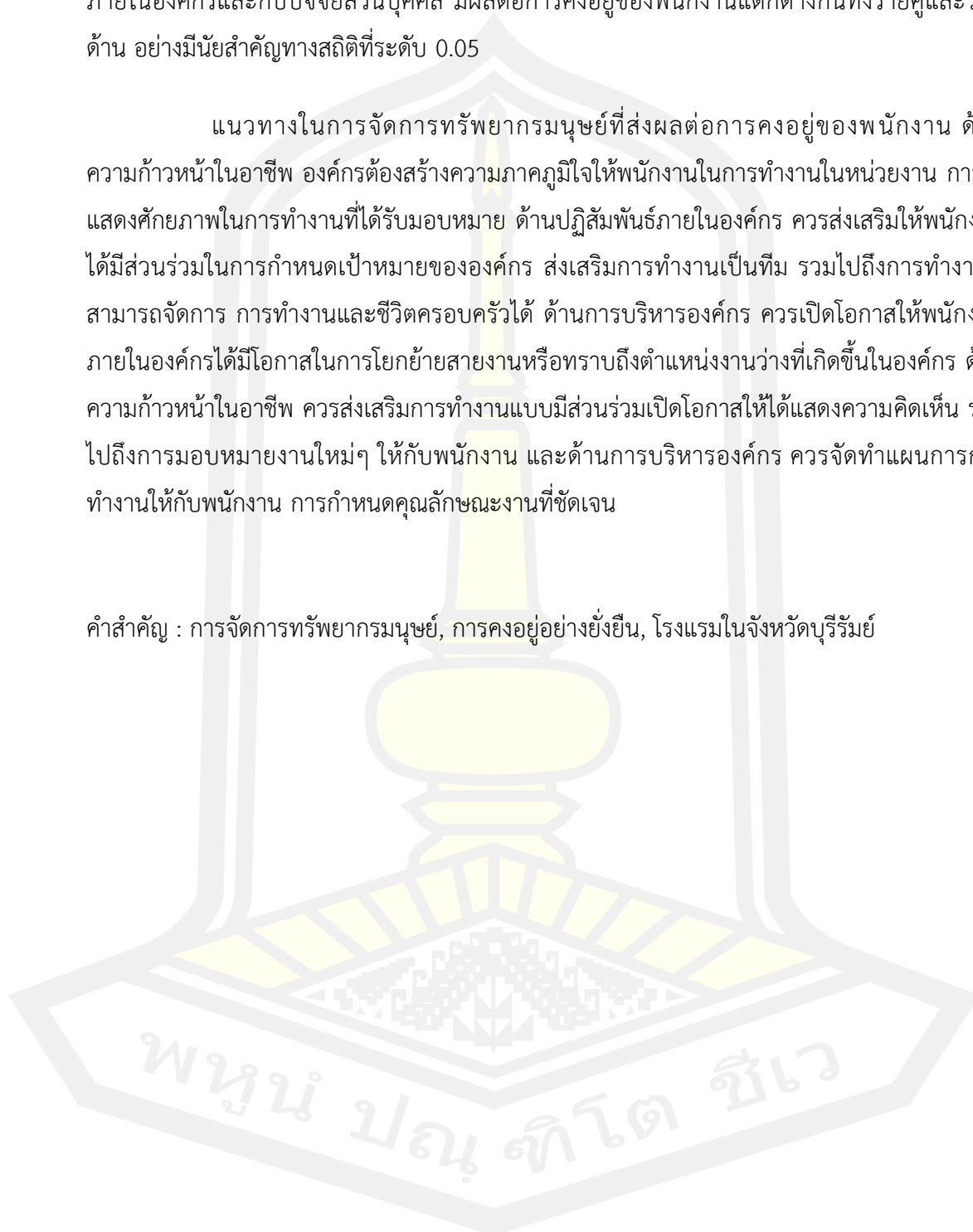
ผลการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นพนักงานส่วนหลัง มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และพนักงานโรงแรมเกือบทั้งหมดมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดบุรีรัมย์

ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยรายด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ ด้านการบริหารองค์กร ส่วนปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยรายด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งปัจจัยด้านการบริหาร ภายในองค์กรและกับปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานแตกต่างกันทั้งรายคู่และราย ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน ด้าน ความก้าวหน้าในอาชีพ องค์กรต้องสร้างความภาคภูมิใจให้พนักงานในการทำงานในหน่วยงาน การได้ แสดงศักยภาพในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ควรส่งเสริมให้พนักงาน ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม รวมไปถึงการทำงานที่ สามารถจัดการ การทำงานและชีวิตครอบครัวได้ ด้านการบริหารองค์กร ควรเปิดโอกาสให้พนักงาน ภายในองค์กรได้มีโอกาสในการโยกย้ายสายงานหรือทราบถึงตำแหน่งงานว่างที่เกิดขึ้นในองค์กร ด้าน ความก้าวหน้าในอาชีพ ควรส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วมเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็น รวมไปถึงการมอบหมายงานใหม่ๆ ให้กับพนักงาน และด้านการบริหารองค์กร ควรจัดทำแผนการการ ทำงานให้กับพนักงาน การกำหนดคุณลักษณะงานที่ชัดเจน

คำสำคัญ : การจัดการทรัพยากรมนุษย์, การคงอยู่อย่างยั่งยืน, โรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์



TITLE	Factors Associated with Hotel Staff Retention in Buriram Province		
AUTHOR	Phanomporn Wipada		
ADVISORS	Assistant Professor Linjong Pocharee , Ph.D.		
DEGREE	Master of Arts	MAJOR	Tourism and Hotel Management
UNIVERSITY	Maharakham University	YEAR	2022

ABSTRACT

This study aimed to explore managerial factors, both the internal and external ones, associated with long-term retention of the hotel staffs in Buriram Province in which the findings were applied as a guideline for an effective management of hotel staff retention. Attentively, the researcher adopted a mixed research method in which the quantitative data was collected from the questionnaires provided to 225 hotel staffs and the qualitative data was derived from an interview with a group of 10 hotel executives in which the result analyzed by descriptive statistics to find frequency and percentage. Significantly, both external and internal managerial factors affecting the long-term retention of the hotel staffs in Buriram province were processed by descriptive statistics to find the mean score and standard deviation (S.D.); meanwhile, the research hypothesis were proved by t-test, paired comparison test, One Way ANOVA , and f-test.

The study outcome indicated that the hotel staffs in Buriram were mostly female between 18-30 years old holding a bachelor degree and currently working as the back-office staff. Most of them have been working for at least 5 years and regularly earning 10,001 – 15,000 Baht per month. They were the locals living Buriram.

In term of the internal managerial factors affecting a long-term retention of the hotel staffs, it was found that both single-sided and multi-sided factors were rated with highest scores in which the single-sided factor with the highest score was

the organizational management. On the other hand, the external factors associated with the long term retention of the hotel staffs, both single sided and multi-sided, were rated with high score and the one-sided factor with the highest score was the advancement of technology.

Apparently, the paired comparison test on the human resource management with the external/internal managerial factors and the individual factors indicated that all the factors, both single-sided and multi-sided ones, had different effects on the hotel staff retention with a 0.05 statistical significance.

As a result, the guideline for human resource management to maintain a long-term retention of the hotel staffs should focus on: *Career Path* - an organization should build up pride in the workplace amongst the staffs so they could be motivated to show off their best performance to complete the assigned jobs; *Organizational Interaction* - all staffs should be allowed to participate in a process of goal setting, team working, and creating a good work-life balance; *Organizational Management* - the staff should be freely allowed to rotate their positions or be informed about the vacant position of their interest within an organization; *Career Path* - the staff participation should be broadly promoted to allow all staffs to fairly share ideas about their work and to be assigned with new challenging jobs; and *Organizational Management*- Operational plans and clear-cut job description should be well prepared for the staffs in all positions.

Keyword : Human Resource Management, Long Term Retention, Hotel in Buriram

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลินจง โพชารี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์ ดร.ศิริวรรณ กวงเพ็ง ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.โอชญญา บัณฑิตธรรม กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิภัทร ศรีจางแสง ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกและกรรมการสอบ ที่กรุณาให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาช่วยเหลืออย่างดียิ่งทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดีผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ที่มีคุณค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณผลงานตำราและเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษาก่อให้เกิดวิทยฉบับนี้ และเจ้าหน้าที่คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่คอยให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและแผนกทรัพยากรบุคคล โรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้ให้ความกรุณาอนุญาตให้ผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่พนักงานของโรงแรมทุกท่าน ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณสมาชิกทุกคนในครอบครัว ที่คอยให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและให้กำลังใจมาโดยตลอด คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำความรู้ไปพัฒนางานที่ทำในองค์กรเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง และส่วนรวมต่อไปในอนาคต

พนมพร วิภาดา

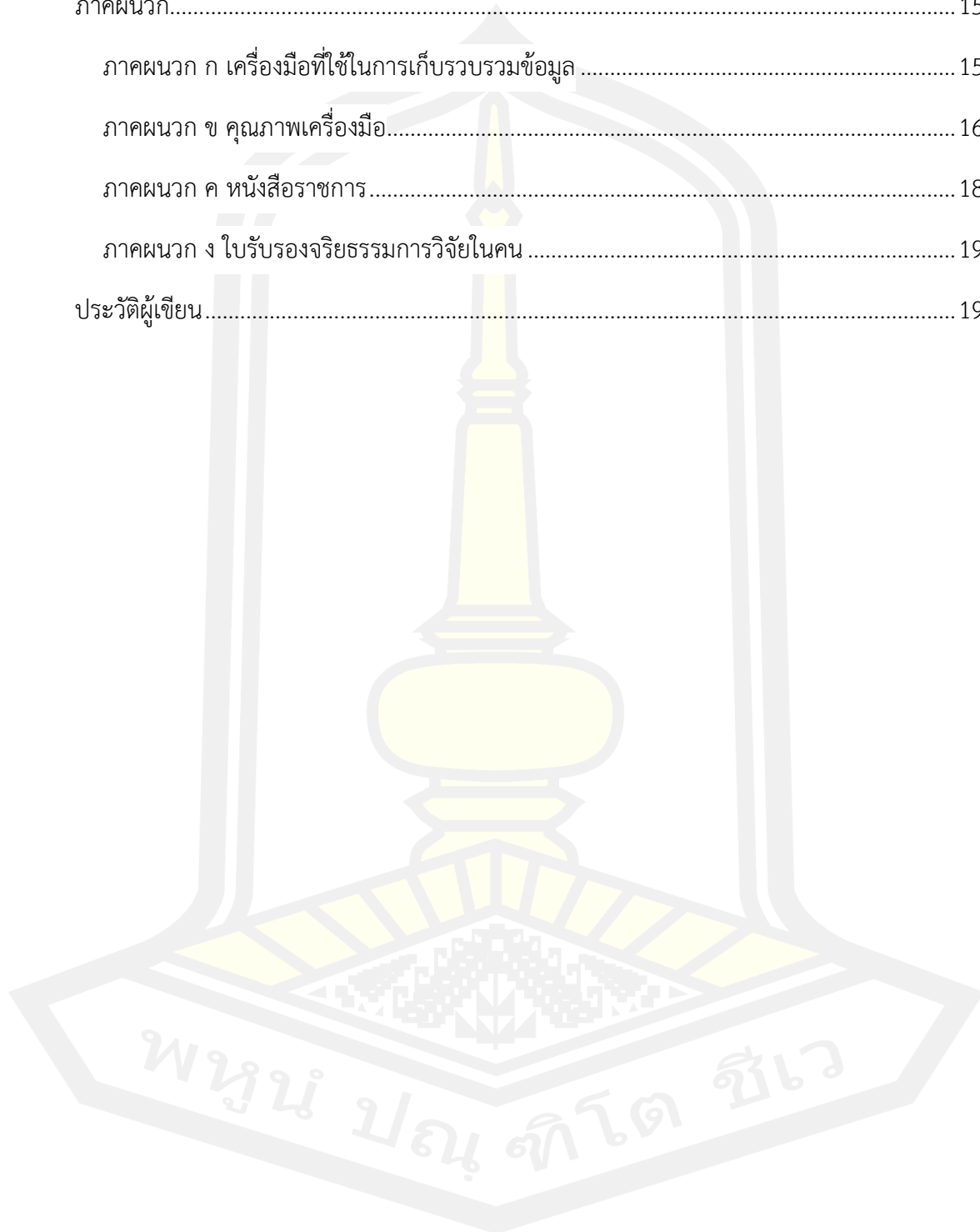
พนมพร ปณฺ ทิโต ชีเว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฌ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	30
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม.....	35
แนวคิดเกี่ยวกับการคงอยู่ของพนักงาน.....	49
บริบทของโรงแรมที่ใช้ในการศึกษาในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์.....	56

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	61
1. งานวิจัยในประเทศ	61
2. งานวิจัยต่างประเทศ	67
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	71
ประชากร กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล	71
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	73
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล	77
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	77
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
สัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร และปัจจัยภายนอก องค์กรตามความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์	81
2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายใน องค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์	88
3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์	104
4. แนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์	126
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	132
สรุปผล	132
อภิปรายผล	138
ข้อเสนอแนะ	146

บรรณานุกรม.....	149
ภาคผนวก.....	156
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	157
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ.....	167
ภาคผนวก ค หนังสือราชการ	180
ภาคผนวก ง ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน	194
ประวัติผู้เขียน.....	197



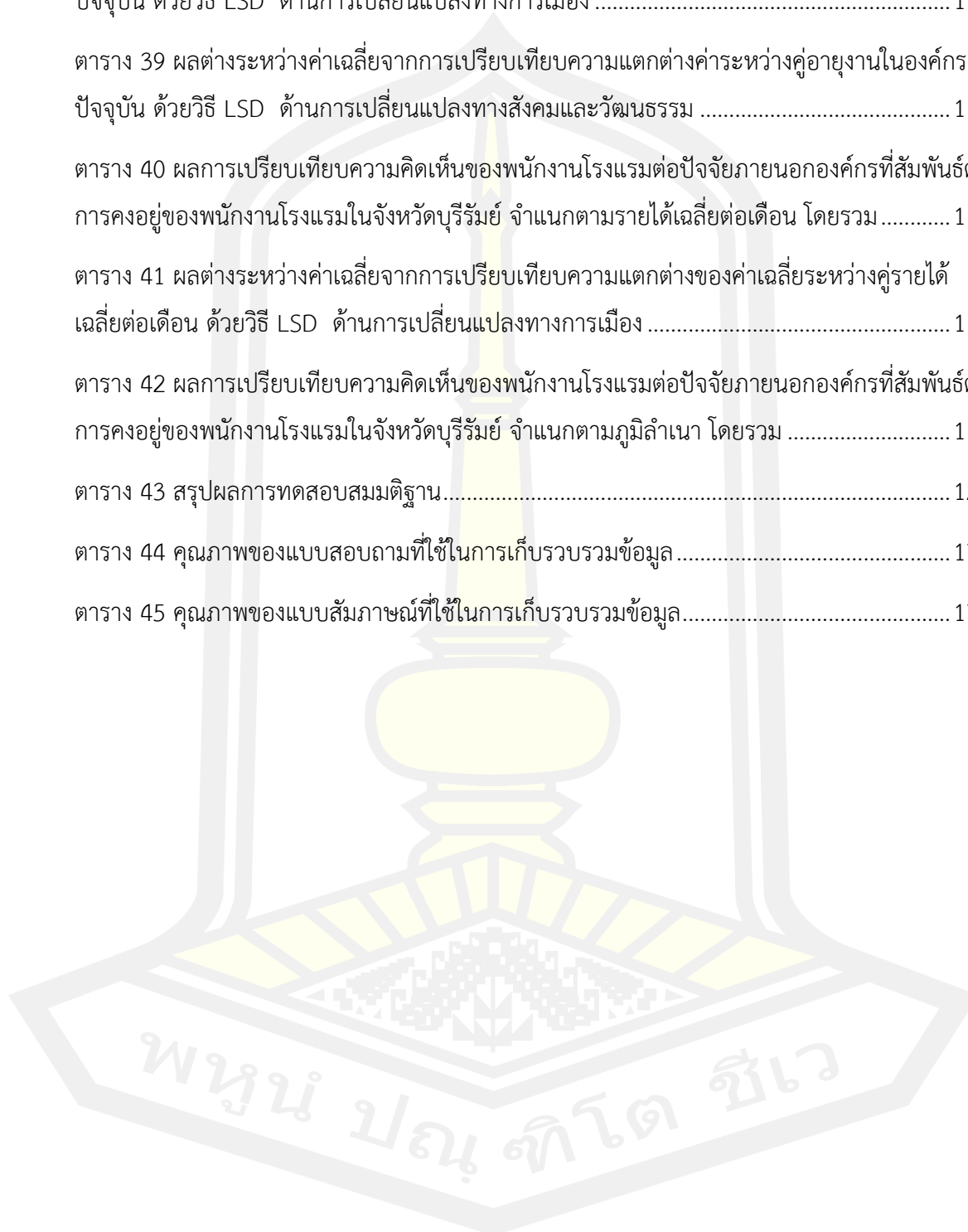
สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 งานวิจัยในประเทศและต่างประเทศเกี่ยวกับกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการคงอยู่ในงานธุรกิจโรงแรม	68
ตาราง 2 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และสัดส่วนการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง	72
ตาราง 3 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม	81
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน	83
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน	86
ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ โดยรวม.....	89
ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุ โดยรวม	89
ตาราง 8 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุ ด้วยวิธี LSD ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร	91
ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม .	91
ตาราง 10 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่ระดับการศึกษาด้วยวิธี LSD ในภาพรวม	93
ตาราง 11 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่ระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร.....	94
ตาราง 12 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่ระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	95
ตาราง 13 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่ระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	96

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยด้านการบริหารภายใน องค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน โดยรวม.....	97
ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยด้านการบริหารภายใน องค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุงานในองค์กร ปัจจุบัน โดยรวม.....	98
ตาราง 16 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่อายุงานใน องค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD โดยรวม.....	99
ตาราง 17 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่อายุงานใน องค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร	99
ตาราง 18 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุงานในองค์กร ปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD ด้านการบริหารองค์กร	100
ตาราง 19 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุงานในองค์กร ปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	100
ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยด้านการบริหารภายใน องค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม.....	101
ตาราง 21 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี LSD ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร.....	103
ตาราง 22 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี LSD ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	103
ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยด้านการบริหารภายใน องค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามภูมิลำเนา โดยรวม	104
ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อ การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ โดยรวม	105

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุ โดยรวม.....	105
ตาราง 26 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุ ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคม	107
ตาราง 27 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุ ด้วยวิธี LSD ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี	107
ตาราง 28 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุ ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง	108
ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม.....	108
ตาราง 30 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	110
ตาราง 31 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง	111
ตาราง 32 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม	112
ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน โดยรวม	113
ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุงานในองค์กรปัจจุบัน โดยรวม ...	114
ตาราง 35 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุงานในองค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD โดยรวม	115
ตาราง 36 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุงานในองค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	115
ตาราง 37 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุงานในองค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี	116

ตาราง 38 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุงานในองค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง	116
ตาราง 39 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุงานในองค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม	117
ตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม	117
ตาราง 41 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง	119
ตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามภูมิลำเนา โดยรวม	119
ตาราง 43 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	120
ตาราง 44 คุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	178
ตาราง 45 คุณภาพของแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	179



สารบัญภาพประกอบ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ภาพประกอบ 2 แผนที่แสดงที่ตั้งของโรงแรมที่ใช้ในการศึกษาในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์	60



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันองค์กรทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือภาคเอกชน ล้วนแล้วแต่ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากสภาวะแวดล้อมที่มีการแข่งขันทวีความรุนแรงมากขึ้น สิ่งสำคัญที่สามารถเสริมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจได้เป็นอย่างดีนั้นคือคุณภาพของบุคลากร ซึ่งแต่ละองค์กรจะให้ความสำคัญและสร้างควมมีเอกลักษณ์ที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะองค์กรจะปรับเปลี่ยนไปในทิศทางใดก็ตาม ทุกความเปลี่ยนแปลงต้องมีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กรแทบทั้งสิ้น การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ควรตระหนักถึงความสมดุลของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เหมาะสมที่สุด ไม่ว่าจะเป็นวัตถุดิบ เงินทุน และทรัพยากรมนุษย์ในทุกองค์กร ล้วนมีบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการก้าวเข้าสู่ความสำเร็จขององค์กร (ปิยาพร ห่องแขง, 2559) เช่นเดียวกันกับธุรกิจโรงแรมเป็นอีกหนึ่งธุรกิจหนึ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกุญแจสำคัญของธุรกิจบริการ ไม่ว่าจะเป็นการกระบวนการคัดเลือก การสรรหา การฝึกอบรม ตลอดจนถึงกระบวนการพัฒนา ทุกกระบวนการมีความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก (ณัฏฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์, 2561)

ประเทศไทยนับเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวต่างชาติจากการมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจติดอันดับโลกกระจายอยู่ตามภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มเติบโตดีต่อเนื่องในช่วงปี 2562-2564 ตามการเติบโตของภาคท่องเที่ยว โดยคาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวไทยจะขยายตัวในอัตราเฉลี่ย 5-7% ต่อปี และ 3-4% ต่อปี ตามลำดับ หนุนให้อัตราเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 71.5-72.5% เทียบกับ 71.4% ในปี 2561 ผู้ประกอบการมีแนวโน้มขยายการลงทุนธุรกิจโรงแรมต่อเนื่องทั้ง 1) ในพื้นที่ท่องเที่ยวหลัก (กรุงเทพฯ พัทยา และภูเก็ต) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการลงทุนของผู้ประกอบการรายใหญ่ทั้งกลุ่มนักลงทุนไทยและต่างชาติ และ 2) จังหวัดศูนย์กลางความเจริญภูมิภาค แหล่งท่องเที่ยวและจังหวัดรองที่ได้รับอานิสงส์จากการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2561) ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมในเมืองท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง รวมถึงธุรกิจโรงแรมในเขตภาคอีสาน มีแนวโน้มการเติบโต ในระหว่างปี พ.ศ. 2561-2563 ตามการเจริญเติบโตของภาคท่องเที่ยว โดยคาดว่า

จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวไทย จะขยายตัวในอัตราเฉลี่ย 8-10% ต่อปี ตามลำดับ จึงเป็นผลให้อัตราการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 68-70% เทียบกับ 68.7% ในปีพ.ศ. 2560 จึงทำให้มีแนวโน้มขยายการลงทุนธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่ภาคอีสานมากขึ้น จังหวัดบุรีรัมย์เป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีแนวโน้มการขยายตัวของธุรกิจเพิ่มขึ้นตามอัตราเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยให้ความสำคัญกับธุรกิจโรงแรมในการสร้างประสิทธิภาพการบริหารงานและมีเป้าหมายในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ชัดเจน โดยหันมาเน้นการพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามธุรกิจโรงแรมยังคงพบปัญหาการลาออกของพนักงานยังเป็นสาเหตุที่สำคัญของการขาดแคลนแรงงานในธุรกิจโรงแรม กำลังคนในระดับปฏิบัติงาน และกำลังคนในธุรกิจโรงแรม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานชั่วคราว (ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ, 2560) ซึ่งขาดทักษะคุณลักษณะทางด้านภาษา และขาดทักษะในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ปัญหาเหล่านี้จึงเป็นปัญหาที่สำคัญที่ส่งผลให้ธุรกิจไม่สามารถวางแผนกำลังคนที่แน่นอนได้ (สำนักงานเลขาธิการ, 2562)

จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีการเติบโตทางด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬาเป็นอย่างมาก โดยในแต่ละปี จังหวัดบุรีรัมย์มีการจัดงานอีเวนต์มากกว่า 60 อีเวนต์ ต่อปี (ประชาชาติธุรกิจ) ด้วยเหตุนี้เอง จึงทำให้จังหวัดบุรีรัมย์เป็นจังหวัดที่มีความคึกคักด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬา และคาดการณ์ว่าแนวโน้มการเติบโตของจังหวัดบุรีรัมย์จะเติบโตต่อเนื่องอย่างแน่นอน (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดบุรีรัมย์, 2561) ด้วยเหตุนี้ทำให้จังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวนโรงแรมเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวตามภาคการเติบโตอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและแนวโน้มการกระตุ้นเศรษฐกิจเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น เมื่อธุรกิจโรงแรมมีจำนวนมากขึ้นความต้องการของพนักงานในด้านการบริการจึงเพิ่มมากขึ้น ขณะที่อุปสรรคสำคัญในการดำเนินธุรกิจโรงแรม คือ ต้นทุนที่สูงขึ้น เช่น ค่าสาธารณูปโภค ราคาสินค้า และพลังงานที่ปรับเพิ่มขึ้น รวมถึงปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในขณะที่การเติบโตทางธุรกิจโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่ปัญหาการลาออกของพนักงานยังคงมีอยู่และค่อนข้างสูง โดยสาเหตุการลาออกส่วนใหญ่มาจากการ ที่ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เหมาะสม โอกาสในการเติบโตในสายงานมีน้อย หน้าที่ความรับผิดชอบไม่ตรงตามความสามารถ รวมถึงการเข้างานเป็นกะเนื่องจากงานโรงแรมเป็นงานบริการ (HR monthly report:Amari Buriram United) และด้วยสาเหตุดังกล่าวส่งผลให้ผู้บริหารในโรงแรมจังหวัดบุรีรัมย์ให้ความสำคัญกับการคงอยู่ของพนักงานในโรงแรมมากขึ้น เพื่อลดปัญหาการลาออกของพนักงานที่อาจจะเกิดขึ้นอยู่เสมอ โดยการหันมาให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เกิดจากปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจะสามารถวัดได้จากการคงอยู่ของพนักงานในโรงแรม (ปิยาพร ท้องแสง, 2559) โดยผ่านกระบวนการคัดเลือก การพัฒนา ตลอดจนการประเมินผล รวมไปถึงปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน อีกทั้งยังเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้มีความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เมื่อกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์เกิดประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention) สูงขึ้นและเกิดความคงอยู่อย่างยั่งยืน

ด้วยหลักการและเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ เพราะทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ เนื่องจากจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นจังหวัดที่มีการเติบโตของธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโรงแรมมีศักยภาพและมีความต้องการพนักงานที่มีใจรักทางด้านการบริการ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ อีกทั้งยังเป็นการศึกษาและหาแนวทางแก้ปัญหาในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านการคงอยู่ของพนักงานในโรงแรม เพื่อนำกระบวนการเหล่านั้นมาปรับใช้ในการพัฒนาและส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีก็จะส่งผลให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรอย่างยั่งยืน ทั้งนี้โรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ยังไม่มีมีการศึกษากระบวนการจัดการอย่างเด่นชัด ซึ่งหากมีการศึกษาข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างมากในการนำกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมมาปรับใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมทั้งในปัจจุบันและอนาคต

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาและวิเคราะห์เอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำสู่การกำหนดตัวแปรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล 7 ด้าน (Belch และ Belch, 2005; Kotler, 2000; ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2553; ภักดี มนะนะเวศ, 2563) ประกอบด้วย
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 ตำแหน่งงานปัจจุบัน
 - 1.5 อายุงานในองค์กรปัจจุบัน

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.7 ภูมิลาเนา

2. ปัจจัยการบริหารภายในองค์กร 4 ด้าน (Kossivi และคณะ, 2014; บรรยงค์ โตจินดา, 2543; ธนิตพงศ์ ไตรพัฒน์พัชร, 2552; กรรณิการ์ สุวรรณศรี, 2556; กรรณิการ์ ศรีไชโย รักษ์, 2561) ประกอบด้วย

2.1 ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร หมายถึง บรรยากาศในการทำงานในองค์กร สังคมสัมพันธ์ มนุษย์สัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการติดต่อสื่อสารของบุคคล ทั้งในระดับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

2.2 ด้านการบริหารองค์กร หมายถึง วิเคราะห์นโยบายและกำหนดกระบวนการด้านการบริหารองค์กร จัดโครงสร้างองค์กร วางแผนการทำงาน และกำหนดขั้นตอนการทำงานชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อให้การบริหารองค์กรมีความเป็นไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ มีความชัดเจน โปร่งใส และรัดกุม

2.3 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การส่งเสริมพนักงานให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงาน การส่งเสริมพนักงานให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน รวมถึงการกระตุ้นและจูงใจพนักงานให้มีความพยายามในการทำงานด้วยการเสริมแรงทางบวก

2.4 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการบริหารบุคคล การคัดเลือกผู้ปฏิบัติงาน การบริหาร และประเมินการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และยุติธรรม การพัฒนาศักยภาพพนักงานด้วยการฝึกอบรม และวิธีการพัฒนาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ การกระตุ้นให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เต็มใจ เต็มความสามารถ รวมถึงกระบวนการบริหารจัดการที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานในองค์กร

3. ปัจจัยภายนอกองค์กร 4 ด้าน (Wheelen และ Hunger, 2002; พักตร์ผจง วัฒนสินธุ์, และพสุ เตชะรินทร์, 2545; ธนิตพงศ์ ไตรพัฒน์พัชร, 2552) ประกอบด้วย

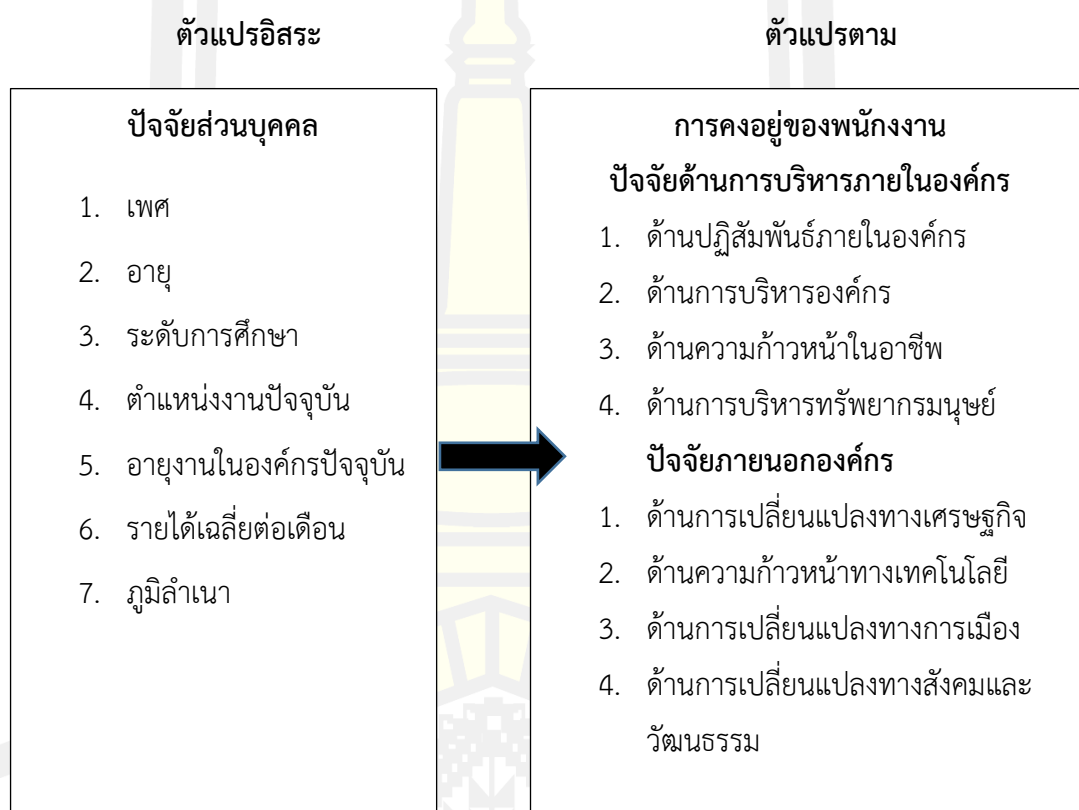
3.1 ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ หมายถึง สภาวะการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนทางเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้งส่งผลต่อการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การจ้างงาน และการตัดสินใจลาออกจากงาน

3.2 ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี หมายถึง การพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและไม่หยุดยั้งของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของผู้คน ส่งผลต่อการทำงาน ทุก ๆ คนมีความจำเป็นต้องเรียนรู้และปรับตัว เพื่อให้ก้าวทันกับเทคโนโลยีที่พัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และการปรับตัวนี้จะทำให้ได้เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ และนำสู่การเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น

3.3 ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารในทุกระดับ ทั้งในระดับท้องถิ่น และระดับประเทศ โดยการเปลี่ยนแปลงนี้อาจส่งผลกระทบต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการหรือกระบวนการทำงาน หรือการโยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

3.4 ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตและการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมทุกระดับ โดยการเปลี่ยนแปลงนี้อาจส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การปรับตัว และการดำเนินชีวิตในการทำงาน

จากตัวแปรข้างต้น สามารถนำเสนอกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของการพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้ประกอบกิจการโรงแรม สามารถนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนา บริหารจัดการกับบุคคลได้อย่างเหมาะสมเพื่อลดอัตราการหมุนเวียน และการรักษาอย่างยั่งยืน

2. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สามารถนำปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการคงอยู่ของพนักงานในโรงแรมมาพัฒนาบุคคลเพื่อลดอัตราการหมุนเวียนของพนักงานโรงแรม

3. พนักงานโรงแรมได้แนวทางในการปรับตัวและสามารถพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

4. สถาบันการศึกษาสามารถนำข้อมูลจากการวิจัย ไปใช้ในการศึกษาและการเรียนรู้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 10 โรงแรม จำนวนรวม 538 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 10 โรงแรม จำนวนรวม 225 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan และ

ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง

1.3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 10 โรงแรม จำนวนรวม 10 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 10 โรงแรม ดังนี้

2.1 โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด

2.2 โรงแรมโมเดน่า บายเฟร์เซอร์ บุรีรัมย์

2.3 โรงแรมครอส ทูไวบ์ บุรีรัมย์

2.4 โรงแรมเครสโค บุรีรัมย์

2.5 โรงแรมฟอร์จูน บุรีรัมย์

2.6 โรงแรมเดอ คิตา ปรีนเซส

2.7 โรงแรมบุรีเทล บุรีรัมย์

2.8 โรงแรมเบสท์ เวสเทิร์น รอยัล บุรีรัมย์

2.9 โรงแรมอัลวาเรซ

2.10 โรงแรมมาเม ซอง

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ดำเนินการระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2565

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

4.1 ตัวแปรต้น จำนวน 1 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

4.2 ตัวแปรตาม จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่

4.2.1 ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร

4.2.2 ปัจจัยภายนอกองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. โรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ หมายถึง ธุรกิจที่มีการจัดการสถานที่เพื่อไว้ใช้สำหรับรับรองผู้เดินทางที่ต้องการพัก โดยมีการจัดเตรียมห้องพักร่วมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้เพื่อบริการผู้ที่เข้าพัก ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้รับการจัดอันดับการบริการในกลุ่ม 3-4 ดาว เป็นโรงแรมขนาดเล็ก ถึง ขนาดกลาง และได้รับการจัดอันดับโรงแรมที่มีผู้เข้าพัก 10 อันดับ

แรก ของจังหวัดบุรีรัมย์ (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดบุรีรัมย์, 2563) โรงแรมที่ใช้เป็นพื้นที่ในการวิจัย จำนวน 10 โรงแรม มีดังนี้

- 1.1 โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด
- 1.2 โรงแรมโมเดน่า บายเฟร์เซอร์ บุรีรัมย์
- 1.3 โรงแรมครอส ทูไวบ์ บุรีรัมย์
- 1.4 โรงแรมเครสโค บุรีรัมย์
- 1.5 โรงแรมฟอร์จูน บุรีรัมย์
- 1.6 โรงแรมเดอ คิตา ปรีนเซส
- 1.7 โรงแรมบุรีเทล บุรีรัมย์
- 1.8 โรงแรมเบสต์ เวสเทิร์น รอยัล บุรีรัมย์
- 1.9 โรงแรมอัลวาเรซ
- 1.10 โรงแรมมาเม ซอง

2. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานประจำของโรงแรมซึ่งเป็นพื้นที่วิจัย ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับหรือรับรอง อำนวยความสะดวก ให้บริการในการติดต่อสื่อสาร และบริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้เข้าพักหรือแขก ซึ่งมาใช้บริการในโรงแรม

3. ผู้บริหารโรงแรม หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้จัดการใหญ่ของโรงแรมซึ่งเป็นพื้นที่วิจัย มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่ง อย่างน้อย 5 ปี

4. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน โดยปัจจัยส่วนบุคคลสามารถนำสู่การทำนายหรือการคาดเดาพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มลักษณะเดียวกันได้ เช่น เพศชายชอบกีฬา เพศหญิงชอบด้านความงาม ผู้มีรายได้น้อยจะมุ่งซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ คนที่มีรายได้มากจะมุ่งซื้อสินค้าที่มีคุณภาพดีและราคาสูง เป็นต้น และเมื่อพิจารณาผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรสะท้อนให้เห็นว่าลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรแตกต่างกัน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้กำหนดปัจจัยส่วนบุคคลที่ใช้ในการศึกษา 7 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน อายุงานในองค์กร ปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา

5. ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งสามารถกำกับ ดูแล และควบคุมได้โดยผู้บริหาร และผู้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องในส่วนของแต่ละปัจจัย ผู้วิจัยกำหนดปัจจัยการบริหารภายในองค์กร สำหรับการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านการบริหารองค์กร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

6. ปัจจัยภายนอกองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่เกิดขึ้นแวดล้อมองค์กร อยู่นอกเหนือการควบคุมและส่งผลกระทบต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กร ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยภายนอกองค์กรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม

7. การคงอยู่ หมายถึง การที่พนักงานเข้าทำงานในองค์กร และตัดสินใจที่จะทำงานในองค์กรนั้น ๆ ต่อไปอย่างต่อเนื่อง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ผู้วิจัยได้การศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
4. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม
5. แนวคิดเกี่ยวกับการคงอยู่ของพนักงาน
6. บริบทของโรงแรมที่ใช้ในการศึกษาในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 7.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

1. ความหมายของโรงแรม

นักวิชาการทั้งต่างประเทศและในประเทศ ได้ให้ความหมายของธุรกิจโรงแรม หรือโรงแรม ไว้ดังนี้

Bhatia (1983) ได้ให้ความหมายของโรงแรมไว้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานประกอบการที่ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีบริการ ด้านอาหาร เครื่องดื่ม และที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก ไว้บริการแก่นักเดินทาง

Gray และ Liquori (1994) ได้ให้ความหมายของโรงแรมไว้ว่า โรงแรม หมายถึง ที่พักแรมของคนเดินทาง และเป็นสถานที่พบปะสังสรรค์ของขุนนาง นักการเมือง พระและบุคคลในท้องถิ่น

ฉันทิช วรรณถนอม (2552) ได้ให้ความหมายของโรงแรมไว้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่สำหรับนักเดินทาง หรือนักท่องเที่ยวที่มาพัก มีบริการหลายรูปแบบแก่ผู้มาพักขึ้นอยู่กับระดับ

ของการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารทะเล เครื่องดื่ม จัดประชุม จัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ ออกกำลังกาย เล่นกีฬา นวดสปา และจำหน่ายของที่ระลึก เป็นต้น

สุพัตรา สร้อยเพชร (2553) ได้ให้ความหมายของโรงแรมไว้ว่า โรงแรม หมายถึง ที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่นักเดินทาง และเก็บค่าเช่าเป็นรายห้อง

ปรีชา แดงโรจน์ (2556) ได้ให้ความหมายของโรงแรมไว้ว่า โรงแรม หมายถึง การดำเนินธุรกิจแบบที่มีสถานประกอบการ จัดตั้งเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่หาที่อยู่ หรือที่พัก มีบริการอาหาร และเครื่องดื่มไว้บริการคนเดินทางอย่างมีแบบแผน มีมาตรการควบคุมตามขอบข่ายของการบริการนั้น ๆ

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของโรงแรมไว้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจจัดตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อกันเรียงกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2558) ได้ให้ความหมายของโรงแรมไว้ว่า โรงแรม หมายถึง ธุรกิจที่พัก สำหรับนักท่องเที่ยวเพื่อการพักค้างคืนชั่วคราวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบาย และปลอดภัย

ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2559) ได้ให้ความหมายของโรงแรมไว้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่ที่นักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการเป็นที่พักค้างคืนชั่วคราวในจุดหมายปลายทางของการเดินทาง ที่พักแรม จึงเป็นแหล่งที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายเงินและเวลามากที่สุดในการท่องเที่ยวครั้งหนึ่ง ๆ

ภคพร กระจาดทอง (2561) ได้ให้ความหมายของโรงแรมไว้ว่า โรงแรม หมายถึง องค์กรที่ประกอบธุรกิจประเภทโรงแรม เป็นศูนย์รวมของพนักงานหรือผู้เป็นสมาชิกร่วม และเป็นศูนย์กลางของคนหรือพฤติกรรมของคนในการทำงานร่วมกัน เพื่อประกอบธุรกิจด้านการบริการให้แก่ลูกค้า

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า โรงแรม หมายถึง ธุรกิจที่มีการจัดการสถานที่เพื่อไว้ใช้สำหรับรับรองผู้เดินทางที่ต้องการพัก โดยโรงแรมจะจัดเตรียมห้องพักพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้เพื่อบริการผู้ที่เข้าพัก

2. ประเภทของโรงแรม

นักวิชาการทั้งต่างประเทศและในประเทศ ได้นำเสนอประเภทของโรงแรม โดยใช้หลักเกณฑ์ในการจำแนกประเภทไว้อย่างหลากหลาย ดังต่อไปนี้

Henkin (1979) ได้แบ่งประเภทของโรงแรมออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ หรือโรงแรมผู้เข้าพักพักไม่ประจำ (Commercial or Transient Hotel) โรงแรมประเภทนี้ มีมากกว่าประเภทอื่น ๆ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเมือง ทั้งนี้เพื่อเตรียมความสะดวกในการติดต่อธุรกิจ ผู้เข้าพักซึ่งพักในโรงแรมดังกล่าวแล้ว เป็นนักธุรกิจ นักท่องเที่ยว ซึ่งมีวัตถุประสงค์พักชั่วคราวเพื่อติดต่อธุรกิจหรือการท่องเที่ยวมิได้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเช่าอยู่เป็นที่พักประจำสำหรับการประกอบธุรกิจ หรือที่อยู่อาศัย โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ หรือโรงแรมผู้เข้าพักพักไม่ประจำดังกล่าวจะจัดบริการความสะดวกสบายต่าง ๆ แก่ผู้เข้าพักอย่างพร้อมเพียง เช่น ห้องอาหาร สถานที่บริการด้านธุรกิจ เช่น การส่งจดหมาย โทรเลข หรือระบบการสื่อสารอื่น ๆ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจและการออกกำลังกาย เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส ฯลฯ และจัดการบริการเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ในการติดต่อธุรกิจ และการพักผ่อนอย่างพอเพียง เพื่อให้เกิดความประทับใจในบริการ

2. โรงแรมพักประจำ (Residential Hotel) โรงแรมประเภทนี้มีวัตถุประสงค์ในการให้ผู้เข้าพักเช่าพักอาศัยอยู่ประจำ มีการจัดห้องอาหารบริการแก่ผู้เข้าพักและลูกค้าทั่วไป ทำเลที่ตั้ง โดยปกติแล้วอยู่ในบริเวณชานเมืองเพื่อเหมาะแก่การเป็นที่พักอาศัย แต่ก็มีบางโรงแรมตั้งอยู่ใกล้ย่านธุรกิจ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพักในการติดต่อประสานงาน

3. โรงแรมรีสอร์ท (Resort Hotel) โรงแรมประเภทนี้ ตั้งอยู่ใกล้บริเวณที่ใกล้ชิดกับธรรมชาติ เช่น ชายทะเล หรือบริเวณภูเขา ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้เข้าพักได้พักผ่อน สามารถสัมผัสกับธรรมชาติได้อย่างแท้จริง โรงแรมรีสอร์ทมีการจัดบริการต่าง ๆ เช่น ห้องอาหาร การชกกรีต การติดต่อสื่อสาร หรือบริการอื่น ๆ เหมือนโรงแรมทั่วไป แต่เน้นบริการทางด้านการกีฬา และนันทนาการ แก่ผู้เข้าพักให้มากกว่าโรงแรมทั่วไป ดังนั้น โรงแรมรีสอร์ทจึงต้องจัดสร้างสระว่ายน้ำ สนามเทนนิส สนามขี่ม้า ตลอดจนกิจกรรมในการบันเทิงอื่น ๆ ให้กับผู้เข้าพัก ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการพักผ่อนเป็นหลัก ในปัจจุบันโรงแรมรีสอร์ท นอกจากมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจแล้ว ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อการตอบสนองลูกค้าด้านการประชุม การสัมมนา การจัดงานเที่ยวแบบให้รางวัล (Incentive Tour)

นอกจากนี้ Hinkin ยังได้กล่าวถึงที่พักประเภทอื่น ๆ ซึ่งจัดขึ้นเพื่อบริการผู้เข้าพัก นอกจาก 3 ประเภทข้างต้น ได้แก่ โมเทล (Motel) มอเตอร์โฮเทล (Motor Hotel) บ้านแบ่งเช่า (Rooming Houses) แคมป์พักแรม (Tourist Camps) และบ้านพักนักท่องเที่ยว (Tourist Houses) ซึ่ง Lattin (1968) ได้อธิบายเกี่ยวกับ โมเทล และมอเตอร์โฮเทล ไว้ว่า มีลักษณะเหมือนโรงแรมทั่วไป วัตถุประสงค์เดิมในการสร้าง คือ เพื่อตอบสนองผู้ที่เดินทางโดยรถยนต์ให้มีที่พักตามแนวถนน ซึ่งเชื่อมระหว่างมลรัฐของสหรัฐอเมริกา โรงแรมประเภทนี้ จึงจัดที่พักสำหรับและบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับรถยนต์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง ในปัจจุบันวัตถุประสงค์ในการจัดสร้างโมเทลเปลี่ยนแปลงไป โมเทลเป็นที่พักหรือโรงแรมขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ทั้งในตัวเมือง ย่านธุรกิจ หรือริมถนน

ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่กว้างขวางขึ้นกว่าเดิม และใกล้เคียงกับโรงแรมทั่วไปมากยิ่งขึ้น

Steadmon และ Kasavana (1988) ได้แบ่งประเภทของโรงแรมออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. แบ่งตามขนาดโรงแรม (Hotel Size) การแบ่งตามขนาดของโรงแรม ซึ่งสามารถนับได้จากจำนวนห้องพัก ซึ่งสามารถแยกได้เป็น 4 ขนาด คือ

- 1.1 ห้องพักที่มีจำนวนต่ำกว่า 150 ห้อง
- 1.2 ห้องพักระหว่าง 150 - 299 ห้อง
- 1.3 ห้องพักระหว่าง 300 - 599 ห้อง
- 1.4 ห้องพักระหว่าง 600 ห้อง ขึ้นไป

โรงแรมประเภทนี้ มีการบริการต่าง ๆ เหมือนกับโรงแรมทั่วไป แต่อาจจะมาน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม

2. การแบ่งตามเป้าหมายด้านการตลาด (Hotel Target Market) เป้าหมายด้านการตลาดของโรงแรมมีหลายประเภท แต่ที่สำคัญอาจแบ่งได้ดังนี้

2.1 โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ (Commercial Hotel) ลักษณะการบริการและการอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ ได้กล่าวมาแล้วในเบื้องต้น

2.2 โรงแรมสนามบิน (Airport Hotel) โรงแรมประเภทนี้ตั้งอยู่ติดกับบริเวณสนามบิน เป้าหมายของลูกค้า คือ นักเดินทางที่ต้องการพักเพื่อเปลี่ยนเครื่องบินหรือผู้โดยสารที่ถูกยกเลิกเที่ยวบิน และรวมทั้งพนักงานของสายการบินซึ่งต้องการที่พักใกล้สนามบิน

2.3 โรงแรมชุด (Suite Hotel) โรงแรมห้องชุดเป็นโรงแรมที่หรูหรา และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพักเป็นอย่างดี เพราะได้จัดห้องพัก ห้องรับผู้เข้าพัก แยกออกจากกัน บางโรงแรมอาจจัดห้องครัว บาร์เครื่องดื่ม ตู้เย็น เพื่อเตรียมอาหารว่างไว้สำหรับผู้เข้าพัก นอกจากนี้ยังมีห้องประชุมขนาดเล็กไม่เกิน 10 คน จัดไว้บริการควบคู่กับห้องพัก เนื่องจากโรงแรมห้องชุดอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้เข้าพักมากมายแล้ว ราคาค่าบริการจึงค่อนข้างสูง แต่ผู้เข้าพักประเภทนักธุรกิจ หรือบุคคลชั้นสูงในสังคมก็นิยมพักในโรงแรมประเภทนี้ เพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ อย่างครบถ้วน

2.4 โรงแรมผู้เข้าพักพักประจำ (Residential Hotel) มีลักษณะเหมือนกับโรงแรมผู้เข้าพักพักประจำซึ่งอธิบายข้างต้นแล้ว

2.5 โรงแรมซึ่งจัดห้องพักและอาหารเช้า (Bed and Breakfast) โรงแรมประเภทนี้บางที่อาจเรียกว่า “บี แอนด์ บีส์” (B and Bs) ทั้งนี้เพราะคิดค่าบริการควบคู่กับอาหารเช้า

ลักษณะของโรงแรมมีขนาดเล็กประมาณ 20–30 ห้อง การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าโรงแรมเพื่อการพาณิชย์

2.6 โรงแรมคอนโดมิเนียม (Condominium Hotel) โรงแรมประกอบด้วยห้องชุดซึ่งมีห้องนอน ห้องน้ำ ห้องรับผู้เข้าพัก ห้องอาหารและห้องครัว เจ้าของห้องชุดมิได้พักประจำในที่พักดังกล่าว จึงได้มอบหมายให้หน่วยธุรกิจจัดการให้บุคคลอื่นแบ่งเช่าอาศัยชั่วคราวแบบโรงแรมทั่วไป เป็นการแบ่งเวลาในการพักแรม เพื่อมิให้ที่พักว่างเปล่า ดังนั้นจึงเรียกโรงแรมประเภทนี้ว่า โรงแรมแบ่งเวลาเช่าพัก (Time – Share Hotel) โดยทั่วไปแล้ววัตถุประสงค์ในการก่อสร้างโรงแรมดังกล่าว เพื่อการพักผ่อนตากอากาศ ดังนั้น โรงแรมจึงอยู่ในเขตพื้นที่ชายทะเลเป็นส่วนมาก

2.7 โรงแรมสำหรับการเล่นการพนัน (Casino Hotel) โรงแรมสำหรับการเล่นการพนัน จัดสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพักในการเล่นการพนัน ดังนั้นโรงแรมประเภทนี้จึงจัดให้มีการเล่นการพนันเกือบทุกประเภทไว้บริการผู้เข้าพัก เพื่อความสะดวกสบายของผู้เข้าพัก จึงได้จัดห้องพัก ภัตตาคาร เพื่อจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้าพักตลอด 24 ชั่วโมง

2.8 ศูนย์ประชุม (Conference Center) ศูนย์ประชุมมีเป้าหมายในการรับผู้เข้าพักเพื่อการประชุมสัมมนาโดยเฉพาะ ดังนั้นต้องจัดห้องประชุม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการประชุมอย่างพร้อมเพรียง นอกจากนี้ศูนย์ประชุมต้องจัดที่พัก อาหาร และเครื่องดื่ม รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เหมือนโรงแรม แต่เน้นเป้าหมายหลักด้านการประชุม แต่ศูนย์การประชุมต้องจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่นเดียวกับโรงแรมเพื่อรองรับในการพักผ่อน และออกกำลังกาย เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส ฯลฯ ให้ผู้เข้าพักเพื่อพักผ่อนหลังการประชุม

3. แบ่งตามระดับคุณภาพการบริการ (Levels and Service) แบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

3.1 การบริการระดับโลก (World-Class Service) โรงแรมประเภทนี้มีเป้าหมายในการรับผู้เข้าพักระดับบุคคลสำคัญของประเทศ หรือบุคคลสำคัญของโลก นักธุรกิจที่มีความมั่งคั่ง และบุคคลผู้มีชื่อเสียงอื่น ๆ ค่าบริการค่อนข้างสูง แต่จะมีความสอดคล้องกับการบริการและความความสะดวกสบายต่าง ๆ ที่ผู้เข้าพักได้รับ ห้องรับผู้เข้าพัก ห้องอาหาร ห้องน้ำ ต้องตกแต่งอย่างสวยงาม และใช้เครื่องประดับตกแต่งที่ค่อนข้างหรูหรา ราคาแพง เพื่อให้เกิดความสุขสบายในการบริการ เครื่องมือสื่อสารทางด้านการติดต่อธุรกิจ และการบันเทิงต้องจัดเตรียมให้ผู้เข้าพักในห้องพัก

สำหรับผู้เข้าพักบุคคลสำคัญ (Very Important Person = VIP.) โรงแรมอาจต้องจัดให้มีการลงทะเบียนในห้องพัก และจัดเลขานุการส่วนตัว สำหรับบริการทางด้านธุรกิจ ให้แก่ผู้เข้าพักเลขานุการส่วนตัว อาจจะต้องทำหน้าที่บริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม หรือช่วยเหลือผู้เข้าพักด้านอื่น ๆ ถ้าโรงแรมไม่จัดพนักงานรับใช้ให้แก่ผู้เข้าพัก

3.2 การบริการระดับกลาง (Mid-range Service) โรงแรมประเภทนี้ มีเป้าหมายในการรับผู้เข้าพักทั่วไป ทั้งนักธุรกิจ นักท่องเที่ยวรายบุคคล และหมู่คณะ โรงแรมจะลดราคาให้แก่ผู้เข้าพักประเภทข้าราชการ นักศึกษา บริษัทนำเที่ยว ผู้เข้าพักเป็นหมู่คณะ และประชาชนอาวุโส (Senior Citizens) การบริการของโรงแรมอยู่ในระดับมาตรฐาน แต่สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อาจลดน้อยลงกว่าโรงแรมที่มีการบริการระดับโลก เป้าหมายด้านการตลาดที่สำคัญอย่างหนึ่งของโรงแรมประเภทนี้ คือ การจัดการประชุม สัมมนา และการฝึกอบรม

3.3 การบริการระดับประหยัด (Economy or Limited Service) โรงแรมประเภทนี้เก็บค่าบริการถูกกว่าโรงแรม 2 ประเภทดังกล่าวแล้ว การบริการอยู่ในระดับมาตรฐาน แต่อุปกรณ์เรื่องความสะดวกสบายมีน้อยกว่า โรงแรมจะเน้นเรื่องความสะดวก สุขสบาย ห้องพักราคาประหยัด เช่น ในห้องน้ำมีสบู่ ยาสระผม ผ้าเช็ดตัว ฯลฯ ในห้องนอน มีโทรทัศน์ วิทยุ ไว้บริการผู้เข้าพัก เพื่อเกิดความเพลิดเพลิน งดการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายในห้องพัก ผู้เข้าพักต้องรับประทานอาหารของโรงแรม มีการจัดอุปกรณ์ชั้นพื้นฐานสำหรับผู้เข้าพักแต่ไม่หรูหรา มีการให้บริการที่ได้มาตรฐาน แต่ราคาประหยัด คือ นโยบายสำคัญของโรงแรมประเภทนี้

4. แบ่งตามความเป็นเจ้าของและการเป็นสมาชิกในสถาบันโรงแรม (Ownership and Affiliation) การจัดแบ่งโรงแรมในลักษณะนี้ สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ โรงแรมที่บริหารงานอย่างอิสระ (Independent Hotel) และโรงแรมเครือข่าย (Chain Hotel) อธิบายได้ดังนี้

4.1 โรงแรมบริหารงานอย่างเป็นอิสระ (Independent Hotel) โรงแรมประเภทนี้ บุคคลคนเดียวหรือคณะบุคคลเป็นเจ้าของ การบริหารงานเป็นอิสระ ไม่ขึ้นอยู่กับโรงแรมอื่น ๆ จึงทำให้มีความคล่องตัวและมีอำนาจในการบริหารงาน สามารถปรับทิศทางในการบริหารสอดคล้องกับความต้องการของตลาดได้สะดวก แต่มีข้อจำกัดในการบริหารงาน การสร้างเครือข่ายด้านการตลาด และการขยายธุรกิจในอนาคต

4.2 โรงแรมเครือข่าย (Chain Hotel) โรงแรมเครือข่าย แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

4.2.1 การบริหารโดยบริษัทแม่ (Parent Company) โรงแรมเครือข่ายในลักษณะนี้ ทรัพย์สิน การบริหารงาน เป็นของบริษัทแม่ทั้งหมด บริษัทแม่เป็นองค์กรกลางในการจัดวางระบบการบริหารงานในโรงแรมเครือข่ายทั้งหมดให้เป็นแนวทางเดียวกัน และใช้ชื่อเดียวกันทุกสาขา ความได้เปรียบของโรงแรมประเภทนี้ก็คือ มีทรัพย์สินในการลงทุนมาก บริหารงานโดยมืออาชีพที่มีประสบการณ์ สร้างระบบการตลาด และการส่งเสริมการขายร่วมกันตามลักษณะของสิ่งแวดล้อมในแต่ละพื้นที่

4.2.2 การบริหารโรงแรมเครือข่าย เป็นรูปแบบหนึ่งของการบริการโรงแรมในลักษณะเครือข่าย ทรัพย์สินในการจัดสร้างโรงแรมเป็นของบุคคลภายนอกบริษัทแม่ แต่

ต้องการใช้ระบบการบริหารงานแบบเครือข่าย ทั้งนี้เพราะระบบเครือข่ายที่มีบุคลากรที่มีความสามารถการจัดวางระบบงานที่ดี มีข้อได้เปรียบในด้านการตลาด และการส่งเสริมการขาย นอกจากนี้ ในด้านการเสนอโครงการกู้ยืมเงินเพื่อสร้างโรงแรม ถ้าการบริหารงานโดยผ่านระบบเครือข่ายธนาคาร หรือองค์กรธุรกิจด้านการลงทุนก็อนุมัติโครงการได้ง่ายขึ้น เพราะมีความมั่นใจในการบริหารงาน ดังนั้นการที่ผู้ลงทุนทางด้านการโรงแรม ต้องเสียผลประโยชน์จากรายได้ส่วนหนึ่งในการประกอบธุรกิจให้แก่ผู้บริหารโรงแรมในระบบเครือข่ายก็คุ้มค่าในการลงทุนและลดความเสี่ยงของธุรกิจ

4.2.3 การบริหารงานแบบแฟรนไชส์ (Franchise Groupe) คือ สิทธิพิเศษที่บริษัทแม่มอบให้แก่ผู้ที่เข้าร่วมกิจการหรือเจ้าของธุรกิจแฟรนไชส์ เจ้าของธุรกิจไม่ใช่ผู้แทนจำหน่ายและไม่ใช่พนักงาน แต่เป็นผู้บริหารงาน โดยใช้เครื่องหมายการค้าสินค้า หรือบริการระบบงานและข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัทแม่ ชาวของธุรกิจหรือบริษัทในเครือต้องจ่ายค่าสมาชิก ค่าลิขสิทธิ์ ค่าสัญญา และเงินทุนประกอบการตามข้อตกลง ระบบแฟรนไชส์ในปัจจุบันแพร่หลายทั้งธุรกิจบริการและการขายผลผลิตที่มีตัวตน เช่น ร้านค้าต่าง ๆ

ในด้านการโรงแรม ระบบแฟรนไชส์จะวางระบบการจัดการบริหารหน้าที่ของบุคลากร การวางแผนพัฒนาองค์กร ระบบการตลาดออกแบบในการตกแต่งโรงแรม การใช้วัสดุอุปกรณ์ และการวางระบบงานบริการให้ได้มาตรฐาน เจ้าของธุรกิจโรงแรมในระบบแฟรนไชส์มีสิทธิและอำนาจการจัดการแต่ต้องสอดคล้องกับข้อตกลงซึ่งให้ไว้กับระบบแฟรนไชส์ (Gray and Liquori, 1994) กล่าวโดยสรุประบบแฟรนไชส์จะให้บริการ 3 ประการ คือ ประการที่หนึ่งวางระบบการบริหารและพัฒนาบุคลากร ประการที่สองจัดวางระบบการตลาดตกแต่งร้านให้ได้มาตรฐาน และประการที่สามช่วยเหลือด้านการตลาด

นงคันทุช ศรีธนาวัฒน์ (2553) ได้แบ่งประเภทของโรงแรมออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. แบ่งตามที่ตั้งโรงแรม สามารถระบุประเภทได้ตามทำเลที่ตั้ง เช่น โรงแรมในเมือง (City/downtown Hotel) โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotel) โรงแรมชายทะเล (Seaside Hotel) โรงแรม/ที่พักบนเขาหรือเชิงเขา (Mountain Resort) โรงแรมภูธรหรือในชนบท (In the Country) โรงแรมริมทางหลวง (Motor Hotel) โรงแรมสถานีรถไฟ (Railway Hotel) โรงแรมสนามบิน (Airport Hotel) โรงแรมลอยน้ำ (Floatel) เป็นต้น

2. ขนาดการจัดประเภทโรงแรมตามขนาดสามารถพิจารณาจากจำนวนห้องพักที่เปิดให้บริการในแต่ละแห่ง แล้วจึงมาจัดแบ่งเป็นกลุ่ม หากในทางปฏิบัติยังไม่มีข้อตกลงที่เป็นแนวสากลเพื่อระบุขนาดที่แน่นอน เช่น ควรมีห้องพักจำนวนมากก็ห้อง จึงจะจัดเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ เนื่องจากในแต่ละท้องถิ่นหรือแต่ละประเทศจะมีสถานการณ์อุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน เช่น การจำแนกกลุ่มโรงแรมตามขนาดอาจจัดเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- 2.1 ต่ำกว่า 150 ห้อง
- 2.2 150 - 299 ห้อง
- 2.3 300 - 600 ห้อง
- 2.4 มากกว่า 600 ห้อง

โรงแรมส่วนใหญ่มีห้องพักไม่เกิน 400 ห้อง อาจแบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ ขนาดเล็กต่ำกว่า 100 ห้อง ขนาดกลาง 100 - 300 ห้อง และขนาดใหญ่ 300 ห้องขึ้นไป

3. จุดประสงค์ในการมาพัก/ใช้บริการ ผู้เข้าพักในโรงแรมอาจเดินทางมาด้วยเหตุผลแตกต่างกัน เมื่อระบบสังคมเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงทำให้มีผู้คนเดินทางมาพักโรงแรมมากขึ้น ด้วยจุดประสงค์ที่คล้ายคลึงกัน จนกลายเป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญของโรงแรม ผู้ประกอบการโรงแรม จึงได้พัฒนาบริการให้มีรูปแบบการบริการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มมากขึ้น กลายเป็นประเภทโรงแรม เช่น

- 3.1 โรงแรมสำหรับนักธุรกิจ (Business Hotel)
- 3.2 โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotel)
- 3.3 โรงแรมเพื่อการพักผ่อนตากอากาศ (Resort Hotel)
- 3.4 โรงแรมสำหรับการเล่นการพนัน (Casino Hotel)
- 3.5 โรงแรมสำหรับแวะพักช่วงสั้น ๆ ระหว่างการเดินทาง (Transient Hotel)
- 3.6 โรงแรมสำหรับการเข้าพักระยะยาว (Residential Hotel) อาจทำสัญญา

เช่าเป็นเดือนหรือเป็นปี

การจัดทำประเภทโรงแรมตามจุดประสงค์ในการพัก จะสามารถแสดงถึงกลุ่มผู้เข้าพักที่เป็นลูกค้า สื่อถึงเป้าหมายทางการตลาดของโรงแรมนั้น ๆ และบ่งบอกถึงลักษณะบริการสิ่งอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้เข้าพัก ซึ่งมีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน การจัดกลุ่มโรงแรมส่วนใหญ่จะพิจารณาจากจุดประสงค์หรือวัตถุประสงค์ในการเข้าพักของผู้เข้าพักเป็นส่วนใหญ่

4. ระดับของบริการ การจัดกลุ่มโรงแรมประเภทนี้ จะพิจารณาจากลักษณะการบริการโดยรวมของโรงแรม ซึ่งสามารถแบ่งเป็นระดับต่าง ๆ โดยคำนึงถึงคุณภาพและปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม ความหลากหลายของการให้บริการ การออกแบบและประดับตกแต่งอาคาร รวมไปถึงการจัดหาและดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ ระเบียบแผนการทำงานมารยาทและทักษะของพนักงาน กำหนดอัตราราคา รวมไปถึงลักษณะของผู้เข้าพักส่วนใหญ่ด้วย เช่น การจำแนกเป็นโรงแรมชั้นหรูหรา โรงแรมชั้นหนึ่ง ชั้นสอง ชั้นสาม โรงแรมชั้นประหยัด และโรงแรมชั้นนักท่องเที่ยว เป็นต้น

5. อัตราาราคาห้องพัก การแบ่งกลุ่มโรงแรมโดยพิจารณาจากอัตราาราคาคิดค่าห้องพักที่โรงแรมกำหนดนี้ จะไม่สามารถถึงลักษณะของกิจการได้ถูกต้องเสมอไป ในความเป็นจริงอัตราาราคาย่อมมีความสัมพันธ์กับปริมาณและคุณภาพการบริการที่ต้องอาศัยเงินลงทุนสูง กล่าวได้ว่าการแสดงอัตราาราคาตามที่โรงแรมประกาศใช้ สามารถบ่งบอกคุณภาพการบริการได้ในระดับหนึ่ง กลุ่มเป้าหมายที่คาดว่าจะจ่ายค่าบริการได้ รวมถึงยังสามารถสร้างความคาดหวังแก่ผู้ใช้บริการได้อีกด้วย ดังนั้น การให้ข้อมูลประเภทโรงแรมโดยแบ่งตามอัตราาราคาเพื่อบริการผู้มาใช้บริการ จึงมีข้อจำกัดในท้องที่ที่มีสภาพเศรษฐกิจคล้ายคลึงกัน เช่น

- 5.1 กลุ่มราคาตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป
- 5.2 กลุ่มราคาตั้งแต่ 2,000 บาทขึ้นไป
- 5.3 กลุ่มราคาตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป
- 5.4 กลุ่มราคาตั้งแต่ 400 บาทขึ้นไป
- 5.5 กลุ่มราคาตั้งแต่ 100 บาทขึ้นไป
- 5.6 กลุ่มที่พักราคาประหยัด (Guesthouses)

อรรถิกา พงษา (2553) ได้แบ่งประเภทของโรงแรมออกเป็นหลายประเภท ดังนี้

1. แบ่งตามขนาดโรงแรม แบ่งได้ 4 ประเภท ดังนี้
 - 1.1 โรงแรมขนาดเล็ก มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 150 ห้อง
 - 1.2 โรงแรมขนาดกลาง มีจำนวนห้องพัก 151 – 299 ห้อง
 - 1.3 โรงแรมขนาดใหญ่ มีจำนวนห้องพัก 300 – 600 ห้อง
 - 1.4 โรงแรมขนาดใหญ่มาก มีจำนวนห้องพักมากกว่า 600 ห้อง
2. แบ่งตามทำเลที่ตั้ง แบ่งได้ 5 ประเภท ดังนี้
 - 2.1 โรงแรมในเมือง (Center City Hotel/Downtown Hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในตัวเมือง ผู้เข้าพักส่วนมากจะเป็นนักธุรกิจและนักท่องเที่ยวตามสถานที่สำคัญ ๆ ผู้เข้าพักที่เป็นนักธุรกิจจะได้รับความสะดวกในการติดต่อธุรกิจต่าง ๆ ในเมือง ส่วนผู้เข้าพักที่เป็นนักท่องเที่ยวสามารถจับจ่ายซื้อสินค้าตามห้างสรรพสินค้าหรือร้านค้าต่าง ๆ ในเมืองได้หลังจากกลับจากการท่องเที่ยว
 - 2.2 โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotel) คือ โรงแรมที่ตั้งอยู่ในตามชานเมือง ไม่ห่างไกลจากตัวเมืองมากนัก มีการคมนาคมติดต่อกับตัวเมืองได้สะดวก ผู้เข้าพักสามารถเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ หรือท่องเที่ยวตามสถานที่สำคัญต่าง ๆ ได้
 - 2.3 โรงแรมที่พักตากอากาศ (Resort Hotel) เป็นโรงแรมที่พักตากอากาศโดยปกติตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น ทะเล น้ำตก ภูเขา เกาะ รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติอื่น ๆ และที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่

ต้องการพักผ่อนในช่วงวันหยุดพักผ่อน ปัจจุบันมีโรงแรมในเมืองหลายแห่งที่ใช้ชื่อว่าที่พักตากอากาศ โดยมีการตกแต่งสถานที่บรรยากาศให้มีความเป็นธรรมชาติด้วยสวนต้นไม้ ดอกไม้และมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อการพักผ่อน

2.4 โรงแรมริมทางหลวง (Highway Hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ตามถนนสายหลักหรือริมทางหลวง เป็นโรงแรมที่มีขนาดเล็ก ๆ ราคาไม่แพง มีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มาก ผู้เข้าพักเข้าพักในระยะเวลาสั้น ๆ

2.5 โรงแรมสนามบิน (Airport Hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้ท่าอากาศยานหรือสนามบิน จึงเหมาะสำหรับผู้เข้าพักที่ต้องเดินทางในสายการบินต่าง ๆ ที่เดินทางผ่าน และมีเวลาไม่มากนักเพราะต้องเดินทางต่อไปที่อื่นต่อ

3. แบ่งตามราคาห้องพัก โดยราคาจะขึ้นอยู่กับช่วงเวลา สถานที่ตั้งความเรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่ครบครัน สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

3.1 โรงแรมราคาประหยัด (Economy Price) เป็นโรงแรมราคาประหยัด ส่วนมากจะเป็นโรงแรมที่มีขนาดเล็ก ราคาห้องพักและค่าบริการต่าง ๆ ไม่แพง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่มากนัก ตั้งอยู่ทั่วไปทั้งในตัวเมือง ชานเมืองและที่อื่น ๆ เหมาะสำหรับผู้เข้าพักที่มีกำลังซื้อน้อย

3.2 โรงแรมราคาปานกลาง (Middle Price) เป็นโรงแรมที่มีค่าห้องพัก ค่าบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับสูงกว่าโรงแรมราคาประหยัด นอกจากนั้น ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ดีกว่า เหมาะสำหรับผู้เข้าพักที่เป็นนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ รวมไปถึงผู้เข้าพักทั่วไป

3.3 โรงแรมราคาสูง (Top Price) เป็นโรงแรมที่มีค่าห้องพัก ค่าบริการสูงมาก ส่วนใหญ่จะเป็นโรงแรมที่มีขนาดใหญ่และมีชื่อเสียงในการบริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน

4. แบ่งตามลักษณะการใช้งาน โดยพิจารณาจากหน้าที่หลักในการดำเนินธุรกิจโรงแรมและกิจกรรมหลักในการบริการผู้เข้าพัก แบ่งออกเป็น 9 ประเภท ดังนี้

4.1 โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ (Commercial Hotel) เป็นโรงแรมที่มุ่งเน้นให้บริการแก่นักธุรกิจการค้าและอุตสาหกรรม ซึ่งเดินทางจากที่อื่นมาพักเพื่อธุรกิจการค้าหรือการอุตสาหกรรมในเมืองนั้น ๆ

4.2 โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Leisure Hotel) เป็นโรงแรมเพื่อการพักผ่อน มุ่งให้บริการแก่ผู้ที่ต้องการมาพักผ่อนหรือมาท่องเที่ยวตามฤดูกาล ซึ่งอาจจะเทียบเท่ากับโรงแรมที่พักตากอากาศ

4.3 โรงแรมเพื่อให้บริการแก่นักเดินทางโดยรถยนต์ (Motel) เป็นโรงแรมที่รองรับผู้ที่มาเข้าพักซึ่งเดินทางโดยรถยนต์ อาจจะเป็นโรงแรมที่มีชั้นเดียวหรือสองชั้น มักจะมีที่จอดรถอยู่ติดกับห้องพัก ตั้งอยู่ริมทางหลวงเป็นหลัก

4.4 โรงแรมเพื่อพักอาศัยระยะยาว (Residential Hotel) เป็นโรงแรมที่มีลักษณะเป็นอาคารชุด ผู้เข้าพักจะเข้ามาพักเป็นระยะเวลายาวนานอย่างน้อยประมาณ 1 เดือน มีการให้บริการด้านทำความสะอาดห้องพัก

4.5 โรงแรมสำหรับการเล่นการพนัน (Casino Hotel) เป็นโรงแรมที่ได้รับอนุญาตให้เปิดเล่นการพนันจากรัฐบาล สามารถเล่นการพนันได้อย่างเสรีและถูกต้องตามกฎหมาย ดำเนินธุรกิจโรงแรมและธุรกิจคาสีโน มีความเกี่ยวเนื่องกันอย่างแนบแน่น โดยโรงแรมเพื่อการพนันยังไม่มีในประเทศไทย

4.6 โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotel) เป็นโรงแรม เพื่อการประชุมประเภทที่มีขนาดใหญ่ เพื่อให้บริการสำหรับการประชุมขนาดใหญ่ โดยทั่วไปโรงแรมประเภทนี้จะมีห้องนิทรรศการ ห้องจัดเลี้ยง และมีบริการอำนวยความสะดวกแก่นักธุรกิจในด้านต่าง ๆ เช่น การประชุมทางโทรศัพท์ บริการเลขานุการ การแปลเอกสาร และเครื่องโทรสาร

4.7 โรงแรมเพื่อเข้าพักเป็นเวลานาน (Condominium Hotel) เป็นโรงแรมที่มีผู้เข้าพักในระยะเวลาสั้น เพื่อติดต่อธุรกิจหรือท่องเที่ยว เป็นชาวต่างชาติที่มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่

4.8 ที่พักเรือท่องเที่ยว (Cruise Ship) โดยภายในเรือจำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้บริการผู้เข้าพัก เช่น ห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม สระว่ายน้ำ เป็นต้น

4.9 โรงแรมที่พักตากอากาศเพื่อสุขภาพ (Spa Resort) เป็นโรงแรมเพื่อการพักผ่อน กลุ่มเป้าหมายคือ กลุ่มคนที่สนใจและรักษาสุขภาพและสภาพร่างกาย โดยมุ่งทำให้ผู้เข้าพักรู้สึกผ่อนคลายในช่วงเวลาของการพักผ่อน อีกทั้งยังมีการจัดเมนูอาหารเพื่อสุขภาพไว้รองรับอีกด้วย

5. แบ่งตามผู้เข้าพักเป็นเป้าหมาย โดยพิจารณาจากกลุ่มเป้าหมายที่เข้าพักในโรงแรม สามารถแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

5.1 โรงแรมธุรกิจ (Commercial Hotel) โรงแรมจะมุ่งขายห้องพักให้ผู้เข้าพักที่เป็นนักธุรกิจเป็นหลัก เช่น การทำการตกลงซื้อขายและประชุมสัมมนา เป็นต้น

5.2 โรงแรมห้องชุด (Suite Hotel) โรงแรมประเภทนี้ได้รับความนิยมนจากผู้เข้าพักหลายกลุ่ม กลุ่มหนึ่งจะเป็นที่กำลังจะเปลี่ยนที่อยู่ซึ่งใช้โรงแรมเป็นที่พักรั่วคราว ส่วนกลุ่มคนที่ต้องเดินทางบ่อย ๆ นิยมใช้บริการโรงแรมประเภทนี้

5.3 โรงแรมตามความหรูหรา (Classification by Luxury) โดยพิจารณาจากรดับความหรูหรา การบริการที่เพียบพร้อมมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน โดยแบ่งได้ 5 ประเภท อาทิ เช่น

5.3.1 ระดับมาตรฐานชั้นพิเศษ (Deluxe) เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานระดับสูงโรงแรมมีการก่อสร้างอย่างหรูหรา มีความทันสมัยอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้มีคุณภาพดี ราคาแพง รสนิยมสูงและสวยงาม มีห้องชุดที่ตกแต่งอย่างสวยงาม มีความสะอาดสบาย เครื่องใช้สำหรับผู้เข้าพักเป็นของดีมีบริการชั้นเยี่ยม นอกจากนี้ ยังมีห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง ห้องโถง ห้องนั่งเล่น อย่างเพียงพอ ห้องอาหารมีหลายห้อง หลายระดับ มีสระว่ายน้ำและสถานที่พักผ่อนหรือสถานที่เล่นกีฬาที่มีจอรถกว้างขวาง อัตราค่าห้องพักสูง เน้นการดูแลเอาใจใส่เป็นหลัก

5.3.2 ระดับชั้นหนึ่ง (First Class) เป็นโรงแรมระดับมาตรฐานทั้งห้องพัก การบริการและเครื่องตกแต่ง มีความสะอาดสบาย ส่วนมากจะมีห้องหรูหราและห้องชุด มีห้องโถงหรือห้องอาหารขนาดเล็ก

5.3.3 ระดับชั้นสอง (Second Class) เป็นโรงแรมราคาไม่สูงนัก อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกตลอดจนการบริการอาจจะบกพร่องไปบ้าง

5.3.4 ระดับชั้นสาม (Third Class) โรงแรมประเภทนี้ส่วนมากจะมีราคาปานกลางไม่มีห้องพักชั้น 1 หรืออาจจะมีน้อยมาก มีห้องโถงน้อยมาก ส่วนใหญ่จะเป็นห้องอาหารเล็ก ๆ ภายในห้องพักมีเครื่องใช้จำกัด มีความสะอาดพอสมควร

5.3.5 ระดับชั้นประหยัด (Economy Class) เป็นโรงแรมราคาถูก ตัวอาคารและบริเวณรอบ ๆ มักจะไม่ได้รับการดูแลรักษาเท่าควรเท่าที่จำเป็นทำให้ดูเก่า ภายในห้องพักมีอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

6. แบ่งตามระบบการบริหารโรงแรม สามารถแบ่งได้ ดังนี้

6.1 การบริหารโรงแรมแบบอิสระ (Independent Hotel) เป็นการบริหารงานโรงแรมในลักษณะที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มนักลงทุนกลุ่มหนึ่งเป็นเจ้าของรับผิดชอบในการบริหารงานของโรงแรมบางแห่งอาจใช้คนในครอบครัวมาช่วยกันบริหาร โรงแรมประเภทนี้จะตั้งในเมืองเล็ก ๆ ผู้เข้าพักกลุ่มนี้มักชอบความเป็นส่วนตัวและชอบความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละโรงแรม

6.2 การบริหารงานโรงแรมแบบเครือข่ายนานาชาติ (Independent Chain Hotel) เป็นการบริหารงานในลักษณะการรวมกลุ่มโรงแรมต่าง ๆ ภายใต้เครือข่ายธุรกิจโรงแรมเครือข่ายหนึ่ง โดยการดำเนินงาน กำหนดนโยบาย บริหารทรัพยากรจะอยู่ในการควบคุมดูแลโดยตรงของระบบเครือข่าย โดยส่งผู้บริหารจากบริษัทแม่เข้ามาช่วยบริหารโรงแรม ลักษณะการรวมกลุ่มอาจเป็นการเข้าซื้อกิจการ หรือการเช่ากิจการมาบริหารเอง

6.3 การบริหารงานระบบสัมปทาน (Franchise Management) เป็นระบบความสัมพันธ์เชิงธุรกิจที่เจ้าของสัมปทานเป็นผู้ให้สิทธิพิเศษในการทำธุรกิจ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือด้านการจัดการองค์กร การประกอบการและการบริหารจัดการ โดยลักษณะของระบบคือ ฝ่ายหนึ่งเป็นเจ้าของสัมปทานประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรม และอีกฝ่ายคือ ผู้ซื้อสัมปทานเป็นฝ่ายที่ยินดีจ่ายเงินให้กับเจ้าของสัมปทานเพื่อขอใช้รูปแบบการดำเนินธุรกิจโรงแรม

6.4 บริษัทรับทำสัญญาบริหารโรงแรม สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

6.4.1 แบบเป็นองค์กรเครือข่าย (Chain Organization)

6.4.2 แบบบริษัทรับจ้างบริหาร (Independent Management Companies)

7. โรงแรมแบบอื่น ๆ (Other Hotel) จากการจัดประเภทโรงแรมดังกล่าว ก็ยังมีโรงแรมบางโรงแรม สามารถแบ่งออกได้ 7 ประเภท คือ

7.1 เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ (Service Apartment)

7.2 ไทม์แชร์ (Time Share)

7.3 แคมป์กราว (Campground)

7.4 ที่พักสำหรับเยาวชน (Youth Hotel)

7.5 พาราดอร์ (Paradors)

7.6 เพนชัน (Pension)

7.7 โรงแรมทางเลือก (Alternation Hotel)

จากแนวคิดประเภทของโรงแรม จะเห็นว่า การจัดแบ่งประเภทของโรงแรม ยังไม่มีข้อตกลงสากล ดังนั้น การจัดแบ่งประเภท จึงแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้จัดประเภทว่าใช้หลักการอะไร เช่น หลักการเข้าพัก ที่ตั้งของโรงแรม การบริการ การบริหารราคาห้องพัก ขนาดของโรงแรม เป็นต้น ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โรงแรมในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ แต่สิ่งสำคัญที่สุดของธุรกิจโรงแรม คือ การบริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องให้ความสำคัญ และต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการให้ได้มากที่สุด สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงแรมที่มีขนาดห้องพัก ระหว่าง 38-152 ห้อง ซึ่งเมื่อจัดกลุ่มตามขนาดห้องพักแล้ว จัดอยู่ในกลุ่มโรงแรมขนาดเล็ก (ต่ำกว่า 100 ห้อง) ถึง ขนาดกลาง (100-300 ห้อง)

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร

1. ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร เพื่อนำสู่การกำหนดปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

Kossivi และคณะ (2014) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร และได้นำเสนอปัจจัยที่เกี่ยวกับการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่มี 7 ประการ คือ

1. การพัฒนาศักยภาพพนักงาน
2. ค่าตอบแทน
3. ความสมดุลของชีวิต
4. ผู้บังคับบัญชา
5. บรรยากาศในการทำงาน
6. สังคมสัมพันธ์
7. การได้รับความสำคัญ

บรรยงค์ โตจินดา (2543) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับขอบเขตหน้าที่และกิจกรรมของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. หน้าที่เกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ มีส่วนกำหนดนโยบายด้านบุคลากร การให้คำปรึกษา แนะนำเมื่อหน่วยงานอื่นขอมา การให้บริการในขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารงานบุคคล เช่น สรรหา คัดเลือก จัดตำแหน่งลงตามต้องการของฝ่ายต่าง ๆ

2. หน้าที่เกี่ยวกับคน ได้แก่ การจัดองค์กร การจ้างงาน บรรจุแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง และให้ออกงาน ฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารค่าตอบแทน ดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน แจ็งสิทธิประโยชน์และให้สวัสดิการแก่พนักงาน รักษาระเบียบวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ และกฎหมายคุ้มครองแรงงาน และร่วมงานวางแผนจัดองค์กร

ธนิตพงศ์ ไตรพัฒน์พัชร (2552) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยภายในหรือสภาพแวดล้อมภายในที่สามารถควบคุมได้ โดยผู้บริหารจะเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ปัจจัยภายในมีดังนี้

1. ด้านการบริหาร (Administration) กระบวนการบริหารงานของผู้บริหาร ที่มุ่งมั่นและวางแผนการปฏิบัติการทำงานให้เป็นรูปธรรม นำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อให้การบริหารจัดการมีความเป็นไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ

2. ด้านนโยบายการปฏิบัติงาน (Work Policy) การวางกรอบ แนวทาง หรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เป็นที่ปฏิบัติตามในองค์กรธุรกิจ และเป็นสิ่งที่บุคลากรให้การยอมรับและสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดได้

3. ด้านการปฏิบัติการ (Implementation) การวางแผนการปฏิบัติงาน หรือการกำหนดแผนการดำเนินงานกระบวนการต่าง ๆ ให้บุคลากรในองค์กรได้ปฏิบัติและเป็นไปตามระเบียบวิธีที่วางไว้

4. ด้านผู้บริหาร (Administrator) เป็นปัจจัยภายในที่สำคัญอีกหนึ่งปัจจัยที่ทุกองค์กรธุรกิจ จะต้องมุ่งมั่นและให้ความสำคัญ เพราะผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบาย แผนปฏิบัติงาน รวมไปถึงกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะต้องนำมาใช้ในบริหารจัดการธุรกิจ

5. ด้านบุคลากร (Personnel) เป็นปัจจัยและสิ่งแวดล้อมภายในที่มีความสำคัญเนื่องจากบุคลากรมีความสำคัญในการบริการ หรือการดำเนินงานให้แก่องค์กรหรือธุรกิจ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการบริหารจัดการในการกระบวนการต่าง ๆ ในขณะที่เดียวกันบุคลากรจะต้องมีใจรักและเรียนรู้มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

กรณีการ สุวรรณศรี (2556) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังนี้

1. การออกแบบงาน (Job Design) คือ การนำภารกิจขององค์กรมาแยกออกไปตามลักษณะเฉพาะของงาน เพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ให้ซ้ำซ้อนกัน และง่ายต่อการจัดหาคนมาทำงาน ตามตำแหน่งเหล่านั้น

2. การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) คือ การศึกษาค้นคว้าหารายละเอียดของตำแหน่งงานที่ออกแบบไว้นั้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ประสบการณ์ ตลอดจนคุณสมบัติเช่นไร จึงจะสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพ

3. การวางแผนกำลังคน (Manpower Plan) เป็นการคำนวณหาปริมาณของพนักงานที่พอเหมาะที่จะมาปฏิบัติภารกิจที่มีอยู่ในแต่ละตำแหน่งงาน ทั้งปัจจุบันและในอนาคต

4. การสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection) เป็นกระบวนการหาคนที่มีคุณสมบัติตรงตามลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงานที่องค์กรต้องการให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งที่วางดังกล่าวได้ครบถ้วนและตรงตามเวลาที่ต้องการ

5. การบรรจุแต่งตั้ง ปฐมนิเทศ และทดลองงาน (Placement Orientation and Probation) เป็นกระบวนการรับพนักงานใหม่ขององค์กร ที่จะต้องทำสัญญาว่าจ้างให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งที่วาง พร้อมกับให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กร และทดลองทำงานชั่วคราวระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้แน่ใจว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานที่จะทำหรือไม่ ก่อนบรรจุเข้าเป็นพนักงานประจำขององค์กรต่อไป

6. การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) คือ การกระตุ้นให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เต็มใจ เต็มความสามารถ โดยใช้ความรู้ด้านจิตวิทยาการทำงานมาใช้กับพนักงาน ให้เหมาะสมตามลักษณะของแต่ละบุคคล

7. มนุษย์สัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารในองค์กร (Human Relations and Communication) เป็นการนำเอาความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการติดต่อสื่อสารของบุคคลมาอบรมพนักงาน เพื่อให้มีความชำนาญในการติดต่อกับบุคคลและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

8. การสร้างทีมงาน (Teamwork Building) คือ ความพยายามของผู้บริหารที่จะทำให้พนักงานทุกคนได้มีความเข้าใจรักใคร่ เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และช่วยกันทำงาน ด้วยความเต็มใจ และมีความสุขกับการทำงานร่วมกัน

9. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) เป็นกระบวนการที่จะตรวจสอบความสามารถในการทำงานของพนักงาน เพื่อการปรับปรุงแก้ไข การทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

10. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) เป็นกระบวนการที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการให้พนักงานเข้าฝึกอบรม ในโอกาสต่าง ๆ ตามความเหมาะสม และต่อเนื่อง

11. การพิจารณาความดีความชอบ (Promotion) ในการพิจารณาความดีความชอบ การโยกย้ายและการให้พ้นจากงาน เป็นกระบวนการที่องค์กรดำเนินการ เพื่อตอบแทนให้กับพนักงานที่ทำงานให้กับองค์กร ด้วยการพิจารณาเพิ่มค่าจ้าง เงินเดือน เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น ส่วนการโยกย้ายเป็นไปตามความเหมาะสม ความจำเป็นของหน่วยงาน และการให้พ้นจากงานเป็นไปตามระเบียบการพ้นจากงานขององค์กร

12. การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) เป็นกระบวนการคิดอัตราค่าจ้างตอบแทนและผลประโยชน์ตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรมและเกิดประสิทธิภาพในการจูงใจบุคคลภายนอกให้ยินดีจะเข้ามาร่วมงานและกระตุ้นให้พนักงานภายในเต็มใจที่จะทำงาน

13. การบำรุงรักษาสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย (Health Care and Safety) เป็นการดูแลสุขภาพอนามัยของพนักงานให้มีความแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานซึ่งเป็นสาเหตุของการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

14. การควบคุมด้านวินัยและการลงโทษ (Disciplinary and Punishment) เป็นการฝึกฝนให้พนักงานมีความสามารถในการควบคุมตนเองให้อยู่ในกฎระเบียบข้อบังคับ เพื่อความมีประสิทธิภาพขององค์กร หากผู้ใดฝ่าฝืนก็ดำเนินการลงโทษตามความเหมาะสม

15. กฎหมายเกี่ยวกับแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ (Labour Relation Laws) เป็นการให้ความรู้แก่นายจ้างและลูกจ้างที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้างแรงงาน ซึ่งประกอบด้วยกฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎหมายกองทุนเงินทดแทน กฎหมายกองทุนประกันสังคม และกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ และเมื่อเกิดปัญหาขัดแย้งจะได้ดำเนินการได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

กรณีการ ศรีไชยโยรภัย (2561) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการในธุรกิจโรงแรม ไว้ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) คือ การดำเนินการงานใด ๆ ก็ตามจำเป็นต้องมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า เพื่อหาเส้นทางดำเนินการให้บรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ การวางแผนบริหารนั้นอาจทำได้ในรูปลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น อาจทำขึ้นในรูปของวัตถุประสงค์ (Objective) กำหนดมาตรฐาน (Standard) จัดทำงบประมาณ (Budget) แผนการ (Program) นโยบาย (Policy) วิธีปฏิบัติ (Procedure) และวิธีการ (Method) นอกจากนี้ การวางแผนยังเป็นเรื่องเกี่ยวกับการตัดสินใจด้วย คือ เป็นเรื่องของการตกลงใจเลือกเพื่อกำหนดนโยบายการผลิตหรือการตัดสินใจกำหนดวิธีปฏิบัติ เป็นต้น

2. การจัดองค์กร (Organizing) คือ การกำหนดโครงสร้างขององค์กรอย่างเป็นทางการ โดยการจัดแบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อยต่าง ๆ กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานไว้ให้ชัดเจน รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อยเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การอำนวยการ (Directing) หรือการชี้นำ (Leading) คือ ความพยายามที่จะให้พนักงานทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ผู้จัดการต้องมีหน้าที่เป็นผู้นำโดยการแนะนำชี้แจงต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้มีโอกาส ปรับปรุงทักษะ ผู้จัดการที่ดีนั้นจะต้องสามารถกระตุ้นหรือจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นในการทำงาน ให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ดังนั้น หน้าที่ของผู้จัดการ จึงรวมถึงความสามารถในการเป็นผู้นำ การมีมนุษยสัมพันธ์อันดีและความสามารถจูงใจผู้อื่นด้วย

4. การควบคุม (Controlling) คือ การควบคุมตรวจสอบให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารภายในองค์กรสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งสามารถกำกับดูแล และควบคุมได้โดยผู้บริหาร และผู้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องในส่วนของแต่ละปัจจัย ผู้วิจัยกำหนดปัจจัยการบริหารภายในองค์กร สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร หมายถึง บรรยากาศในการทำงานในองค์กร สังคมสัมพันธ์ มนุษย์สัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการติดต่อสื่อสารของบุคคล ทั้งในระดับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

2. ด้านการบริหารองค์กร หมายถึง วิเคราะห์นโยบายและกำหนดกระบวนการด้านการบริหารองค์กร จัดโครงสร้างองค์กร วางแผนการทำงาน และกำหนดขั้นตอนการทำงานชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อให้การบริหารองค์กรมีความเป็นไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ มีความชัดเจน โปร่งใส และรัดกุม

3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การส่งเสริมพนักงานให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงาน การส่งเสริมพนักงานให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน รวมถึงการกระตุ้นและจูงใจพนักงานให้มีความพยายามในการทำงานด้วยการเสริมแรงทางบวก

4. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการบริหารบุคคล การคัดเลือกผู้ปฏิบัติงาน การบริหาร และประเมินการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และยุติธรรม การพัฒนาศักยภาพพนักงานด้วยการฝึกอบรม และวิธีการพัฒนาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ การกระตุ้นให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เต็มใจ เต็มความสามารถ รวมถึงกระบวนการบริหารจัดการที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานในองค์กร

2. ปัจจัยภายนอกองค์กร การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กร เพื่อนำสู่การกำหนดปัจจัยภายนอกองค์กรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดการศึกษาดังนี้

Wheelen และ Hunger (2002) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดแบ่งสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรหรือสภาพแวดล้อมทางสังคม ไว้ว่าประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural Forces)
2. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technological Forces)
3. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economic Forces)
4. ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย (Political-Legal Forces)

พัทตร์ผจง วัฒนสินธุ์ และพสุ เตชะรินทร์ (2545) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรหรือสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นลักษณะใหญ่ ๆ 5 ลักษณะ ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ (Economics Environment) มีปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ประชาชาติเบื้องต้น (Gross National Product: GNP) และผลิตภัณฑ์ในประเทศรวม (Gross Domestic Product: GDP) อัตราดอกเบี้ยทั้งในระยะสั้น และระยะยาวมีผลกระทบต่อ

ทำธุรกิจ การเคลื่อนไหวของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ ดัชนีราคา (Price Index) ภาวะเงินเฟ้อ เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี (Technology Environment) ปัจจัยที่ต้องพิจารณาในการวิเคราะห์และตรวจสอบสภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยี ได้แก่ จำนวนเงินลงทุนในด้านการวิจัยและพัฒนาของทั้งประเทศ เมื่อเทียบเป็นสัดส่วนกับ GDP อัตราการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือสินค้าชนิดใหม่ ๆ ขององค์กรธุรกิจต่าง ๆ ออกสู่ตลาด การจดสิทธิบัตรหรือลิขสิทธิ์ทางด้านเทคโนโลยี หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่มีอยู่ในประเทศต่าง ๆ อัตราและลักษณะการถ่ายทอดทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น เป็นต้น

3. สภาพแวดล้อมทางการเมือง-กฎหมาย (Laws-Political Environment) ปัจจัยหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ทางด้านการเมือง และกฎหมายที่องค์กรธุรกิจจะต้องคำนึงถึง ได้แก่ กฎหมายระเบียบข้อบังคับในด้านต่าง ๆ ที่รัฐบาลออกมาและมีผลต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรธุรกิจ กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับทางด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม ระเบียบข้อบังคับในด้านต่าง ๆ ที่รัฐบาลออกมา เพื่อจูงใจให้เกิดการลงทุนภายในประเทศ ระเบียบในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ หรือการเปิดเสรีทางการแข่งขันให้มากขึ้น และความมั่นคงและเสถียรภาพทางการเมือง เป็นต้น

4. สภาพแวดล้อมทางสังคม-วัฒนธรรม (Social-Culture Environment) ปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรมที่ควร จะต้องพิจารณา ได้แก่ แนวทางหรือวิถีทางในการดำเนินชีวิตของประชาชน (Lifestyle) เนื่องจากแนวทางในการดำรงชีวิตของประชาชนทั่วไป มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ลักษณะทางด้านสังคม (Demographic) ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น อัตราการเพิ่มของประชากร หรือระดับการศึกษา และระดับการอ่านออกเขียนได้ของประชาชน เป็นต้น

5. สภาพแวดล้อมในต่างประเทศ (International Environment) ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในต่างประเทศ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่องค์กรธุรกิจจะต้องพิจารณา ได้แก่ เหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ทั้งทางด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ ที่เกิดขึ้นในต่างประเทศ แนวโน้มการพัฒนาและสถานการณ์ของประเทศต่าง ๆ ที่อาจจะเป็นคู่แข่ง หรือแหล่งในการผลิตสินค้า วัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไปของประเทศต่าง ๆ และองค์กรความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองที่เกิดขึ้น เป็นต้น

ธนิตพงศ์ ไตรพัฒน์พัชร (2552) ได้กล่าวถึงปัจจัยภายนอกหรือสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรไว้ว่า เป็นปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมที่ไม่สามารถควบคุมได้ โดยทั่วไปปัจจัยภายนอกที่สร้างโอกาสหรืออุปสรรคให้แก่ธุรกิจจะเป็นปัจจัยกว้าง ๆ โดยปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจ ในหลายๆ ด้าน ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ (Economics Environment) สภาพทางเศรษฐกิจของประเทศนั้น ๆ ซึ่งในปัจจุบันไม่มั่นคง ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจจะชี้ให้เห็นว่าทรัพยากรได้ถูกใช้ภายในสภาพแวดล้อมอย่างไร ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ประกอบไปด้วย รายได้ประชาชาติ อัตราเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ย ค่าของเงิน ซึ่งหากเงินบาทลอยตัวจะส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจเป็นอย่างมากทำให้ธุรกิจเกิดปัญหาเงินหมุนเวียนไม่สมดุลทำให้องค์กรขาดความน่าเชื่อถือทำให้ประเทศขาดดุลการค้า ประสิทธิภาพการผลิต อัตราการจ้างงานและอัตราภาษี

2. สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture Environment) องค์กรธุรกิจอยู่ในสังคมต่าง ๆ ที่อยู่ท่ามกลางกลุ่มคนต่าง ๆ จะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น เกิดจากมลภาวะที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อพนักงาน ปัจจัยทางสังคมจะชี้ให้เห็นถึงลักษณะของสังคมโดยทั่วไป ได้แก่ การศึกษา ความเชื่อมั่น ค่านิยม วัฒนธรรม วิถีทางในการดำเนินชีวิต และคุณลักษณะของประชากร เป็นต้น และต้องตระหนักอยู่เสมอว่าการเปลี่ยนแปลงทางสังคมจะต้องเกิดขึ้นแน่นอนไม่ช้าก็เร็ว

3. สภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎหมาย (Political and Laws Environment) ปัจจัยทางการเมืองที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของรัฐบาล มีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลบ่อย ๆ ทำให้เกิดการเมืองที่ไม่มั่นคงขาดความน่าเชื่อถือ เช่น ทัศนคติของรัฐบาลที่มีต่ออุตสาหกรรมต่าง ๆ ความมั่นคงและความเสถียรภาพทางการเมืองของรัฐบาล ระเบียบข้อบังคับในด้านต่าง ๆ ของรัฐและคุณภาพของพรรคการเมือง เป็นต้น

ปัจจัยทางกฎหมายจะเกี่ยวพันกับการออกกฎหมายของรัฐบาลในรูปแบบของพระราชบัญญัติและระเบียบข้อบังคับ เพื่อควบคุมการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ด้านความสุขและความปลอดภัยของประชาชน กฎหมายที่สมาชิกทุกท่านภายในสังคมจะต้องปฏิบัติตาม เช่น กฎหมายแรงงาน กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายภาษีอากร กฎหมายควบคุมสารพิษ และวัตถุระเบิด ในด้านความเป็นธรรม และป้องกันการผูกขาด เป็นต้น

4. สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี (Technology Environment) ปัจจุบันโลกเราเป็นยุคแห่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อทิศทางขององค์กรในหลายๆ ด้านด้วยกัน และด้านความก้าวหน้าขององค์กรธุรกิจ ซึ่งปัจจัยทางเทคโนโลยีมีความเกี่ยวข้องกับสินค้าใหม่ ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานใหม่ เช่น กระบวนการผลิตสินค้าใหม่ ระเบียบยุคปัจจุบัน ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการผลิตเพิ่มขึ้น แต่ส่งผลให้ต้องลดพนักงานลง

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กร สรุปได้ว่า ปัจจัยภายนอกองค์กร หมายถึง ปัจจัยซึ่งเกิดขึ้นแวดล้อมองค์กร อยู่นอกเหนือการควบคุมและส่งผลกระทบต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กร ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยภายนอกองค์กร สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ หมายถึง สภาพการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนทางเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้งส่งผลกระทบต่อการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การจ้างงาน และการตัดสินใจลาออกจากงาน

2. ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี หมายถึง การพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและไม่หยุดยั้งของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของผู้คน ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทุก ๆ คนมีความจำเป็นต้องเรียนรู้และปรับตัว เพื่อให้ก้าวทันกับเทคโนโลยีที่พัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และการปรับตัวนี้จะทำให้ได้เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น

3. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารในทุกระดับ ทั้งในระดับท้องถิ่น และระดับประเทศ โดยการเปลี่ยนแปลงนี้อาจส่งผลกระทบต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการหรือกระบวนการทำงาน หรือการโยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

4. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตและการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมทุกระดับ โดยการเปลี่ยนแปลงนี้อาจส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การปรับตัว และการดำเนินชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลหรือลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน เป็นต้น ปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ และสามารถใช้สถิติเพื่อวัดได้ โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน จะส่งผลให้มีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกันด้วย นักวิชาการทั้งต่างประเทศและในประเทศได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ไว้ดังนี้

Belch และ Belch (2005) ได้ศึกษาตัวแปร ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ พฤติกรรม การตัดสินใจ และอัตราการใช้จ่ายเงินของผู้บริโภค ซึ่งสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อที่มีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ดังนี้

1. อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่นกลุ่มวัยรุ่นจะชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่และชอบสินค้าประเภทแฟชั่น ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุจะสนใจสินค้าที่เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ ซึ่งหากแบ่งช่วงกลุ่มอายุออกเป็นกลุ่มพฤติกรรมที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในเรื่องของพฤติกรรมในการบริโภคมาก เพราะเพศที่แตกต่างกันมักมีทัศนคติ การรับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการเลือกสินค้าที่บริโภคแตกต่างกัน โดยมากเกิดจากสาเหตุในเรื่องของการได้รับการเลี้ยงดู การปลูกฝังนิสัยมาตั้งแต่ในวัยเด็ก โดยเฉพาะประเทศไทย ซึ่งมีวัฒนธรรมในการเลี้ยงดูเด็กผู้ชาย และเด็กผู้หญิงที่แตกต่างกันอย่างมากระหว่างเด็กผู้ชายจะถูกเลี้ยงให้มีความกล้าแสดงออก และมีความรับผิดชอบเพื่อจะได้เป็นหัวหน้าครอบครัวต่อไป ส่วนเด็กผู้หญิงจะถูกเลี้ยงดูในลักษณะที่ให้สงบเสถียรและเป็นผู้ตามหรือเป็นภรรยาที่ดี ทำให้มีพฤติกรรมที่มีแนวโน้มในการไม่ค่อยกล้าแสดงความคิดเห็น จากที่กล่าวมาจึงอาจกล่าวได้ว่าในสังคมไทยเพศชายมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของครอบครัวมากกว่าเพศหญิง

3. สถานภาพการสมรส (Status) สมรส โสด หย่าร้าง หรือเป็นหม้าย ซึ่งในอดีตถึงปัจจุบัน เป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอดและมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยผู้บริโภค ทำให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์ และพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ที่หย่าร้าง หรือเป็นหม้าย จะเลือกแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่หรูหรา ทันสมัย มีเอกลักษณ์

4. การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูง มีแนวโน้มที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ จึงมีแนวโน้มที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมากกว่า

5. อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคล จะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น เกษตรกร หรือชาวนา ก็จะซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และสินค้าที่เป็นปัจจัยการผลิตเป็นส่วนใหญ่ ส่วนพนักงานที่ทำงานในบริษัทต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ ข้าราชการก็จะซื้อสินค้าที่จำเป็น นักธุรกิจก็จะซื้อสินค้าเพื่อสร้างภาพพจน์ให้กับตัวเอง เป็นต้น นักการตลาดจะต้องศึกษาว่าสินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพประเภทใด เพื่อที่จะจัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม

6. รายได้ (Income) หรือสถานภาพทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) สถานภาพทางเศรษฐกิจของบุคคลจะกระทบต่อตราสินค้าและบริการที่ตัดสินใจ สถานภาพเหล่านี้ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อ และทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน นักการตลาดต้องสนใจ แนวโน้มของรายได้ส่วนบุคคล เนื่องจากรายได้จะมีผลต่ออำนาจของการซื้อ คนที่มีรายได้ต่ำจะมุ่งซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และมีความไวต่อราคามาก ส่วนคนที่มีรายได้สูง จะมุ่งซื้อสินค้าที่มีคุณภาพดีและราคาสูง โดยเน้นที่ภาพพจน์ของราคาสินค้าเป็นหลักการศึกษาอาชีพและรายได้นั้นมีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดในความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสเลือกอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำกว่า

Kotler (2000) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยได้นำเสนอปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญ ๆ ไว้ดังนี้

1. เพศ (Gender) เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในเรื่องของพฤติกรรมในการบริโภคมาก เพราะเพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติการรับรู้และการตัดสินใจในเรื่องการเลือกสินค้าที่บริโภคแตกต่างกัน โดยมากเกิดจากสาเหตุในเรื่องของการได้รับการเลี้ยงดู การปลูกฝังนิสัยมาตั้งแต่ในวัยเด็ก โดยเฉพาะประเทศไทย ซึ่งมีวัฒนธรรมในการเลี้ยงดูเด็กผู้ชาย และเด็กผู้หญิงที่ต่างกันอย่างมาก โดยส่วนใหญ่

2. อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่น กลุ่มวัยรุ่นจะชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่และชอบสินค้าประเภทแฟชั่น ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุจะสนใจสินค้าที่เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ ซึ่งหากแบ่งช่วงกลุ่มอายุออกเป็นกลุ่มพฤติกรรมที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน โดยเด็กผู้ชายจะถูกเลี้ยงให้มีความกล้าแสดงออก และมีความรับผิดชอบเพื่อจะได้เป็นหัวหน้าครอบครัวต่อไป ส่วนเด็กผู้หญิงจะถูกเลี้ยงดูในลักษณะที่ให้สงบเสถียร และเป็นผู้ตาม หรือเป็นภรรยาที่ดีทำให้มีพฤติกรรมที่มีแนวโน้มในการไม่ค่อยกล้าแสดงความคิดเห็น จากที่กล่าวมาจึงอาจกล่าวได้ว่าในสังคมไทย เพศชายมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้ตัดสินใจซื้อสินค้า และบริการของครอบครัวมากกว่าเพศหญิง

3. สถานภาพการสมรส (Status) เป็นสถานภาพของบุคคลต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับสมรส การเป็นโสด การเป็นหม้ายหรือหย่าร้าง เป็นต้น โดยในการดำเนินการทางการตลาดจะต้องมีการพิจารณาถึงประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ เพื่อทำให้เกิดการนำเสนอขายสินค้า และบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับบุคคล รวมถึงเหมาะสมกับสถานภาพทางครอบครัวประเภทต่าง ๆ ด้วย

4. ระดับการศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งของคุณสมบัติส่วนบุคคลเนื่องจากระดับการศึกษาจะเป็นตัวกลางหรือเป็นตัววัดระดับความคิดเห็น ระดับทัศนคติหรือระดับของความคิดของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก อีกทั้งระดับการศึกษาจะสามารถบ่งบอกถึงความ เป็นอยู่และความสนใจในสิ่งต่าง ๆ ได้ โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า ส่วนใหญ่จะมีการดำรงชีวิตที่ดีกว่ากลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

5. อาชีพ (Occupation) เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล เพราะอาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่น เกษตรกร หรือชาวนาก็จะซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และสินค้าที่เป็นปัจจัยการผลิตเป็นส่วนใหญ่ ส่วนพนักงานที่ทำงานในบริษัทต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะซื้อสินค้า เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ ข้าราชการก็จะซื้อสินค้าที่จำเป็น นักธุรกิจก็จะซื้อสินค้าเพื่อสร้างภาพพจน์ให้กับตัวเอง เป็นต้น นักการตลาดจะต้องศึกษาว่าสินค้า และบริการของบริษัทเป็นที่ต้องการของ

กลุ่มอาชีพประเภทใด เพื่อที่จะจัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น

6. รายได้ (Income) หรือสถานภาพทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล เนื่องจากระดับรายได้ จะเป็นการแสดงออกถึงระดับทางด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจของบุคคลจะกระทบต่อราคาสินค้า และบริการที่ตัดสินใจ สถานภาพเหล่านี้ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนางการซื้อ และทัศนคติ เกี่ยวกับการจ่ายเงิน นักการตลาด ต้องสนใจแนวโน้มของรายได้ส่วนบุคคล เนื่องจากรายได้จะมีผลต่อ อำนางของการซื้อ คนที่มีรายได้ต่ำ จะมุ่งซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และมีความไวต่อราคามาก ส่วนคนที่มีรายได้สูง จะมุ่งซื้อสินค้าที่มีคุณภาพ และราคาสูงโดยเน้นที่ภาพพจน์ของราคาสินค้าเป็นหลัก การศึกษาอาชีพ และรายได้นั้น มีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดในความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสเลือกอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำกว่า เป็นต้น

7. ขนาดของครอบครัว เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการศึกษาเกี่ยวกับ คุณสมบัติส่วนบุคคล เนื่องจากขนาดของครอบครัวที่แตกต่างกัน เช่น การมีบุตรหลานจำนวนที่ แตกต่างกัน ย่อมมีความต้องการ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ชีวิต และการเลือกซื้อสินค้า และ บริการต่าง ๆ แตกต่างกันตามความเหมาะสม และตามลักษณะของขนาดครอบครัวต่าง ๆ เป็นต้น

8. ลักษณะที่พักอาศัย เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการศึกษาเกี่ยวกับ คุณสมบัติส่วนบุคคล เนื่องจากที่พักอาศัยแต่ละสถานที่ย่อมมีความแตกต่างกัน การใช้สินค้า และ บริการต่าง ๆ ก็จะมีการออกแบบมาเพื่อให้เหมาะสม และมีความสอดคล้องกับที่พักอาศัยต่าง ๆ เช่น การพักในบ้านพัก ก็จะไม่ซื้อจำกัดในการซื้อสินค้า และบริการ เช่น การเลี้ยงสุนัข การซื้อ เครื่องใช้ไฟฟ้า และสินค้าบริการประเภทอื่น ๆ และมีความแตกต่างกับลักษณะที่พักอาศัยแบบหอพัก เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2553) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลไว้ว่า เพศ สถานภาพ อายุครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากร คนที่มีลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยสามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคล ได้ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชาย ไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้ เพศหญิงและเพศชายมี

ความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้าย กว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชน ก็ต่างกันคนที่อายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรม แตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความ กว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมี เวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์วิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสาร จากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้และสถานภาพทางสังคม ของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละ คน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

ภักดี มະนะเวศ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร และ ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ผลการศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำแนกตาม เพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีระดับปานกลาง โดยพบว่า ช่วงอายุน้อยกว่า 26 ปี ช่วงอายุตั้งแต่ 31-35 ปี ช่วงอายุตั้งแต่ 36-40 ปี และช่วงอายุตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ส่วนพนักงานช่วงอายุ 26- 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ระดับปานกลาง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพสมรส โสด สมรส และหม้าย มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมระดับปานกลาง ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้างมีความผูกพันต่อ องค์กรโดยรวมในระดับสูง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา และอนุปริญญา มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมระดับสูง ส่วนระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญา โทมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมระดับปานกลาง จำแนกตามอายุงาน พบว่า อายุงานน้อยกว่า 1 ปี และช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรสูง และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี – 3 ปี, 3 ปี – 6 ปี และ 6 ปี – 9 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง จำแนกตามการปฏิบัติงาน พบว่า ฝ่ายผลิต ฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายคลังสินค้า ขนส่งและจัดซื้อ ฝ่ายบริหารโรงงาน ฝ่ายบัญชี และการเงิน และฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงมีความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง ส่วนพนักงานที่

ทำงานในฝ่ายเทคนิคและควบคุมคุณภาพ มีความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับประสิทธิภาพการทำงานสูง จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ทุกช่วงอายุมีระดับประสิทธิภาพการทำงานสูง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสด สมรส และหย่าร้าง มีระดับประสิทธิภาพการทำงานสูง ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสหม้ายมีระดับประสิทธิภาพการทำงานสูงที่สุด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษามัธยมปลาย อนุปริญญา ปริญญาตรี และปริญญาโท มีระดับประสิทธิภาพการทำงานสูง ส่วนมีระดับการศึกษามัธยมต้น มีระดับประสิทธิภาพการทำงานปานกลาง จำแนกตามช่วงอายุงาน พบว่า ทุกช่วงอายุงาน มีระดับประสิทธิภาพการทำงานสูง จำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานพบว่า ฝ่ายผลิต ฝ่ายเทคนิคและควบคุมคุณภาพ ฝ่ายชายและการตลาด ฝ่ายคลังสินค้า ขนส่งและจัดซื้อ ฝ่ายบริหารโรงงาน ฝ่ายบัญชีและการเงิน และฝ่ายวิศวกรรมและฝ่ายซ่อมบำรุง มีระดับประสิทธิภาพการทำงานสูง จำแนกตามตำแหน่งพบว่า ระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ มีประสิทธิภาพการทำงานระดับสูง

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน โดยปัจจัยส่วนบุคคลสามารถนำสู่การทำนายหรือการคาดเดาพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มลักษณะเดียวกันได้ เช่น เพศชายชอบกีฬา เพศหญิงชอบด้านความงาม ผู้มีรายได้น้อยจะมุ่งซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ คนที่มีรายได้มากจะมุ่งซื้อสินค้าที่มีคุณภาพดีและราคาสูง เป็นต้น และเมื่อพิจารณาผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร สะท้อนให้เห็นว่าลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรแตกต่างกัน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้กำหนดปัจจัยส่วนบุคคลที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน อายุงานในองค์กรปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม

1. ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนสำหรับธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นธุรกิจที่พึ่งพิงทรัพยากรบุคคลเป็นหลักในการให้บริการแก่ผู้เข้าพัก ดังนั้น โรงแรมจะต้องดำเนินกลยุทธ์ การวางแผนและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อจัดการบุคลากรให้เกิดมูลค่าเพิ่มของการทำงาน โดยใช้ การจูงใจ การพัฒนา การฝึกอบรม การให้รางวัลและการธำรงรักษาบุคลากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

และวัตถุประสงค์ของธุรกิจ จนทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (กรณีการ ศรีไชโยรักษ์, 2561)

Noe และคณะ (2007) ได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลและการสร้างสรรค์ความสัมพันธ์กับพนักงาน ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานในองค์กร

Decenzo (2002) ได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการจัดการคน ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนกำลังคน การสรรหาการคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผล การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ รวมทั้งการดูแลรักษาพนักงาน

ราณี อธิชัยกุล (2555) ได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการในการดึงดูด ชักชวน คัดเลือก พัฒนาและบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติพึงประสงค์ขององค์กร เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

นิติพล ภูตะโชติ (2556) ได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในกิจการโรงแรมไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับการวางแผนกำลังคน การวิเคราะห์งาน การออกแบบ การสรรหา การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การบรรจุเข้าทำงาน การฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาผู้บริหาร การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผลการทำงาน การจูงใจ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การบำรุงรักษา การโยกย้ายและการออกจากงาน ผู้บริหารแผนกทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้มีหน้าที่โดยตรงในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของหน่วยงาน ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การวิเคราะห์งาน การออกแบบ การสรรหา การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การบรรจุเข้าทำงาน เป็นต้น โดยกระบวนการของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ยังรวมถึงการจัดการสำหรับธุรกิจโรงแรมอีกด้วย

2. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแผนกทรัพยากรมนุษย์

แผนกทรัพยากรมนุษย์มีตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารโรงแรม ดังนี้ (นิติพล ภูตะโชติ, 2556; ปรีชา แดงโรจน์, 2556)

2.1 ผู้อำนวยการแผนกทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Director) ปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

2.1.1 ดูแลให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานตามแนวนโยบายของโรงแรม

2.1.2 จัดหา รับสมัครพนักงานตามความต้องการของแผนกต่าง ๆ ทั้งนี้ รวมถึง

การทำประกาศรับสมัครงาน การคัดเลือกบุคคล ตรวจสอบแหล่งอ้างอิงและทำบันทึกการจ้างงาน การทำวีซ่า (Visa) เข้าประเทศในใบอนุญาตทำงาน (Working Permit) และการชำระภาษีให้กับพนักงานโรงแรม การจัดทำและดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตต่าง ๆ ของโรงแรม

2.1.3 ติดตาม อัตราเงินเดือนในตลาดแรงงาน อัตราค่าจ้าง ภาวะการจ้างงาน และเงื่อนไขการจ้างงาน

2.1.4 ควบคุมดูแลอัตราเงินเดือนของพนักงานในโรงแรม กำหนดค่าตอบแทนในการทำงานโดยตรงและจัดสรรผลประโยชน์โดยอ้อมให้กับพนักงานอย่างได้มาตรฐาน

2.1.5 ประสานงานกับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ในการจัดเตรียมมาตรฐานการให้บริการ การปฏิบัติงานตามมาตรฐานและการประเมินผลงานโดยวัดจากมาตรฐาน

2.1.6 ควบคุมดูแลการพัฒนาและการปฏิบัติงานในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรของโรงแรม

2.1.7 พัฒนาการจัดระบบฐานข้อมูลทรัพยากรบุคคล ให้พร้อมสำหรับการบันทึกการลา การฝึกงาน เงินเดือนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของบุคลากร

2.1.8 พัฒนาวิธีการทำงานและกลยุทธ์ต่าง ๆ ให้พนักงานมีความพร้อมสำหรับการทำงานทั้งในภาวะปัจจุบันและอนาคต

2.1.9 เป็นตัวแทนโรงแรมในการเจรจากับสหภาพแรงงานและกลุ่มผู้จ้างงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่โรงแรม

2.1.10 ดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมายแรงงานและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ

2.1.11 เสริมภาพพจน์ที่ดีแก่โรงแรม โดยการประสานงานกับบุคลากรแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมให้มีส่วนร่วมในโครงการต่าง ๆ เช่น การกีฬา การพัฒนาชุมชน

2.1.12 ให้ความร่วมมือในการจัดประชุมและการอบรมบุคลากรตามแผนที่วางไว้

2.1.13 จัดหาและจัดเก็บข้อมูลที่ทันสมัยเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่นเพลิงไหม้ โจรกรรม อุบัติเหตุ การเจ็บป่วยฉุกเฉิน ภัยอันตรายต่อโรงแรมและความปลอดภัยต่อลูกค้าที่พักในโรงแรม

2.1.14 สัมภาษณ์ก่อนออกจากงาน พนักงานทุกระดับที่ลาออก เพื่อรับทราบและหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้วยตนเอง

2.1.15 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้จัดการทั่วไปมอบหมาย

2.2 ผู้ช่วยผู้อำนวยการแผนกทรัพยากรมนุษย์ (Assistant Human Resources Director) ปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

2.2.1 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

2.2.2 ควบคุมดูแลกระบวนการทำงานภายในแผนกให้เกิดประสิทธิภาพ

2.2.3 ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานภายในแผนก

2.2.4 ประสานความร่วมมือกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม

2.2.5 แก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดจากการดำเนินงาน

2.3 ส่วนงานด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ประกอบไปด้วยตำแหน่งงาน ดังนี้

1) ผู้จัดการส่วนฝึกอบรม (Training Manager) 2) ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนฝึกอบรม (Assistant Training Manager) และ 3) พนักงานประสานงาน (Human Resource Coordinator) ซึ่งการจัดตำแหน่งงานในส่วนงานนี้ สามารถลด เพิ่ม ปรับเปลี่ยนได้ ตามขนาดของโรงแรม ปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

2.3.1 พัฒนาและดำเนินการจัดหลักสูตรการฝึกอบรม

2.3.2 จัดทำงบประมาณและบริหารโครงการฝึกอบรม

2.3.3 กำหนดมาตรฐานนโยบายและระเบียบการดำเนินงานของโครงการ

ฝึกอบรม

2.3.4 ควบคุมโครงการฝึกอบรมให้ดำเนินตามนโยบายของโรงแรม

2.3.5 รับผิดชอบเกี่ยวกับการคัดเลือกการพัฒนาและการประเมินผลการ

ปฏิบัติงานของพนักงานฝึกอบรม

2.3.6 ประเมินผลโครงการฝึกอบรมและรายงานต่อฝ่ายบริหารของโรงแรม

2.3.7 ประชุมหรือพบปะกับบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ทั้งจาก

ภายในและภายนอกองค์กร

2.3.8 มีความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรมเป็นอย่างดี

2.3.9 กำหนดวิทยากรที่จัดมาฝึกอบรมให้ได้ผล

2.3.10 มีความสามารถการเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมที่ดี

2.3.11 เข้าใจงานฝึกอบรมและอำนวยความสะดวก

2.4 ส่วนงานด้านธุรการบุคคล ประกอบไปด้วยตำแหน่งงานดังนี้ 1) ผู้จัดการส่วนงานธุรการบุคคล (Administration Manager) 2) หัวหน้าส่วนงานธุรการบุคคล (Administration Supervisor) และ 3) พนักงานธุรการบุคคล (Administration officer) ซึ่งการจัดตำแหน่งงานในส่วนงานนี้ สามารถลด เพิ่ม ปรับเปลี่ยนได้ตามขนาดของโรงแรม ปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

2.4.1 ตรวจสอบความต้องการอัตรากำลังคนตามคำขอของหัวหน้าแผนกต่าง ๆ

2.4.2 การรับสมัครงานและสัมภาษณ์งาน

2.4.3 การประสานงานการคัดเลือกและการทดสอบ

2.4.4 การทำสัญญาจ้างงาน

2.4.5 ประเมินผลทดลองการปฏิบัติงาน และการประเมินขึ้นเงินเดือนประจำปี

2.4.6 การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน

2.4.7 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.4.8 การจัดทำแฟ้มประวัติพนักงาน

2.4.9 การจัดทำบัตรประจำตัวพนักงาน

2.4.10 รวบรวมบันทึกการปฏิบัติงานประจำเดือนนำส่งแผนกบัญชีจ่ายเงินเดือน

2.5 ส่วนงานด้านรักษาความปลอดภัย (Security) ประกอบไปด้วยตำแหน่งงานดังนี้

1) ผู้จัดการส่วนรักษาความปลอดภัย (Security Manager) 2) หัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย (Security Supervisor) และ 3) พนักงานรักษาความปลอดภัย (Security) ซึ่งการจัดตำแหน่งงานในส่วนงานนี้ สามารถลด เพิ่ม ปรับเปลี่ยนได้ตามขนาดของโรงแรม ปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

2.5.1 เปลี่ยนบัตรลงเวลาทำงาน (Time Cards) ตามกำหนดเวลาที่วางไว้ โดยปกติเดือนละหนึ่งครั้ง

2.5.2 ควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม

2.5.3 ควบคุมการเข้าออกของบุคคลภายนอกต่าง ๆ และผู้ที่มาติดต่อธุรกิจกับโรงแรม หรือพนักงานโรงแรม

2.5.4 ตรวจสอบตราดูแลใกล้ชิดมิให้พนักงานนำสิ่งของ หรือทรัพย์สินของโรงแรมออกไปจากโรงแรม โดยมีได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจสั่งการ

2.5.5 ในกรณีพนักงานมีความประพฤติดีเสียหาย หรือพฤติการณ์สื่อพิรุณให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดทราบโดยทันที

2.5.6 ลงบันทึกและเก็บรักษาสมุดรายงานประจำวัน (Logbook)

การดำเนินการด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมให้เกิดประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีลำดับขั้นตอนในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม การวิเคราะห์งานในธุรกิจโรงแรม การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรในธุรกิจโรงแรม การเริ่มต้นงานในธุรกิจโรงแรม วินัยสำหรับพนักงานโรงแรม การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานโรงแรม การประเมินผลการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม ค่าตอบแทนในธุรกิจโรงแรม ตำแหน่งงานและการเปลี่ยนตำแหน่งงานในธุรกิจโรงแรม

3. การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการคาดการณ์ในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมล่วงหน้า ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพราะจะทำให้เกิดความมั่นใจว่า โรงแรมจะมีกำลังคนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ จนบรรลุผลและสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโรงแรมที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมมีกระบวนการวางแผน 6 ขั้นตอนดังนี้ (นิตพล ภูตะโชติ, 2556; ราณี อีสัยกุล, 2555)

3.1 การตรวจสอบสภาพแวดล้อม (Environmental Scanning) การตรวจสอบสภาพแวดล้อม เป็นการตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายในโรงแรม เช่น แผนกลยุทธ์ เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น เพื่อดูว่าโรงแรมมีข้อได้เปรียบ หรือเสียเปรียบคู่แข่งชั้นอย่างไรและตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นการตรวจสอบว่ามีจำนวนคู่แข่งชั้นในตลาดมากน้อยเพียงใด คู่แข่งขันแต่ละรายมีจุดเด่นและจุดด้อยในเรื่องใดบ้าง รวมทั้งการวิเคราะห์สภาพตลาดแรงงานของธุรกิจโรงแรม

3.2 การพยากรณ์ความต้องการจ้างแรงงาน (Labor Demand Forecast) การคาดการณ์ความต้องการจ้างแรงงานที่จะเกิดขึ้นทั้งหมดในโรงแรม โดยจะทำการคาดการณ์ทั้งด้านคุณสมบัติของแรงงาน (ระดับการศึกษา ระดับทักษะความชำนาญ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ) ด้านประเภทของตำแหน่งงาน (ระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างานระดับต้น ระดับผู้บริหาร) ด้านจำนวนพนักงานที่ต้องการจ้างและด้านช่วงเวลาที่ต้องการจ้าง

3.3 การพยากรณ์ความสามารถในการจัดหาแรงงาน (Labor Supply Forecast) ธุรกิจโรงแรมจะมีการจัดหาแรงงานจากสองแหล่ง คือ แหล่งภายในองค์กร และแหล่งภายนอกองค์กร แผนกทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำการวิเคราะห์ความสามารถในการจัดหาบุคลากรจากแหล่งภายในและแหล่งภายนอก

3.3.1 การพยากรณ์ความสามารถในการจัดหาบุคลากรจากแหล่งภายใน ข้อมูลที่จะต้องใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วยตำแหน่งงานที่มีในปัจจุบัน จำนวนพนักงานและแฟ้มประวัติพนักงาน เช่น เพศ อายุ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ประสบการณ์การทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนา เงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลงานการคาดคะเนโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ การลาออกจากงาน การเกษียณอายุของพนักงาน การโยกย้าย

3.3.2 การพยากรณ์ความสามารถในการจัดหาบุคลากรจากแหล่งภายนอก ข้อมูลที่จะต้องใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วยจำนวนแรงงานที่มีอยู่ในตลาดแรงงาน ประเภทแรงงาน ทักษะความชำนาญ แรงงานใช้ฝีมือ ระดับของแรงงาน การแข่งขัน ความสามารถในการจัดสรรบุคลากรความสามารถในการดึงดูดใจแรงงาน ฯลฯ

3.4 การปฏิบัติตามโครงการ (Action Programming) ขั้นตอนในการปฏิบัติตามโครงการในแผนกทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรม คือ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนแรกในการตรวจสอบสภาพแวดล้อมของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก่อนการวางแผน ซึ่งต้องตรวจสอบทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกได้กระทำถูกต้องทุกขั้นตอน หรือมีจุดใดต้องทำการปรับปรุงแก้ไข การพยากรณ์ความต้องการจ้างแรงงานของโรงแรมมีจำนวนมากน้อยเพียงใด มีความจำเป็นเร่งด่วนหรือไม่ ต้องตรวจสอบทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพของแรงงานที่ต้องการจ้าง การพยากรณ์

ความสามารถในการจัดหาแรงงาน แรงงานที่มีอยู่ในตลาดมีจำนวนเพียงพอหรือขาดแคลน มีการแข่งขันแย่งชิงแรงงานหรือไม่

3.5 การควบคุมและประเมินผล (Control and Evaluation) การควบคุมจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานเอาไว้ให้ชัดเจนทั้งด้านคุณภาพ ตำแหน่งงาน และจำนวนแรงงานที่ต้องการดังนี้

3.5.1 ด้านคุณภาพ จะต้องมีการตรวจสอบปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ 1) เพศและอายุ เป็นไปตามที่ได้กำหนดหรือไม่ เช่น โรงแรมมีความต้องการพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพศหญิง อายุ 22-25 ปี ในทางปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ 2) ระดับความรู้ เช่น โรงแรมต้องการพนักงานตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดระดับความรู้อย่างต่ำตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต้องการพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายชายที่มีความรู้ในระดับปริญญาตรีเป็นอย่างต่ำ 3) ประสบการณ์ทำงาน พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานจะสามารถเรียนรู้งานได้เร็วมีโอกาสผิดพลาดต่ำ หลายตำแหน่งโรงแรมต้องการพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 2-5 ปี เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหาร 4) ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน เช่น ผู้ที่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศเพื่อเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า 5) ทักษะความชำนาญของตำแหน่งบางตำแหน่ง เช่น พ่อครัวที่มีฝีมือการปรุงอาหารดี พนักงานจัดดอกไม้ พนักงานแกะสลักน้ำแข็ง 6) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร งานให้บริการ การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก ถ้าพนักงานมีปัญหาเรื่องการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดปัญหาขึ้นในการทำงานได้

3.5.2 ด้านตำแหน่งงานที่ต้องการ แผนกทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำการควบคุมและประเมินผลเกี่ยวกับตำแหน่งงานที่โรงแรมต้องการจะจ้างว่า มีตำแหน่งงานอะไรบ้าง ระดับใด เช่น ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายชาย ตำแหน่งงานดังกล่าวเป็นระดับผู้บริหาร หรือตำแหน่งพนักงานซักรีด ซึ่งเป็นตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ แผนกทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำการควบคุมเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและการวางแผนกำลังทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม

3.5.3 ด้านจำนวนแรงงานที่ต้องการ แผนกทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีการควบคุมจำนวนพนักงานไม่ให้มีมากเกินไปจนเกินไป จะต้องมีการกำหนดให้แน่นอนว่า มีความจำเป็นต้องจ้างพนักงานจำนวนเท่าไร ตำแหน่งอะไร ก็ตำแหน่งและต้องแยกเป็นแต่ละแผนกให้ชัดเจน

4. การสรรหาคูลากรในธุรกิจโรงแรม

การสรรหาคูลากรเป็นกระบวนการกลั่นกรองและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติและคุณวุฒิทางการศึกษา มีความรู้ ทักษะความชำนาญ ความสามารถ ประสบการณ์ในการทำงานและอื่น ๆ ซึ่งมาสมัครงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่ทางโรงแรมเปิดรับสมัคร กระบวนการสรรหา มีดังนี้ (ฐาปนา ฉันทไพศาล, 2559; สุธี ขวัญเงิน, 2559)

4.1 วิธีการสรรหาบุคลากร สามารถสรรหาได้จาก 2 แหล่ง ดังนี้

4.1.1 การสรรหาพนักงานจากภายในโรงแรม เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานในโรงแรมเข้ารับการพิจารณาในตำแหน่งงานที่ว่างอยู่ ซึ่งจะเป็นการคัดเลือกจากพนักงานภายในเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสรรหาวิธีนี้มีข้อดีเนื่องจากโรงแรมประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานภายในมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเนื่องจากโรงแรมเปิดโอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีเนื่องจากรู้วัฒนธรรมองค์กรแต่การสรรหาถูกจำกัดอยู่ภายใต้เงื่อนไขของบุคลากรภายในโรงแรมเท่านั้น เสียโอกาสที่จะได้คนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานจากภายนอกได้ ทำให้ขาดแคลนบุคลากรในตำแหน่งที่เลื่อนขึ้นไป การเลื่อนตำแหน่ง การบรรจุหรือแต่งตั้งหากไม่โปร่งใส อาจก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งภายในโรงแรมตามมาในที่สุด

4.1.2 การสรรหาบุคลากรจากภายนอกโรงแรม เป็นการเปิดกว้างให้บุคลากรจากภายนอกเข้ามาร่วมเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของโรงแรม มีข้อดีคือ เปิดโอกาสให้โรงแรมได้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง เปิดมุมมองใหม่สู่การปฏิบัติงานจากแนวคิดใหม่ ไม่เกิดปัญหาการขาดแคลนพนักงานที่เลื่อนตำแหน่งขึ้นไป แต่การสรรหาพนักงานจากภายนอกต้องใช้เวลาในการดำเนินการ และมีค่าใช้จ่ายสูง การรับพนักงานจากภายนอกอาจทำให้พนักงานภายในเสียกำลังใจในการทำงานเพราะโรงแรมไม่เปิดโอกาสให้พนักงานเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพ

4.2 แหล่งที่มาของการสรรหาพนักงานจากภายนอกโรงแรม โรงแรมสามารถสรรหาพนักงานจากภายนอกโรงแรมได้ 10 แหล่งดังนี้

4.2.1 การประกาศรับสมัครงาน การที่โรงแรมใช้สื่อในการประกาศรับสมัครงานจากภายนอกด้วยตนเอง เช่น การลงประกาศ แจกใบปลิวหรือการประกาศลงในสื่ออินเทอร์เน็ต โดยเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมที่สามารถเข้าถึงพนักงานที่โรงแรมต้องการให้มากที่สุด เช่น การรับสมัครงานในตำแหน่งผู้บริหารที่ต้องใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการทำงาน โรงแรมควรเลือกลงประกาศรับสมัครเป็นภาษาต่างประเทศในสื่อต่างประเทศหรือประกาศลงเว็บไซต์หางาน โดยรายละเอียดในประกาศ จะต้องระบุถึงตำแหน่งที่เปิดรับ คุณสมบัติของผู้สมัคร เช่น อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ อัตรากระบวนการสรรหา เงินเดือน สวัสดิการ สถานที่ทำงาน วิธีการรับสมัครและเอกสารที่ต้องเตรียม เพื่อให้ผู้สมัครดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อรับการพิจารณาคัดเลือกในขั้นต่อไป

4.2.2 การสมัครงานด้วยตนเอง งานโรงแรมเป็นงานให้บริการ พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี จึงพิจารณาคัดเลือกพนักงานจากผู้สมัครที่เข้ามากรอกใบสมัครงานด้วยตนเอง เพื่อต้องการเห็นหน้าตา บุคลิกภาพ ปฏิภาณไหวพริบในการตอบคำถามและเป็นการบ่งบอกว่าผู้สมัครมีความสนใจที่จะเข้าร่วมงานกับโรงแรมอย่างจริงจัง จึงเข้ามากรอกใบสมัครด้วยตนเองเพื่อรอรับการพิจารณา

4.2.3 สถาบันการศึกษา ปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาที่เปิดทำการเรียนการสอน ด้านการโรงแรมเป็นจำนวนมาก โรงแรมอาจขออนุญาตสถาบันการศึกษาเข้าเปิดรับสมัครงานโดยตรงกับนักศึกษาที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาหรือทำโครงการความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา กับโรงแรม เช่น โครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์การทำงานด้านการโรงแรม ณ โรงแรม ในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นการฝึกการปฏิบัติงานจริงและพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ

4.2.4 การให้ทุนการศึกษา เพื่อให้ได้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถตรงกับ ความต้องการของโรงแรม อีกทั้งเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้โรงแรมอีกด้วย โรงแรมจึงได้จัดให้ มีการมอบทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดีหรือผู้ที่สนใจเข้ามาสอบชิงทุนการศึกษา โดยมีเงื่อนไขว่า เมื่อจบการศึกษาแล้วจะต้องมาทำงานให้กับโรงแรมตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่ตกลงกัน

4.2.5 สำนักจัดหางาน โรงแรมสามารถติดต่อเพื่อยื่นความจำนงรับสมัคร พนักงานผ่านสำนักจัดหางาน มีทั้งที่เป็นหน่วยงานของภาครัฐในสังกัดกรมการจัดหางาน กระทรวง แรงงานและหน่วยงานของภาคเอกชน

4.2.6 การเข้าร่วมกิจกรรมวันนัดพบแรงงาน โรงแรมสามารถเข้าร่วมกิจกรรมวัน นัดพบแรงงาน เพื่อเปิดโอกาสให้โรงแรมและคนที่กำลังหางานทำได้มีโอกาสพบกัน จัดโดยความ ร่วมมือระหว่างสมาคมวิชาชีพ องค์กรธุรกิจ สถาบันการศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและ เอกชน โดยรูปแบบของงานจะมีหน่วยงานเอกชนมาตั้งโต๊ะรับสมัครงานในตำแหน่งต่าง ๆ ช่วยให้ โรงแรมประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าการประกาศรับสมัครงานเอง ในขณะที่ผู้สมัครก็สามารถ เลือกรงานที่ตนเองสนใจและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งวิธีนี้ทำให้โรงแรมสามารถคัดสรร ผู้สมัครที่เหมาะสมกับงาน และผู้สมัครก็สามารถเลือกโรงแรมที่เหมาะสมกับตนเองได้เช่นเดียวกัน

4.2.7 การซื้อตัวพนักงาน การซื้อตัวพนักงานจะได้คนที่มีฝีมือเข้ามาทำงานทันที ทำให้โรงแรมสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น ไม่ต้องรอการพัฒนาพนักงานในระยะยาว โดยให้ ค่าตอบแทนในการทำงานสูงกว่าราคาตลาดและความเป็นจริง แต่ก็มีผลเสียที่โรงแรมต้องจ่าย ค่าตอบแทนสูง อาจทำให้วัฒนธรรมองค์กรมีปัญหาและพนักงานที่ซื้อตัวมา อาจจะไม่สามารถทำงาน ได้มีประสิทธิภาพอย่างที่โรงแรมคาดหวัง

4.2.8 พนักงานที่เคยปฏิบัติงานให้กับโรงแรม แต่ต้องออกจากโรงแรมไป เนื่องจากเหตุผลบางประการที่ไม่ใช่ความผิด เช่น ย้ายที่อยู่ เกษียณอายุ ลาศึกษาต่อ ออกไปดูแลญาติ พี่น้องครอบครัว เป็นต้น อีกทั้งพนักงานเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานดี มีความรับผิดชอบ มีพฤติกรรมที่เหมาะสม

4.2.9 พนักงานปัจจุบันแนะนำมา ส่วนใหญ่จะเป็นการประกาศเป็นการภายในซึ่ง ผู้บริหารจะเปิดโอกาสให้พนักงานปัจจุบัน สามารถแนะนำบุคลากรจากภายนอกเข้ามารับการ พิจารณาคัดเลือกเข้าทำงานในโรงแรม เพราะการคัดเลือกพนักงานจากคำแนะนำจะทำให้โรงแรม

ได้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบุคคลนั้นในระดับหนึ่ง แต่วิธีนี้อาจทำให้พนักงานแบ่งพรรคแบ่งพวกและใช้เส้นสายในการเข้ามาทำงานในโรงแรม

4.2.10 การรับนักศึกษาฝึกงาน เนื่องจากงานโรงแรมเป็นงานที่ต้องได้รับการฝึกฝนทักษะในการให้บริการและทักษะด้านการสื่อสาร สถาบันการศึกษานิยมให้นักศึกษาได้เข้าไปเรียนรู้การทำงานจริงในสถานประกอบการในช่วงปิดภาคเรียนและช่วงภาคเรียนสุดท้าย เมื่อนักศึกษาฝึกงานกับทางโรงแรมเสร็จสิ้น โรงแรมจะพิจารณารับนักศึกษาที่มีผลงานโดดเด่นบรรจุเข้าทำงานเป็นพนักงานโรงแรม

5. วินัยสำหรับพนักงานโรงแรม

การประกอบธุรกิจทุกประเภท พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตามกระเบียบและข้อบังคับของธุรกิจนั้น ๆ สำหรับโรงแรมก็มีระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ให้ลูกจ้างและนายจ้างได้ปฏิบัติตาม ซึ่งแต่ละโรงแรมอาจมีข้อบังคับที่แตกต่างกันบ้าง แต่อยู่ภายใต้กฎหมายคุ้มครองแรงงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมทั้งต่อนายจ้างและลูกจ้างดังนี้ (นิติพล ภูตะโชติ, 2556)

5.1 นโยบายการจ้างงานของโรงแรม

นโยบายการจ้างงานของโรงแรม เป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายปฏิบัติตามดังนี้

5.1.1 พนักงานที่ทำงานในโรงแรมต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ ยกเว้นพนักงานในตำแหน่ง ต่อไปนี้

5.1.1.1 พนักงานประจำลิฟต์

5.1.1.2 พนักงานส่งเอกสาร

5.1.1.3 พนักงานเปิดประตู

พนักงาน 3 ตำแหน่งดังกล่าว กฎหมายกำหนดให้จ้างผู้มีอายุตั้งแต่ 15 ปีบริบูรณ์ได้

5.1.2 พนักงานของโรงแรมทุกคนต้องผ่านการคัดเลือกตามขั้นตอนของแผนกบริหารงานบุคคล โดยมีผู้จัดการฝ่ายนั้น ๆ ให้ความเห็นชอบและได้อนุมัติจากผู้จัดการทั่วไป จึงจะถือว่าได้ผ่านการคัดเลือกที่ถูกต้องสมบูรณ์

5.1.3 พนักงานจะต้องแจ้งให้ทางโรงแรมทราบ ถ้ามีญาติที่ทำงานอยู่ในโรงแรมนี้ ไม่เช่นนั้นจะถือว่าผิดกฎระเบียบของโรงแรม

5.1.4 โดยปกติโรงแรมจะไม่นิยมจ้างญาติให้ทำงานในแผนกเดียวกัน เพราะอาจจะทำให้เกิดปัญหาได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้จัดการทั่วไป โรงแรมจะอนุญาตให้ผู้ที่เป็ญาติทำงานในต่างแผนกได้

5.1.5 ผู้ที่ผ่านการคัดเลือกจะต้องส่งหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ ตามที่โรงแรมกำหนดให้กับแผนกทรัพยากรมนุษย์ก่อนวันเริ่มทำงาน

5.1.6 ผู้ที่ผ่านการคัดเลือกจะต้องพิมพ์ลายนิ้วมือเพื่อตรวจสอบประวัติโดยสถานีตำรวจในเขตท้องที่นั้น เพื่อให้โรงแรมเกิดความมั่นใจว่าบุคคลนั้นมีคุณสมบัติเหมาะสมและไม่เคยถูกต้องโทษมาก่อน โรงแรมจึงจะรับเข้าเป็นพนักงาน

5.1.7 พนักงานทดลองงานจะได้รับเงินเดือนตามที่โรงแรมกำหนดของแต่ละตำแหน่ง บางโรงแรมพนักงานทดลองงานอาจจะได้รับค่าบริการอื่น ๆ ด้วย

5.1.8 พนักงานใหม่ทุกคนจะต้องผ่านการตรวจโรค ได้รับการรับรองจากแพทย์เสียก่อน จึงจะเข้าเป็นพนักงานได้

6. ประเภทของพนักงาน

โรงแรมมีพนักงานหลายประเภท ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละโรงแรม รวมทั้งการทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม สำหรับพนักงานของโรงแรมในระดับปฏิบัติการมีหลายประเภทดังนี้

6.1 พนักงานฝึกงาน (Trainee) เป็นพนักงานฝึกงานตามแผนกต่าง ๆ พนักงานอาจจะขอฝึกงานเองหรืออาจจะส่งมาจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาอื่น ๆ

6.2 พนักงานลูกจ้างรายวัน (Day Labor) หมายถึง พนักงานที่ทางโรงแรมจ้างเป็นรายวัน เพื่อทำงานแทนลูกจ้างประจำ หรืออาจถูกจ้างในช่วงที่มีลูกค้ามาก ๆ พนักงานจะได้รับค่าจ้างเป็นรายวัน ส่วนค่าบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ลูกจ้างรายวันไม่มีสิทธิได้รับ

6.3 พนักงานลูกจ้างชั่วคราว (Temporary) เป็นพนักงานที่โรงแรมจ้างตามฤดูกาลหรือจ้างเพื่อทำงานแทนลูกจ้างที่ลาป่วยหรือลาคลอด ส่วนค่าบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ลูกจ้างชั่วคราวไม่มีสิทธิได้รับ

6.4 พนักงานทดลองงาน (Probationary) หมายถึง พนักงานที่ผ่านการคัดเลือกตามขั้นตอนของทางโรงแรมแล้ว ถ้าพนักงานเหล่านี้ผ่านการทดลองงานแล้ว จะได้บรรจุเป็นพนักงานประจำพนักงานจะได้รับเงินเดือนตามอัตราที่โรงแรมกำหนด นอกจากนี้ จะได้รับค่าบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ของโรงแรมอีกด้วย แต่ถ้าพนักงานทดลองงานไม่ผ่านการทดลองงานจะต้องถูกเลิกจ้างและจะไม่ได้รับค่าชดเชยใด ๆ

6.5 พนักงานประจำ (Staff) หมายถึง พนักงานที่ได้ผ่านการทดลองงานและได้บรรจุเป็นพนักงานประจำเรียบร้อยแล้ว พนักงานจะได้รับเงินเดือนตามอัตราของแต่ละตำแหน่งพร้อมกับเงินค่าบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางโรงแรมมีให้

7. การฟื้นฟูสภาพการจ้างงาน พนักงานโรงแรมจะฟื้นฟูสภาพการจ้างได้ด้วยเหตุ 5 ประการ ดังนี้

7.1 การลาออก

7.2 การเกษียณอายุ พนักงานเกษียณอายุเมื่ออายุครบ 60 ปีบริบูรณ์

7.3 การฟื้นฟูสภาพการเป็นพนักงาน เนื่องจากทำผิดวินัยโรงแรม

7.4 พนักงานฟื้นฟูสภาพจากการเป็นพนักงานเนื่องจากถึงแก่กรรม

7.5 พนักงานจะฟื้นฟูสภาพจากการเป็นพนักงาน เนื่องจากไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เนื่องจากสุขภาพไม่สมบูรณ์ โดยได้รับคำรับรองจากแพทย์

8. การคุ้มครองการใช้แรงงาน พนักงานจะได้รับการคุ้มครองการใช้แรงงานดังนี้

8.1 พนักงานต้องมีชั่วโมงการทำงานสัปดาห์ละ 48 ชั่วโมง โดยไม่นับเวลาพัก ถ้าคิดเป็นวัน พนักงานจะทำงานวันละไม่เกิน 8 ชั่วโมง โดยไม่รวมเวลาพักผ่อน

8.2 เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน พนักงานจะมีเวลาพักผ่อนไม่น้อยกว่าวันละ 1

ชั่วโมง

8.3 พนักงานต้องมีวันหยุดประจำสัปดาห์ไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วันเพื่อให้พนักงานได้หยุดพักผ่อนหลังจากได้ทำงานติดต่อกันหลายวัน

8.4 วันหยุดตามประเพณี พนักงานจะหยุดตามวันหยุดประเพณีที่กำหนดเอาไว้ปีละไม่น้อยกว่า 13 วัน

8.5 วันหยุดพักผ่อนประจำปี พนักงานมีสิทธิลาหยุดพักผ่อนประจำปีได้นั้นจะต้องทำงานครบ 1 ปี พนักงานมีสิทธิลาหยุดประจำปีได้ปีละ 6 วันอาจจะลาหยุดช่วงใดช่วงหนึ่ง เช่น หยุดในช่วงวันมีงานน้อยหรือช่วงที่มีผู้เข้าพักน้อย

8.6 ตารางเวลาทำงาน แต่ละแผนกสามารถจัดตารางเวลาการทำงานให้กับพนักงานในแผนกของตนได้ตามความจำเป็น โดยปกติงานของธุรกิจโรงแรมจะแบ่งการทำงานของพนักงาน เป็น 3 รอบ คือ รอบเช้า รอบบ่าย และรอบดึก ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละแผนก

9. การลาของพนักงาน พนักงานสามารถลาได้ 6 ลักษณะดังนี้

9.1 ลาป่วย พนักงานมีสิทธิลาป่วยได้ปีหนึ่งไม่เกิน 30 วันทำงาน ถ้าพนักงานลาป่วยติดต่อกัน 3 วันขึ้นไป ต้องมีใบรับรองแพทย์

9.2 พนักงานหญิงมีสิทธิลาคลอดได้ 60 วัน ถ้า 60 วันแล้วยังไม่สามารถมาทำงานได้เนื่องมาจากการคลอดก็มีสิทธิลาได้อีก 30 วัน

9.3 ลาเพื่อสมรสตัวเอง มีสิทธิลาได้ 7 วัน

9.4 ลาบวช พนักงานชายทำงานครบ 1 ปี สามารถลาบวชได้เป็นเวลา 15 วัน และพนักงานที่ทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป สามารถลาบวชได้เป็นเวลา 30 วัน

9.5 การลาจิจ พนักงานสามารถลาจิจได้ปีละ 6 วัน หรือแล้วแต่ทางโรงแรมกำหนด

9.6 ลาเพื่อรับราชการทหาร สามารถลาได้ตามจำนวนวันที่ทางราชการกำหนดเอาไว้

10. การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงาน ผู้บริหารโรงแรมจะต้องจัดสถานที่หรือกำหนดที่ต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานได้ใช้สอยตามสมควร สิ่งจำเป็นที่ฝ่ายบริหารต้องจัดให้แก่พนักงาน มีดังนี้

10.1 น้ำสะอาด สำหรับให้พนักงานดื่ม

10.2 ห้องอาบน้ำ

10.3 ห้องส้วม โดยจัดให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ

10.4 ปัจจัยปฐมพยาบาล

10.5 สถานพยาบาล

10.6 พยาบาลประจำ

10.7 ยานพาหนะ

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการรักษาพยาบาลให้พนักงาน ผู้บริหารโรงแรมจะต้องจัดให้มีจำนวนและให้ได้สัดส่วนกับความมากน้อยของจำนวนพนักงาน

11. ผลประโยชน์ของพนักงาน พนักงานจะได้รับผลประโยชน์หลายลักษณะทั้งที่เป็นในรูปของตัวเงิน ความคุ้มครอง สวัสดิการ ดังนี้

11.1 กองทุนสะสม โรงแรมส่วนมากจะมีกองทุนเงินสะสมไว้สำหรับพนักงาน โดยพนักงานจะต้องถูกหักเงินเดือนร้อยละ 5 ของทุก ๆ เดือน สำหรับเข้ากองทุนสะสม ซึ่งพนักงานจะได้รับเงินสะสมพร้อมดอกเบี้ยเมื่อลาออกจากโรงแรม

11.2 การประกันชีวิตหมู่ โรงแรมจะทำประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงานทุกคน

11.3 สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล โรงแรมจะมีสถานพยาบาลหรือมีคลินิกไว้สำหรับรักษาพยาบาลให้กับพนักงาน เข้ารักษาในโรงพยาบาลจะได้รับการยกเว้นค่ารักษาพยาบาลที่ทางโรงแรมกำหนดเอาไว้ ซึ่งแต่ละโรงแรมอาจจะกำหนดเอาไว้แตกต่างกัน

11.4 เงินโบนัสประจำปี พนักงานเป็นเงินเดือนหรือผลประโยชน์ที่โรงแรมได้พิจารณาจ่ายให้กับพนักงาน โดยอาศัยหลักเกณฑ์กำไรจากการดำเนินงานในแต่ละปีเป็นหลัก

11.5 อาหารสำหรับพนักงาน โรงแรมจะจัดอาหารไว้ทุกวันสำหรับพนักงาน

11.6 รถรับส่งพนักงาน โรงแรมส่วนมากจะมีรถรับส่งพนักงานตามจุดต่าง ๆ ตามที่โรงแรมกำหนด

12. ค่าตอบแทนในธุรกิจโรงแรม

ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ผลประโยชน์ที่องค์กรให้แก่พนักงานในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ เพื่อเป็นค่าตอบแทนในการทำงานให้แก่พนักงาน และเพื่อการดำรงชีพของพนักงาน (นิติพล ภูตะโชติ, 2556; ราณี อีสซี่กุล, 2555) ค่าตอบแทนที่โรงแรมให้แก่พนักงาน

จะอ้างอิงค่าตอบแทนตามที่กฎหมายกำหนด โดยคำนึงถึงค่าครองชีพในปัจจุบันที่มีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากอัตราเงินเฟ้อทั้งในและต่างประเทศ ให้ค่าตอบแทนเพียงพอต่อการดำรงชีพเหมาะสมกับฐานะและตำแหน่งงาน สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานและครอบครัว

12.1 องค์ประกอบของค่าตอบแทน

12.1.1 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง ได้แก่ เงินเดือน ซึ่งจะกำหนดจ่ายเป็นเดือน ค่าจ้างกำหนดจ่ายรายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ นอกจากนี้ โรงแรมจะมีค่าบริการ (Service Charge) ที่คิดจากผู้เข้าพักในอัตราร้อยละ 10 เพื่อนำมาเฉลี่ยให้แก่พนักงานทุกเดือน

12.1.2 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม เป็นสวัสดิการที่โรงแรมจัดสรรให้แก่พนักงานหรือลูกจ้างตามความเหมาะสม ได้แก่ ชุดปฏิบัติงานพร้อมบริการซักกรีดให้ สามารถรับประทานอาหารในห้องอาหารพนักงาน (Canteen) ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย บางโรงแรมมีบริการที่พักรักพนักงานให้ บริการรถรับ-ส่งพนักงาน ค่าประกันชีวิต ค่าประกันอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนเงินประกันสังคมกองทุนเงินสำรองเลี้ยงชีพ

12.1.3 ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน เป็นค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปสิทธิประโยชน์หรือบริการที่พนักงานหรือลูกจ้างได้รับ เพื่อช่วยส่งเสริมสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี งานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทายความสามารถ งานที่เปิดโอกาสให้พนักงานเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพ และการมีเพื่อนร่วมงานที่ดี หัวหน้างานที่เข้าใจ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่มีเพียงพอและมีมาตรฐาน สถานที่ทำงานที่สวยงาม เหมาะสมปลอดภัย อุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่มีมลภาวะทางเสียง แสง กลิ่น ที่มีอันตรายแก่ร่างกาย

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมซึ่งได้นำเสนอมาข้างต้น สรุปได้ว่า ธุรกิจโรงแรมมีการบริหารจัดการที่คล้ายคลึงกับธุรกิจและหน่วยงานโดยทั่วไป แต่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการให้บริการผู้เข้าพัก ดังนั้น ธุรกิจโรงแรม จึงต้องคัดเลือกพนักงานโดยพิจารณาจากบุคลิกภาพ รูปลักษณ์ เป็นปัจจัยสำคัญเบื้องต้น การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ไม่เพียงแต่คำนึงถึงความต้องการของธุรกิจเพียงเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อตอบแทนให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งในรูปแบบของตัวเงินทางตรง ตัวเงินทางอ้อม และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการคงอยู่ของพนักงาน

1. ความหมายของการคงอยู่

Neuhauser (2002) ได้ให้ความหมายของการคงอยู่ไว้ว่า การที่พนักงานเกิดความจงรักภักดีและเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรด้วยความเต็มใจและพึงพอใจตลอดจนจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นให้นานที่สุด

Nedd (2006) ได้ให้ความหมายของการคงอยู่ไว้ว่า การรับรู้ถึงความเป็นไปได้ของการที่จะเป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป

Zweerink (2008) ได้ให้ความหมายของการคงอยู่ไว้ว่า ความตั้งใจของพนักงานที่จะคงรักษาสภาพการทำงานในองค์กร โดยไต่ตรองจากความคิดของพนักงาน

Mathis และ Jackson (2011) ได้ให้ความหมายของการคงอยู่ไว้ว่า การที่พนักงานได้รับสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของตนจากองค์กร จนทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจที่จะ ปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป

สุปราณี เอกอุ (2550) ได้ให้ความหมายของการคงอยู่ไว้ว่า การคงอยู่หรือการรักษาพนักงาน เป็นการที่องค์กรสามารถจูงใจให้พนักงานสามารถอยู่กับองค์กรไว้ได้อย่างยาวนาน ทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยมีการวางกลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

บุญใจ ศรีสถิตนรากร (2551) ได้ให้ความหมายของการคงอยู่ไว้ว่า การเข้าทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลาหนึ่งและยังคงทำหน้าที่ในองค์กรนั้นจนถึงปัจจุบัน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ได้ให้ความหมายของการคงอยู่ไว้ว่า การที่พนักงานเข้าสู่อาชีพแล้วไม่คิดเปลี่ยนอาชีพ โดยก้าวเข้ามาสู่อาชีพด้วยความมั่นใจ และปรารถนาที่จะประกอบอาชีพนั้นต่อไปด้วยความสมัครใจ

จตุรงค์ ศรีวิงษ์วรรณะ (2558) ได้ให้ความหมายของการคงอยู่ไว้ว่า หลังจากที่องค์กรได้พนักงานที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานร่วมกับองค์กรแล้ว คงไม่มีใครอยากทำงานจ้างในช่วงเวลาสั้น ๆ ยิ่งพนักงานนั้นเป็นคนที่มีคุณภาพในการทำงานแล้ว ย่อมต้องมีการธำรงรักษา หรือรักษาไว้ในองค์กร ซึ่งพนักงานที่เล็งเห็นแล้วว่ามีคุณภาพเหมาะสมกับองค์กร โดยอาจจะนำเรื่องทฤษฎีต่าง ๆ มาใช้เพื่อจูงใจมาใช้ให้บุคลากรอยู่ในองค์กรอย่างยั่งยืน

ศิริพงษ์ สมพิระพันธุ์ (2560) ได้ให้ความหมายของการคงอยู่ไว้ว่า การที่พนักงานเข้าทำงานกับภายในองค์กรเป็นระยะเวลาหนึ่ง และยังคงทำหน้าที่ในองค์กรจนถึงปัจจุบันและมีความมุ่งมั่น เต็มใจ พร้อมอุทิศตนที่จะทำงานภายในองค์กรต่อไป

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า การคงอยู่ หมายถึง การที่พนักงานเข้าทำงานในองค์กร และตัดสินใจที่จะทำงานในองค์กรนั้น ๆ ต่อไปอย่างต่อเนื่อง

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคงอยู่

Frederic Herberg (1959; อ้างถึงใน อุษณีย์ รองพินิจ, 2555) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการคงอยู่ไว้ว่า แนวคิดหรือแรงจูงใจที่ทำให้บุคลากรคงอยู่ในงานอย่างยั่งยืน ใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจในการคงอยู่ในงาน คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยนี้ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน สามารถพิจารณาได้จากการได้รับข้อมูลตอบกลับจากการทำงาน คุณลักษณะงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยในด้านการทำงาน ที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน รวมไปถึงการบริหารงานและนโยบายต่าง ๆ ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน ความมั่นคงของงานและคุณภาพชีวิต

Reynolds (1997; อ้างถึงใน อุษณีย์ รองพินิจ, 2555) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกันภายในองค์กร สามารถแบ่งความไว้วางใจได้เป็นบุคคลที่มีความสามารถ คือ การที่บุคคลมีความไว้วางใจในความสามารถของตนเอง ความเป็นบุคคลที่เปิดเผยเป็นการแสดงความซื่อสัตย์ต่อกัน ทำให้เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ เป็นที่ไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน บุคคลที่มีความเสมอภาค คือ ปฏิบัติงานด้วยความเท่าเทียมกัน ตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างถูกต้องและมีความเหมาะสม

Taunton, Krampitz และ Wood (1989; อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) ได้นำเสนอปัจจัยเกี่ยวกับการคงอยู่ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น โอกาสที่จะได้ไปทำงานที่อื่น ๆ การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การศึกษา และภาวะครอบครัว
2. ปัจจัยด้านภาระงาน ได้แก่ งานที่ได้รับผิดชอบหรือมอบหมายให้ทำงานสำเร็จลุล่วง การมีส่วนร่วม และการติดต่อสื่อสาร
3. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ การได้รับเลื่อนตำแหน่งต่าง ๆ รวมไปถึงค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับ
4. ปัจจัยด้านผู้บริหาร ได้แก่ แรงจูงใจในการบริหาร การใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารองค์กร

Mathis และ Jackson (2011) กล่าวว่า การคงอยู่ในงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการได้ และสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานคงอยู่ในงานโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์กร (Organization Components) คือ ส่วนประกอบขององค์กรทั้งในส่วนนโยบาย และบริหารจัดการ โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1.1 วัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร คือ ถ้าองค์กรใดมีวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของพนักงานจะช่วยให้เกิดความไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน ส่งผลต่อการคงอยู่และการบรรลุเป้าหมายขององค์กรเพิ่มขึ้น

1.2 กลยุทธ์และบริหารจัดการขององค์กร คือ การที่องค์กรที่มีผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ มีแผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีเป้าหมายชัดเจนจะช่วยให้พนักงานบรรลุเป้าหมาย และมีความก้าวหน้าทั้งทางด้านการงานและการเงินจะทำให้พนักงานรู้สึกว่างองค์กรนั้นเป็นองค์กรที่น่าอยู่

1.3 ความมั่นคงในงาน คือ การที่องค์กรที่การลดขนาดขององค์กร การให้ออกจากงานและการปรับโครงสร้างองค์กร ส่งผลเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อความผูกพันและการคงอยู่ของพนักงานทั้งสิ้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด และมีความคิดที่จะลาออกก่อนที่จะถูกไล่ออก ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรใดมีความมั่นคงในงานสูง ก็จะมีอัตราการคงอยู่ในสูงขึ้นไปด้วย

2. ปัจจัยความก้าวหน้าในอาชีพ (Organizational Career Opportunities) คือ องค์กรที่มีการพัฒนาทางอาชีพและเปิดโอกาสให้มีความเจริญก้าวหน้า จะส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานพอ ๆ กับเรื่องความสมดุลในชีวิตและการทำงาน ซึ่งพนักงานทุกคนย่อมต้องการการสนับสนุน และโอกาสในการพัฒนาทักษะในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นเหตุผลในการคงอยู่ในองค์กร โดยปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่

2.1 การพัฒนาอาชีพ คือ การที่องค์กรมีแผนพัฒนาอาชีพของพนักงานที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการฝึกอบรมหรือการศึกษาต่อเนื่อง จะมีส่วนช่วยในการเพิ่มอัตราการคงอยู่ในองค์กรให้สูงขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าเป็นที่ยอมรับ แต่หากองค์กรปล่อยปละละเลยก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่มีคุณค่าในตนเอง ส่งผลไปถึงการลาออกได้เช่นกัน

2.2 การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นการที่ผู้บริหารและพนักงานมองเห็นโอกาสและแนวทางที่จะใช้ในความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง เนื่องจากพนักงานทุกคนมองเห็นว่าอาชีพที่ทำอยู่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และมีอนาคตที่ดีก็จะทุ่มเทให้กับงานและส่งผลต่ออัตราการคงอยู่ในองค์กรสูงขึ้น

2.3 การให้รางวัล (Reward) ผู้บริหารหลายคนเชื่อเสมอว่า เงินเป็นปัจจัยพื้นฐานของการคงอยู่ในองค์กร พนักงานหลายคนลาออกเพื่อไปหางานใหม่ที่ค่าตอบแทนสูงกว่า ดังนั้นค่าตอบแทนและผลประโยชน์ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการให้รางวัลแก่พนักงานในองค์กร ได้แก่

2.3.1 การแข่งขันเรื่องการให้ผลประโยชน์ ผู้บริหารควรมีความยืดหยุ่นในเรื่องของผลประโยชน์ และจัดสรรให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน รวมทั้งให้พนักงานมีทางเลือกในการจัดสรรผลประโยชน์

2.3.2 ผลประโยชน์พิเศษและสิทธิพิเศษ การเสนอผลประโยชน์และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การมีสถานที่พักผ่อนในที่ทำงาน การจัดให้มีรถรับส่งพนักงาน เป็นต้น จะมีผลให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรได้นานขึ้น

2.3.3 ผลงานและค่าตอบแทน โดยแต่ละบุคคลย่อมมีความต้องการค่าตอบแทนที่แตกต่างกันตามผลงาน ถ้าพนักงานที่มีผลงานต่ำกว่าได้รับค่าตอบแทนเท่าพนักงานที่มีผลงานมากกว่า ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกไม่เป็นธรรม อาจจะทำให้พนักงานหางานอื่นที่มีค่าตอบแทนสูงกว่าเหมาะสมกับผลงาน ซึ่งกระบวนการจัดการกับผลงานและกระบวนการประเมินผลงานต้องเชื่อมโยงกับการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัลพิเศษในรูปของเงินโบนัสหรือเงินก้อน จะมีผลต่อความสำเร็จในองค์กรและการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.3.4 การได้รับการยอมรับ โดยการได้รับการยอมรับของบุคคลเป็นทั้งรางวัลที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ เช่น การได้รับการยอมรับแบบที่จับต้องได้อาจอยู่ในรูปแบบของการได้ยกย่องเป็นบุคลากรดีเด่นประจำเดือน และในรูปแบบที่จับต้องไม่ได้ เช่น การได้รับการให้ข้อมูลป้อนกลับของผู้บริหารที่ให้การยอมรับในสิ่งที่นอกเหนือจากผลงาน

2.4 ลักษณะงานและการทำงาน (Job Design and Work) เนื่องจากแต่ละบุคคลใช้เวลาส่วนใหญ่กับการทำงาน ซึ่งทุกคนต้องการทำงานในที่ที่มีอุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยีที่เพียงพอและทันสมัย ตลอดจนการมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ทั้งปัจจัยทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม ลักษณะงานและการทำงาน ประกอบด้วย

2.4.1 ความยืดหยุ่นของงาน ไม่ว่าจะเป็นตารางการทำงาน การปฏิบัติงาน นโยบายและวิธีการทำงาน มีความสำคัญต่อการคงอยู่ของพนักงานอย่างยิ่ง ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานที่มีคุณภาพ และได้ผลผลิตมากขึ้น ความยืดหยุ่นของงานเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรที่ช่วยลดความกดดันจากสถานการณ์ที่มีภาระงานมาก วิธีการที่จะทำให้เกิดความยืดหยุ่นของงานได้ คือ การให้พนักงานมีโอกาสเลือก และเปลี่ยนแปลงตารางการทำงานได้

2.4.2 ความสมดุลของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การมีความสมดุลระหว่างงานและครอบครัวเป็นสิ่งสำคัญที่สุด รูปแบบความสมดุลมีหลายแบบ เช่น ความยืดหยุ่นของงาน การร่วมมือกันในการทำงาน และความยืดหยุ่นในเรื่องของผลประโยชน์

2.4.3 การมีอิสระในงาน ตามบทบาทหน้าที่ในขอบเขตของงานอย่างเต็มที่ และมีอำนาจในการบริหารสั่งการตามขอบเขตของระดับหน้าที่ โดยพิจารณาตามบทบาทและความเหมาะสมของพนักงานในระดับต่าง ๆ โดยไม่ต้องมีผู้บริหารควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด

2.5 สัมพันธภาพของพนักงานภายในองค์กร (Employee Relationships)

ประกอบด้วยสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ศิริพงศ์ สมพิรพันธ์ (2560) ได้ให้แนวคิดของการคงอยู่ไว้ว่า การแสดงความพึงพอใจในงานของพนักงาน มีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานภายในองค์กร สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านภาระงาน ด้านองค์กร และด้านผู้บริหาร

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานมีหลายปัจจัย ได้แก่ การพึงพอใจในการทำงาน การได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน การได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยองค์กรสามารถส่งเสริมพนักงานได้โดยการบริหารจัดการองค์กรให้มีความยืดหยุ่น สร้างแรงจูงใจ ส่งเสริมความก้าวหน้า และให้การสนับสนุนด้านสวัสดิการต่าง ๆ แก่พนักงาน ซึ่งจะทำเป็นแนวทางทำให้พนักงานมีความตั้งใจทำงาน มีความวิริยะ อุตสาหะ และไม่มีแนวคิดที่จะลาออกจากงานได้

3. ความสำคัญของการรักษาการคงอยู่ของพนักงาน

นิศาชล ภูมิพินผล (2559) ได้กล่าวว่า การรักษาพนักงานหรือบุคลากรให้ทำงานในองค์กร มีความสำคัญจำแนกได้ 2 ด้าน คือ ด้านองค์กร และด้านพนักงาน ดังนี้

1. ด้านองค์กร

1.1 การรักษาให้พนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น เพราะพนักงานมีความชำนาญในการทำงาน

1.2 การรักษาพนักงานจะช่วยให้องค์กรมีอัตราการลาออกที่ลดลง

1.3 การรักษาพนักงาน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในทีม มีความรู้สึกรักและผูกพัน มีความเข้าใจกันมากขึ้นในการร่วมกันทำงาน

1.4 การรักษาพนักงานก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายในองค์กร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ

1.5 การรักษาพนักงาน ทำให้องค์กรสามารถลดค่าต้นทุนในการสรรหาพนักงาน คัดเลือก และการฝึกอบรมต่าง ๆ

1.6 การรักษาพนักงานก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ความมั่นคง

1.7 การรักษาพนักงานเป็นการเตรียมการสำหรับอนาคตขององค์กร

2. ด้านพนักงาน

2.1 การรักษาพนักงานทำให้เกิดขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน รักกับงานที่ทำ รักกับองค์กร

2.2 การรักษาพนักงานเป็นผลให้เป็นสิ่งดึงดูดให้มีผู้มาสมัครงานมากขึ้นกับองค์กร

2.3 การรักษาพนักงาน ทำให้ไม่ต้องมีภาระในการฝึกอบรมและสอนพนักงานใหม่

2.4 การรักษาพนักงาน ทำให้พนักงานเห็นว่าองค์กรเห็นคุณค่าและความสำคัญของพนักงาน

ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรไม่สามารถรักษาพนักงานไว้ได้ จะก่อให้เกิดปัญหา ดังนี้

1. ด้านองค์กร

1.1 องค์กรย่อมไม่มีการพัฒนาและเติบโตซ้ำ เนื่องจากการทำงานของพนักงานมีการหยุดชะงัก

1.2 ต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากในการสรรหา คัดเลือก และการฝึกอบรม

1.3 สูญเสียทรัพยากรในการสอนงาน ซึ่งมีทั้งได้ผลและไม่ได้ผล

1.4 ลักษณะงานที่ทำได้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าคนเดิมที่มีความชำนาญมากกว่า

2. ด้านพนักงาน

2.1 ทำให้พนักงานเสียขวัญกำลังใจ

2.2 ทำให้ต้องเสียเวลาในการสอนงานและฝึกอบรมพนักงานใหม่ เพื่อทดแทน

คนเดิมที่ลาออกไป

การรักษาพนักงานให้คงอยู่นั้น มีความสำคัญต่อองค์กรและพนักงานขององค์กร ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญและมีการดำเนินงานอย่างจริงจัง เพื่อประโยชน์ที่จะได้รับการรักษาพนักงานให้คงอยู่ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

องค์กร เรื่องรัตนอัมพร (2556) ได้ให้ความสำคัญในการรักษาพนักงานให้คงอยู่ หรือความสำคัญของทุนมนุษย์ไว้ว่า พนักงานทุกคนในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนผลักตันในการเดินทางสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ พนักงานในองค์กรสามารถเรียนรู้ให้เกิดทักษะ เพิ่มผลผลิต และพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ สร้างผลกำไรให้กับองค์กร เป็นองค์กรที่มีความแข็งแกร่งและมั่นคง สามารถยืนหยัดต้านโลกาภิวัตน์ได้อย่างมั่นคง การที่พนักงานลาออกจากองค์กรจะมีค่าใช้จ่ายหรืออาจมีต้นทุนเพิ่ม ดังนี้

1. ต้นทุนทางตรง คือ การลงทุนในการสรรหา คัดเลือกและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถขึ้นมาทดแทนคนเดิมที่ลาออกไปจากองค์กร เป็นการลงทุนที่มีค่าใช้จ่ายสูงและใช้เวลานาน

2. ต้นทุนทางอ้อม หากองค์กรมีพนักงานลาออก พนักงานใหม่ขาดทักษะในการทำงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจลดลงไม่ใช้บริการ

อีก หากพนักงานลาออกจากสาเหตุการไม่มีความยุติธรรมในการบริหารงาน องค์กรจะเสียความภักดีของพนักงานไปด้วย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

3. ต้นทุนค่าเสียโอกาส เมื่อองค์กรสูญเสียพนักงาน เนื่องจากพนักงานลาออก องค์กรย่อมต้องเสียความรู้ ทักษะการทำงาน ความสามารถของพนักงาน และภูมิปัญญาของพนักงาน ที่จะทำให้องค์กรพัฒนาให้ดีขึ้น การสูญเสียพนักงานให้กับคู่แข่ง ทำให้องค์กรสูญเสียเป็นอย่างมาก ในการทำให้คู่แข่ง สามารถรู้ถึงยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กรได้ จนทำให้เกิดโอกาสในการแย่งชิงตัวกันระหว่างองค์กร

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ความสำคัญของการรักษาพนักงานให้คงอยู่นั้น มีความสำคัญและจำเป็นต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะพนักงานจะเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญที่จะทำให้ องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะถ้าหากว่าพนักงานเกิดการลาออกบ่อย ๆ องค์กรจะมีค่าใช้จ่ายและ ต้นทุนในการสอนงานให้แก่พนักงาน และต้นทุนด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเพิ่ม ต้นทุนทางตรง คือ ค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือกพนักงาน รวมไปถึงค่าใช้จ่ายในการพัฒนาหรืออบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถเพื่อทดแทนพนักงานเดิมที่ลาออกไป และค่าใช้จ่ายทางอ้อม คือ พนักงานใหม่ ขาดความรู้ และทักษะในการทำงาน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าลดน้อยลง อาจส่งผลไปถึงต้นทุนค่าเสียโอกาส คือ เมื่อองค์กรสูญเสียพนักงาน ที่มีคุณภาพ ทำให้องค์กรต้องสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ ทักษะการทำงาน ความสามารถ และ ภูมิปัญญาของพนักงาน ส่งผลให้องค์กรสูญเสียโอกาสที่จะพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน

दनय इन्द्रगुल (2557) กล่าวว่า การลาออกจากงาน เป็นปัญหาที่แก้ไม่ตกที่เกิดขึ้นกับ ทุก ๆ องค์กร เช่นเดียวกับปัญหาขวัญและกำลังใจของพนักงาน การขาดความก้าวหน้าในสายงาน อาชีพ ความสัมพันธ์กับนายจ้างที่ไม่ค่อยดีหรือไม่ได้รับความไว้วางใจในการทำงาน เมื่อพนักงานขาด ความพึงพอใจหรือความผูกพันต่อองค์กรแล้ว พนักงานย่อมที่จะเกิดความท้อแท้ที่ถอย พนักงานย่อม เริ่มที่จะหาที่ทำงานใหม่ ส่งผลให้ค่าจ้างและเงินเดือนไม่ใช่ปัจจัยหลักในการที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป ได้

ศรัณย์ พิมพ์ทอง (2555) กล่าวว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจมากเพียงใด ก็จะมีอัตราการลาออกจากงานที่น้อยลง นั่นหมายถึงมีระดับการคงอยู่ที่สูง ความพึงพอใจในงานจะมีผลกระทบ โดยตรงกับการคงอยู่ในงาน และผ่านความผูกพัน เนื่องด้วยพนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ตามความต้องการ และเพียงพอต่อความต้องการ ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรส่งผลถึงการคงอยู่ในองค์กรของ พนักงานสูงขึ้นด้วย นั่นคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานย่อมก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ตามมาด้วย ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดที่ดีในการเปลี่ยนงานและส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กร

เสกสรร เมฆไตรรัตน์ (2550) กล่าวว่า หลักการรักษานักงานเป็นเรื่องผลประโยชน์ที่องค์กรจัดให้แก่พนักงานทุกคน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานเกิดเจตคติที่ดีต่อองค์กร ในการดำเนินงานขององค์กร ควรมีการยึดหลัก 5 ประการ ดังนี้

1. องค์กรควรยึดหลักความเสมอภาค องค์กรควรให้สิทธิประโยชน์โดยคำนึงถึงความเท่าเทียมกัน ไม่ควรแบ่งชนชั้นมากเกินไป เพราะอาจเกิดความขัดแย้งภายในองค์กรได้
2. หลักสิทธิประโยชน์ หมายถึง สิทธิประโยชน์ที่พนักงานพึงได้รับจากองค์กรเพื่อใช้ในประโยชน์ส่วนตัว
3. หลักการแรงจูงใจ หมายถึง การใช้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จะต้องตรงความต้องการของพนักงานส่วนใหญ่ หรือสิ่งที่ให้พนักงานนั้นจะต้องมีแนวโน้มที่จะจูงใจให้แก่พนักงาน พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ เกิดผลดีต่อองค์กรและตัวพนักงานเอง
4. หลักการตอบสนอง หมายถึง สิ่งที่องค์กรจะมอบผลประโยชน์ให้กับพนักงาน ต้องมีความเอื้ออำนวยความสะดวกสบาย และเกื้อกูลให้กับพนักงาน
5. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้ประโยชน์แก่พนักงานแล้ว จะต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่องค์กรและพนักงานควรจะได้รับนั้นต้องดีที่สุด มีความรวดเร็ว และมีการลงทุนน้อย

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน คือ การที่พนักงานได้รับขวัญกำลังใจต่าง ๆ จากการทำงาน การได้รับประโยชน์และสิทธิต่าง ๆ ที่ควรจะได้รับ ส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และมีทัศนคติที่ดีในการทำงานตลอดจนประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการคงอยู่ในงาน ลดอัตราการลาออก และช่วยให้องค์กรมีพนักงานที่มีความสามารถในการทำงานยังคงทำงานอยู่ โดยไม่ต้องเสียต้นทุนในการสร้างพนักงานใหม่ขึ้นมาทดแทน

บริบทของโรงแรมที่ใช้ในการศึกษาในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์

จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวให้ความสนใจในด้านการท่องเที่ยว และมีจุดเด่นทางสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลาย จึงส่งผลให้มีโรงแรมเกิดขึ้นมากมาย เพื่รองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดบุรีรัมย์ โรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์นั้นมีอยู่มากมาย และล้วนแต่เป็นโรงแรมที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้เข้าพัก โดยในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาโรงแรมเพื่อการพาณิชย์ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นโรงแรมที่ได้รับการจัดลำดับจากสำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดบุรีรัมย์ว่า มีผู้เข้าพักเป็น 10 อันดับแรกของจังหวัด ดังนี้

1. โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด

โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่มีความหรูสไตล์ฟุตบอลแห่งแรกของประเทศไทย ตั้งอยู่เลขที่ 444 หมู่ที่ 15 ถนนบุรีรัมย์-ประโคนชัย ตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความโดดเด่นทางด้านทำเลที่ตั้ง และการออกแบบ ซึ่งอยู่ห่างจากสนามช้างอารีนา เพียง 450 เมตร สามารถเดินทางจากกรุงเทพมหานครใช้เวลาประมาณ 6 ชั่วโมง หรือเพียง 50 นาที หากเดินทางโดยเครื่องบินจากสนามบินดอนเมือง ถึง สนามบินบุรีรัมย์

โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด โรงแรมหรูที่ได้แรงบันดาลใจจากกีฬาฟุตบอลแห่งแรกของเมืองไทย ด้วยความโดดเด่นไม่มีใครเหมือน ราวกับพักผ่อนอยู่ในสนามแข่งขันกีฬาฟุตบอลจริง ๆ โครงสร้างอาคารที่ได้รับแรงบันดาลใจจากสนามช้างอารีนา ตัวอาคารต่าง ๆ มีการใช้วัสดุที่ทันสมัย พร้อมตกแต่งดีไซน์ให้สอดคล้องกับสนามช้างอารีนา รวมถึงการเลือกตกแต่งโดยรวมด้วยโทนสีน้ำเงินเข้มและขาว ซึ่งเป็นสีของสโมสรฟุตบอลบุรีรัมย์ ยูไนเต็ด ตลอดจนห้องพักที่ตกแต่งห้องนอนในแบบห้องพักนักกีฬา มีจำนวน 60 ห้อง โดยห้องพักแต่ละห้องตกแต่งทันสมัย ครบทุกความสะดวกสบาย ด้วยโทรทัศน์ LED จอแบนขนาด 40 นิ้ว, ระเบียงส่วนตัว, ฟรี WiFi อินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเดินทางมาพักผ่อน หรือติดต่อธุรกิจ หรือชมฟุตบอล โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด เหมาะกับทั้งนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจ นอกจากนี้ห้องพักโรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด ยังให้บริการสำหรับการประชุม โดยมีห้อง Ballroom และ VIP Lounge สำหรับงานcocktail หรือโต๊ะจีนสำหรับ 300 ท่าน สำหรับการประชุมขนาดเล็ก VIP Skybox จำนวน 15 ห้อง ที่จะสามารถมองเห็นสนามกีฬาอังกดงาม ซึ่งสามารถรองรับผู้เข้าพักได้ถึง 20 ท่าน อีกทั้งห้องอาหารที่คอยให้บริการทั้งอาหารที่หลากหลายอาหารไทยที่เรียบง่าย และอาหารนานาชาติสไตล์ฟิวชั่น สัมผัสประสบการณ์พิเศษ รสชาติอาหารชั้นเยี่ยมที่ห้องอาหาร Kick Off อีกทั้งยังมีสระว่ายน้ำสำหรับผู้ที่พักผ่อนในการว่ายน้ำอีกด้วย

2. โรงแรม โมเดน่า บาย เฟรเซอร์ บุรีรัมย์

โรงแรม โมเดน่า บาย เฟรเซอร์ บุรีรัมย์ เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่เลขที่ 111 หมู่ที่ 16 ถนนบุรีรัมย์-ประโคนชัย อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 152 ห้อง เป็นโรงแรมที่ผสมผสานความลงตัวของสไตล์การทำงานและสไตล์ที่เหมาะสมสำหรับแฟนกีฬาเข้าไว้ด้วยกัน โรงแรมตั้งอยู่ใกล้กับ ช้าง อินเตอร์เนชั่นแนล เซอร์กิต ซึ่งเป็นสนามแข่งรถระดับมาตรฐาน เอฟไอเอ เกรด 1 รวมถึงสนามช้างอารีนา ซึ่งเป็นที่ตั้งของทีมฟุตบอลชั้นนำ บุรีรัมย์ยูไนเต็ด ถัดไปไม่ไกล คือ บุรีรัมย์ คาสเซิล ที่คึกคักและเต็มไปด้วยร้านค้า ร้านกาแฟ ร้านขายของที่ระลึก สปาและร้านเสริมสวยตลอดร้านค้ากลางแจ้งและอื่น ๆ อีกมากมาย โรงแรม โมเดน่า บาย เฟรเซอร์ บุรีรัมย์ เป็นโรงแรมที่มีความโดดเด่นทางด้านห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ไม่ว่าจะเป็น ระบบความบันเทิงภายในบ้านครบวงจร อินเทอร์เน็ตไร้สายฟรี สระว่ายน้ำ เครื่องซักผ้าอัตโนมัติ มีบริการฟิตเนสตลอด 24 ชั่วโมง ห้องอาหารครัวเปิดพร้อมบริการตลอดทั้งวัน ร้านอาหารและบาร์ และห้องประชุม

3. โรงแรมครอส ทูไวบ์ บุรีรัมย์

โรงแรมครอส ทูไวบ์ บุรีรัมย์ เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่เลขที่ 405 ตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 68 ห้อง มีห้องอาหาร และห้องประชุมสัมมนา หรือสถานบริการต่าง ๆ ไว้รองรับสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมา

4. โรงแรมเครสโค บุรีรัมย์

โรงแรมเครสโค บุรีรัมย์ เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่เลขที่ 333 หมู่ที่ 4 ถนนบุรีรัมย์-ประโคนชัย ตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวนห้องพัก 40 ห้อง ตั้งอยู่ห่างจากสนามกีฬาช้างอารีนาไม่เกิน 1.9 กิโลเมตร มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ไม่ว่าจะเป็นรถรับส่ง สนามบิน ฟรีอินเทอร์เน็ตไร้สาย อาหารและเครื่องดื่ม ศูนย์ออกกำลังกาย สปาและศูนย์สุขภาพ สระว่ายน้ำกลางแจ้ง ที่จอดรถสะดวกสบาย

5. โรงแรมฟอร์จูน บุรีรัมย์

โรงแรมฟอร์จูน บุรีรัมย์ เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่เลขที่ 558 หมู่ที่ 10 ตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 75 ห้อง เป็นโรงแรมที่อยู่ห่างจากสนามกีฬาช้างอารีนาไม่เกิน 7 กิโลเมตร ห้องพักรับสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ไม่ว่าจะเป็นฟรีอินเทอร์เน็ตไร้สาย อาหารและเครื่องดื่ม แผนกต้อนรับล่วงหน้า 24 ชั่วโมง ศูนย์ออกกำลังกาย/ฟิตเนส สปาและศูนย์สุขภาพ สระว่ายน้ำพร้อมวิว/สระว่ายน้ำกลางแจ้ง รมรมชายหาด/รมสนามผ้าเช็ดตัวสำหรับสระว่ายน้ำ/ชายหาด ที่จอดรถสะดวกสบาย

6. โรงแรมเดอ คิตา ปรีนเซส

โรงแรมเดอ คิตา ปรีนเซส เป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว ตั้งอยู่เลขที่ 528/28 ถนนจิระ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 67 ห้อง โรงแรมอยู่ห่างจากสนามกีฬาช้างอารีนาไม่เกิน 6 กิโลเมตร มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ไม่ว่าจะเป็นบริการรถรับ-ส่ง (มีค่าบริการ) ฟรีอินเทอร์เน็ตไร้สาย อาหารและเครื่องดื่ม ศูนย์ออกกำลังกาย สปาและศูนย์สุขภาพ สระว่ายน้ำกลางแจ้งพร้อมสระตื้น ของเล่นในสระน้ำ สไลเดอร์น้ำ ที่จอดรถสะดวกสบาย

7. โรงแรมบุรีเทล บุรีรัมย์

โรงแรมบุรีเทล บุรีรัมย์ เป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว ตั้งอยู่เลขที่ 512/1 ถนนหาญชนะ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 83 ห้อง บริเวณที่ตั้งอยู่ในจังหวัดบุรีรัมย์ ห่างจากสนามกีฬาช้างอารีนา 5 กิโลเมตร ห่างจากสนามแข่งรถช้างอินเตอร์เนชั่นแนล เซอร์กิต 7 กิโลเมตร อยู่ห่างจากสนามบินบุรีรัมย์ 39 กิโลเมตร และห่างจากอุทยานไม้ดอกเพลาเพลิน 40 กิโลเมตร ให้บริการที่พักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันไม่ว่าจะเป็น ห้องชาวน้ำ ลานระเบียงกลางแจ้ง มีบริการบุฟเฟต์อาหารเช้าหรืออาหารเช้าจานเดียว บริการรถรับ-ส่ง (มีค่าบริการ)

ฟรีอินเทอร์เน็ตไร้สายครอบคลุมทั้งที่พัก สระว่ายน้ำกลางแจ้ง เก้าอี้อาบแดดหรือเก้าอี้ชายหาด ผ้าเช็ดตัวสำหรับสระว่ายน้ำ สระน้ำเกลือ ที่จอดรถสะดวกสบาย

8. โรงแรมเบสต์ เวสเทิร์น รอยัล บุรีรัมย์

โรงแรมเบสต์ เวสเทิร์น รอยัล บุรีรัมย์ เป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว ตั้งอยู่เลขที่ 332/22-23 ถนนจิระ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 79 ห้อง โรงแรมอยู่ห่างจากจากสนามบินบุรีรัมย์ประมาณ 30 กิโลเมตร ห้องพักของโรงแรมเป็นห้องปรับอากาศทุกห้อง มีพื้นที่นันทนาการ พื้นที่นั่งเล่น ตู้เย็น ห้องน้ำพร้อมฝักบัวและเครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องฟรี ห้องอาหาร Chick ให้บริการอาหารไทยและอาหารนานาชาติสำหรับมือเช้าและมือค่ำ เพื่อความสะดวกสบายโรงแรมมีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็น ฟรีอินเทอร์เน็ตไร้สาย สระว่ายน้ำกลางแจ้ง สระว่ายน้ำเกลือ ลานระเบียบ รถรับส่งสนามบิน ที่จอดรถสะดวกสบาย

9. โรงแรมอัลวาเรซ

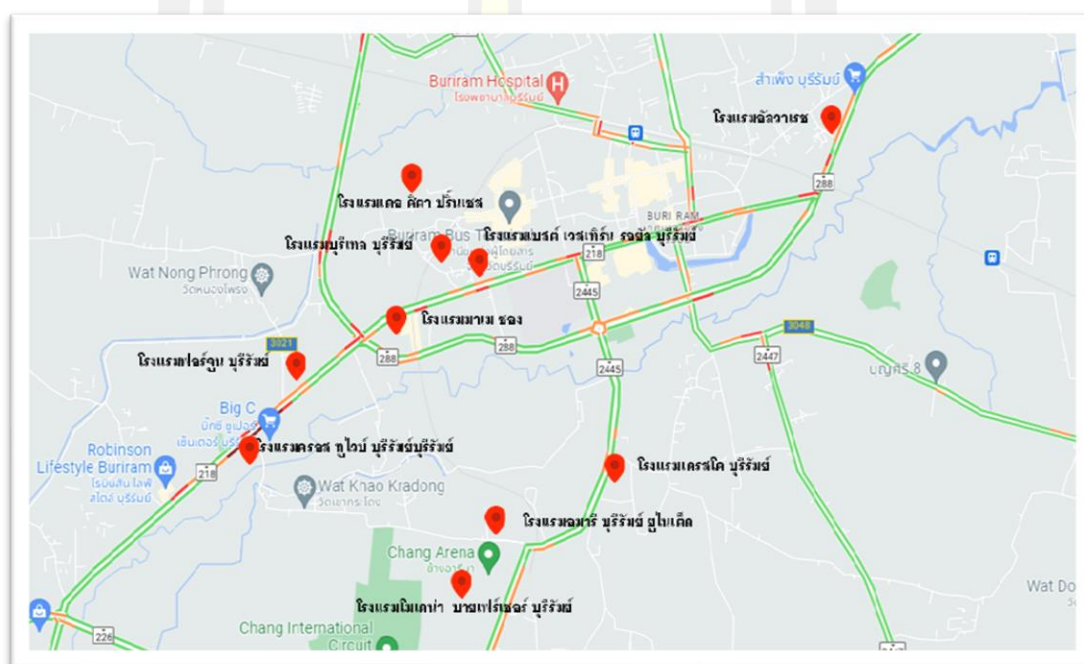
โรงแรมอัลวาเรซ เป็นโรงแรมระดับ 3.5 ดาว ตั้งอยู่เลขที่ 139 หมู่ที่ 3 ถนนจิระ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 100 ห้อง เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่สำคัญในจังหวัดบุรีรัมย์หลายแห่ง อาทิ เสากลางเมือง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โรงพยาบาลบุรีรัมย์ โลฟลี มาร์เก็ต สนามฟุตบอล I-Mobile และโรบินสันบุรีรัมย์ ห้องพักของโรงแรมได้รับการตกแต่งแบบร่วมสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย อาทิ ทีวีจอขนาด 32 นิ้ว เคเบิลทีวี มีเครื่องซิงกาแพ/ชา และห้องน้ำในตัวพร้อมฝักบัว ไลน์เป่าผม และโต๊ะทำงานสำหรับผู้มาใช้บริการ ภายในโรงแรมมีห้องอาหารนานาชาติ และมีอาหารเช้า อาหารกลางวัน และอาหารเย็นบริการ รวมไปถึงร้าน Coffee Corner ร้านกาแฟในโรงแรมเพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้เข้าพักโรงแรม ยังมีห้องจัดประชุม บริการสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันไม่ว่าจะเป็นฟรีอินเทอร์เน็ตไร้สาย แผนกต้อนรับล่วงหน้า 24 ชั่วโมง สระว่ายน้ำกลางแจ้ง มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ และผู้ที่นั่งรถเข็น ผ้าเช็ดตัวสำหรับสระว่ายน้ำ และที่จอดรถฟรี

10. โรงแรมมาเมซองโฮเทล

โรงแรมมาเมซองโฮเทล เป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว ตั้งอยู่เลขที่ 388 หมู่ 9 ตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 38 ห้อง โรงแรมอยู่ห่างจากสนามฟุตบอล I-Mobile โดยใช้เวลาเดินทางโดยรถยนต์ประมาณ 10 นาที อยู่ห่างจากสนามบินบุรีรัมย์เดินทางโดยรถยนต์ประมาณ 45 นาที และห่างจากปราสาทเมืองรม และปราสาทหินพนมรุ้งโดยใช้เวลาในการเดินทางโดยรถยนต์ประมาณ 50 นาที ห้องพักของโรงแรมได้รับการตกแต่งแบบร่วมสมัย มีทีวีจอแบน ระบบช่องสัญญาณเคเบิล กาต้มน้ำไฟฟ้า มินิบาร์ และห้องน้ำในตัวพร้อมฝักบัว บางห้องมีอ่างสปา เพื่อความสะดวกสบายแก่ผู้เข้าพักโรงแรมยังมีห้องจัดประชุม บริการสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันไม่ว่าจะเป็นฟรีอินเทอร์เน็ตไร้สาย แผนกต้อนรับล่วงหน้า 24 ชั่วโมง ศูนย์ออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ

กลางแจ้ง บริการนวด (มีค่าบริการ) สระว่ายน้ำพร้อมวิว เก้าอี้อาบน้ำแดดหรือเก้าอี้ชายหาด ผ้าเช็ดตัว สำหรับสระว่ายน้ำ รั้วรอบสระว่ายน้ำ และฟิตเนส

จากข้อมูลโรงแรมที่ใช้ในการศึกษาในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ข้างต้น ล้วนแล้วแต่เป็น โรงแรมที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งได้รับการจัดอันดับการบริการในกลุ่ม 3-4 ดาว สามารถเดินทางได้สะดวกสบาย อยู่ใกล้กับสถานที่สำคัญต่าง ๆ มากมาย มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 299 ห้อง และโรงแรมตั้งอยู่ใกล้สถานที่สำคัญ ๆ ของจังหวัดบุรีรัมย์ โดยที่ตั้งของโรงแรมทั้ง 10 โรงแรม สามารถแสดงได้ดังในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แผนที่แสดงที่ตั้งของโรงแรมที่ใช้ในการศึกษาในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานของโรงแรมทั้ง 10 โรงแรม เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ และเขียนรายงานการวิจัย และนำเสนอแนวทางในการพัฒนากระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในลำดับต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาว มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ 3 ประการหลัก ๆ คือ 1) การได้รับรางวัลและผลตอบแทนที่มีความชัดเจน มีความเหมาะสมต่อความสามารถในการทำงาน 2) การมีความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนตำแหน่งงาน หรือการปรับขึ้นเงินเดือนที่มีความชัดเจน ตรงไปตรงมา และ 3) มีความหวังที่จะได้รับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เมื่อมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย

อรธรรณา เกตุแก้ว (2557) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ย่านราชประสงค์กรุงเทพมหานครโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออัตราการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงานศึกษาผลกระทบของอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานต่อคุณภาพการบริการและการเสนอแนะแนวทางเพื่อลดอัตราการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงานโดยศึกษากับพนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานขึ้นไปผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับผู้จัดการแผนกในส่วนงานต่างๆพนักงานโรงแรม 5 ดาวย่านราชประสงค์มีอัตราการเปลี่ยนงานในระดับปานกลาง และพบว่าปัจจัยหลัก 5 ด้านที่ส่งผลกระทบต่ออัตราการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงานในโรงแรมได้แก่ภาพลักษณ์ขององค์กรความผูกพันและทัศนคติที่ดีต่อองค์กรคุณภาพชีวิตในการทำงานผู้นำมีมนุษยสัมพันธ์และความยุติธรรมผลตอบแทนและสวัสดิการและพบว่าการพัฒนาคุณภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องและการคัดเลือกพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าการลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม ควรให้ความสำคัญในด้านของการสื่อสารข้อมูลในองค์กรและการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการทำงานเพิ่มขึ้นมีการจัดโปรแกรมอบรมเกี่ยวกับเสริมสร้างคุณภาพชีวิตความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้โรงแรมควรมีการนำระบบพี่เลี้ยงมาใช้ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า งานที่ปฏิบัติโดยได้รับคำแนะนำจากพี่เลี้ยงทำให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญได้มากที่สุด นอกจากนั้น ผู้บริหารและทรัพยากรบุคคลควรมีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร ให้ความเอาใจใส่พนักงานมากขึ้น

รจิต คงหาญ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทิศทางการบริหารบุคลากรในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจ (SMEs) รุ่นใหม่ในอนาคต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทิศทางการบริหารบุคลากรในธุรกิจโรงแรมไทย และศึกษาแนวทางเบื้องต้นที่เหมาะสม ตลอดจนศึกษาแนวทางการบริหารบุคลากรในโรงแรม สำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจ (SMEs) รุ่นใหม่ในอนาคต เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมทั้งเจ้าของกิจการ รวม 30 คน ผลการศึกษาพบว่า การบริการพนักงานในโรงแรมนั้น เป็นเรื่องทีละเอียดอ่อน ดั่งนั้นหลักการจัดสรรหน้าที่ควรมีการจัดให้ชัดเจน ทั้งนี้ควรมุ่งเน้นที่ความสามัคคี และควรพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรด้วยการจัดฝึกอบรมให้พนักงาน ผู้ประกอบการต้องเป็นผู้ที่ศึกษาข้อมูลอยู่ตลอดเวลา ต้องหารูปแบบทั้งในด้านห้องพัก การบริการต่าง ๆ ให้ตรงใจผู้มาใช้บริการ เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา อีกทั้งต้องทำให้พนักงานเข้าใจความต้องการ รู้ถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ ตลอดจนต้องเข้าใจถึงลักษณะวัฒนธรรมของลูกค้าในกลุ่มของอาเซียน เนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันกันมากขึ้น และธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นงานด้านบริการ มีความท้าทายในการบริหาร ซึ่งปัจจุบันผู้ประกอบการรุ่นใหม่ ที่จะเข้ามาดำเนินธุรกิจประเภทนี้ มีโอกาสที่ดีเนื่องจากมีแหล่งความรู้ให้ศึกษามากมาย และมีการสนับสนุนส่งเสริมธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจากหน่วยงานรัฐบาลเป็นอย่างมาก ส่งผลให้กิจการโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม ได้รับความสนใจ โอกาสการเติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม ยังมีความเติบโตได้อีกมาก โดยผู้ประกอบการต้องมีการควบคุมต้นทุนควบคู่ไปกับการบริหารพนักงานให้พนักงานทำงานกับองค์กรไปได้นาน ให้ขวัญและกำลังใจพนักงาน พร้อมกับการเสริมสร้างความรู้ความสามารถ และให้มีความก้าวหน้าในระดับการทำงาน เพราะพนักงานเป็นแรงขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

นิธิกร พันธ์ประวัติ และเกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว (2560) ได้ศึกษาทักษะการใช้ อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะด้านการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลของการศึกษาพบว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฯ มีทักษะการใช้งาน (Operational Skill) และทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) มากที่สุด รองลงมาคือทักษะเกี่ยวกับสังคม (Social Skill) ทักษะโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Using Skill) และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) ตามลำดับผลการวิจัย

สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร รู้ว่าจะใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างไร รู้ว่าจะต้องค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตแบบไหน รู้ว่าจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารกับสังคมได้เช่นใด รวมถึงรู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่กลับไม่รู้วิธีการสร้างสรรค์งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่ ซึ่งหมายความว่าเครือโรงแรมไทยอาจจะยังไม่พร้อมเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ โดยผลของระดับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจไม่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมมากนัก เนื่องจากไม่ใช่ทักษะหลักในการดำเนินธุรกิจอย่างไรก็ตาม ธุรกิจก็ไม่ควรมองข้ามทักษะเหล่านี้ ในทางกลับกันธุรกิจโรงแรมควรนำดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อพลิกโอกาสทางธุรกิจ (Digital Transformation) ให้มากขึ้น ด้วยการรวมดิจิทัลเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการเพื่อสร้างกลยุทธ์ความได้เปรียบทางการแข่งขันต่อไป

ภคพร กระจาดทอง (2561) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในของเซฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยที่มีปัจจัยสูงขึ้นไป มี 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ และ 2) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม ทั้ง 2 ปัจจัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการคงอยู่ในงานของเซฟ รวมไปถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และยึดมั่นต่อวิชาชีพก็มีผลต่อการคงอยู่ด้วยเช่นกัน

ปฎิญา ปันทอง (2561) ได้ศึกษาอิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานวิศวกร กลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานเจเนอเรชั่นยามิทั้งสิ้น 4 ด้าน คือ 1) ด้านค่าตอบแทน 2) ด้านการพัฒนาอาชีพ 3) ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และ 4) การฝึกอบรมและพัฒนา

จุไรวรรณ บินดุเหลี่ยม (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีความตั้งใจคงอยู่ในงานสูง ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านองค์กร คือ วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร รวมไปถึงการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ก็ส่งผลถึงความตั้งใจคงอยู่ในงาน 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบงาน มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานด้วยเช่นกัน

ตราดุลย์ นรนิติผดุงการ และนฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ (2563) ได้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย ความไม่สงบทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและการเมืองและระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ของประเทศไทยที่ผ่านมา ส่งผลถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ในภาพลักษณ์เชิงลบ ซึ่งผลจากการศึกษา พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทยของประเทศไทยนั้นอยู่ในระยะ “เปลี่ยนผ่าน” วิถีธุรกิจและการเมืองหลายต่อหลายครั้งควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของโลกในศตวรรษ

ที่ 21 เกิดผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤตต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้านการเมืองและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีระดับผลกระทบมากที่สุด การเมืองที่ไม่มีเสถียรภาพส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันอย่างมาก เกิดผลกระทบต่อผู้ประกอบการ ความวุ่นวาย ทางการเมืองเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่มีผลอย่างมากต่อการขยายตัวของภาคประกอบการ วิกฤตการณ์การเมืองก่อให้เกิดผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของไทย 5 ประเภท ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและการเมือง ด้านเทคโนโลยี ด้านสุขภาพ และด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวของไทยขยายตัวลดลง ความเสี่ยงจากการดำเนินงานในธุรกิจการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงโดยรวมทั้งสภาพเศรษฐกิจในภูมิภาคและท้องถิ่น ส่งผลกระทบต่อการจัดจ่ายใช้สอยของผู้บริโภคและวิถีการท่องเที่ยวของประชาชนและปัจจัยอื่น ๆ เหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ และปัญหาด้านความปลอดภัย ของนักท่องเที่ยว เกิดจุดด้อยและเป็นภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวและเกิดภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจและการเมืองเชิงลบ

มานพ ชลพานิชกุล (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาความสุข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานตามหลักองค์กรแห่งความสุข ในนิคมอุตสาหกรรมสินสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า 1) สถานการณ์และปัญหาในการทำงานของพนักงานในมุมมองของผู้บริหาร คือ การลาออกเปลี่ยนงานของพนักงาน การไม่ให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยในการทำงาน และการพัฒนาตนเองของพนักงานเท่าที่ควร ส่วนในมุมมองของพนักงาน ต้องการสวัสดิการการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าที่มีในปัจจุบัน ต้องการให้มีความเท่าเทียมกันในการทำงาน การส่งอบรม การมีที่พักผ่อน มีโรงอาหารที่เพียงพอ 2) รูปแบบการพัฒนาความสุขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานตามหลักองค์กรแห่งความสุขของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ที่มีความสุขนั้นประกอบด้วยการทำงานที่พนักงานเป็นผู้ที่มีสุขภาพดีดูแลตนเองไม่ให้เป็นภาระของผู้อื่น การเป็นผู้มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น การเป็นผู้ที่สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง การศึกษาหาความรู้การพัฒนาตัวเองตลอดเวลา การเป็นผู้มีคุณธรรมและความกตัญญู การเป็นผู้ใช้เงินเป็นรู้จักวางแผนทางการเงิน การเป็นผู้ที่รักและดูแลครอบครัวตนเองได้ การเป็นผู้ที่รักและดูแลองค์กร/สังคมของตนเองได้

ฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสร์พงษ์ (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวของพนักงานที่ส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน ประสิทธิภาพของงาน ประสิทธิภาพของงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ดอยคำผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปรับตัวของพนักงานการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน ประสิทธิภาพของงาน ประสิทธิภาพของงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายนวัตกรรมและการผลิต บริษัท ดอยคำผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด จำนวน 274 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบ

สมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการปรับตัวของพนักงาน ด้านการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเพิ่มพูนความชำนาญ ความสามารถในการเรียนรู้อย่างเป็นพลวัตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเพิ่มพูนความรู้ และการตระหนักการทำงานในเชิงรุกมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการปรับทัศนคติในการทำงาน ส่วนการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน ด้านการเพิ่มพูนความชำนาญมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพของงานและประสิทธิผลของงาน ในขณะที่ประสิทธิภาพของงาน และประสิทธิผลของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่เกินกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเพิ่มพูนความชำนาญ การปรับทัศนคติในการทำงานของพนักงาน ประสิทธิภาพของงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

ธัญญารัตน์ พรหมสุทธิ (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับยุคประเทศไทย 4.0 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับยุคประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้เป็น “ประเทศไทย 4.0” เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม เทคโนโลยี และการบริการระดับสูง เพื่อผลักดันการเติบโตของรายได้ในประเทศให้สูงขึ้น ส่งผลให้ทั้งภาครัฐและเอกชนต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานและต้องมีการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพสูงและทักษะด้านดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ในด้านความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล ด้านทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดจากการฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Attribute) คือ ทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น และด้าน แรงจูงใจ (Motives) คือ สิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เพื่อนำไปพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจาก “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร ที่จะต้องมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้เกิดความรู้ ความสามารถ นำไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานควบคู่กันไป โดยมีวิธีการพัฒนาในกิจกรรมต่าง ๆ เช่นการฝึกอบรม การให้ความรู้หรือวิธีการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรนั้น ๆ มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้นทันต่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคประเทศไทย 4.0

ประยูร ศรีอุดมกุล (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานประจำในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนล้อคประตูลอยนดแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม สยาม อีสเทิร์น ซีบอร์ด ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับของแรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน

โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก รองลงมาคือ ปัจจัยของแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยของสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ถดถอยทางตรงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อประสิทธิภาพการทำงานพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีค่าเท่ากับ 0.250, 0.084 และ 0.483 ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีค่าเท่ากับ 0.009 และ 0.062 ตามลำดับ

ภูติศ นอขุนทด (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐ โดยกล่าวถึงธรรมาภิบาลกับการบริหารแนวใหม่ หลักธรรมาภิบาลคืออะไรลักษณะของธรรมาภิบาล องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลความยั่งยืนของธรรมาภิบาล การบริหารงานภาครัฐ ธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐ ความสำคัญของธรรมาภิบาลต่อการบริหารงานภาครัฐ โดยธรรมาภิบาลเป็นการบริหารงานของภาครัฐในทุก ๆ ด้านโดยชอบธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักเหตุผลและความเป็นธรรม นำกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกส่วนของสังคมไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน ประชาชน เพื่อให้ประเทศชาติมีพื้นฐานประชาธิปไตยที่เข้มแข็งมีความชอบธรรม มีโครงสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ การมีหลักการบริหารจัดการที่ดี จึงเข้ามาเป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและถือเป็นแนวปฏิบัติกันมากขึ้น ธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐจึงนับเป็นกระแสที่ทุกภาคให้ความสำคัญและสนใจและนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรเป็นหลัก ดังนั้น หลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า หากองค์กรมีการบริหารงานภาครัฐที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ดังนั้นหากความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่อรัฐบาลผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐย่อมสะท้อนถึงความมีธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐในระดับที่สูง สถาบันครอบครัวและสถาบันการศึกษาถือเป็นกลไกสำคัญที่จะส่งเสริมธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐร่วมกันอย่างบูรณาการในการกล่อมเกล่าเยาวชนไทยให้เป็น “คนดี” ของสังคมเพื่อผลิตคนที่ดีเข้าสู่ระบบบริหารงานภาครัฐและสังคมโดยรวม และเพื่อดำเนินการบริหารงานภาครัฐและพัฒนาองค์กรภาครัฐยุคใหม่แห่งธรรมาภิบาลสู่กลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทย New Normal

วรธา มงคลสืบสกุล (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายสู่การพัฒนาทักษะแรงงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหลังยุคโควิด-19 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) การขับเคลื่อนนโยบายเพื่อพัฒนาทักษะแรงงานหลังยุคโควิด-19 2) ความท้าทายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ในการดำเนินนโยบายดังกล่าวผลการศึกษพบว่าหลายภาคส่วนได้เริ่มดำเนินการเพื่อพัฒนาทักษะแรงงานในรูปแบบ Up skill, Re skill และ New Skill อาทิ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ออกแบบหลักสูตรที่ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันโดยเฉพาะหลักสูตรด้านการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมการตลาดสมัยใหม่ สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้ดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานนาร่องในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) สถาบันยานยนต์ที่ส่งเสริมพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานเพื่อชะลอการว่างงานจากผลกระทบจากโควิด 19 เป็นต้นการดำเนินงานดังกล่าวของภาครัฐอาจพบกับความท้าทายหลายประการ อาทิ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ระบบการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โอกาสในการเข้าถึงงานและการเข้าถึงการพัฒนาทักษะของกลุ่มเปราะบาง เป็นต้น การศึกษานี้ผู้เขียนได้ให้เสนอเชิงนโยบาย อาทิ การติดตามความก้าวหน้าของผู้เข้ารับการศึกษาทักษะ การปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการทำ MOU ระหว่างกรมพัฒนาฝีมือแรงงานและสถานประกอบการ

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Kossivi และคณะ (2014) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่มี 7 ประการสำคัญ คือ 1) การพัฒนาศักยภาพพนักงาน 2) ค่าตอบแทน 3) ความสมดุลของชีวิต 4) ผู้บังคับบัญชา 5) บรรยากาศในการทำงาน 6) สังคมสัมพันธ์ และ 7) การได้รับความสำคัญ

Msengeti and Obwogi (2015) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของเงินเดือนและบรรยากาศในการทำงาน กับ การดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร กรณีศึกษาอุตสาหกรรมการโรงแรมในประเทศมอมบาซา พบว่า สิ่งที่มีผลกระทบต่อ การดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมในมอมบาซา คือ บรรยากาศในการทำงานร่วมกันมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานมากกว่าเงินเดือนที่ได้รับ

Imna and Hassan (2015) ได้ศึกษาอิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานในอุตสาหกรรมค้าปลีก ในสาธารณรัฐมัลดีฟส์ พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานมากที่สุด มี 3 ด้านคือ 1) ด้านการพัฒนาอาชีพ 2) ด้านรางวัลและค่าตอบแทน และ 3) ด้านสุขภาพและความปลอดภัย ทั้ง 3 ด้านนี้เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนให้ความสำคัญและเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่ออิทธิพลการคงอยู่ของพนักงานด้วยเช่นกัน

Liew Rahman Patah and Rahman (2016) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และความตั้งใจคงอยู่ในอุตสาหกรรมก่อสร้าง พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ของพนักงาน โดยเฉพาะด้านค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเป็นเหตุผลสำคัญที่มีผลต่อตั้งใจคงอยู่ของพนักงาน

Ezeudji and Mbane (2017) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในกรณีโรงแรมในเคปทาวน์ ประเทศแอฟริกาใต้ พบว่า ปัจจัยการธำรงรักษาพนักงาน และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยด้านค่าตอบแทน การพัฒนาศักยภาพพนักงาน การได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และเวลาในการทำงาน ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน รวมไปถึงการทำงานกับหัวหน้างานที่เข้มงวด ทำงานเกินเวลา และการได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรมก็ส่งผลกระทบต่อคงอยู่ของพนักงานด้วยเช่นกัน

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศตามที่ได้เสนอมาข้างต้น สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 งานวิจัยในประเทศและต่างประเทศเกี่ยวกับกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการคงอยู่ในงานธุรกิจโรงแรม

ผู้แต่ง (ปี)	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557)	ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร	อุตสาหกรรมการโรงแรมต้องให้ความสำคัญกับการให้รางวัล ผลตอบแทนอย่างชัดเจนและเหมาะสม รวมไปถึงต้องมีการส่งเสริมและผลักดันให้พนักงานมีความก้าวหน้าในสายงาน และเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
อรรจนา เกตุแก้ว (2557)	แนวทางการลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ย่านราชประสงค์กรุงเทพมหานคร	ปัจจัยหลัก 5 ด้านที่ส่งผลกระทบต่อ การหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงานในโรงแรม ได้แก่ 1) ภาพลักษณ์ขององค์กร 2) ความผูกพันและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร 3) คุณภาพชีวิตในการทำงาน 4) ผู้นำมีมนุษยสัมพันธ์และความยุติธรรมผลตอบแทน และ

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้แต่ง (ปี)	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
		5) สวัสดิการ และพบว่าการพัฒนาคุณภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องและการคัดเลือกพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ
ภคพร กระจาดทอง (2561)	ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในของเซฟโรงแรมในประเทศไทย	การคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย สิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญมีปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำมีความเหมาะสมกับความสามารถของเซฟ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม ทั้ง 2 ปัจจัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการคงอยู่หรือการลาออกในงานของเซฟ
Msengeti and Obwogi (2015)	ผลกระทบของเงินเดือนและบรรยากาศในการทำงานกับการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรกรณีศึกษาอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศมอมบาซา	บรรยากาศที่ดีมีผลกระทบอย่างยิ่งต่อการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของพนักงานในมอมบาซา หากองค์กรมุ่งหวังแค่การให้เงินเดือนโดยไม่คำนึงถึงบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานก็ยากต่อการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร
Ezeudji and Mbane (2017)	ปัจจัยการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในกรณีโรงแรมในเคปทาวน์ ประเทศแอฟริกาใต้	อุตสาหกรรมด้านโรงแรมในประเทศแอฟริกา ให้ความสำคัญกับการชำระรักษาพนักงาน โดยการมุ่งเน้นและคำนึงถึงปัจจัยด้านค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานมี

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้แต่ง (ปี)	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
		ความเป็นธรรม ได้รับการพัฒนา ศักยภาพพนักงานในด้านต่าง ๆ ส่งผลต่อความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ให้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เอกสารและสรุปเป็นตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยตัวแปรได้กำหนดปัจจัยส่วนบุคคลที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ตำแหน่งงานปัจจุบัน 5) आयงานในองค์กรปัจจุบัน 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 7) ภูมิภาค และกำหนดตัวแปรปัจจัยการบริหารภายในองค์กร 4 ด้าน คือ 1) ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร 2) ด้านการบริหารองค์กร 3) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และ 4) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดตัวแปรปัจจัยภายนอกองค์กร 4 ปัจจัย คือ 1) ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ 2) ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี 3) ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และ 4) ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม โดยจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาตัวแปรดังกล่าว ดังจะได้นำเสนอในลำดับต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ มีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
 - 1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 10 โรงแรม จำนวนรวม 538 คน (โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ต, 2565)
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 10 โรงแรม จำนวนรวม 225 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan และใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota sampling) เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้
 - 1.2.1 ตรวจสอบจำนวนประชากร จำแนกตามโรงแรม 10 โรงแรม ซึ่งเป็นพื้นที่ในการวิจัย เพื่อคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จากแต่ละโรงแรม โดยกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร คิดเป็นร้อยละ 33.33 – 46.67 รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และสัดส่วนการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	โรงแรม	ประชากร (คน)	กลุ่ม ตัวอย่าง (คน)	สัดส่วน การกำหนด กลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ ของจำนวน ประชากร)
1.	โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด	60	28	46.67
2.	โรงแรมโมเดน่า บายเฟิร์เซอร์ บุรีรัมย์	88	35	39.77
3.	โรงแรมครอส ทูไวป์ บุรีรัมย์	70	30	42.86
4.	โรงแรมเคสโค บุรีรัมย์	45	16	35.55
5.	โรงแรมฟอร์จูน บุรีรัมย์	60	28	46.67
6.	โรงแรมเดอ คิตา ปรีนเซส	45	15	33.33
7.	โรงแรมบุรีเทล บุรีรัมย์	60	25	41.67
8.	โรงแรมเบสต์ เวสเทิร์น รอยัล บุรีรัมย์	50	20	40.00
9.	โรงแรมอัลวาเรซ	30	14	46.67
10.	โรงแรมมาเม ซอง	30	14	46.67
	รวม	538	225	41.82

ที่มา : โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด (2565)

1.2.2 ประสานงานไปยังแผนกทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมพื้นที่วิจัยทั้ง 10 โรงแรม เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของโรงแรมตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ของแต่ละโรงแรม โดยใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota sampling) พิจารณากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความสะดวกในการให้ข้อมูล เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละโรงแรมที่กำหนดไว้ จนครบ 225 คน

1.3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 10 โรงแรม จำนวนรวม 10 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามเกณฑ์ ดังนี้

1.3.1 เป็นผู้บริหารซึ่งมีตำแหน่งผู้จัดการใหญ่ของโรงแรม และ

1.3.2 มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริหารจัดการโรงแรมตามตำแหน่ง อย่างน้อย 5 ปี เนื่องจากประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นระยะเวลานาน ทำให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการโรงแรม สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ และให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กร และการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมได้เป็นอย่างดี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสอบถามและการสัมภาษณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 2 ฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามสำหรับพนักงานโรงแรม เพื่อการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 1 ฉบับ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

1.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน อายุงานในองค์กรปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา

1.2 ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วย

1.2.1 ด้านการบริหารภายในองค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านการบริหารองค์กร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวนรวม 14 ข้อ

1.2.2 ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม จำนวนรวม 13 ข้อ

1.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อให้พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม จำนวน 1 ข้อ

2. แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารโรงแรม เพื่อการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 1 ฉบับ มีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์แบบ

มีโครงสร้าง (Structured Interview) ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวนรวม 17 ข้อ ดังนี้

2.1 ด้านการบริหารภายในองค์กร มีข้อคำถามจำนวนรวม 8 ข้อ ดังนี้

2.1.1 ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ

2.1.2 ด้านการบริหารองค์กร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ

2.1.3 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ

2.1.4 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ

2.2 ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร มีข้อคำถามจำนวนรวม 9 ข้อ ดังนี้

2.2.1 ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ

2.2.2 ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ

2.2.3 ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ

2.2.4 ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ประกอบด้วยข้อคำถาม

จำนวน 2 ข้อ

2.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมเพื่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 1 ข้อ

การสร้างและหาคคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนการสร้างและหาคคุณภาพ ดังนี้

1. แบบสอบถามสำหรับพนักงานโรงแรม เพื่อการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 1 ฉบับ มีขั้นตอนการสร้างและหาคคุณภาพ ดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ และนำข้อค้นพบที่ได้มาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามสำหรับพนักงานโรงแรม เพื่อการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

1.2.1 ด้านการบริหารภายในองค์กร ประกอบด้วย 4 ด้านย่อย คือ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านการบริหารองค์กร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

1.2.2 ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร ประกอบด้วย 4 ด้านย่อย คือ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม

1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหา อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำให้ปรับข้อความให้กระชับ และสื่อความหมายได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการสอบถาม

1.4 ผู้วิจัยทำการปรับปรุงข้อความตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำแบบสอบถามเสนอต่อคณะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยเกณฑ์การตรวจสอบและให้คะแนนในการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่า ข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

-1 หมายถึง แน่ใจว่า ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.4.1 อาจารย์ ดร.ศิริวรรณ กวงเพ็ง อาจารย์ประจำคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วุฒิการศึกษา Doctor of Philosophy (Ph.D.) Tourism and Hospitality, Victoria University, Australia

1.4.2 อาจารย์ ดร.โอชัญญา บัวธรรม อาจารย์ประจำคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วุฒิการศึกษา ปรัชญาดุสิตบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาการจัดการมรดกทางสถาปัตยกรรมกับการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยศิลปากร

1.4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวภัทร ศรีจองแสง ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอนุรักษ์วัฒนธรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี วุฒิการศึกษา ปรัชญาดุสิตบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาการจัดการมรดกทางสถาปัตยกรรมกับการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC พบว่า ข้อคำถามทุกข้อ มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ระหว่าง 0.67 – 1.00 ทุกข้อ และคณะผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเห็นชอบให้นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจพิจารณาของคณะผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำไปทดลองใช้เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ต ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

1.6 วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ตามวิธี Item-total Correlation (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ระหว่างคะแนนรายข้อคำถามกับคะแนนรวม ผลการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ พบว่า แบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ระหว่าง 0.327-0.661 ทุกข้อ

1.7 วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient: α) ของครอนบาค (Cronbach) โดยเกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้จะมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (α) ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.824

1.8 หลังจากหาคุณภาพของแบบสอบถามและพบว่า มีคุณภาพในเกณฑ์ที่ใช้ได้แล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

2. แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารโรงแรม เพื่อการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 1 ฉบับ มีขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูล องค์กรความรู้ แนวคิด หลักการเกี่ยวกับการสัมภาษณ์และการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายในด้านการบริหารองค์กรและปัจจัยภายนอก เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการสัมภาษณ์

2.2 สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แล้วนำแบบสัมภาษณ์ไปนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของแบบสัมภาษณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาเห็นชอบให้นำแบบสัมภาษณ์ไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบและประเมินความสอดคล้องต่อไป

2.3 นำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เสนอต่อคณะผู้เชี่ยวชาญ (ชุดเดิม) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างความมุ่งหมายของการวิจัย และข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ ผลการประเมิน พบว่า ข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ทุกข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.67-1.00 ทุกข้อ

2.4 จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 เดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมพื้นที่วิจัยทั้ง 10 โรงแรม ดำเนินการดังนี้

1.1 ขออนหนังสือราชการจากคณะกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อใช้เป็นหนังสือนำในการขอเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 ประสานงานไปยังแผนกทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม เพื่อบันทึกหมายวัน เวลาในการเดินทางไปส่งแบบสอบถาม และขอความอนุเคราะห์ทางโรงแรมในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยทำการนัดหมายวันและเวลา ในการเดินทางมารับแบบสอบถามกลับคืน ในช่วงวันที่ 25-29 กรกฎาคม พ.ศ. 2565

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรมพื้นที่วิจัยทั้ง 10 โรงแรม ดำเนินการดังนี้

2.1 ขออนหนังสือราชการจากคณะกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อใช้เป็นหนังสือนำในการขอเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2 ประสานงานไปยังเลขาธิการของผู้บริหาร (ตำแหน่งผู้จัดการใหญ่ของโรงแรมพื้นที่วิจัยทั้ง 10 โรงแรม) เพื่อบันทึกหมายวัน เวลา ในการเข้าพบเพื่อขอสัมภาษณ์

2.3 ผู้วิจัยเดินทางไปสัมภาษณ์ผู้บริหารด้วยตนเองตามวัน เวลา ที่ได้นัดหมาย

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดกระทำกับข้อมูล

1.1 การจัดกระทำกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1.1.1 ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

1.1.2 ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถาม โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

1.1.3 กำหนดรหัสในการบันทึกข้อมูล ผลการตรวจให้คะแนนแบบสอบถาม และบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลทางสถิติ

1.2 การจัดกระทำกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1.2.1 ถอดเสียงบันทึกที่ได้จากการสัมภาษณ์ และจัดทำเป็นไฟล์เอกสาร โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด

1.2.2 แยกไฟล์ออกเป็นไฟล์ละ 1 คน

1.2.3 พิมพ์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทุกไฟล์ โดยใช้เครื่องพิมพ์ (Printer) เพื่อนำสู่การวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามนำผลการตรวจแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ และร้อยละ

2.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) มีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 ทบทวนข้อคำถาม และความมุ่งหมายของการวิจัย

2.2.2 กำหนดประเด็นของคำตอบที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อคำถาม และความมุ่งหมายของการวิจัย

2.2.3 อ่านข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ได้พิมพ์ออกมา ตามประเด็นคำตอบที่กำหนดไว้

2.2.4 วิเคราะห์ประเด็นคำตอบตามที่กำหนดไว้

2.2.5 เรียบเรียงข้อมูล ประเด็นคำตอบ ประเด็นหลัก ประเด็นรอง และนำมาสรุปผล การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอตามลำดับความสำคัญของข้อมูลสอดคล้องกับข้อคำถาม และความ มุ่งหมายของการวิจัย

2.3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้ t-test และ F-test



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที (t-test) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	แทน	ค่าสถิติเอฟ (F-test) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
df	แทน	ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
Sig.	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

1.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

1.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

4. แนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

1.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ปรากฏผลดังในตาราง

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม

n= 225

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	95	42.2
หญิง	130	57.8
2. อายุ		
18-30 ปี	79	35.1
31-40 ปี	74	32.9
41-50 ปี	65	28.9
51-60 ปี	7	3.1

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	9	4.0
มัธยมศึกษา/ปวช.	66	29.3
อนุปริญญา/ปวส.	46	20.4
ปริญญาตรี	95	42.3
สูงกว่าปริญญาตรี	9	4.0
4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
พนักงานปฏิบัติการส่วนหน้า	82	36.4
พนักงานปฏิบัติการส่วนหลัง	136	60.4
อื่น ๆ เช่น พนักงานบัญชี พนักงานส่วนกลาง	7	3.2
5. อายุงานในองค์กรปัจจุบัน		
น้อยกว่า 5 ปี	135	60.0
5-10 ปี	82	36.4
11 ปีขึ้นไป	8	3.6
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	4.1
10,001-15,000 บาท	111	49.3
15,001-20,000 บาท	32	14.2
20,001 บาทขึ้นไป	73	32.4
7. ภูมิลำเนา		
จังหวัดบุรีรัมย์	219	97.6
ต่างจังหวัด ได้แก่		
1. กรุงเทพฯ	1	0.4
2. เชียงใหม่	1	0.4
3. นครศรีธรรมราช	1	0.4
4. ร้อยเอ็ด	1	0.4

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. ศรีสะเกษ	1	0.4
6. อุตรธานี	1	0.4
รวม	255	100.0

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานโรงแรมที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีจำนวน 225 คน โดยพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 ราย (ร้อยละ 57.8) มีอายุอยู่ระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 79 ราย (ร้อยละ 35.1) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 95 ราย (ร้อยละ 42.3) โดยมีตำแหน่งงานในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการส่วนหลัง จำนวน 136 ราย (ร้อยละ 60.4) ส่วนใหญ่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 135 ราย (ร้อยละ 60.0) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 111 ราย (ร้อยละ 49.3) และพนักงานโรงแรมเกือบทั้งหมดมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 219 ราย (ร้อยละ 97.6)

1.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านการบริหารองค์กร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปรากฏผลดังในตาราง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร	4.30	.544	มาก
1.1 มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.38	.587	มาก
1.2 หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	4.36	.668	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อ การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.3 ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน	4.16	.693	มาก
2. ด้านการบริหารองค์กร	4.34	.598	มาก
2.1 มีความโปร่งใสและยุติธรรมในการคัดเลือกพนักงาน	4.38	.631	มาก
2.2 มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.35	.658	มาก
2.3 กฎระเบียบ หรือข้อปฏิบัติมีความชัดเจนและรัดกุม	4.33	.654	มาก
2.4 มีนโยบายหรือกระบวนการทำงานที่ชัดเจน	4.31	.689	มาก
3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	4.29	.694	มาก
3.1 มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเดิม สูงขึ้น	4.11	.922	มาก
3.2 มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.33	.641	มาก
3.3 ความภูมิใจในตำแหน่งงานที่ตนได้รับ	4.43	.691	มาก
4. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	4.27	.718	มาก
4.1 กระบวนการคัดเลือก การประเมินผลปฏิบัติงานมี ความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม	4.26	.747	มาก
4.2 เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดการ ประเมินผลงานร่วมกัน ระหว่างหัวหน้างาน และลูกน้อง	4.31	.797	มาก
4.3 มีกระบวนการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง	4.24	.806	มาก
4.4 กระบวนการบริหารมีผลต่อการคงอยู่ในงาน	4.27	.781	มาก
โดยรวม	4.30	.561	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยด้านบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.43 - 4.11 โดยระดับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรรายด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ ด้านการบริหารองค์กร ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ($\bar{X} = 4.30$) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 4.29$) และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 4.27$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านบริหารภายในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) โดยระดับปัจจัยด้านบริหารภายในองค์กรรายด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาได้แก่ หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.36$) และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร ด้านการบริหารองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) โดยระดับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร รายด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ ความโปร่งใสและยุติธรรมในการคัดเลือกพนักงาน ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาได้แก่ มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.35$) กฎระเบียบ หรือข้อปฏิบัติมีความชัดเจนและรัดกุม ($\bar{X} = 4.33$) และมีนโยบายหรือกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) โดยระดับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรรายด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ ภูมิใจในตำแหน่งงานที่ตนได้รับ ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาได้แก่ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.33$) และมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเดิมที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) โดยระดับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรรายด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดการประเมินผลงานร่วมกันระหว่างหัวหน้างาน ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาได้แก่ กระบวนการบริหารมีผลต่อการคงอยู่ในงาน ($\bar{X} = 4.27$) กระบวนการคัดเลือก การประเมินผลปฏิบัติงานมีความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม ($\bar{X} = 4.26$) และมีกระบวนการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 4.24$) ตามลำดับ

ซึ่งตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์สูงสุด 5 อันดับแรก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความภูมิใจในตำแหน่งงานที่ตนได้รับ ($\bar{X} = 4.43$) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.38$) ความโปร่งใสและยุติธรรมในการคัดเลือกพนักงาน ($\bar{X} = 4.38$) หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.36$) และการมีกำหนดแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.35$)

1.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

การวิเคราะห์ผลการศึกษาปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ด้านความก้าวหน้า

ทางเทคโนโลยี ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ผลการวิเคราะห์ ปรากฏผลดังในตาราง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของ พนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	4.09	.693	มาก
1.1 ภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้งส่งผลกระทบต่อการทำงาน	4.13	.914	มาก
1.2 หากเศรษฐกิจมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	4.19	.809	มาก
1.3 การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจมีความเสี่ยงต่อการตัดสินใจลาออกจากงานหรืออาจถูกเลิกจ้าง	3.97	.986	มาก
2. ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี	4.14	.617	มาก
2.1 การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจะมีผลต่อการทำงาน	4.00	.826	มาก
2.2 พนักงานจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	4.33	.667	มาก
2.3 เทคโนโลยีมีผลต่อการคงอยู่ในงานอย่างยั่งยืน	4.12	.735	มาก
2.4 เทคโนโลยีช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น	4.15	.975	มาก
3. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง	3.44	1.079	ปานกลาง
3.1 การเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อตำแหน่งงานที่ทำอยู่	3.43	1.208	ปานกลาง
3.2 การเปลี่ยนแปลงการเมืองส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.47	1.134	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อ การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม	3.97	.637	มาก
4.1 สังคม และวัฒนธรรมมีผลต่อกระบวนการ ทำงาน และต้องปรับตัวอยู่เสมอ	3.84	.944	มาก
4.2 การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และวัฒนธรรม จะก่อให้เกิดแรงกระตุ้นในกระบวนการทำงาน	3.86	.772	มาก
4.3 ท่านยอมรับและจะเปลี่ยนแปลงตนเองให้ เข้ากับสังคมและวัฒนธรรมที่อาจจะมีผลต่อการ ทำงานในปัจจุบัน	4.20	.740	มาก
4.4 การเปลี่ยนแปลงทางสังคมส่งผลต่อการ ดำเนินชีวิตในการทำงาน	3.99	.762	มาก
รวม	3.91	.610	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.43 -4.33 โดยระดับปัจจัยภายนอกองค์กรรายด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 4.09$) ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.97$) และด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยภายนอกองค์กร ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) โดยระดับปัจจัยภายนอกองค์กรรายข้อที่มีค่ามากที่สุด คือ หากเศรษฐกิจมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้งส่งผลต่อการทำงาน ($\bar{X} = 4.13$) และการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจมีความเสี่ยงต่อการตัดสินใจลาออกจากงานหรืออาจถูกเลิกจ้าง ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

ปัจจัยภายนอกองค์กรด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) โดยระดับปัจจัยภายนอกองค์กรรายชื่อที่มีค่ามากที่สุด คือ พนักงานจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาได้แก่ เทคโนโลยีช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น ($\bar{X} = 4.15$) เทคโนโลยีมีผลต่อการคงอยู่ในงานอย่างยั่งยืน ($\bar{X} = 4.12$) และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจะมีผลต่อการทำงาน ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ปัจจัยภายนอกองค์กรด้านความเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.14$) โดยปัจจัยภายนอกองค์กรรายชื่อที่มีค่ามากที่สุดคือ การเปลี่ยนแปลงการเมือง ส่งผลต่อกระบวนการทำงานและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 3.47$) และการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อตำแหน่งงานที่ทำอยู่ ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ

ปัจจัยภายนอกองค์กรด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) โดยปัจจัยภายนอกองค์กรรายชื่อที่มีค่ามากที่สุด คือ ท่านยอมรับและจะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้ากับสังคมและวัฒนธรรมที่อาจจะมีผลต่อการทำงานในปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมส่งผลต่อการดำเนินชีวิตในการทำงาน ($\bar{X} = 3.99$) การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และวัฒนธรรมจะก่อให้เกิดแรงกระตุ้นในกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = 3.86$) และ สังคมและวัฒนธรรมมีผลต่อกระบวนการทำงาน และต้องปรับตัวอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ซึ่งตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์สูงสุด 5 อันดับแรก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พนักงานจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาได้แก่ ท่านยอมรับและจะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้ากับสังคมและวัฒนธรรมที่อาจจะมีผลต่อการทำงานในปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.20$) หากเศรษฐกิจมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 4.19$) เทคโนโลยีช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น ($\bar{X} = 4.15$) และภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้งส่งผลต่อการทำงาน ($\bar{X} = 4.13$)

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน มีดังต่อไปนี้

2.1 เพศ

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ โดยรวม

ปัจจัยด้านการบริหาร ภายในองค์กร	ชาย		หญิง		t
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร	4.34	.525	4.26	.556	1.135
2. ด้านการบริหารองค์กร	4.35	.620	4.33	.584	.222
3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	4.43	.591	4.18	.746	2.708*
4. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	4.45	.616	4.13	.758	3.471*
รวม	4.39	.504	4.23	.591	2.230*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 2 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 อายุ

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุ โดยรวม

ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่มอายุ		5.897	3	1.966	7.193*	.000
	ภายในกลุ่มอายุ		60.397	221	.273		
	รวม		66.294	224			

ตาราง 7 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการ						
บริหารภายใน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
องค์กร						
ด้านการบริหาร องค์กร	ระหว่างกลุ่มอายุ	2.078	3	.693	1.958	.121
	ภายในกลุ่มอายุ	78.196	221	.354		
	รวม	80.274	224			
ด้านความก้าวหน้า ในอาชีพ	ระหว่างกลุ่มอายุ	1.261	3	.420	.869	.458
	ภายในกลุ่มอายุ	106.879	221	.484		
	รวม	108.140	224			
ด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่มอายุ	3.334	3	1.111	2.188	.090
	ภายในกลุ่มอายุ	112.254	221	.508		
	รวม	115.587	224			
รวม	ระหว่างกลุ่มอายุ	1.752	3	.584	1.872	.135
	ภายในกลุ่มอายุ	68.916	221	.312		
	รวม	70.668	224			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 1 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่สำหรับด้านที่มีความแตกต่าง ด้วยวิธี LSD ได้ผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 8 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุ ด้วยวิธี LSD
ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร

อายุ	\bar{x}	18-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
18-30 ปี	4.54	-	.399*	.298*	.257
31-40 ปี	4.14		-	.100	.141
41-50 ปี	4.24			-	.040
51-60 ปี	4.28				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี กับระหว่าง 31-40 ปี และระหว่าง 41-50 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ระดับการศึกษา

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม

ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา	9.467	4	2.367	9.162*	.000
	ภายในกลุ่มระดับการศึกษา	56.828	220	.258		
	การศึกษา					
	รวม	66.294	224			

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการ						
บริหารภายใน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
องค์กร						
ด้านการบริหาร องค์กร	ระหว่างกลุ่มระดับ	2.986	4	.746	2.125	.079
	การศึกษา					
	ภายในกลุ่มระดับ	77.288	220	.351		
	การศึกษา					
	รวม	80.274	224			
ด้านความก้าวหน้า ในอาชีพ	ระหว่างกลุ่มระดับ	9.285	4	2.321	5.166*	.001
	การศึกษา					
	ภายในกลุ่มระดับ	98.855	220	.449		
	การศึกษา					
	รวม	108.140	224			
ด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่มระดับ	10.264	4	2.566	5.360*	.000
	การศึกษา					
	ภายในกลุ่มระดับ	105.323	220	.479		
	การศึกษา					
	รวม	115.587	224			
รวม	ระหว่างกลุ่มระดับ	7.032	4	1.758	6.078*	.000
	การศึกษา					
	ภายในกลุ่มระดับ	63.636	220	.289		
	การศึกษา					
	รวม	70.668	224			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่สำหรับด้านที่มีความแตกต่าง ด้วยวิธี LSD ได้ผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 10 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่ระดับการศึกษาด้วยวิธี LSD ในภาพรวม

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	4.15	-	.047	.430*	.179	.101
มัธยมศึกษา/ปวช.	4.10		-	.477*	.226*	.054
อนุปริญญา/ปวส.	4.58			-	.250*	.531*
ปริญญาตรี	4.33				-	.281
สูงกว่าปริญญาตรี	4.05					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา กับ อนุปริญญา/ปวส. คู่ที่ 2 คือ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. กับอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี และคู่ที่ 3 คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. กับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่ระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษ	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	4.14	-	.077	.489*	.181	.077
มัธยมศึกษา/ ปวช.	4.07		-	.566*	.259.	.003
อนุปริญญา/ ปวส.	4.63			-	.307*	.536*
ปริญญาตรี	4.32				-	.255
สูงกว่าปริญญาตรี	4.07					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา กับ อนุปริญญา/ปวส. คู่ที่ 2 คือ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. กับ อนุปริญญา/ปวส. และคู่ที่ 3 คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. กับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พหุ ประถมศึกษา

ตาราง 12 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่ระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	4.22	-	.116	.415	.072	.333
มัธยมศึกษา/ปวช.	4.10		-	.531*	.188	.217
อนุปริญญา/ปวส.	4.63			-	.342*	.748*
ปริญญาตรี	4.29				-	.405
สูงกว่าปริญญาตรี	3.88					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมด้านความก้าวหน้าในอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คือ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. กับอนุปริญญา/ปวส. และคู่ที่ 2 คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. กับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พหุบัณฑิต ชีวะ

ตาราง 13 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่ระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	4.02	-	.036	.618*	.248	.027
มัธยมศึกษา/ปวช.	4.06		-	.582*	.211	.008
อนุปริญญา/ปวส.	4.64			-	.370*	.591*
ปริญญาตรี	4.27				-	.220
สูงกว่าปริญญาตรี	4.05					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ระดับการศึกษาประถมศึกษา กับการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวช. คู่ที่ 2 คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. กับการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. และคู่ที่ 3 คือ ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.กับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พหุบัณฑิต ชีวะ

2.4 ตำแหน่งงานปัจจุบัน

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน โดยรวม

ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่มตำแหน่ง		1.635	2	.818	2.807	.063
	ภายในกลุ่มตำแหน่ง		64.659	222	.291		
	รวม		66.294	224			
ด้านการบริหารองค์กร	ระหว่างกลุ่มตำแหน่ง		.532	2	.266	.740	.478
	ภายในกลุ่มตำแหน่ง		79.742	222	.359		
	รวม		80.274	224			
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	ระหว่างกลุ่มตำแหน่ง		4.025	2	2.012	4.291	.015
	ภายในกลุ่มตำแหน่ง		104.116	222	.469		
	รวม		108.140	224			
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่มตำแหน่ง		3.163	2	1.581	3.123	.046
	ภายในกลุ่มตำแหน่ง		112.424	222	.506		
	รวม		115.587	224			
รวม	ระหว่างกลุ่มตำแหน่ง		1.303	2	.651	2.085	.127
	ภายในกลุ่มตำแหน่ง		69.365	222	.312		
	รวม		70.668	224			

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.5 อายุงานในองค์กรปัจจุบัน

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุงานในองค์กรปัจจุบัน โดยรวม

ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่มอายุงาน		4.752	2	2.376	8.571*	.000
	ภายในกลุ่มอายุงาน		61.542	222	.277		
	รวม		66.294	224			
ด้านการบริหารองค์กร	ระหว่างกลุ่มอายุงาน		4.198	2	2.099	6.125*	.003
	ภายในกลุ่มอายุงาน		76.076	222	.343		
	รวม		80.274	224			
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	ระหว่างกลุ่มอายุงาน		2.853	2	1.427	3.008	.051
	ภายในกลุ่มอายุงาน		105.287	222	.474		
	รวม		108.140	224			
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่มอายุงาน		3.768	2	1.884	3.740*	.025
	ภายในกลุ่มอายุงาน		111.819	222	.504		
	รวม		115.587	224			
รวม	ระหว่างกลุ่มอายุงาน		3.594	2	1.797	5.948*	.003
	ภายในกลุ่มอายุงาน		67.074	222	.302		
	รวม		70.668	224			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้านที่มีความแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านการบริหารองค์กร และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่อายุงานในองค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD โดยรวม

อายุงานในองค์กร ปัจจุบัน	\bar{X}	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี	4.31	-	.108	.581*
5-10 ปี	4.21		-	.690*
11 ปีขึ้นไป	4.90			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คือ อายุงานน้อยกว่า 5 ปี กับ อายุงาน 11 ปีขึ้นไป และคู่ที่ 2 คือ อายุงาน 5-10 ปี กับ 11 ปีขึ้นไป ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่อายุงานในองค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร

อายุงานในองค์กร ปัจจุบัน	\bar{X}	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี	4.34	-	.176*	.573*
5-10 ปี	4.16		-	.750*
11 ปีขึ้นไป	4.91			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกคู่

ตาราง 18 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุงานในองค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD ด้านการบริหารองค์กร

อายุงานในองค์กร ปัจจุบัน	\bar{x}	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี	4.37	-	.157	.557*
5-10 ปี	4.22		-	.714*
11 ปีขึ้นไป	4.93			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมด้านการบริหารองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ คู่ที่ 1 ได้แก่ อายุงานน้อยกว่า 5 ปี กับอายุงาน 11 ปีขึ้นไป และ คู่ที่ 2 ได้แก่ อายุงานระหว่าง 5-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป

ตาราง 19 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุงานในองค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

อายุงานในองค์กร ปัจจุบัน	\bar{x}	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี	4.29	-	.120	.580*
5-10 ปี	4.17		-	.701*
11 ปีขึ้นไป	4.87			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ คู่ที่ 1 ได้แก่ อายุงานน้อยกว่า 5 ปี กับอายุงาน 11 ปีขึ้นไป และ คู่ที่ 2 ได้แก่ อายุงานระหว่าง 5-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป

2.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม

ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่มรายได้		2.305	3	.768	2.654*	.049
	ต่อเดือน						
	ภายในกลุ่มรายได้		63.989	221	.290		
	ต่อเดือน						
	รวม		66.294	224			
ด้านการบริหารองค์กร	ระหว่างกลุ่มรายได้		1.230	3	.410	1.146	.331
	ต่อเดือน						
	ภายในกลุ่มรายได้		79.044	221	.358		
	ต่อเดือน						
	รวม		80.274	224			
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	ระหว่างกลุ่มรายได้		5.575	3	1.858	4.004*	.008
	ต่อเดือน						
	ภายในกลุ่มรายได้		102.565	221	.464		
	ต่อเดือน						
	รวม		108.140	224			

ตาราง 20 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการ						
บริหารภายใน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
องค์กร						
ด้านการบริหาร	ระหว่างกลุ่มรายได้	1.575	3	.525	1.017	.386
ทรัพยากรมนุษย์	ต่อเดือน					
	ภายในกลุ่มรายได้	114.013	221	.516		
	ต่อเดือน					
	รวม	115.587	224			
รวม	ระหว่างกลุ่มรายได้	1.797	3	.599	1.922	.127
	ต่อเดือน					
	ภายในกลุ่มรายได้	68.871	221	.312		
	ต่อเดือน					
	รวม	70.668	224			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 2 ด้าน ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่สำหรับด้านที่มีความแตกต่าง ด้วยวิธี LSD ได้ผลดังตารางต่อไปนี้

พูน ปลูก ทีโต ชั่ว

ตาราง 21 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี LSD ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า 10,000	10,001-15,000	15,001-20,000	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000	4.07	-	.232	.436*	.149
10,001-15,000	4.30		-	.204	.02
15,001-20,000	4.51			-	.286*
20,001 ขึ้นไป	4.22				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คือ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ ระหว่าง 15,001-20,000 บาท และคู่ที่ 2 คือ อายุระหว่าง 15,001-20,000 บาท กับ 20,001 บาทขึ้นไป ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี LSD ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า 10,000	10,001-15,000	15,001-20,000	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000	4.11	-	.051	.482	.263
10,001-15,000	4.16		-	.431*	.212*
15,001-20,000	4.59			-	.219
20,001 ขึ้นไป	4.37				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมด้านความก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,0000 กับ ระหว่าง 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.7 ภูมิลำเนา

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามภูมิลำเนา โดยรวม

ปัจจัยด้านการบริหาร ภายในองค์กร	จังหวัดบุรีรัมย์		ต่างจังหวัด		t
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร	4.30	.541	4.22	.688	.351
2. ด้านการบริหารองค์กร	4.33	.597	4.45	.696	-.481
3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	4.29	.694	4.27	.772	.045
4. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	4.27	.719	4.25	.741	.073
รวม	4.30	.560	4.30	.674	-.006

จากตาราง 23 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน มีดังต่อไปนี้

3.1 เพศ

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ โดยรวม

ปัจจัยภายนอกองค์กร	ชาย		หญิง		t
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	4.21	.639	4.01	.720	2.235*
ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี	4.18	.588	4.11	.637	.866
ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง	3.17	1.213	3.64	.926	3.117*
ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม	3.87	.570	4.0442	.676	1.931
รวม	3.86	.570	3.95	.637	1.060

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 2 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 อายุ

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุ โดยรวม

ปัจจัยภายนอกองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	ระหว่างกลุ่มอายุ	8.037	3	2.679	5.945*	.001
	ภายในกลุ่มอายุ	99.589	221	.451		
	รวม	107.627	224			

ตาราง 25 (ต่อ)

ปัจจัยภายนอก องค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความก้าวหน้า ทางเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่มอายุ	3.745	3	1.248	3.383*	.019
	ภายในกลุ่มอายุ	81.529	221	.369		
	รวม	85.274	224			
ด้านการ เปลี่ยนแปลงทาง การเมือง	ระหว่างกลุ่มอายุ	10.232	3	3.411	3.007*	.031
	ภายในกลุ่มอายุ	250.628	221	1.134		
	รวม	260.860	224			
ด้านการ เปลี่ยนแปลงทาง สังคมและ วัฒนธรรม	ระหว่างกลุ่มอายุ	2.128	3	.709	1.761	.156
	ภายในกลุ่มอายุ	89.038	221	.403		
	รวม	91.166	224			
รวม	ระหว่างกลุ่มอายุ	2.850	3	.950	2.606	.053
	ภายในกลุ่มอายุ	80.545	221	.364		
	รวม	83.395	224			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีจำนวน 3 ด้าน ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่สำหรับด้านที่มีความแตกต่าง ด้วยวิธี LSD ได้ผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 26 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุ ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

อายุ	\bar{x}	18-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
18-30 ปี	4.24	-	.412*	.031	.098
31-40 ปี	3.82		-	.399*	.314
41-50 ปี	4.22			-	.084
51-60 ปี	4.14				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 พบว่า พนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ คู่ที่ 1 ได้แก่ อายุระหว่าง 18-30 ปี กับ ระหว่าง 31-40 ปี และคู่ที่ 2 ได้แก่ อายุระหว่าง 31-40 ปี กับระหว่าง 41-50 ปี ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุ ด้วยวิธี LSD ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

อายุ	\bar{x}	18-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
18-30 ปี	4.31	-	.325*	.166	.065
31-40 ปี	3.98		-	.158	.260
41-50 ปี	4.14			-	.101
51-60 ปี	4.25				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 พบว่า พนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุระหว่าง 18-30 ปี กับ ระหว่าง 31-40 ปี ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 28 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุ ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง

อายุ	\bar{x}	18-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
18-30 ปี	3.69	-	.226	.394*	1.049*
31-40 ปี	3.46		-	.168	.823
41-50 ปี	3.29			-	.654
51-60 ปี	2.64				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 พบว่า พนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุระหว่าง 18-30 ปี กับ ระหว่าง 31- 40 ปี และระหว่าง 51-60 ปี ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ระดับการศึกษา

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม

ปัจจัยภายนอก องค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการ เปลี่ยนแปลงทาง เศรษฐกิจ	ระหว่างกลุ่มระดับ การศึกษา	7.986	4	1.997	4.408*	.002
	ภายในกลุ่มระดับ การศึกษา	99.641	220	.453		
	รวม	107.627	224			

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัยภายนอก องค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความก้าวหน้า ทางเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่มระดับ	2.761	4	.690	1.840	.122
	การศึกษา					
	ภายในกลุ่มระดับ	82.513	220	.375		
	การศึกษา					
	รวม	85.274	224			
ด้านการ เปลี่ยนแปลงทาง การเมือง	ระหว่างกลุ่มระดับ	18.424	4	4.606	4.180*	.003
	การศึกษา					
	ภายในกลุ่มระดับ	242.436	220	1.102		
	การศึกษา					
	รวม	260.860	224			
ด้านการ เปลี่ยนแปลงทาง สังคมและ วัฒนธรรม	ระหว่างกลุ่มระดับ	5.536	4	1.384	3.556*	.008
	การศึกษา					
	ภายในกลุ่มระดับ	85.630	220	.389		
	การศึกษา					
	รวม	91.166	224			
รวม	ระหว่างกลุ่มระดับ	2.133	4	.533	1.444	.221
	การศึกษา					
	ภายในกลุ่มระดับ	81.262	220	.369		
	การศึกษา					
	รวม	83.395	224			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีจำนวน 3 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และด้านการเปลี่ยนแปลงทาง

สังคมและวัฒนธรรม ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่สำหรับด้านที่มีความแตกต่าง ด้วยวิธี LSD ได้ผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 30 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	3.96	-	.003	.479	.054	.370
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.95		-	.482*	.057	.373
อนุปริญญา/ปวส.	4.44			-	.424*	.108
ปริญญาตรี	4.01				-	.315
สูงกว่าปริญญาตรี	4.33					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. กับ อนุปริญญา/ปวส. คู่ที่ 2 คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. กับปริญญาตรี ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พหุบัณฑิต ชีวะ

ตาราง 31 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	3.05	-	.679	.009	.344	1.11*
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.73		-	.669*	.334*	.431
อนุปริญญา/ปวส.	3.06			-	.334	1.10*
ปริญญาตรี	3.40				-	.766*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.16					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา กับ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คู่ที่ 2 คือ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. กับอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีคู่ที่ 3 คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. กับสูงกว่าปริญญาตรี และคู่ที่ 4 ได้แก่ ระดับปริญญาตรี กับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พหุ ประถมศึกษา

ตาราง 32 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	3.44	-	.377	.637*	.626*	.611*
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.82		-	.259*	.249*	.233
อนุปริญญา/ปวส.	4.08			-	.010	.025
ปริญญาตรี	4.07				-	.015
สูงกว่าปริญญาตรี	4.05					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คือ ระดับประถมศึกษา กับ อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และคู่ที่ 2 คือ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. กับระดับอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พหุบัณฑิต ชีวะ

3.4 ตำแหน่งงานปัจจุบัน

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน โดยรวม

ปัจจัยภายนอก องค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการ เปลี่ยนแปลง ทางเศรษฐกิจ	ระหว่างกลุ่มตำแหน่ง	1.176	2	.588	1.226	.295
	ภายในกลุ่มตำแหน่ง	106.451	222	.480		
	รวม	107.627	224			
ด้าน ความก้าวหน้า ทางเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่มตำแหน่ง	1.606	2	.803	2.131	.121
	ภายในกลุ่มตำแหน่ง	83.667	222	.377		
	รวม	85.274	224			
ด้านการ เปลี่ยนแปลง ทางการเมือง	ระหว่างกลุ่มตำแหน่ง	1.686	2	.843	.722	.487
	ภายในกลุ่มตำแหน่ง	259.174	222	1.167		
	รวม	260.860	224			
ด้านการ เปลี่ยนแปลง ทางสังคมและ วัฒนธรรม	ระหว่างกลุ่มตำแหน่ง	2.084	2	1.042	2.597	.077
	ภายในกลุ่มตำแหน่ง	89.081	222	.401		
	รวม	91.166	224			
รวม	ระหว่างกลุ่มตำแหน่ง	1.260	2	.630	1.703	.184
	ภายในกลุ่มตำแหน่ง	82.135	222	.370		
	รวม	83.395	224			

จากตาราง 33 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.5 อายุงานในองค์กรปัจจุบัน

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุงานในองค์กรปัจจุบัน โดยรวม

ปัจจัยภายนอก องค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการ เปลี่ยนแปลง ทางเศรษฐกิจ	ระหว่างกลุ่มอายุงาน	11.130	2	5.565	12.803*	.000
	ภายในกลุ่มอายุงาน	96.497	222	.435		
	รวม	107.627	224			
ด้านความก้าวหน้า ทางเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่มอายุงาน	7.408	2	3.704	10.561*	.000
	ภายในกลุ่มอายุงาน	77.866	222	.351		
	รวม	85.274	224			
ด้านการ เปลี่ยนแปลง ทางการเมือง	ระหว่างกลุ่มอายุงาน	25.125	2	12.563	11.831*	.000
	ภายในกลุ่มอายุงาน	235.735	222	1.062		
	รวม	260.860	224			
ด้านการ เปลี่ยนแปลง ทางสังคมและ วัฒนธรรม	ระหว่างกลุ่มอายุงาน	5.060	2	2.530	6.523*	.002
	ภายในกลุ่มอายุงาน	86.106	222	.388		
	รวม	91.166	224			
รวม	ระหว่างกลุ่มอายุงาน	6.404	2	3.202	9.232*	.000
	ภายในกลุ่มอายุงาน	76.991	222	.347		
	รวม	83.395	224			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่สำหรับด้านที่มีความแตกต่าง ด้วยวิธี LSD ได้ผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 35 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุงานในองค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD โดยรวม

อายุงานในปัจจุบัน	\bar{x}	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี	4.04	-	.310*	.557*
5-10 ปี	3.73		-	.247
11 ปีขึ้นไป	3.49			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุงานน้อยกว่า 5 ปี กับ อายุงาน 11 ปีขึ้นไป ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 36 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุงานในองค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

อายุงานในองค์กรปัจจุบัน	\bar{x}	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี	4.20	-	.346*	.675*
5-10 ปี	3.85		-	1.021*
11 ปีขึ้นไป	4.87			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกคู่

ตาราง 37 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุงานในองค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

อายุงานในปัจจุบัน	\bar{x}	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี	4.28	-	.325*	.632*
5-10 ปี	3.96		-	.307
11 ปีขึ้นไป	3.65			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุงานน้อยกว่า 5 ปี กับอายุงาน 11 ปีขึ้นไป ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 38 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุงานในองค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง

อายุงานในปัจจุบัน	\bar{x}	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี	3.61	-	.301*	1.743*
5-10 ปี	3.31		-	1.442*
11 ปีขึ้นไป	1.87			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 38 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกคู่

ตาราง 39 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าระหว่างคู่อายุงานในองค์กรปัจจุบัน ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม

อายุงานในปัจจุบัน	\bar{x}	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี	4.09	-	.267*	.528*
5-10 ปี	3.82		-	.260
11 ปีขึ้นไป	3.56			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุงานน้อยกว่า 5 ปี กับ 5-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม

ปัจจัยภายนอกองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือน	3.402	3	1.134	2.404	.068
	ภายในกลุ่มรายได้ต่อเดือน	104.225	221	.472		
	รวม	107.627	224			

ตาราง 40 (ต่อ)

ปัจจัยภายนอก องค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความก้าวหน้า ทางเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่มรายได้	1.951	3	.650	1.725	.163
	ต่อเดือน					
	ภายในกลุ่มรายได้	83.323	221	.377		
	ต่อเดือน					
	รวม	85.274	224			
ด้านการ เปลี่ยนแปลง ทางการเมือง	ระหว่างกลุ่มรายได้	12.003	3	4.001	3.553*	.015
	ต่อเดือน					
	ภายในกลุ่มรายได้	248.857	221	1.126		
	ต่อเดือน					
	รวม	260.860	224			
ด้านการ เปลี่ยนแปลง ทางสังคมและ วัฒนธรรม	ระหว่างกลุ่มรายได้	2.459	3	.820	2.042	.109
	ต่อเดือน					
	ภายในกลุ่มรายได้	88.707	221	.401		
	ต่อเดือน					
	รวม	91.166	224			
รวม	ระหว่างกลุ่มรายได้	.828	3	.276	.739	.530
	ต่อเดือน					
	ภายในกลุ่มรายได้	82.566	221	.374		
	ต่อเดือน					
	รวม	83.395	224			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 1 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การเปลี่ยนแปลง

ทางการเมือง ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่สำหรับด้านที่มีความแตกต่าง ด้วยวิธี LSD ได้ผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 41 ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี LSD ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า 10,000	10,001-15,000	15,001-20,000	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000	4.11	-	.512	.782	.926*
10,001-15,000	3.59		-	.270	.414*
15,001-20,000	3.32			-	.131
20,001 ขึ้นไป	3.18				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คือ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 20,001 บาทขึ้นไป และคู่ที่ 2 คือ อายุระหว่าง 15,001-20,000 บาท กับ 20,001 บาทขึ้นไป ส่วนคู่ที่เหลือไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 ภูมิสำเนา

ตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามภูมิสำเนา โดยรวม

ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการคงอยู่	จังหวัดบุรีรัมย์		ต่างจังหวัด		t
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	4.09	.692	4.05	.800	.151
ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี	4.14	.619	4.12	.564	.091
ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง	3.47	1.070	2.33	.816	2.594*

ตาราง 42 (ต่อ)

ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการคงอยู่	จังหวัดบุรีรัมย์		ต่างจังหวัด		t
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และวัฒนธรรม	3.98	.638	3.66	.562	1.199
รวม	3.92	.613	3.54	.278	3.152*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 1 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 43 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	ไม่แตกต่าง
<p>สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน</p> <p>1.1 พนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน</p>	<p>3.ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ</p> <p>4. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม</p>	<p>1. ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร</p> <p>2. ด้านการบริหารองค์กร</p>

ตาราง 43 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	ไม่แตกต่าง
1.2 พนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน	1. ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร	2. ด้านการบริหารองค์กร 3.ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 4. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม
1.3 พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน	1. ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร 3.ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 4. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม	2. ด้านการบริหารองค์กร
1.4 พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน		1. ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร 2. ด้านการบริหารองค์กร 3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 4. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม

ตาราง 43 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	ไม่แตกต่าง
1.5 พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน	1. ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร 2. ด้านการบริหารองค์กร 4. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม	3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ
1.6 พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน	1. ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร 3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	2. ด้านการบริหารองค์กร 4. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม
1.7 พนักงานโรงแรมที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน		1. ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร 2. ด้านการบริหารองค์กร 3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 4. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม

ตาราง 43 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	ไม่แตกต่าง
<p>สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน</p> <p>2.1 พนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน</p>	<p>1. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ</p> <p>3. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง</p>	<p>2. ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี</p> <p>4. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมโดยรวม</p>
<p>2.2 พนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน</p>	<p>1. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ</p> <p>2. ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี</p> <p>3. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง</p>	<p>4. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมโดยรวม</p>
<p>2.3 พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน</p>	<p>1. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ</p> <p>3. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง</p> <p>4. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม</p>	<p>2. ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีโดยรวม</p>

ตาราง 43 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	ไม่แตกต่าง
2.4 พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน		1. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ 2. ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี 3. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง 4. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม โดยรวม
2.5 พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน	1. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ 2. ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี 3. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง 4. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม โดยรวม	

ตาราง 43 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	ไม่แตกต่าง
2.6 พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน	3. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง	1. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ 2. ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี 4. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมโดยรวม
2.7 พนักงานโรงแรมที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน	3. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง	1. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ 2. ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี 4. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมโดยรวม

จากตาราง 43 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในองค์กรปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน และพนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ตำแหน่งงานปัจจุบันและภูมิภาค แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในองค์กรปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิภาค แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน และพนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ตำแหน่งงานปัจจุบัน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันของพนักงานโรงแรม ไม่ส่งผลใด ๆ ต่อความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานในองค์กรปัจจุบันส่งผลให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กร แตกต่างกันอย่างชัดเจน

4. แนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

ผลการศึกษาแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ ตำแหน่งผู้จัดการใหญ่ ซึ่งมีอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา สามารถสรุปประเด็นสำคัญและนำเสนอได้ดังต่อไปนี้

4.1 ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร

4.1.1 ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร พบว่า มีวิธีการจัดการบริหารบุคลากรในโรงแรม เพื่อให้พนักงานเกิดความคงอยู่ในงาน สรุปได้ดังนี้

4.1.1.1 การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเจริญเติบโตในหน้าที่ เพื่อให้การเรียนรู้พัฒนาบุคลากร และให้โอกาสเป็นตัวเลือกในการเติบโตในตำแหน่งงานใหม่ ๆ

4.1.1.2 ควรมีการวางแผน ดำเนินงาน อบรม สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน

4.1.1.3 การให้สวัสดิการที่เพียงพอและเป็นธรรม โดยเฉพาะค่าตอบแทน/รางวัล เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานเกิดความคงอยู่ รักและหวงแหนองค์กร มีการสร้างเครือข่าย เพื่อการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน

4.1.1.4 การสร้างบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โดยการพัฒนาระบบสื่อสารในองค์กร โดยใช้ระบบ Feedback System เพื่อปรับทัศนคติในการทำงานที่ดีและพัฒนาพนักงานอย่างยั่งยืน

4.1.1.5 การสร้างการเรียนรู้ใหม่ ๆ เพื่อให้พนักงานมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ โดยการเพิ่มพูนความรู้ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

4.1.1.6 การเลือกพนักงานที่มีทัศนคติให้เหมาะสมกับองค์กร

4.1.1.7 มีกลยุทธ์องค์กรอย่างชัดเจน และมีเป้าหมายที่แน่นอน

สำหรับกระบวนการที่นำมาใช้ในการบริหารพนักงานให้มีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดกับพนักงาน จากการสัมภาษณ์พบว่า มีความเหมาะสมระดับหนึ่ง แต่ต้องมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะพนักงานส่วนการบริการลูกค้า ทั้งนี้จะทำให้พนักงานสามารถเลี้ยงชีพตนเองได้ และมีความรู้ในวิชาชีพมากขึ้น

4.1.2 ด้านการบริหารองค์กร จากการสัมภาษณ์พบว่า มีกระบวนการในการวางแผน รวมไปถึงจนถึงข้อปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน คือ

4.1.2.1 มีนโยบายหลักเป็นที่ตั้ง และนำไปใช้กับพนักงานรวมถึงสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร

4.1.2.2 การจัดตารางงานให้ชัดเจน และการกระจายงานให้ทั่วถึง

4.1.2.3 ตั้งเป้าหมายขององค์กรไว้เป็นหลัก โดยการพิจารณาปัญหา ความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อเสริมทักษะ ความรู้ความสามารถของพนักงาน ตลอดจนการตั้งกรอบการประเมินพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถบรรลุถึงเป้าหมาย

4.1.2.4 มีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และพร้อมให้คำแนะนำแก่พนักงาน

สำหรับข้อปฏิบัติ ข้อกำหนด นโยบายต่าง ๆ ที่นำมาใช้นั้นส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงไปตามสถานการณ์ของการแข่งขันทางเศรษฐกิจ โดยข้อกำหนดหรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ จะยั่งยืนก็ต่อเมื่อมีการถูกบังคับใช้อย่างสม่ำเสมอ และข้อกำหนดนั้น ๆ มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เป็นการสร้างความเข้าใจในองค์กร การสร้างนิสัยในการทำงาน เพื่อพัฒนาทัศนคติในการทำงาน ทำให้พนักงานในองค์กรมีความสุขในการทำงาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.3 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ จากการสัมภาษณ์พบว่า มีนโยบายการส่งเสริมและพัฒนาพนักงาน ดังนี้

4.1.3.1 เพิ่มพูนความรู้ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการมองหากิจกรรมใหม่ ๆ ที่จะเสริมความรู้และทักษะของพนักงาน

4.1.3.2 การสร้างเครือข่ายการเจริญเติบโตในการทำงาน โดยการจัดหาหลักสูตร และบุคลากรภายนอก ให้พนักงานได้เรียนรู้ แลกเปลี่ยนทักษะความสามารถ

4.1.3.3 พัฒนาการสื่อสารในองค์กรโดยใช้ระบบ Feedback System เพื่อปรับทัศนคติในการทำงานที่ดีและพัฒนาพนักงานอย่างยั่งยืน

4.1.3.4 ประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้การชมเชยและให้ข้อเสนอแนะแก่พนักงาน

4.1.3.5 ส่งเสริมการเรียนรู้ พร้อมทั้งให้โอกาสพนักงานในการแสดงความสามารถ

ซึ่งในการพัฒนาพนักงานเพื่อให้ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานนั้นจะส่งผลให้เกิดการคงอยู่ของพนักงาน ซึ่งเป็นความสำคัญลำดับต้น ๆ ในการที่จะรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้ ทั้งยังส่งเสริมให้องค์กรมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างความมั่นใจในหน้าที่การงาน กำหนดตำแหน่งงานให้เหมาะสม สร้างการกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อก้าวเข้าสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

4.1.4 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

วิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้พนักงานเกิดกระบวนการทำงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานที่มีทัศนคติให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร พร้อมทั้งมีเป้าหมายที่ชัดเจน และแบ่งปันเป้าหมายให้ทีมได้มีส่วนร่วมในการบริหารและขับเคลื่อนองค์กร สร้างความรู้ความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรแก่พนักงานทุกคน และวางกรอบการประเมินที่ชัดเจนเพื่อควบคุมผลงานของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีการกำหนดขั้นตอนการทำงาน วิธีการ และการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการตรวจสอบความถูกต้อง และการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน

ทั้งนี้กระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานอย่างยั่งยืน ซึ่งจากการสัมภาษณ์เห็นว่าเป็นส่วนที่สำคัญมาก เนื่องจากการมีเป้าหมายที่ชัดเจนแน่นอน พร้อมพัฒนาบุคลากรสม่ำเสมอ นั้นย่อมส่งผลประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก ซึ่งหากการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีนโยบายที่ล่าช้า ตกหล่นไม่ทันต่อสถานการณ์ และไม่ยืดหยุ่น ไม่พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง จะส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหลาย ๆ ด้าน เช่น การขาดอัตราการกำลังพล สติและสวัสดิการของพนักงาน อาจรวมไปถึงข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแรงงานและสวัสดิการ

4.2 ปัจจัยภายนอกองค์กร

4.2.1 ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

จากการสัมภาษณ์พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน เนื่องจากเป็นธุรกิจให้บริการด้านที่พัก และห้องประชุม ซึ่งหากเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางลบ จะมีผลต่อการลงทุน จะเห็นว่าเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อการวางนโยบายขององค์กร หากเศรษฐกิจเป็นไปในทิศทางที่ไม่ดี ย่อมส่งผลกระทบต่อสวัสดิการ การจ้างงาน และการจัดการโครงสร้างองค์กร

สำหรับการบริหารจัดการในสภาวะเศรษฐกิจในช่วงไฮซีซั่น และโลซีซั่น จะมีกระบวนการในการบริหาร โดยมีการวางแผนรับมืออย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งบริหารจัดการตามกำลังที่มี โดยมีการพิจารณาค่าใช้จ่ายในระยะสั้นที่ไม่กระทบต่อสวัสดิการของพนักงานหรือกระทบน้อยที่สุด จากนั้นมีการวางแผนกำลังคนล่วงหน้าในระยะยาว เช่น การจ้างพนักงานชั่วคราวในช่วง ไฮซีซั่น ตลอดจนมีการวางแผนโครงการ การจัดกิจกรรม การอบรม พนักงานในช่วงโลซีซั่น

4.2.2 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

สำหรับการรับมือกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จะต้องมีการตื่นตัว และเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ เพราะเทคโนโลยีมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งต้องมีการเตรียมแผนในการรับมือและเรียนรู้ตามเทคโนโลยีสมัยใหม่สม่ำเสมอ มีการติดตามข่าวสาร การทดลองใช้ เรียนรู้ และการจัดการความรู้ให้แก่พนักงานอยู่เสมอ

ซึ่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีนั้นเป็นสิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องปรับตัวตามให้ทัน โดยจำเป็นอย่างมาก เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ ในทุก ๆ องค์กร ดังนั้นพนักงานจึงต้องมีการปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีตลอดเวลา

4.2.3 การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง

จากการสัมภาษณ์นั้นพบว่า ทางโรงแรมให้ความเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองนั้นไม่มีผลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

4.2.4 ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม

สำหรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม พบว่า มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมเป็นตัวชี้แนะแนวทางการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมืองที่มีเศรษฐกิจหลักขึ้นอยู่กับธุรกิจท่องเที่ยว เช่น สถานที่โบราณวิถีการท่องเที่ยว วิธีการจัดการท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อมายังธุรกิจโรงแรม ทั้งนี้ในจังหวัดบุรีรัมย์นั้น สังคมและวัฒนธรรม มิได้เป็นเพียงแค่ขนบธรรมเนียมประเพณีเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการนำเสนอวิถีหรือจุดยืนของคนในพื้นที่ หากกล่าวถึงคนและเมืองบุรีรัมย์ จะเห็นว่าวิถีที่เกี่ยวกับการกีฬา ดังนั้น

ธุรกิจท่องเที่ยวของเมืองบุรีรัมย์จะเป็นวิถีของการกีฬาเป็นหลัก ทั้งการนำเสนอภาพลักษณ์ของธุรกิจของโรงแรม รวมถึงผลิตภัณฑ์สินค้าที่เกี่ยวกับการกีฬา

ข้อค้นพบจากการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารตำแหน่งผู้จัดการใหญ่ของโรงแรมทั้ง 10 แห่ง พบว่า การจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจโรงแรม เพื่อให้เกิดการคงอยู่ของพนักงานนั้น ควรมีการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ทักษะ และพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน องค์กรต้องให้ความสำคัญและใส่ใจกับความก้าวหน้าของพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ มีความสามารถในการทำงาน มีบุคลิกภาพที่ดี ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม และมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ การที่พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีบุคลิกภาพที่ดีนั้นยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น ๆ และควรมีการคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร โดยมองที่ทัศนคติมากกว่าผลงาน ตลอดจนมีการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์กร เพื่อส่งเสริมความรู้ และการทำงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในงานจากการพัฒนานวัตกรรมให้กับองค์กร และที่สำคัญควรมีการชื่นชมพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี เป็นแบบอย่าง เพื่อให้คนดีมีความสามารถ ได้กล้าที่จะแสดงความสามารถ และได้รับการยอมรับในองค์กร สรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรม ควรมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ ส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า และได้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ยกย่องเชิดชูให้ได้รับการยอมรับในองค์กร เพื่อสร้างความภาคภูมิใจ และปลูกฝังให้เกิดความรักองค์กร และกล้าที่จะเสนอแนวคิดในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษายังพบข้อค้นพบเกี่ยวกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม โดยพบว่า 1) พนักงานโรงแรมที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดบุรีรัมย์บางคน ยังขาดความผูกพันต่อองค์กร โดยเมื่อมีเหตุให้ต้องลางาน และไม่สามารถลางานได้ พนักงานดังกล่าวก็จะลาออกจากงาน เพื่อไปสมัครงานที่อื่น โดยไม่สนใจงานหรือเงินเดือนที่เดิม และพร้อมจะไปสมัครงานเริ่มงานในที่ใหม่ได้ทันที ซึ่งปัญหานี้ ส่งผลกระทบต่อโรงแรม ทำให้ต้องสรรหาพนักงานและพัฒนาพนักงานใหม่อีกครั้ง ซึ่งทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณเป็นอย่างยิ่ง 2) จากสภาพความเป็นจริงในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พนักงานยังขาดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของฝ่ายบริหาร และไม่ได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็น จึงทำให้นโยบายของฝ่ายบริหารเป็นคำสั่งที่พนักงานต้องปฏิบัติตาม ดังนั้น จึงควรปรับปรุงรูปแบบหรือวิธีการในการบริหาร โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็น แจ้งปัญหาอุปสรรคที่พบในการทำงาน เพื่อให้เกิดการหาทางแก้ไขปัญหาและพัฒนางานร่วมกัน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานได้มีบทบาท มีสิทธิ์ มีเสียง ส่งเสริมความรักองค์กร เพราะการได้มีส่วนร่วมเป็น

ส่วนหนึ่งของการบริหารองค์กร และอาจส่งผลต่อความผูกพัน และความภักดีต่อองค์กร ซึ่งอาจช่วยลดปัญหาการลาออกได้ทางหนึ่ง 3) ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารต้องใช้ความเข้าใจ ใช้มนุษยสัมพันธ์อันดี และใช้หลักจิตวิทยาควบคู่กันไปเสมอ โดยต้องบริหารอย่างเข้าใจ และเข้าถึง ทั้งการให้ความรู้ การให้ความสำคัญ การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม การให้ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สวัสดิการที่ดี เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กร ที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยทำการศึกษาจากประชากรตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 225 คน และผู้บริหาร ตำแหน่งผู้จัดการใหญ่ของโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 10 คน ผลการวิจัย สามารถสรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม พบว่า พนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่ จังหวัดบุรีรัมย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 18-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นพนักงานส่วนหลัง มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และพนักงานโรงแรมเกือบทั้งหมดมีภูมิลำเนา อยู่ในจังหวัดบุรีรัมย์

2. ผลการวิจัยปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงาน โรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของ พนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยระดับปัจจัยภายใน รายด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ ด้านการบริหารองค์กร รองลงมาได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน ผลการวิเคราะห์พบว่า

2.1 ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับปัจจัยภายใน รายด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาได้แก่ หัวหน้างานเปิด โอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ตามลำดับ

2.2 ด้านการบริหารองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับปัจจัยภายในรายด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ ความโปร่งใสและยุติธรรมในการคัดเลือกพนักงาน รองลงมาได้แก่ มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน ภาวะเปียบ หรือข้อปฏิบัติมีความชัดเจนและรัดกุม และมีนโยบายหรือกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ตามลำดับ

2.3 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับปัจจัยภายในรายด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ ภูมิใจในตำแหน่งงานที่ตนได้รับ รองลงมาได้แก่ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเดิมที่สูงขึ้น ตามลำดับ

2.4 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับปัจจัยภายในรายด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดการประเมินผลงานร่วมกันระหว่างหัวหน้างาน รองลงมาได้แก่ กระบวนการบริหารมีผลต่อการคงอยู่ในงาน กระบวนการคัดเลือก การประเมินผลปฏิบัติงานมีความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม และมีกระบวนการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง ตามลำดับ

3. ผลการวิจัยปัจจัยภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยระดับปัจจัยรายด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รองลงมา ได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และวัฒนธรรม และด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิเคราะห์พบว่า

3.1 ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับปัจจัยภายนอกกรายข้อที่มีค่ามากที่สุด คือ หากเศรษฐกิจมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น รองลงมาได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้งส่งผลต่อการทำงาน และการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจมีความเสี่ยงต่อการตัดสินใจลาออกจากงานหรืออาจถูกเลิกจ้าง ตามลำดับ

3.2 ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับปัจจัยภายนอกกรายข้อที่มีค่ามากที่สุด คือ พนักงานจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รองลงมาได้แก่ เทคโนโลยีช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น เทคโนโลยีมีผลต่อการคงอยู่ในงานอย่างยั่งยืน และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจะมีผลต่อการทำงานตามลำดับ

3.3 ด้านความเปลี่ยนแปลงทางการเมือง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยภายนอกกรายข้อที่มีค่ามากที่สุดคือ การเปลี่ยนแปลงการเมืองส่งผลต่อกระบวนการทำงานและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อตำแหน่งงานที่ทำอยู่ ตามลำดับ

3.4 ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยภายนอกกรายข้อที่มีค่ามากที่สุด คือ ท่านยอมรับและจะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้ากับสังคมและวัฒนธรรมที่อาจจะมึผลต่อการทำงานในปัจจุบัน รองลงมาได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมส่งผลต่อการดำเนินชีวิตในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และวัฒนธรรมจะก่อให้เกิดแรงกระตุ้นในกระบวนการทำงาน และ สังคมและวัฒนธรรมมีผลต่อกระบวนการทำงาน และต้องปรับตัวอยู่เสมอตามลำดับ

4. ผลการวิจัยแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับปัจจัยส่วนบุคคล

4.1 ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร พบว่า

4.1.1 พนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 2 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.1.2 พนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 1 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่สำหรับด้านที่มีความแตกต่าง

4.1.3 พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.1.4 พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4.1.5 พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านการบริหารองค์กร และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.1.6 พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 2 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.1.7 พนักงานโรงแรมที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยภายนอกองค์กร พบว่า

4.2.1 พนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีจำนวน 2 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.2 พนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.3 พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.4 พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4.2.5 พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.6 พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 1 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.7 พนักงานโรงแรมที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 1 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. แนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

5.1 ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร พบว่า ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ควรมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเจริญเติบโตในหน้าที่ มีการวางแผน ดำเนินงาน อบรม สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน การสร้างขวัญและกำลังใจโดยการให้สวัสดิการที่เพียงพอและเป็นธรรม สร้างบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีการเรียนรู้ใหม่ ๆ เพื่อให้พนักงานมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ สำหรับกระบวนการที่นำมาใช้ในการบริหารพนักงานให้มีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดกับพนักงาน จากการสัมภาษณ์พบว่า มีความเหมาะสมระดับหนึ่ง แต่ต้องมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะพนักงานส่วนหน้าทั้งนี้จะทำให้พนักงานสามารถเลี้ยงชีพตนเองได้และมีความรู้วิชาชีพมากขึ้น ด้านการบริหารองค์กร ควรมีการวางแผน รวมถึงจนถึงข้อปฏิบัติต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน มีการติดตามผล สำหรับข้อปฏิบัติ ข้อกำหนด นโยบายต่าง ๆ ที่นำมาใช้นั้นส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงไปตามสถานการณ์ของการแข่งขันทางเศรษฐกิจ โดยข้อกำหนดหรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ จะยั่งยืนก็ต่อเมื่อมีการถูกบังคับใช้อย่างสม่ำเสมอ และข้อกำหนดนั้น ๆ มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เป็นการสร้างความเข้าใจในองค์กร การสร้างนิสัยในการทำงาน เพื่อพัฒนาทัศนคติในการทำงาน ทำให้พนักงานในองค์กรมีความสุขในการทำงาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาพนักงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ การสร้างเครือข่ายการเจริญเติบโตในการทำงาน พร้อมทั้งให้โอกาสพนักงานในการแสดงความสามารถ ซึ่งในการพัฒนาพนักงานเพื่อให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานนั้นจะส่งผลให้เกิดการคงอยู่ของพนักงาน ซึ่งเป็นความสำคัญลำดับต้น ๆ ในการที่จะรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้ ทั้งยังส่งเสริมให้องค์กรมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างความมั่นใจในหน้าที่การงาน กำหนดตำแหน่งงานให้เหมาะสม สร้างการกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อก้าวเข้าสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ วิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้พนักงานเกิดกระบวนการทำงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานที่มีทัศนคติให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร พร้อมทั้งมีเป้าหมายที่ชัดเจน และแบ่งปันเป้าหมายให้ทีมได้มีส่วนร่วมในการบริหารและขับเคลื่อนองค์กร สร้างความรู้ความ

เข้าใจในเป้าหมายขององค์กรแก่พนักงานทุกคน และวางกรอบการประเมินที่ชัดเจนเพื่อควบคุมผลงานของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีการกำหนดขั้นตอนการทำงาน วิธีการ และการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการตรวจสอบความถูกต้อง และการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้กระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานอย่างยั่งยืน ซึ่งจากการสัมภาษณ์เห็นว่าเป็นส่วนที่สำคัญมาก เนื่องจากการมีเป้าหมายที่ชัดเจนแน่นอน พร้อมพัฒนาบุคลากรสม่าเสมอนั้นย่อมส่งผลประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก ซึ่งหากการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีนโยบายที่ล่าช้า ตกหล่นไม่ทันต่อสถานการณ์ และไม่ยืดหยุ่น ไม่พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง จะส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหลาย ๆ ด้าน เช่น การขาดอัตรากำลังผลิต และสวัสดิการของพนักงาน อาจรวมไปถึงข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแรงงานและสวัสดิการ

5.2 ปัจจัยภายนอกองค์กร พบว่า ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน เนื่องจากเป็นธุรกิจให้บริการด้านที่พัก และห้องประชุม ซึ่งหากเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางลบ จะมีผลต่อการลงทุน จะเห็นว่าเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อการวางแผนนโยบายขององค์กร หากเศรษฐกิจเป็นไปในทิศทางที่ไม่ดี ย่อมส่งผลต่อสวัสดิการ การจ้างงาน และการจัดการโครงสร้างองค์กร สำหรับการบริหารจัดการในสถานะเศรษฐกิจในช่วงไฮซีซั่น และโลซีซั่น จะมีกระบวนการในการบริหาร โดยมีการวางแผนรับมืออย่างสม่าเสมอ พร้อมทั้งบริหารจัดการตามกำลังที่มี โดยมีการพิจารณาค่าใช้จ่ายในระยะสั้นที่ไม่กระทบต่อสวัสดิการของพนักงานหรือกระทบน้อยที่สุด จากนั้นมีการวางแผนกำลังคนล่วงหน้าในระยะยาว เช่น การจ้างพนักงานชั่วคราวในช่วง ไฮซีซั่น ตลอดจนมีการวางแผนโครงการ การจัดกิจกรรม การอบรม พนักงานในช่วงโลซีซั่น ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีการรับมือกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จะต้องมีการตื่นตัว และเรียนรู้้อย่างสม่าเสมอ เพราะเทคโนโลยีมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งต้องมีการเตรียมแผนในการรับมือและเรียนรู้ตามเทคโนโลยีสมัยใหม่สม่าเสมอ มีการติดตามข่าวสาร การทดลองใช้ เรียนรู้ และการจัดการความรู้ให้แก่พนักงานอยู่เสมอ ซึ่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีนั้นเป็นสิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องปรับตัวตามให้ทัน โดยจำเป็นอย่างมาก เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ ในทุก ๆ องค์กร ดังนั้นพนักงานจึงต้องมีการปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองนั้นไม่มีผลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และวัฒนธรรม มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมเป็นตัวชี้แนะแนวทางการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมืองที่มีเศรษฐกิจหลักขึ้นอยู่กับธุรกิจท่องเที่ยว เช่น สถานที่โบราณ วิธีการท่องเที่ยว วิธีการจัดการท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลต่อยอดขายธุรกิจโรงแรม ทั้งนี้ในจังหวัดบุรีรัมย์นั้นสังคมและวัฒนธรรม มิได้เป็นเพียงแค่ขนบธรรมเนียมประเพณีเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการนำเสนอวิถีหรือจุดยืนของคนในพื้นที่ หากกล่าวถึงคนและเมืองบุรีรัมย์ จะเห็นว่ามีวิถี

ที่เกี่ยวกับการกีฬา ดังนั้น ธุรกิจท่องเที่ยวของเมืองบุรีรัมย์จะเป็นวิถีของการกีฬาเป็นหลัก ทั้งการนำเสนอภาพลักษณ์ของธุรกิจของโรงแรม รวมถึงผลิตภัณฑ์สินค้าที่เกี่ยวข้องกับการกีฬา ทั้งนี้การจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมที่ยั่งยืนนั้น คือการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการพัฒนาพนักงานไม่ให้ความล้าหลังทางความรู้ ทักษะต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น ๆ เป็นอย่างดี นอกจากนี้การคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรโดยมองที่ทัศนคติมากกว่าผลงาน ตลอดจนการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กร โดยการสร้างองค์ความรู้ที่ดี พัฒนาโอกาสในการเจริญก้าวหน้าให้กับบุคลากรที่มีความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ สร้างค่านิยมที่ดีในองค์กร ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมที่จะส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของพนักงาน ประกอบไปด้วย การสร้างพื้นฐานทางความคิด ทัศนคติที่ดี การฝึกอบรมพัฒนาให้ความรู้แก่พนักงาน การเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ตลอดจน การมีนโยบาย ข้อกำหนดที่ชัดเจนเกี่ยวกับการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัล ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม

อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ หลังจากนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการบริหารองค์กรที่เห็นว่ามีผลต่อการคงอยู่เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในเรื่องของความโปร่งใสและยุติธรรมในการคัดเลือกพนักงาน การมีกฎระเบียบ แผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน นอกจากนี้ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ก็มีความสำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะในเรื่องของการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับและการได้มีส่วนร่วมในการทำงานและแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเฉพาะการสร้างความรู้ความภูมิใจในตำแหน่งที่พนักงานได้รับ เกิดความภาคภูมิใจในตนเองทำให้รู้สึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีโอกาสได้รับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในเรื่องการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น และได้รับรู้ในกระบวนการบริหารที่ชัดเจนส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใสและยุติธรรม โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาว มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ 3 ประการหลัก ๆ คือ 1) การได้รับรางวัลและผลตอบแทนที่มีความชัดเจน มีความเหมาะสมต่อความสามารถในการทำงาน 2) การมีความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนตำแหน่งงาน หรือการปรับขึ้นเงินเดือนที่มีความชัดเจน ตรงไปตรงมา และ 3) มีความหวังที่จะได้รับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เมื่อมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับ Kossivi และคณะ (2014) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่มี 7 ประการสำคัญ คือ 1) การพัฒนาศักยภาพพนักงาน 2) ค่าตอบแทน 3) ความสมดุลของชีวิต 4) ผู้บังคับบัญชา 5) บรรยากาศในการทำงาน 6) สังคมสัมพันธ์ และ 7) การได้รับความสำคัญ

1.1 ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และการได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ทั้งนี้เป็นการสร้างบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โดยการพัฒนาการสื่อสารในองค์กรโดยใช้ระบบ Feedback System เพื่อปรับทัศนคติในการทำงานที่ดีและพัฒนาพนักงานอย่างยั่งยืน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Msengeti and Obwogi (2015) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของเงินเดือนและบรรยากาศในการทำงาน กับการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร กรณีศึกษาอุตสาหกรรมการโรงแรมในประเทศมอมบาซา พบว่า สิ่งที่มีผลกระทบต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมในมอมบาซา คือ บรรยากาศในการทำงานร่วมกันมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานมากกว่าเงินเดือนที่ได้รับ และสอดคล้องกับ Ezeudji and Mbane (2017) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในกรณีโรงแรมในเคปทาวน์ ประเทศแอฟริกาใต้ พบว่า ปัจจัยการธำรงรักษาพนักงาน และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ไม่ว่าจะปัจจัยด้านค่าตอบแทน การพัฒนาศักยภาพพนักงาน การได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และเวลาในการทำงาน ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน รวมไปถึงการทำงานกับหัวหน้างานที่เข้มงวด ทำงานเกินเวลา และการได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรมก็ส่งผลกระทบต่อคงอยู่ของพนักงานด้วยเช่นกัน

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร ด้านการบริหารองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการที่องค์กรมีความโปร่งใสและยุติธรรมในการคัดเลือกพนักงาน มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน กฎระเบียบ หรือข้อปฏิบัติมีความชัดเจนและรัดกุม และมีนโยบายหรือกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ทั้งนี้โดยข้อกำหนดหรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ จะยั่งยืนก็ต่อเมื่อมีการถูกบังคับใช้อย่างสม่ำเสมอ และข้อกำหนดนั้น ๆ มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เป็น

การสร้างความสำเร็จในองค์กร การสร้างนิสัยในการทำงาน เพื่อพัฒนาทัศนคติในการทำงาน ทำให้พนักงานในองค์กรมีความสุขในการทำงาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนิตพงศ์ ไตรพัฒน์พัชร (2552) ซึ่งได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยภายในหรือสภาพแวดล้อมภายในที่สามารถควบคุมได้ โดยผู้บริหารจะเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่ ด้านการบริหาร กระบวนการบริหารงานของผู้บริหาร ที่มุ่งมั่น และวางแผนการปฏิบัติการทำงานให้เป็นรูปธรรม นำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อให้การบริหารจัดการมีความเป็นไปได้ในทิศทางที่องค์กรต้องการ ด้านนโยบายการปฏิบัติงาน การวางกรอบ แนวทาง หรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เป็นที่ปฏิบัติตามในองค์กรธุรกิจ และเป็นสิ่งที่บุคลากรให้การยอมรับและสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดได้ ด้านการปฏิบัติการ การวางแผนการปฏิบัติงาน หรือการกำหนดแผนการดำเนินงาน กระบวนการต่าง ๆ ให้บุคลากรในองค์กรได้ปฏิบัติและเป็นไปตามระเบียบวิธีที่วางไว้ โดยปัจจัยภายในองค์กรนี้มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ปัจจัยภายในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการมีความภูมิใจในตำแหน่งงานที่ได้รับส่งผลต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตลอดจนการมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเดิมที่สูงขึ้นส่งผลให้เกิดการคงอยู่ของพนักงาน ซึ่งเป็นความสำคัญลำดับต้น ๆ ในการที่จะรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้ ทั้งยังส่งเสริมให้องค์กรมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างเชื่อมั่นในหน้าที่การงาน กำหนดตำแหน่งงานให้เหมาะสม สร้างการกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อก้าวเข้าสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภาพร เติวยะ (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาว มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ 3 ประการหลัก ๆ คือ 1) การได้รับรางวัลและผลตอบแทนที่มีความชัดเจน มีความเหมาะสมต่อความสามารถในการทำงาน 2) การมีความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนตำแหน่งงาน หรือการปรับขึ้นเงินเดือนที่มีความชัดเจน ตรงไปตรงมา และ 3) มีความหวังที่จะได้รับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เมื่อมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย

1.4 ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร กระบวนการคัดเลือก การประเมินผลปฏิบัติงานมีความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม และมีกระบวนการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง ก่อให้เกิดกระบวนการทำงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ต้องมีการแบ่งปันเป้าหมายให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการบริหารและขับเคลื่อนองค์กร สร้างความรู้ความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรแก่พนักงานทุกคนทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ และ

มั่นใจในองค์กร ก่อให้เกิดการคงอยู่อย่างยั่งยืนและมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ส่งผลให้องค์กรเกิดความมั่นคง สอดคล้องกับ การศึกษาของ อรรถจนา เกตุแก้ว (2557) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ย่านราชประสงค์กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยหลัก 5 ด้านที่ส่งผลกระทบต่อการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงานในโรงแรม ได้แก่ ภาพลักษณ์ขององค์กร ความผูกพันและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้นำมีมนุษยสัมพันธ์ และความยุติธรรมผลตอบแทนและสวัสดิการ และพบว่าการพัฒนาคุณภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องและการคัดเลือกพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าเป็นการลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม ควรให้ความสำคัญในด้านของการสื่อสารข้อมูลในองค์กรและการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการทำงานเพิ่มขึ้น มีการจัดโปรแกรมอบรมเกี่ยวกับเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น

2. ผลการวิจัยปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับการเติบโตอย่างต่อเนื่องของเศรษฐกิจทำให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมขึ้นอยู่กับการยอมรับและจะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้ากับสังคมและวัฒนธรรมที่อาจจะมีผลต่อการทำงานในปัจจุบัน สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนิตพงศ์ ไตรพัฒน์พัชร (2552) ซึ่งได้ให้แนวคิดที่ว่า สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี ซึ่งในปัจจุบันโลกเราเป็นยุคแห่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อทิศทางขององค์กรในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน และด้านความก้าวหน้าขององค์กรธุรกิจ ก็เช่นกัน เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีความเกี่ยวข้องกับสินค้าใหม่ ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานใหม่ เช่น กระบวนการทำงาน ซึ่งในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีสามารถช่วยในกระบวนการทำงานได้มากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลต่อการลดลงของพนักงานได้

2.1 ปัจจัยภายนอกองค์กร ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก หากเศรษฐกิจมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันหากภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้ง ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานมีความเสี่ยงต่อการตัดสินใจลาออกจากงานหรืออาจถูกเลิกจ้าง ทั้งนี้องค์กรต้องมีกระบวนการในการบริหาร โดยมีการวางแผนรับมืออย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งบริหารจัดการตามกำลังที่มี โดยมีการพิจารณาค่าใช้จ่ายในระยะสั้นที่ไม่กระทบต่อสวัสดิการของพนักงานหรือกระทบน้อยที่สุด จากนั้นมีการวางแผนกำลังคนล่วงหน้าในระยะยาว เช่น การจ้างพนักงานชั่วคราวในช่วง ไฮซีซั่น ตลอดจนมีการวางแผนโครงการ การจัดกิจกรรม การอบรม พนักงานในช่วงโลซีชั่น จากผลการวิจัยดังกล่าว

สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยภายนอกองค์กร ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ที่ส่งผลกระทบต่อภาระคงอยู่ของพนักงานในโรงแรม ซึ่งอาจถูกเลิกจ้างงานได้ เมื่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจเป็นไปในทางที่ไม่ดี ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2563) ซึ่งได้สำรวจและนำเสนอข้อมูลจากผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (LFS) ของประเทศไทย เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ในปัจจุบันประเทศไทยมีผู้อยู่ในกำลังแรงงาน 38.05 ล้านคน ประกอบด้วย ผู้ทำงานในภาคบริการ 17.45 ล้านคน (ร้อยละ 45) ภาคเกษตร 12.13 ล้านคน (ร้อยละ 31) และภาคการผลิต 8.47 ล้านคน (ร้อยละ 22) การแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังไม่ส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงานไทยในช่วงไตรมาสที่ 1 ที่ผู้ว่างงานมีจำนวน 3.95 แสนคน (ร้อยละ 1) แต่จะเริ่มส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงานในช่วงไตรมาสที่ 2 จำนวนผู้ว่างงานสูงขึ้นเป็น 7.45 แสนคน (ร้อยละ 2) โดยในจำนวนผู้ว่างงานทั้งหมดในไตรมาสที่ 2 พ.ศ. 2563 สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกได้แก่ ผู้ถูกเลิกจ้าง (เคยทำงานมาก่อน) คิดเป็นร้อยละ 64 ของจำนวนผู้ว่างงานทั้งหมด จำนวนผู้ว่างงานมากกว่าครึ่งหนึ่งในกลุ่มนี้ทำงานอยู่ในภาคการบริการ (ร้อยละ 57) เป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่ช่วยยืนยันว่าภาคบริการ เช่น การท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร การขนส่ง เป็นภาคที่ได้รับผลกระทบเป็นวงกว้างที่สุด

2.2 ปัจจัยภายนอกองค์กร ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้หากพนักงานจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ซึ่งเทคโนโลยีช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้นมีผลต่อการคงอยู่ในงานอย่างยั่งยืน โดยจะเห็นว่าในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจะมีผลต่อการทำงานโดยเฉพาะความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบายมากขึ้น และปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น ดังนั้นโรงแรมควรมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้และมีการฝึกฝนพนักงานให้สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการวิจัยนี้สอดคล้องกับ นิธิกร พันธประวัติ และเกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว (2560) ได้ศึกษาทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีทักษะการใช้งาน (Operational Skill) และทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) มากที่สุด ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร รู้ว่าจะใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างไร รู้ว่าจะต้องค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตแบบไหน รู้ว่าจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารกับสังคมได้เช่นใด รวมถึงรู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่กลับไม่รู้วิธีการสร้างสรรค์งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่ ซึ่งหมายความว่าเครือโรงแรมไทยอาจจะยังไม่พร้อมเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ โดยผลของระดับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจไม่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมมากนัก เนื่องจากไม่ใช่ทักษะหลักในการดำเนินธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตามธุรกิจก็ไม่ควรมองข้ามทักษะเหล่านี้ ในทางกลับกันธุรกิจโรงแรม ควรนำดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อพลิกโอกาสทางธุรกิจ (Digital

Transformation) ให้มากขึ้น ด้วยการรวมดิจิทัลเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการเพื่อสร้างกลยุทธ์ความได้เปรียบทางการแข่งขันต่อไป

2.3 ปัจจัยภายนอกองค์กร ด้านความเปลี่ยนแปลงทางการเมือง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงการเมืองเป็นเรื่องที่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับโรงแรม จึงทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองไม่มีผลกระทบต่อภาระคงอยู่ของพนักงาน สาเหตุที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก จังหวัดบุรีรัมย์ไม่ได้เป็นเมืองหลวงหรือศูนย์กลางของภูมิภาค จึงทำให้ไม่ได้รับผลกระทบจากปัญหาการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง หรือความขัดแย้งทางการเมือง เหมือนเช่นในกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้รับผลกระทบจากการชุมนุมเพื่อเรียกร้องทางการเมืองบ่อยครั้งในช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 แน่นนอนว่าโรงแรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีการชุมนุมในกรุงเทพมหานคร ย่อมได้รับผลกระทบ อาทิเช่น ทำให้พนักงานโรงแรมไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน ทำให้จำนวนผู้เข้าพักในโรงแรมลดน้อยลง ผู้บริหารโรงแรมต้องแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้จากปัญหาทางการเมือง ดังผลการวิจัยที่กล่าวถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองของ ตราดุลย์ นรนิติผดุงการ และนฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ (2563) ซึ่งได้ทำการศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย ความไม่สงบทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมืองและระเบียบกฎหมายเกณฑ์ต่าง ๆ ของประเทศไทยที่ผ่านมา นั้น ส่งผลถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ในภาพลักษณ์เชิงลบ ซึ่งผลจากการศึกษา พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทยของประเทศไทยนั้นอยู่ในระยะ “เปลี่ยนผ่าน” วิฤตทางเศรษฐกิจและการเมืองหลายต่อหลายครั้งควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของโลกในศตวรรษที่ 21 เกิดผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤตต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้านการเมืองและความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินมีระดับผลกระทบมากที่สุด การเมืองที่ไม่มีเสถียรภาพส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันอย่างมาก เกิดผลกระทบต่อผู้ประกอบการ ความวุ่นวาย ทางการเมืองเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่มีผลอย่างมากต่อการขยายตัวของภาคประกอบการ วิฤตการณ์การเมืองก่อให้เกิดผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของไทย 5 ประเภท ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและการเมือง ด้านเทคโนโลยี ด้านสุขภาพ และด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวของไทยขยายตัวลดลง ความเสี่ยงจากการดำเนินงานในธุรกิจการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงโดยรวมทั้งสภาพเศรษฐกิจในภูมิภาคและท้องถิ่น ส่งผลกระทบต่อภาระค่าใช้จ่ายใช้สอยของผู้บริโภคและวิถีการท่องเที่ยวของประชาชนและปัจจัยอื่น ๆ เหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ และปัญหาด้านความปลอดภัย ของนักท่องเที่ยว เกิดจุดด้อยและเป็นภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวและเกิดภาพลักษณ์ ทางการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจและการเมืองเชิงลบ

2.4 ปัจจัยภายนอกองค์กร ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้หากมีการยอมรับและเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้ากับสังคมและวัฒนธรรมในระดับ

องค์กรย่อมส่งผลต่อการทำงานในปัจจุบันของพนักงานโรงแรม ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นในกระบวนการทำงาน และต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอเพื่อให้สามารถเข้ากับสังคมและเพื่อนร่วมงานได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Manaschuen Tespong (2560) ซึ่งได้ศึกษา วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการและความภักดีของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กร ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน

3. ผลการวิจัยแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับปัจจัยส่วนบุคคล

3.1 ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานและการได้รับแนวปฏิบัติระหว่างเพศหญิงและเพศชายต่างได้รับรู้มาต่างกัน โดยองค์กรต้องสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติและนโยบายในการพัฒนาความก้าวหน้าของอาชีพ ด้านตำแหน่งงานที่ได้รับ การให้สิทธิในการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันโดยตระหนักว่าพนักงานทุกคนในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนผลักดันในการเดินทางสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับ ธัญญรัตน์ พรหมสุทธิ (2564) ได้ให้ความสำคัญในการรักษาพนักงานให้คงอยู่ หรือความสำคัญของทุนมนุษย์ไว้ว่า พนักงานทุกคนในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนผลักดันในการเดินทางสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ พนักงานในองค์กรสามารถเรียนรู้ให้เกิดทักษะ เพิ่มผลผลิต และพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ สร้างผลกำไรให้กับองค์กร เป็นองค์กรที่มีความแข็งแกร่งและมั่นคง สามารถยืนหยัดด้านโลกาภิวัตน์ได้อย่างมั่นคง การที่พนักงานลาออกจากองค์กรจะมีค่าใช้จ่ายหรืออาจมีต้นทุนเพิ่ม สำหรับพนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในที่มีผลต่อการคงอยู่ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านบุคลากร ช่วงอายุของพนักงานที่ต่างกันมีทัศนคติและวิถีคิดที่ต่างกัน หรือการได้รับการปฏิบัติที่แตกต่างกันอาจเนื่องมาจากตำแหน่งงาน ซึ่งองค์กรต้องสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงาน โดยการส่งเสริมสนับสนุนและมีนโยบายแนวปฏิบัติที่ชัดเจนให้เป็นไปแนวทางทางเดียวกัน ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจสอดคล้องกับ ฉัฐวัฒน์ ลิ้มปสุรพงษ์ (2564) กล่าวว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจมากเพียงใด ก็จะมีอัตราการลาออกจากงานที่น้อยลง นั่นหมายถึง มีระดับการคงอยู่ที่สูง ความพึงพอใจในงานจะมีผลกระทบโดยตรงกับการคงอยู่ในงาน และผ่านความผูกพัน เนื่องด้วยพนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ตามความต้องการและเพียงพอต่อความต้องการ ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรส่งผลถึงการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานสูงขึ้นด้วย นั่นคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจใน

งานย่อมก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตามมาด้วย ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดที่ดีในการเปลี่ยนงานและส่งผลกระทบต่อการคงอยู่ในองค์กร พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในที่มีผลต่อการคงอยู่ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้เนื่องจากระดับการศึกษาที่สูงขึ้น ย่อมมีโอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพมากขึ้น ดังนั้น องค์กรควรส่งเสริมสนับสนุนให้มีการพัฒนาตนเอง เช่น ส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ หรือเรียนรู้ในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในโรงแรม เพิ่มทักษะวิชาชีพให้สูงขึ้น เป็นการสร้างแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน พนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในที่มีผลต่อการคงอยู่ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านการบริหารองค์กร และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และพนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในที่มีผลต่อการคงอยู่ ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ อภิวัชร ฉายอรุณ (2564) กล่าวว่า หลักการรักษาพนักงานเป็นเรื่องผลประโยชน์ที่องค์กรจัดให้แก่พนักงานทุกคน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานเกิดเจตคติที่ดีต่อองค์กร ในการดำเนินงานขององค์กร ควรมีการยึดหลักการแรงจูงใจ หมายถึง การใช้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จะต้องตรงความต้องการของพนักงานส่วนใหญ่ หรือสิ่งที่ให้พนักงานนั้นจะต้องมีแนวโน้มที่จะจูงใจให้แก่พนักงาน พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ห้องค์กรประสบความสำเร็จ เกิดผลดีต่อองค์กรและตัวพนักงานเอง

3.2 ปัจจัยภายนอกองค์กร พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ ด้านการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับพนักงานโรงแรมที่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงภายนอกไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ

การเมือง เทคโนโลยี สังคมและวัฒนธรรม การเมือง ล้วนมีผลต่อการคงอยู่ ทั้งนี้ความแตกต่างดังกล่าว ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของพนักงานแต่ละระดับ แต่ละเพศ วัย และอายุงาน หรือแม้แต่รายได้ที่ได้รับ ซึ่งจะมีผลต่อทัศนคติ ความคิด ขวัญและกำลังใจ ซึ่งองค์กรจะต้องมีแผนในการบริหารเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ การสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานเป็นสิ่งสำคัญ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การให้ความสำคัญต่อพนักงานทุกระดับ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น สอดคล้องกับ วิชานา อับดุลเลาะ (2563) ได้กล่าวถึงปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมภายนอก ไว้ว่าเป็นปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมที่ธุรกิจไม่สามารถควบคุมได้ โดยสภาพทางเศรษฐกิจของประเทศนั้น ๆ ซึ่งในปัจจุบันไม่มั่นคง ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจจะชี้ให้เห็นว่า ทรัพยากรได้ถูกใช้ภายในสภาพแวดล้อมอย่างไร ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ประกอบไปด้วย รายได้ ประชาชาติ อัตราเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ย ค่าของเงินบาทลอยตัวส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจเป็นอย่างมาก ทำให้ธุรกิจเกิดปัญหาเงินหมุนเวียนไม่สมดุลทำให้องค์กรขาดความน่าเชื่อถือทำให้ประเทศขาดดุลการค้า ประสิทธิภาพการผลิต อัตราการจ้างงานและอัตราภาษี สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม องค์กรธุรกิจอยู่ในสังคมต่าง ๆ ที่อยู่ท่ามกลางกลุ่มคนต่าง ๆ จะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น เกิดจากมลภาวะที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อพนักงาน ปัจจัยทางสังคมจะชี้ให้เห็นถึงลักษณะของสังคมโดยทั่วไป ได้แก่ การศึกษา ความเชื่อมั่น ค่านิยม วัฒนธรรม วิถีทางในการดำเนินชีวิต และคุณลักษณะของประชากร เป็นต้น และต้องตระหนักอยู่เสมอว่าการเปลี่ยนแปลงทางสังคมจะต้องเกิดขึ้นแน่นอนไม่ช้าก็เร็ว ปัจจัยทางกฎหมายจะเกี่ยวพันกับการออกกฎหมายของรัฐบาลในรูปของพระราชบัญญัติและระเบียบข้อบังคับ เพื่อควบคุมการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ด้านความสุขและความปลอดภัยของประชาชน กฎหมายที่สมาชิกทุกท่านภายในสังคมจะต้องปฏิบัติตาม เช่น กฎหมายแรงงาน กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายภาษีอากร กฎหมายควบคุมสารเป็นพิษ และวัตถุระเบิด ในด้านความเป็นธรรม และป้องกันการผูกขาด เป็นต้น และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี ปัจจุบันโลกเราเป็นยุคแห่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อทิศทางขององค์กรในหลายๆ ด้านด้วยกัน และด้านความก้าวหน้าขององค์กรธุรกิจ ซึ่งปัจจัยทางเทคโนโลยีมีความเกี่ยวข้องกับสินค้าใหม่ ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานใหม่ เช่น กระบวนการผลิตสินค้าใหม่ ระเบียบยุคปัจจุบัน ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการผลิตเพิ่มขึ้น แต่ส่งผลให้ต้องลดพนักงานลง

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย และการอภิปรายผลการวิจัย ดังที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ผลการวิจัยสามารถนำเสนอเป็นประเด็นเสนอแนะเพื่อส่งเสริมการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม ได้ดังต่อไปนี้

1.1.1 ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ควรจัดกิจกรรมหรือวางแผนการทำงานให้มีการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และรับฟังปัญหาในการทำงานและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน ให้บ่อยครั้ง เพื่อลดช่องว่างในการทำงานทั้งในระดับของผู้บริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ควรส่งเสริมการมีทัศนคติทางบวกในการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมความสามัคคีในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

1.1.2 ด้านการบริหารองค์กร ควรมีการจัดทำแผน และรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานทุก ๆ งานอย่างชัดเจน สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารองค์กร เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน และขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน

1.1.3 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานโรงแรมอย่างเป็นระบบ มีการยกย่องชมเชยพนักงานที่มีผลงานดีเด่นเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน ให้มีกำลังใจในการสร้างสรรค์และพัฒนางาน และเป็นแบบอย่างให้แก่พนักงานคนอื่น ๆ ที่ได้รับรู้ ให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

1.1.4 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรมีความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน และการบริหารจัดการในด้านทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่น ๆ

1.1.5 ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ควรมีการวางแผนรองรับในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ อันอาจส่งผลให้เกิดการเลิกจ้างงาน โดยอาจจัดเตรียมเงินทุนสำรองไว้สำหรับกรณีที่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่พนักงานที่ถูกเลิกจ้างงาน หรือแผนสำรองอื่น ๆ

1.1.6 ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ควรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้พัฒนากระบวนการทำงานให้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย และพัฒนาพนักงานโรงแรมให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสร้างสรรค์หรือพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

1.1.7 ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เนื่องจากการวิจัยนี้ ทำการศึกษาเฉพาะในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งไม่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองหรือปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง แต่เนื่องจากพนักงานโรงแรมอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันทางการเมือง ดังนั้น เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในปฏิบัติงาน จึงไม่ควรนำประเด็นทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริหารงานหรือการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และควรสร้างบรรยากาศที่ดี เอื้อเพื่อ สามัคคีกัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.8 ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ควรเสริมสร้างสังคมในองค์กร และวัฒนธรรมในองค์กร ที่เปี่ยมไปด้วยความสามัคคี เป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกัน ควรส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับให้ความร่วมมือกันในการทำงานเป็นทีม รักการศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาตนเอง ร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาที่พบในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารองค์กรเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ ในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีให้เกิดขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการโรงแรม จากศึกษาผู้วิจัยเห็นว่า การวิจัยครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยผู้ประกอบการโรงแรมสามารถนำมาปรับใช้เพื่อให้เหมาะสมกับองค์กรได้โดย

2.1 วางแผนการจัดการบริหารบุคลากรในโรงแรมเพื่อให้พนักงานเกิดความคงอยู่ในงาน ได้แก่ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ถูกต้อง ที่ส่งเสริมการเจริญเติบโตในหน้าที่ การวางแผนดำเนินงาน การฝึกอบรมพนักงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและยุคสมัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน การให้สวัสดิการที่เพียงพอและเป็นธรรม และสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ดี

2.2 การตั้งเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน และส่งต่อให้พนักงานทราบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นแนวทางในการประเมิณการทำงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถบรรลุถึงเป้าหมาย และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบเปิดโอกาสให้พนักงานได้ชี้แจงและพร้อมให้คำแนะนำแก่พนักงาน และมีแผนการพัฒนาในสายอาชีพของพนักงานที่ชัดเจน เพื่อการเติบโตในสายงาน

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในบริบทอื่น ๆ เช่น โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือภูมิภาคอื่น ๆ

3.2 ควรมีการศึกษาและทดลอง เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ ศรีไชโยรักษ์. (2561). *หลักการโรงแรม*. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- กรรณิการ์ สุวรรณศรี. (2556). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). *สถิติด้านการท่องเที่ยวปี 2562*. สืบค้นเมื่อ มีนาคม 2564. จาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=.521.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2561). *แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดรอง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. สืบค้นเมื่อ 2564. จาก <https://www.bangkokbiznews.com/>.
- ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. (2559). การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 6(2), 44-56.
- จตุรงค์ ศรีวีงษ์วรรณะ. (2558). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- จุไรวรรณ บินดุหลีม. (2562). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ฉัฐวัฒน์ ลิมป์สุรพงษ์. (2564). ความสามารถในการปรับตัวของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน ประสิทธิภาพของงาน ประสิทธิภาพของงาน และความจงรักภักดีต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัท ดอยคำผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 4(3), 64-83.
- ฉันทิช วรรณอนอม. (2552). *การวางแผนและการจัดนำเที่ยว*. กรุงเทพฯ: วิรัตน์เอดีดูเคชั่น.
- ฐาปนา ฉิ้นไพศาล. (2559). *องค์กรและการจัดการ*. นนทบุรี: ธนัชการพิมพ์.
- ณัฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์. (2561). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 10(2), 261-266.
- ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ. (2560). ผู้นำที่เรียกว่า Digital Leader ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. *HR Society Magazine*, 15, 172, 20-23.
- दनัย ฮันตระกูล. (2557). *Staff Retention การรักษามูลค่าคน*. สืบค้นเมื่อ มีนาคม 2564. จาก <http://www.hrakk.com/15683351/staff-retention-การรักษาบุคลากร>.
- ตราดุลย์ นรนิติผดุงการ และนฤมล อนุสนธิ์พัฒน์. (2563). การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย. *วารสารมหาจุฬานาครทรรค์*, 7(4), 175-189.

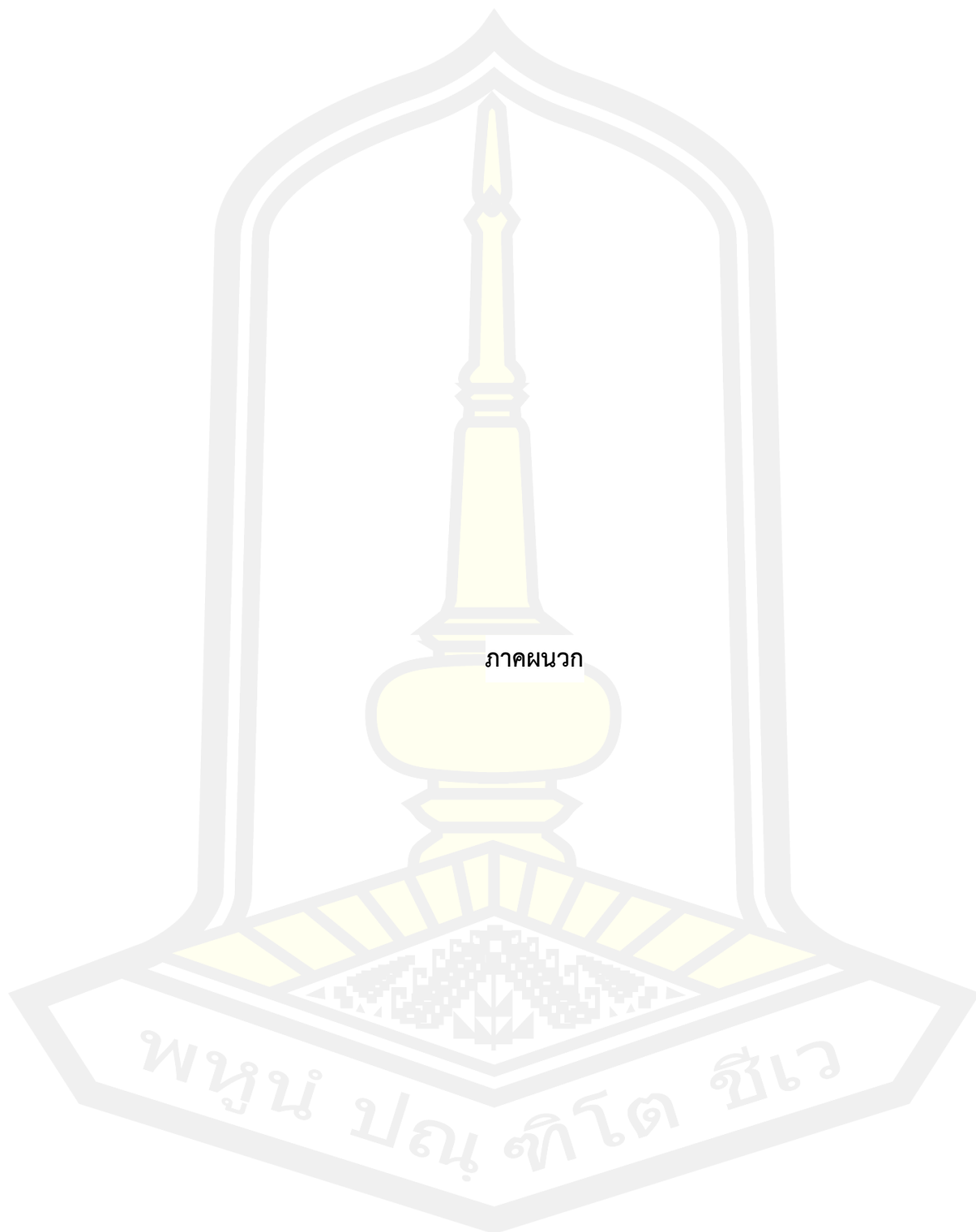
- ธนิตพงศ์ ไตรพัฒน์พัชร. (2552). การศึกษาผลกระทบจากปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยการแข่งขัน
ในอุตสาหกรรมการส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับของผู้ประกอบการในกรุงเทพฯ
มหานคร. *วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา*, 3(1), 86-94.
- ธัญญารัตน์ พรหมสุทธิ. (2564). การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคประเทศไทย 4.0.
วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง, 10, 228-243.
- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรใน
อุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นงศ์นุช ศรีธนารัตน์. (2553). *การโรงแรมเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: วิพรินทร์.
- นิธิกร พันธประวัติ และเกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว. (2560). ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือ
โรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. *สุทธิปริทัศน์*, 31(100), 208-219.
- นิศาชล ภูมิพันธ์ผล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเดล:
แมกซ์ แมซิเนอรี่ จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากุล. (2551). *ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21*.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2558). *การจัดการด้านการตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. นนทบุรี:
เฟิร์นข้าหลวง พรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น (1977).
- ปริญญญา ปิ่นทอง. (2561). *อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของ
พนักงานวิศวกรกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประยูร ศรีอุดมกุล. (2565). ความพึงพอใจในการทำงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจ
ในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงานประจำในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนล้อคประตูลอยน้ำแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม
สยาม อีสเทิร์น ซีบอร์ด. *วารสารรัชต์ภาค*, 16(15), 250-265.

- ปรีชา แดงโรจน์. (2556). *การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรมศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: เอสอาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริม.
- ปียาพร ห่องแสง. (2559). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณิพนธ์ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัคตร์ผจง วัฒนสินธุ์ และพลุ เตชะรินทร์. (2545). *การจัดการเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภคพร กระจาดทอง. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ปรินญาบริหารธุรกิจดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ภักดี มะนะเวศ. (2563). *ปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร*. *วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 33(1), 17-28.
- ภูติศ นอขุนทด. (2565). *หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐ*. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 7, 1029-1044.
- มานพ ชลพานิชกุล. (2563). *รูปแบบการพัฒนาความสุขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานตามหลักองค์กรแห่งความสุขในนิคมอุตสาหกรรมสินสาคร จังหวัดสมุทรสาคร*. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 8(3), 953-967.
- รจิต คงหาญ. (2560). *ทิศทางการบริหารบุคลากรในโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจ (SMEs) รุ่นใหม่ในอนาคต*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8, 171-187.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคล เฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- ราณี อีสัยกุล. (2555). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตร หน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด. (2565). *แผนกทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด (HR Report 2022)*. บุรีรัมย์: โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด.

- วรธา มงคลสืบสกุล. (2565). แนวทางการขับเคลื่อนนโยบายสู่การพัฒนาทักษะแรงงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหลังยุคโควิด-19. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8, 267-282.
- วิชานา อับดุลเลาะ. (2563). การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 “แนวคิด ทฤษฎี และแนวทางปฏิบัติ”. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(2), 227-246.
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2555). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริพงศ์ สมพีระพันธุ์. (2560). *กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ภาคการเกษตรในจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2553). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สุธี ขวัญเงิน. (2559). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุปราณี เอกอ. (2550). *การคงอยู่ของพนักงานบริษัทโรงพยาบาลธนบุรี จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพัตรา สร้อยเพชร. (2553). *การจัดการโรงแรม*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุภาพร เติวิยะ. (2565). การจัดการเรียนรู้เชิงรุกเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความเชื่อมั่นในตนเองของนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 36, 122-134.
- เสกสรร เมฆไตรรัตน์. (2550). *การศึกษาการดำรงรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูงโดยใช้กลยุทธ์การบริหารค่าตอบแทน กรณีศึกษาบริษัทเอฟเอ็มพีกรุ๊ป (ประเทศไทย) ซลบุรี*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดบุรีรัมย์. (2561). *จังหวัดบุรีรัมย์*. สืบค้นเมื่อ กันยายน 2564. จาก <https://buriram.mots.go.th/>.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดบุรีรัมย์. (2563). *สถิติข้อมูลที่พัก*. สืบค้นเมื่อ กันยายน 2564. จาก <https://buriram.mots.go.th/>.
- สำนักงานเลขาธิการ. (2562). *นายกรัฐมนตรียประชุมหารือร่วมกับ สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย ปลดล็อกปัญหาด้านการท่องเที่ยว เร่งขับเคลื่อนการท่องเที่ยวไทยเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจประเทศ*. สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 2562. จาก <https://spm.thaigov.go.th/CRTPRS/spm-sp-layout6.asp?i=71111%2E52223702112113121111311>.

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). *ภาวะการทำงานของประชากร*. สืบค้นเมื่อ กันยายน 2564. จาก <http://www.nso.go.th/>.
- องค์การ เมืองรัตนอัมพร. (2556). *การรักษาทุนมนุษย์*. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 2564. จาก <http://www.cardiook.net/content/view/91-การรักษาทุนมนุษย์.html>.
- อภิวัชร ฉายอรุณ. (2564). *ปัจจัยพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรังสิต*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- อรรจนา เกตุแก้ว. (2557). *แนวทางการลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ย่านราชประสงค์ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อรรธิกา พังงา. (2553). *การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินต์ติ้งเฮาส์.
- อุษณีย์ รongพิณิจ. (2555). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของการคงอยู่ในงานอาชีพครูผ่านการยึดมั่นผูกพันกับงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Belch, G. E. and Belch, M. A. (2005). *Advertising and Promotion : An Integrated Marketing Communications Perspective*. 6th ed. Boston: McGraw-Hill.
- Bhatia, A. K. (1983). *Tourism Development*. New Delhi: Sterling Publishers (P).
- DeCenzo, D. A. (2002). *Human Relations : Personal and Professional Development*. 2nd ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Ezeudji, T. L. and Mbane, I. O. (2017). Employee Retention Factors: The Case of Hotels in Cape Town, South Africa. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 9(1), 6-16.
- Gray, W. S. and Liguori, S. C. (1994). *Hotel and Motel Management and Operations*. Singapore: Simon & Schuster.
- Henkin, T. C. (1979). *Modern Hotel and Motel Management*. London: Cassell.
- Imna, M. and Hassan, Z. (2015). Influence of Human Resource Management Practices on Employee Retention in Maldives Retail Industry. *International Journal of Accounting & Business Management*, 3(1), 50-79.
- Kossivi, B. et. al. (2014). The Factor of Turnover Intention in Hotel Industry. *International Journal of Recent Research and Applied Studies*, 21(1), 31-38.

- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Analyzing Consumer Marketing and Buyer Behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Liew, J. W., Rahman, S., Patah, R. H., and Rahman, A. A. (2016). The Relationship Between HRM Strategies and Intention to Stay. *Journal of Advanced Research in Social and Behavioral Sciences*, 4(1), 90-98.
- Manaschuen Tespong. (2560). วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ และความภักดีของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 12(2), 57-70.
- Mathis, R. L. and Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management*. 13th ed. USA: South-Western Cengage Learning.
- Msengeti, D. M. and Obwogi, J. (2015). Effects of Pay and Work Environment on Employee Retention: A Study of Hotel industry in Mombasa. *International Journal of Scientific and Research Publications*. Date to Accessed June, 2021. From <http://www.ijsrp.org>.
- Nedd, N. (2006). Perceptions of Empowerment and Intent to Stay. *Journal of Nursing Economics*, 24(1), 13-18.
- Neuhauser, P. (2002). Building a High-Retention Culture in Healthcare: Fifteen Ways to Get Good People to Stay. *Journal of Nursing Administration*, 32(9), 470.
- Noe, P. M. et al. (2007). *Fundamentals of Human Resource Management*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Stadmon, C. E. and Kasavana, M. L. (1988). *Managing Front Office Operations*. 2nd ed. New York: Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Wheelen, T. L. and Hunger, J. D. (2002). *Strategic Management and Business Policy*. N. J.: Prentice Hall.
- Zweirink, J. W. (2008). *The Effects of Participation on the Employee's Intention to Stay, Through Commitment*. Degree of Masters in Business Administration University of Twente.



ภาคผนวก

พหุบัณฑิตวิถ์



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

พหุบัน ปณฺ ทิโต ชีเว

แบบสอบถามสำหรับพนักงานโรงแรม

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง

- จุดประสงค์ ของแบบสอบถามชุดนี้ เพื่อให้ท่านให้ระดับความคิดเห็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์
- ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็น โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง สำหรับเลือกตอบ และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมลงในช่อง
- ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งผลการศึกษาก็จะไม่ผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวพนมพร วิภาดา

นิสิตปริญญาโท (ศศ.ม.) การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- 18 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ ระบุ.....

4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

- พนักงานปฏิบัติการส่วนหน้า พนักงานปฏิบัติการส่วนหลัง
 อื่น ๆ ระบุ.....

5. อายุงานในองค์กรปัจจุบัน

- น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี
- 11 ปีขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท
- 15,001-20,000 บาท 20,001 บาทขึ้นไป

7. ภูมิลำเนา

- จังหวัดบุรีรัมย์ ต่างจังหวัด ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่คิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม ในจังหวัดบุรีรัมย์	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร					
ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร					
1. การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
2. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น					
3. ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน					
ด้านการบริหารองค์กร					
1. มีความโปร่งใส และยุติธรรมในการคัดเลือกพนักงาน					
2. มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
3. กฎระเบียบ หรือข้อปฏิบัติมีความชัดเจนและรัดกุม					
4. มีนโยบายหรือกระบวนการทำงานที่ชัดเจน					
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ					
1. มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเดิมที่สูงขึ้น					
2. มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
3. ความภูมิใจในตำแหน่งงานที่ตนได้รับ					

-มีต่อหน้าคะ-

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม ในจังหวัดบุรีรัมย์	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์					
1. กระบวนการคัดเลือก การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความชัดเจน โปร่งใสและยุติธรรม					
2. เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดการ ประเมินผลงานร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง					
3. มีกระบวนการจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาตนเอง					
4. กระบวนการบริหารมีผลต่อการคงอยู่ในงาน					
ปัจจัยภายนอกองค์กร					
ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ					
1. ภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้งส่งผล ต่อการทำงาน					
2. หากเศรษฐกิจมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิด ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
3. การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจมีความเสี่ยงต่อการตัดสินใจ ลาออกจากงาน หรืออาจถูกเลิกจ้าง					
ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี					
1. การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจะมีผลต่อการทำงาน					
2. พนักงานจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อให้ทันต่อ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี					
3. เทคโนโลยีมีผลต่อการคงอยู่ในงานอย่างยั่งยืน					
4. เทคโนโลยีช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น					
ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง					
1. การเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการตำแหน่งงานที่ทำอยู่					
2. การเปลี่ยนแปลงการเมืองส่งผลต่อกระบวนการทำงาน และความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					

-มีต่อหน้าคะ-

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร

ประกอบการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการจัดการการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม รวมไปถึงกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในโรงแรม เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการพนักงานในโรงแรมต่อไป

ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร

ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร

1. ท่านมีวิธีการจัดการบริหารบุคลากรในโรงแรมอย่างไรเพื่อให้พนักงานเกิดความคงอยู่ในงาน

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่ากระบวนการที่ท่านนำมาใช้ในการบริหารพนักงานมีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดกับพนักงานในส่วนใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

ด้านการบริหารองค์การ

3. ท่านมีกระบวนการในวางแผน รวมไปถึงจนถึงข้อปฏิบัติงานให้แก่พนักงานอย่างไร

.....

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่า ข้อปฏิบัติ ข้อกำหนด นโยบายต่าง ๆ ที่ท่านนำมาใช้ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน อย่างยั่งยืนหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

5. ท่านคิดว่าท่านมีนโยบายในการส่งเสริม และพัฒนาพนักงานอย่างไร

.....

.....

.....

.....

6. ท่านคิดว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของพนักงานมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานอย่างยั่งยืนหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

7. ท่านมีวิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างไร เพื่อให้พนักงานเกิดกระบวนการทำงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

.....

.....

.....

.....

8. ท่านคิดว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานอย่างยั่งยืนหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

ปัจจัยภายนอก

ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

9. ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

10. หากท่านต้องเจอกับสภาวะเศรษฐกิจในช่วงไฮซีซั่น และโลซีซั่น ท่านจะมีกระบวนการในการบริหารจัดการอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

11. ท่านมีวิธีการรับมือกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมออย่างไร

.....

.....

.....

.....

12. ท่านคิดว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่พนักงานในองค์กรจำเป็นต้องปรับตัวตามให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้วยหรือไม่ อย่างไร หากเปลี่ยนแปลงจะเกิดผลดีหรือผลเสียอย่างไรต่อการคงอยู่ของพนักงาน

.....

.....

.....

.....

ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง

13. ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

14. ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองจะส่งผลกระทบต่อภาระที่ตกอยู่ที่พนักงานโรงแรมอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม

15. ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมหากเปลี่ยนแปลงจะส่งผลดีและผลเสียอย่างไร

.....

.....

.....

.....

16. ท่านคิดว่าสังคมและวัฒนธรรมของจังหวัดบุรีรัมย์มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมมากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

.....

17. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านคิดว่าเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรม
ที่จะส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของพนักงาน

.....

.....

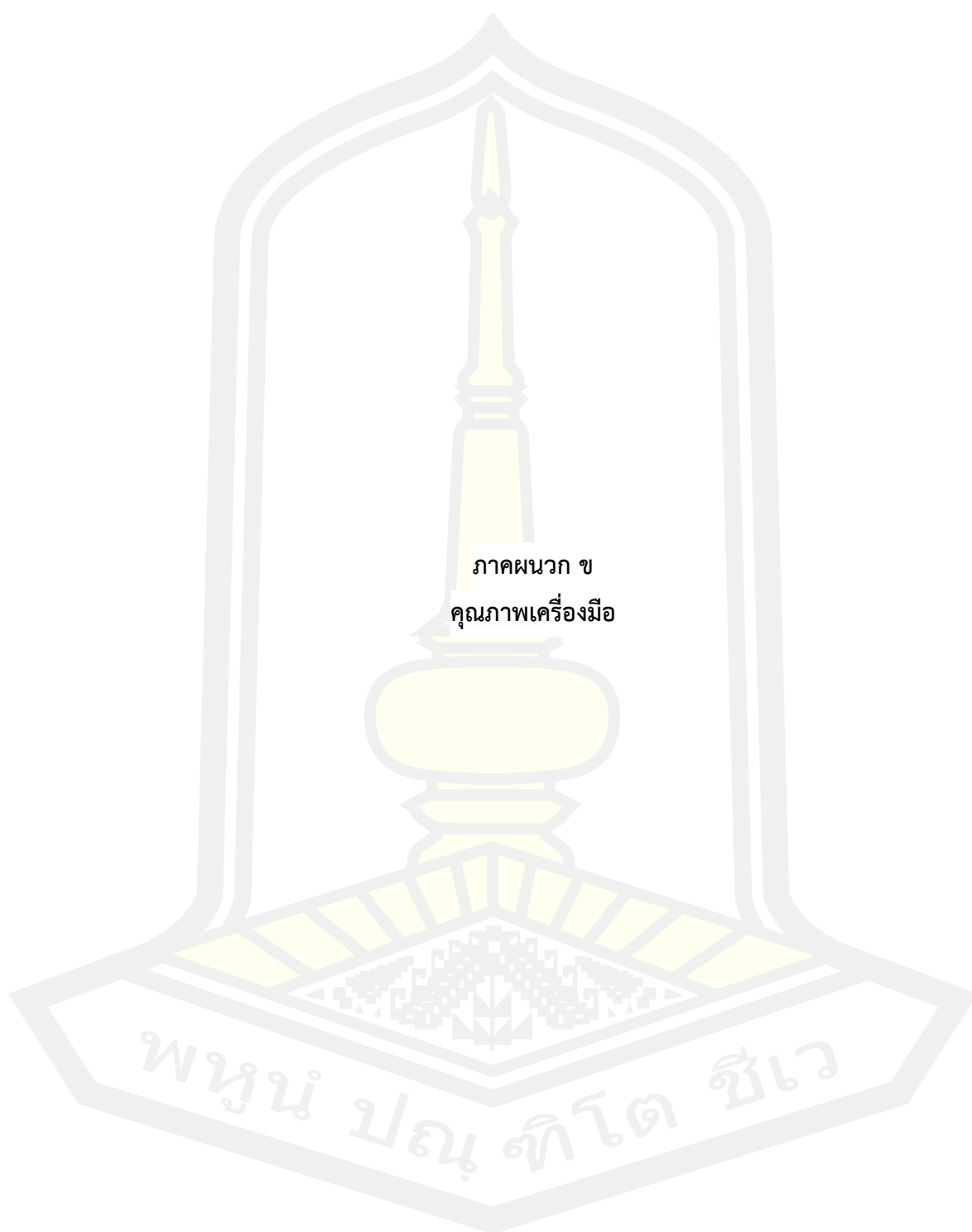
.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสัมภาษณ์ในครั้งนี้





ภาคผนวก ข
คุณภาพเครื่องมือ

พหุบัณฑิตวิถ์

แบบประเมินความสอดคล้อง (IOC)
แบบสอบถามสำหรับพนักงานโรงแรม
การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง

1. โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อ และนิยามศัพท์เฉพาะ ด้านความสอดคล้อง เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามรายข้อ โดยเกณฑ์การตรวจสอบและให้คะแนนในการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีดังนี้
 - +1 หมายถึง แน่ใจว่า ข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ
 - 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ
 - 1 หมายถึง แน่ใจว่า ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ
2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องผลการพิจารณา ที่ตรงกับผลการพิจารณา ตามเกณฑ์การให้คะแนนของท่าน
3. หากท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับข้อคำถาม โปรดระบุในช่องหมายเหตุ หรือ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อที่	นิยามศัพท์/ข้อคำถาม	ผลการพิจารณา ความสอดคล้อง			หมายเหตุ
		+1	0	-1	
	ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร				
	นิยามศัพท์เฉพาะ : บรรยากาศในการทำงาน ในองค์กรสังคมสัมพันธ์ มนุษย์สัมพันธ์และ การติดต่อสื่อสารในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล และการติดต่อสื่อสารของบุคคล ทั้งใน ระดับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน				
1.	การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน				
2.	หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมใน การแสดงความคิดเห็น				
3.	ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือ หัวหน้างาน				

ข้อที่	นิยามศัพท์/ข้อคำถาม	ผลการพิจารณา			หมายเหตุ
		ความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	
ด้านการบริหารองค์กร					
นิยามศัพท์เฉพาะ : วิเคราะห์นโยบายและกำหนดกระบวนการด้านการบริหารองค์กร จัดโครงสร้างองค์กร วางแผนการทำงาน และกำหนดขั้นตอนการทำงานชัดเจน เป็นรูปธรรม เพื่อให้การบริหารองค์กรมีความเป็นไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ มีความชัดเจน โปร่งใส และรัดกุม					
1.	มีความโปร่งใส และยุติธรรมในการคัดเลือกพนักงาน				
2.	มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน				
3.	กฎระเบียบ หรือข้อปฏิบัติมีความชัดเจน และรัดกุม				
4.	มีนโยบายหรือกระบวนการทำงานที่ชัดเจน				
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ					
นิยามศัพท์เฉพาะ : การส่งเสริมพนักงานให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงาน การส่งเสริมพนักงานให้มีความมั่นคง ปลอดภัย มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน รวมถึงการกระตุ้นและจูงใจพนักงานให้มีความพยายามในการทำงาน ด้วยการเสริมแรงทางบวก					
1.	มีโอกาสดูรับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเดิมที่สูงขึ้น				
2.	มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น				
3.	ความภูมิใจในตำแหน่งงานที่ตนได้รับ				

ข้อที่	นิยามศัพท์/ข้อคำถาม	ผลการพิจารณา ความสอดคล้อง			หมายเหตุ
		+1	0	-1	
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์					
นิยามศัพท์เฉพาะ : กระบวนการบริหารบุคคล การคัดเลือกผู้ปฏิบัติงาน การบริหาร และ ประเมินการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และ ยุติธรรม การพัฒนาศักยภาพพนักงานด้วยการ ฝึกอบรม และวิธีการพัฒนาต่าง ๆ อย่าง สม่ำเสมอ การกระตุ้นให้พนักงานมีความพยายาม ที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เต็มใจ เต็มความสามารถ รวมถึงกระบวนการบริหารจัดการที่มีผลต่อการ คงอยู่ของพนักงานในองค์กร					
1.	กระบวนการคัดเลือก การประเมินผล การปฏิบัติงานมีความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม				
2.	เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการ กำหนดการประเมินผลงานร่วมกัน ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง				
3.	มีกระบวนการจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนา ตนเอง				
4.	กระบวนการบริหารมีผลต่อการคงอยู่ ในงาน				
ปัจจัยภายนอกองค์กร					
ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ					
นิยามศัพท์เฉพาะ : สภาวะการเปลี่ยนแปลงและ ความผันผวนทางเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลง อยู่บ่อยครั้งส่งผลต่อการทำงาน ความก้าวหน้า					

ข้อที่	นิยามศัพท์/ข้อคำถาม	ผลการพิจารณา			หมายเหตุ
		ความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	
	ในหน้าที่การงาน การจ้างงาน และการตัดสินใจลาออกจากงาน				
1.	ภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้งส่งผลต่อการทำงาน				
2.	หากเศรษฐกิจมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น				
3.	การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจมีความเสี่ยงต่อการตัดสินใจลาออกจากงานหรืออาจถูกเลิกจ้าง				
ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี					
นิยามศัพท์เฉพาะ : การพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและไม่หยุดยั้งของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของผู้คน ส่งผลต่อการทำงาน ทุก ๆ คนมีความจำเป็นต้องเรียนรู้และปรับตัว เพื่อให้ก้าวทันกับเทคโนโลยีที่พัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และการปรับตัวนี้จะทำให้ได้เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ และนำสู่การเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น					
1.	การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจะมีผลต่อการทำงาน				
2.	พนักงานจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี				
3.	เทคโนโลยีมีผลต่อการคงอยู่ในงานอย่างยั่งยืน				

ข้อที่	นิยามศัพท์/ข้อคำถาม	ผลการพิจารณา			หมายเหตุ
		ความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	
4.	เทคโนโลยีช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น				
ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง					
นิยามศัพท์เฉพาะ : การเปลี่ยนแปลงที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารในทุกระดับ ทั้งในระดับท้องถิ่น และระดับประเทศ โดยการเปลี่ยนแปลงนี้อาจส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการหรือกระบวนการทำงาน หรือการโยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น					
1.	การเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการตำแหน่งงานที่ทำอยู่				
2.	การเปลี่ยนแปลงการเมืองส่งผลต่อกระบวนการทำงาน และความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน				
ด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม					
นิยามศัพท์เฉพาะ : การเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตและการดำเนินชีวิตของผู้นคนในสังคมทุกระดับ โดยการเปลี่ยนแปลงนี้อาจส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การปรับตัว และการดำเนินชีวิตในการทำงาน					
1.	สังคม และวัฒนธรรมมีผลต่อกระบวนการทำงาน และต้องปรับตัวอยู่เสมอ				
2.	การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และวัฒนธรรมจะก่อให้เกิดแรงกระตุ้นในกระบวนการทำงาน				

แบบประเมินความสอดคล้อง (IOC) สำหรับแบบสัมภาษณ์
การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง

1. โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อของแบบสัมภาษณ์ และความมุ่งหมายของการวิจัย โดยพิจารณาความสอดคล้องเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อความในแบบสัมภาษณ์ โดยเกณฑ์การตรวจสอบและให้คะแนนในการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีดังนี้
 - +1 หมายถึง แน่ใจว่า ข้อคำถามสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย
 - 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย
 - 1 หมายถึง แน่ใจว่า ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย
2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องผลการพิจารณา ที่ตรงกับผลการพิจารณา ตามเกณฑ์การให้คะแนนของท่าน
3. หากท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับข้อคำถาม โปรดระบุในช่องหมายเหตุ หรือ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อที่	ความมุ่งหมายของการวิจัย/ข้อคำถาม	ผลการพิจารณา ความสอดคล้อง			หมายเหตุ
		+1	0	-1	
ความมุ่งหมายของการวิจัย : เพื่อนำเสนอแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์					
ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร					
1.	ท่านมีวิธีการจัดการบริหารบุคลากรในโรงแรมอย่างไรเพื่อให้พนักงานเกิดความคงอยู่ในงาน				
2.	ท่านคิดว่ากระบวนการที่ท่านนำมาใช้ในการบริหารพนักงานมีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดกับพนักงานในส่วนใดบ้าง				

ข้อที่	ความมุ่งหมายของการวิจัย/ข้อคำถาม	ผลการพิจารณา			หมายเหตุ
		+1	0	-1	
ความมุ่งหมายของการวิจัย : เพื่อนำเสนอแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์					
ด้านการบริหารองค์กร					
3.	ท่านมีกระบวนการในวางแผน รวมไปถึงจนถึงข้อปฏิบัติงานให้แก่พนักงานอย่างไร				
4.	ท่านคิดว่า ข้อปฏิบัติ ข้อกำหนด นโยบายต่าง ๆ ที่ท่านนำมาใช้ส่งผลกระทบต่อคงอยู่ของพนักงานอย่างยั่งยืนหรือไม่ อย่างไร				
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ					
5.	ท่านคิดว่าท่านมีนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาพนักงานอย่างไร				
6.	ท่านคิดว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของพนักงานมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานอย่างยั่งยืนหรือไม่ อย่างไร				
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์					
7.	ท่านมีวิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างไร เพื่อให้พนักงานเกิดกระบวนการทำงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน				
8.	ท่านคิดว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานอย่างยั่งยืนหรือไม่ อย่างไร				

ข้อที่	ความมุ่งหมายของการวิจัย/ข้อคำถาม	ผลการพิจารณา			หมายเหตุ
		ความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	
ปัจจัยภายนอกองค์กร					
ด้านการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ					
9.	ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานหรือไม่อย่างไร				
10.	หากท่านต้องเจอกับสภาวะเศรษฐกิจในช่วงไฮซีซั่นและโลซีซั่น ท่านจะมีกระบวนการในการบริหารจัดการอย่างไร				
ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี					
11.	ท่านมีวิธีการรับมือกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมออย่างไร				
12.	ท่านคิดว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่พนักงานในองค์กรจำเป็นต้องปรับตัวตามให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้วยหรือไม่ อย่างไร หากเปลี่ยนแปลงจะเกิดผลดีหรือผลเสียอย่างไรต่อการคงอยู่ของพนักงาน				
ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง					
13.	ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมอย่างไรบ้าง				
14.	ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองจะส่งผลกระทบต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรมอย่างไรบ้าง				

ตาราง 44 คุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อที่	IOC	r	ข้อที่	IOC	r
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล					
1. เพศ	1.00	-	5. อายุงาน ปัจจุบัน	0.67	-
2. อายุ	0.67	-	6. รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	0.67	-
3. ระดับ การศึกษา	1.00	-	7. ภูมิลำเนา	1.00	-
4. ตำแหน่ง งานปัจจุบัน	1.00	-	-	-	-
ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร			ปัจจัยภายนอกองค์กร		
1.	0.67	0.424	1.	0.67	0.544
2.	1.00	0.516	2.	0.67	0.563
3.	0.67	0.327	3.	1.00	0.483
4.	1.00	0.433	4.	1.00	0.436
5.	1.00	0.601	5.	1.00	0.385
6.	1.00	0.474	6.	0.67	0.661
7.	1.00	0.436	7.	1.00	0.535
8.	1.00	0.397	8.	0.67	0.461
9.	1.00	0.514	9.	0.67	0.611
10.	1.00	0.528	10.	1.00	0.567
11.	1.00	0.536	11.	0.67	0.627
12.	1.00	0.489	12.	1.00	0.51
13.	1.00	0.623	13.	1.00	0.497
14.	0.67	0.437			
IOC=0.67-1.00		r=0.327-0.661		$\alpha = 0.824$	

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามรายข้อ (IOC = Index of Item-Objective Congruence) ระหว่างข้อคำถามและนิยามศัพท์เฉพาะ

r = ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ตามวิธี Item-total Correlation

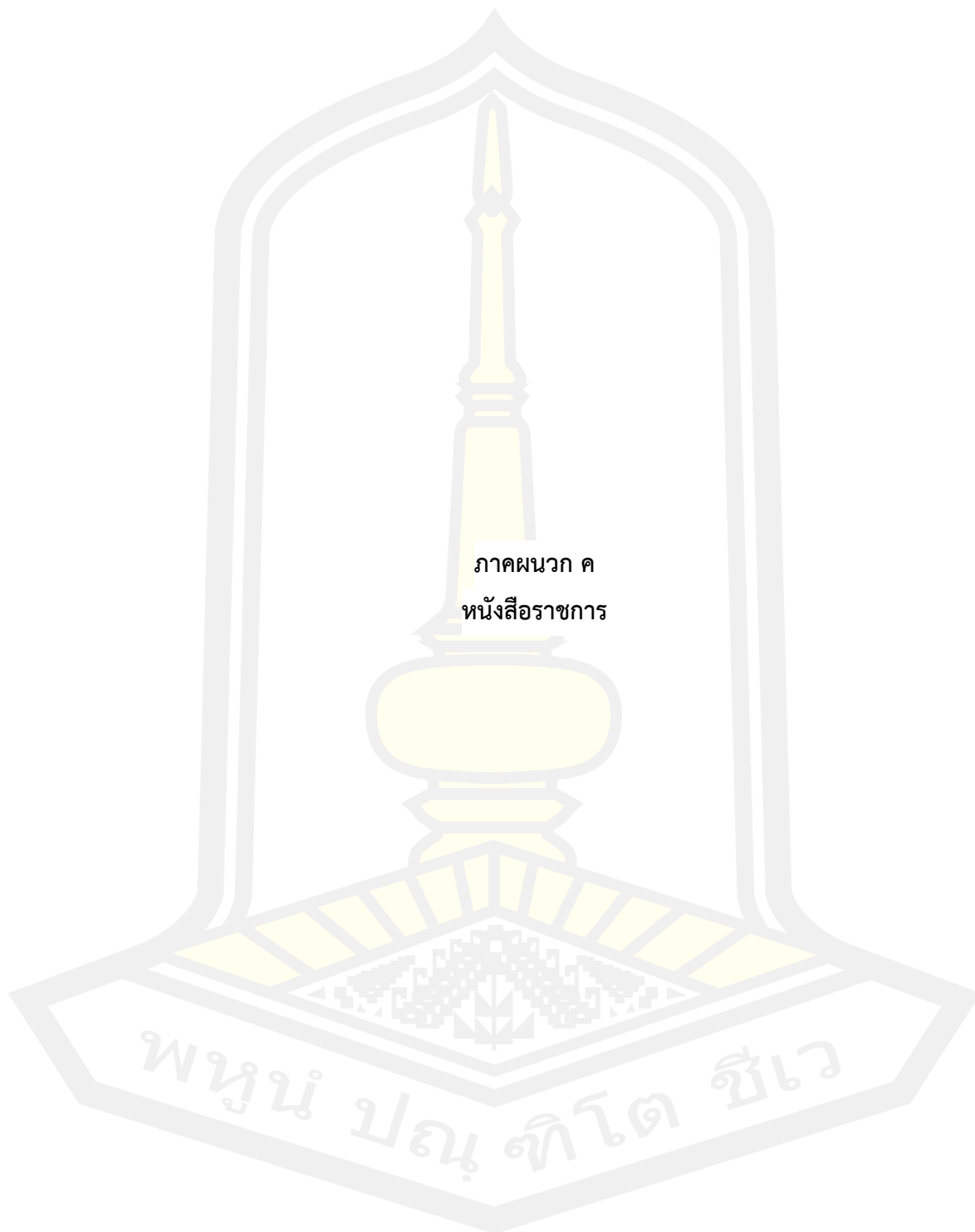
α = ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) เกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้จะมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป

ตาราง 45 คุณภาพของแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อที่	IOC	ข้อที่	IOC
ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กร		ปัจจัยภายนอกองค์กร	
1.	1.00	1.	1.00
2.	1.00	2.	0.67
3.	0.67	3.	0.67
4.	1.00	4.	0.67
5.	0.67	5.	0.67
6.	1.00	6.	0.67
7.	1.00	7.	0.67
8.	1.00	8.	0.67
		9.	1.00

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามรายข้อ (IOC = Index of Item-Objective Congruence) ระหว่างข้อคำถามและความมุ่งหมายของการวิจัย

พหุบัณฑิต ชีวะ



ภาคผนวก ค
หนังสือราชการ

พหุณ ปณฺ ทิตโต สีเว



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม สำนักบัณฑิตศึกษา โทร.4083

ที่ อว.0605.17(3)/174

วันที่ 31 พฤษภาคม 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ศิริวรรณ กวงเพ็ง

ด้วย นางสาวพนมพร วิภาดา นิสิตระดับปริญญาโท รหัสนิสิต 60011080006 สาขา วิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระบบในเวลาราชการ ซึ่งนิสิตกำลัง ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของ พนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคง อยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนี้ คณะได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ด้านงานวิจัยเป็นอย่างดี

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานศึกษาวิจัยลุล่วงไปได้ด้วยดี คณะจึงขอความอนุเคราะห์ ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจเนื้อหาแบบสอบถาม เพื่อนิสิตจะได้นำข้อมูลที่รับมาปรับปรุง แก้ไขต่อไป ทั้งนี้ คณะมอบหมายให้ นางสาวพนมพร วิภาดา หมายเลขติดต่อ 09 2278 6965 เป็นผู้ดำเนินการและได้แนบบแบบสอบถามมาพร้อมนี้ จำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ศาสตราจารย์ปรุ้ม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ม.อ. ส.ท. ๖๖



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม สำนักบัณฑิตศึกษา โทร.4083

ที่ อว.0605.17(3)/ 173 วันที่ 31 พฤษภาคม 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.โอชญญา บัชรรม

ด้วย นางสาวพนมพร วิภาดา นิสิตระดับปริญญาโท รหัสนิสิต 60011080006 สาขา
วิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระบบในเวลาราชการ ซึ่งนิสิตกำลัง
ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของ
พนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคง
อยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนี้ คณะได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถและประสบการณ์ด้านงานวิจัยเป็นอย่างดีจึง

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานศึกษาวิจัยลุล่วงไปได้ด้วยดี คณะจึงขอความอนุเคราะห์
ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจเนื้อหาแบบสอบถาม เพื่อนิสิตจะได้นำข้อมูลที่รับมาปรับปรุง
แก้ไขต่อไป ทั้งนี้ คณะมอบหมายให้ นางสาวพนมพร วิภาดา หมายเลขติดต่อ 09 2278 6965
เป็นผู้ดำเนินการและได้แนบบแบบสอบถามมาพร้อมนี้ จำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ศาสตราจารย์ปฐม หงษ์สุวรรณ)
คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม



ที่ อว 0605.17(3)/172

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

31 พฤษภาคม 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภัทธร สีทองแสง (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 'แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวพนมพร วิภาดา นิสิตระดับปริญญาโท รหัสนิสิต 60011080006 สาขา วิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระบบในเวลาราชการ ซึ่งนิสิตกำลัง ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของ พนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคง อยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนี้ คณะได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ด้านงานวิจัยเป็นอย่างดี

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานศึกษาวิจัยลุล่วงไปได้ด้วยดี คณะจึงขอความอนุเคราะห์ ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจเนื้อหาแบบสอบถาม เพื่อนิสิตจะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุง แก้ไขต่อไป ทั้งนี้ คณะมอบหมายให้ นางสาวพนมพร วิภาดา หมายเลขติดต่อ 09 2278 6965 เป็นผู้ดำเนินการ และได้แนบบแบบสอบถามตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปoom หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักงานคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์ 0 4397 0763



ที่ อว 0605.17(3)/ 204

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

6 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย

เรียน ผู้จัดการ โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด

ด้วยนางสาวพนมพร วิภาดา นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต 60011080006 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์” ทั้งนี้ คาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

ในการนี้ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด มีความพร้อมและเหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลดังกล่าว คณะฯ จึงขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย ทั้งนี้ มอบหมายให้ นางสาวพนมพร วิภาดา หมายเลขติดต่อ 09 2278 6965 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปรุ้ม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักบัณฑิตศึกษา คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์ 0.4397 0763

ที่ อว 0605.17(3)/ 209



คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

6 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย

เรียน ผู้จัดการ โรงแรมโมเดน่า บายเฟิร์เซอร์ บุรีรัมย์

ด้วยนางสาวพนมพร วิภาดา นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต 60011080006 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์” ทั้งนี้ คาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

ในการนี้ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โรงแรมโมเดน่า บายเฟิร์เซอร์ บุรีรัมย์ มีความพร้อมและเหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลดังกล่าว คณะฯ จึงขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย ทั้งนี้ มอบหมายให้ นางสาวพนมพร วิภาดา หมายเลขติดต่อ 09 2278 6965 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปฐม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักบัณฑิตศึกษา คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์ 0 4397 0763



ที่ อว 0605.17(3)/ 206

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

6 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย
เรียน ผู้จัดการ โรงแรมครอส ทูไวบ์ บุรีรัมย์

ด้วยนางสาวพนมพร วิภาดา นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต 60011080006 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์” ทั้งนี้ คาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

ในการนี้ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โรงแรมครอส ทูไวบ์ บุรีรัมย์ มีความพร้อมและเหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลดังกล่าว คณะฯ จึงขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย ทั้งนี้ มอบหมายให้ นางสาวพนมพร วิภาดา หมายเลขติดต่อ 09 2278 6965 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปรุ้ม หงษ์สุวรรณ)
คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักบัณฑิตศึกษา คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์ 0 4397 0763



ที่ อว 0605.17(3)/ 207

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

6 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย

เรียน ผู้จัดการ โรงแรมเครสโค บุรีรัมย์

ด้วยนางสาวพนมพร วิภาดา นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต 60011080006 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์” ทั้งนี้ คาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

ในการนี้ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โรงแรมเครสโค บุรีรัมย์ มีความพร้อมและเหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลดังกล่าว คณะฯ จึงขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย ทั้งนี้ มอบหมายให้ นางสาวพนมพร วิภาดา หมายเลขติดต่อ 09 2278 6965 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปฐม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักบัณฑิตศึกษา คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์ 0 4397 0763

ที่ อว 0605.17(3)/ 208



คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

6 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย

เรียน ผู้จัดการ โรงแรมฟอร์จูน บุรีรัมย์

ด้วยนางสาวพนมพร วิภาดา นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต 60011080006 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์” ทั้งนี้ คาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

ในการนี้ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โรงแรมฟอร์จูน บุรีรัมย์ มีความพร้อมและเหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลดังกล่าว คณะฯ จึงขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย ทั้งนี้ มอบหมายให้ นางสาวพนมพร วิภาดา หมายเลขติดต่อ 09 2278 6965 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปฐม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักบัณฑิตศึกษา คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์ 0 4397 0763

ที่ อว 0605.17(3)/ 209



คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

6 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย

เรียน ผู้จัดการ โรงแรมเดอ คิตา ปรีนเซส

ด้วยนางสาวพนมพร วิภาดา นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต 60011080006 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์” ทั้งนี้ คาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

ในการนี้ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โรงแรมเดอ คิตา ปรีนเซส มีความพร้อมและเหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลดังกล่าว คณะฯ จึงขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย ทั้งนี้ มอบหมายให้ นางสาวพนมพร วิภาดา หมายเลขติดต่อ 09 2278 6965 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปฐม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักบัณฑิตศึกษา คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์ 0 4397 0763



ที่ อว 0605.17(3)/ 210

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

6 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย

เรียน ผู้จัดการ โรงแรมบุรีเทล บุรีรัมย์

ด้วยนางสาวพนมพร วิภาดา นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต 60011080006 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์” ทั้งนี้ คาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

ในการนี้ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โรงแรมบุรีเทล บุรีรัมย์ มีความพร้อมและเหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลดังกล่าว คณะฯ จึงขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย ทั้งนี้ มอบหมายให้ นางสาวพนมพร วิภาดา หมายเลขติดต่อ 09 2278 6965 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปรุ้ม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักบัณฑิตศึกษา คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์ 0 4397 0763



ที่ อว 0605.17(3)/ 211

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

6 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย

เรียน ผู้จัดการ โรงแรมเบสท์เวสเทิร์นรอยัล บุรีรัมย์

ด้วยนางสาวพนมพร วิภาดา นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต 60011080006 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์” ทั้งนี้ คาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

ในการนี้ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โรงแรมเบสท์เวสเทิร์นรอยัล บุรีรัมย์ มีความพร้อมและเหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลดังกล่าว คณะฯ จึงขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย ทั้งนี้ มอบหมายให้ นางสาวพนมพร วิภาดา หมายเลขติดต่อ 09 2278 6965 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปรุ้ม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักบัณฑิตศึกษา คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์ 0 4397 0763



ที่ อว 0605.17(3)/ 212

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

6 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย

เรียน ผู้จัดการ โรงแรมอัสวาระช

ด้วยนางสาวพนมพร วิภาดา นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต 60011080006 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์” ทั้งนี้ คาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

ในการนี้ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โรงแรมอัสวาระช มีความพร้อมและเหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลดังกล่าว คณะฯ จึงขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย ทั้งนี้ มอบหมายให้ นางสาวพนมพร วิภาดา หมายเลขติดต่อ 09 2278 6965 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปฐม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักบัณฑิตศึกษา คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์ 0 4397 0763

ที่ อว 0605.17(3)/ 213



คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

6 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย

เรียน ผู้จัดการ โรงแรมมาเม ซอง

ด้วยนางสาวพนมพร วิภาดา นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต 60011080006 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์” ทั้งนี้ คาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

ในการนี้ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โรงแรมมาเม ซอง มีความพร้อมและเหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลดังกล่าว คณะฯ จึงขออนุญาตสัมภาษณ์และลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามวิจัย ทั้งนี้ มอบหมายให้ นางสาวพนมพร วิภาดา หมายเลขติดต่อ 09 2278 6965 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปฐม หงษ์สุวรรณ)
คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักบัณฑิตศึกษา คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์ 0 4397 0763



ภาคผนวก ง
ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน

พหุชนุ ปณฺ ทิโต ชีเว



บันทึกข้อความ

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
เลขที่หนังสือรับ... 1320
วันที่... 17 พ.ค. 2565
เวลา... 11.50 น.

ส่วนราชการ กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 1758

ที่ อว 0605.1(9)/1906

วันที่ 9 พฤษภาคม 2565

เรื่อง ขอส่งหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน

เรียน คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ตามที่นิสิตในสังกัดของท่านได้ยื่นโครงการวิจัยเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน จำนวน 1 เรื่อง ดังนี้

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ : Human Resource Management that Affects Sustainability of Hotel Employees in Buriram Province. (No.076/65)

บัดนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ครั้งที่ 4/2565 ได้พิจารณาโครงการวิจัยข้างต้นบนพื้นฐานด้านจริยธรรมการวิจัยในคนแล้ว เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2565 พร้อมทั้งมีมติอนุมัติรับรองโครงการวิจัยแบบเร่งรัด (Expedited Review) ตามเอกสารใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในคนที่ส่งมาพร้อมกันนี้ ทั้งนี้หากมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในโครงการวิจัย ผู้วิจัยจักต้องยื่นขอรับการพิจารณาใหม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นางฉวีวรรณ อรรถเศรษฐ์)

เลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เรียน คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

เพื่อโปรดทราบ กอ.จ.ส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ ขอส่งหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน

เพื่อโปรดพิจารณา.....

เห็นควรมอบ...ขอ.คณบดี...วิจัยเพื่อทบทวนและดำเนินการต่อไป

ทราบ

ตามเสนอ

อนุญาต

อนุมัติ

อื่น ๆ

(ศาสตราจารย์ปฐุม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

17 พ.ค. 65

17 พ.ค. 2565

17 พ.ค. 65



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เอกสารรับรองโครงการวิจัย

เลขที่การรับรอง : 141-076/2565

ชื่อโครงการวิจัย (ภาษาไทย) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่อย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรม
ในจังหวัดบุรีรัมย์

ชื่อโครงการวิจัย (ภาษาอังกฤษ) Human Resource Management that Affects Sustainability of Hotel
Employees in Buriram Province.

ผู้วิจัย : นางสาวพนมพร วิภาดา

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม

สถานที่ทำการวิจัย : โรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์

ประเภทการพิจารณาแบบ : แบบเร่งรัด

วันที่รับรอง : 27 เมษายน 2565

วันหมดอายุ : 26 เมษายน 2566

ข้อเสนอการวิจัยนี้ ได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยมหาสารคามแล้ว และอนุมัติในด้านจริยธรรมให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องข้างต้นได้ บนพื้นฐานของ
โครงร่างงานวิจัยที่คณะกรรมการฯ ได้รับและพิจารณา เมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้วให้ผู้วิจัยส่งแบบฟอร์มการปิด
โครงการและรายงานผลการดำเนินงานมายังคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หรือ
หากมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในโครงการวิจัย ผู้วิจัยจักต้องยื่นขอรับการพิจารณาใหม่

กตพร สว่างจิตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกสัชกรหญิงราตรี สว่างจิตร์)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวพนมพร วิภาดา
วันเกิด	วันที่ 28 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 88/35 หมู่ที่ 19 ถนนบุรีรัมย์-สะตึก ตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงแรมอมารี บุรีรัมย์ ยูไนเต็ต เลขที่ 444 หมู่ที่ 15 ถนนบุรีรัมย์-ประโคนชัย ตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2547 ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2565 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ทุนวิจัย	-
ผลงานวิจัย	-

พพนุ่ ปณุ่ ทีโตะ ชีเว