

ผลกระทบของกระบวนการฝึกอบรมที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรม
ของกรุงเทพมหานครIMPACT OF TRAINING PROCESS ON EMPLOYEES' PERFORMANCE OF HOTEL BUSINESS
IN BANGKOK METROPOLITANอภิรัตน์ ชื่นกลิ่น¹ นภาพร ชันธนาภา² และ พุฒิธร จิรายุส³

Apirat Chuenklin, Napaporn Khantanapha and Putithon Jirayus

Article History

Received: 24-01-2024; Revised: 13-03-2024; Accepted: 13-03-2024

<https://doi.org/10.14456/issc.2024.16>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาระดับกระบวนการฝึกอบรม ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยค่าตอบแทน และปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของค่าตอบแทนที่กำกับความเชื่อมโยงการฝึกอบรม แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน สู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือพนักงานในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 23 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 9,306 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม จำนวน 384 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติในการวิจัย คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย และวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรม Smart PLS 3.0

ผลการวิจัยพบว่า

1. กระบวนการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ปัจจัยค่าตอบแทนพนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

¹นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Ph.D. (Candidate), Program in Business Administration, Southeast Asia University

Email: apirat.ch@ssru.ac.th *Corresponding author

²รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Assoc. Prof., Ph.D, Program in Business Administration, Southeast Asia University

³อาจารย์ ดร.สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Lecturer, Ph.D., Program in Business Administration, Southeast Asia University

2. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่า การฝึกอบรมและค่าตอบแทนของพนักงาน มีอิทธิพลทางตรงกับการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 และการฝึกอบรม ความพึงพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางอ้อมกับการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำสำคัญ: การฝึกอบรม; แรงจูงใจในการทำงาน; ความพึงพอใจในการทำงาน; ค่าตอบแทน; ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ABSTRACT

The objectives of this research are to study (1) to study the level training process Work motivation factors Job satisfaction factors Employee compensation factors and employee performance factors (2) to study the influence of compensation that directs the training link motivation to work job satisfaction Towards the performance of hotel business employees In Bangkok It is a mixed research method. Research sample There were 9,306 employees in 23 4-star hotels in Bangkok. The research sample included 384 employees working in the hotel business using simple random sampling. The research instrument was a questionnaire. Research statistics are frequency, percentage, mean, standard deviation. Dispersion coefficient and analyzed the structural equation model (SEM) using the Smart PLS 3.0 program.

The results of the research found that:

1. Training process The overall average was at a high level with a mean of 4.24 for work motivation factors. The overall average is at a high level. with an average of 4.24. The work satisfaction factors had a total average of at a high level with an average of 4.29. The employee compensation factor has a high overall average. with an average value of 4.30 and the employee performance factors had an overall average level of high with an average of 4.29
2. The results of the structural equation model analysis found that employee training and compensation There is a direct influence on employee performance with statistical significance at the .001 level and training. job satisfaction and motivation to work It has an indirect influence on the performance of employees.

Keywords: training; Compensation; Job satisfaction; Work motivation; Employee's performance

1. บทนำ

ไวรัสโคโรนาทำให้ธุรกิจหลายประเภทประเภทต้องปิดตัวลง เพราะการปิดประเทศ และเมื่อผลิตวัคซีนได้และแจกจ่ายไปยังคนทั่วไปได้เป็นจำนวนมาก ไวรัสโคโรนาก็เบาบางลง หลายประเทศจึงต้องรีบเร่งฟื้นฟูเศรษฐกิจ และกิจการต่างๆให้ดีขึ้น ประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งในโลกที่ต้องเร่งฟื้นฟูกิจการ ธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม และบริการ ถือเป็นธุรกิจที่ทำรายได้เข้าประเทศมาเป็นลำดับต้นๆ ของธุรกิจในประเทศทั้งหมด การที่ธุรกิจจะฟื้นฟูได้อย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ในการขับเคลื่อน ยิ่งทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพสูงเท่าไร มีพลังในการผลักดันให้งานประสบความสำเร็จมากเท่าไร จะส่งผลให้ผลประกอบการในภาค

ธุรกิจประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว การศึกษาปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้ทรัพยากรมนุษย์มีผลการปฏิบัติงานที่ดี จึงเป็นสิ่งสำคัญ ปัจจัยที่มีผลทำให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย การปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะด้านการฝึกอบรม ปัจจัยทางด้านการสูงในการทำงาน ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน และหากได้ปัจจัยผลตอบแทนของพนักงานที่ดี ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งที่ควรศึกษาให้ลึกซึ้ง ทั้งนี้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคคลในธุรกิจ นอกจากนี้การศึกษาปัจจัยต่างๆดังกล่าวมานี้ มีอิทธิพลหรือสัมพันธ์กันอย่างไร มีกระบวนการตามขั้นตอน การปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม ส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน จึงส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจใช้ระยะเวลาในการสร้างที่ยาวนาน หรือมีเส้นทางลัดที่สามารถส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น การศึกษาในครั้งนี้จึงสามารถหาแนวทางในการทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของกระบวนการฝึกอบรมปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานปัจจัยค่าตอบแทนพนักงาน และปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธุรกิจโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของค่าผลตอบแทนที่กำกับความเชื่อมโยงการฝึกอบรม แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

3. การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม

การปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ภิญญาดา ปีติวรรณ, 2564) โดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะเกี่ยวข้องกับการ การวางแผนอัตรากำลังคน การสรรหาว่าจ้างพนักงาน การให้ค่าตอบแทนพนักงาน การประเมินผลงาน การฝึกอบรม แรงงานสัมพันธ์ (Svetozar Krstic, 2016) ส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาอาชีพพนักงาน การพัฒนาพนักงาน และการพัฒนาองค์กร ซึ่งการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ดี เป็นหน้าที่ขององค์กรที่ต้องพัฒนาสิ่งต่างๆ เหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (Karen R. Johnsona and Kenneth R. Bartlett, (2013)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีกระบวนการที่มีมาตรฐาน หรือมีประสิทธิภาพ ย่อมสามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรม มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน อยู่ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม การจัดทำแผนหรือโครงการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม (Nigel Barreto and Sureshramana Mayya, 2023)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน ยังช่วยเสริมผลักดันให้ปัจจัยอื่นๆในตัวบุคคล พัฒนาไปในแนวทางที่ดี ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า (Milota Vetrakova and Ludmila Mazúchova, (2016)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติ ของพนักงาน ที่มีต่อองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน ต่อองค์กร และสภาพรวมในการทำงาน (ฉันทน ก เลิศวิทยาทาน, 2564) พนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย ความพึง

พอใจต่องาน ความพึงพอใจต่อค่าจ้าง ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า ความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับ ยกย่องชมเชย ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน ความพึงพอใจต่อผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงาน (Asier Baquero, 2022)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทนพนักงาน

ค่าตอบแทนพนักงาน คือสิ่งที่นายจ้างหรือองค์กรตอบแทนให้กับพนักงานในการทำงานให้กับองค์กร ทั้งนี้อาจรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในการทำงาน (เยาวภา นียากร และ กนกกานต์ แก้วนุช, 2561) ค่าตอบแทนประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้ ค่าตอบแทนคงที่ คือค่าตอบแทนที่พนักงานผู้นั้นได้รับประจำ ทุกเดือน ค่าตอบแทนไม่คงที่ ได้แก่ค่าตอบแทนที่พนักงาน อาจได้หากทำได้สำเร็จ หรือทำได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และสวัสดิการพนักงาน ได้แก่สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และการดำรงชีวิต เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Soodchai Ting Phonsanam,2010)

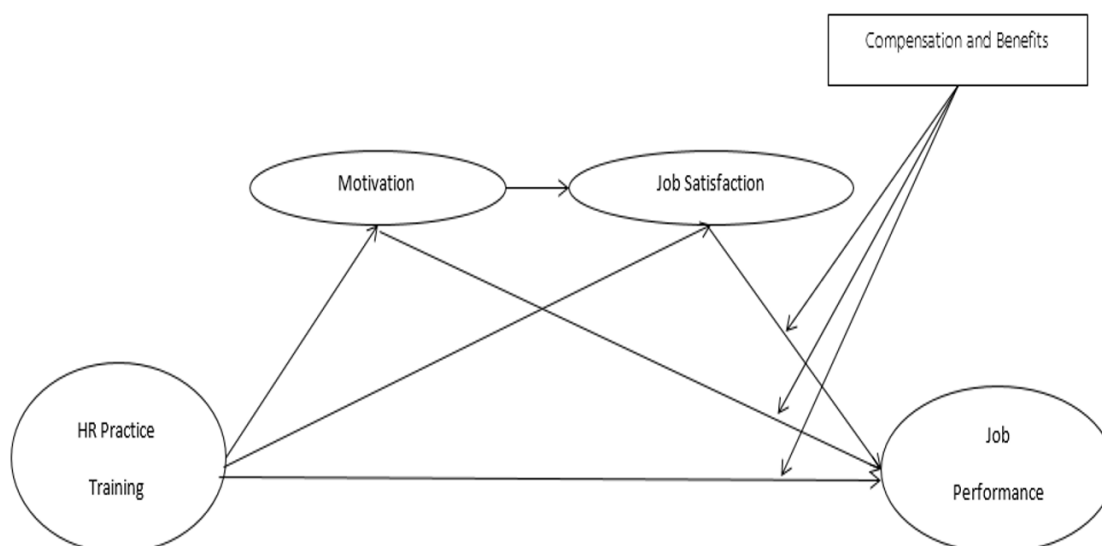
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจ เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้สินค้า ผลประกอบการของธุรกิจมีคุณภาพ และได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญขององค์กร (Aisha Sarwar and Lakhi Muhammad, 2020) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบไปด้วยปัจจัย ผลการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของพนักงาน และผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของพนักงาน (กัลยารัตน์ อีระธนชัยกุล, 2562)

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย



5. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-Methods Research) เป็นการศึกษา ค้นคว้า วิจัยโดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งแบ่งวิธีดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากโรงแรมในระดับดังกล่าวมีราคาที่พักที่บุคคลทั่วไปใช้บริการได้ กรุงเทพมหานครได้รับการจัดอันดับให้เป็นเมืองที่เหมาะสมกับการทำงานและพักผ่อนที่สุดในโลก โดยในปี 2564 มีโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครรวมจำนวน 23 โรงแรม จำนวนพนักงาน 9,306 คน (สมาคมโรงแรมไทย, 2564 สืบค้นวันที่ 7 มกราคม 2566,) และเพื่อให้การวิจัยเกิดความเชื่อมั่นสูง เกิดความคลาดเคลื่อนน้อย และได้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนที่ดีเหมาะสม การวิจัยครั้งนี้จึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้ตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้ตัวอย่างที่ใหญ่ที่สุดที่มีความเป็นไปได้ คือ ไม่ใหญ่กว่าขนาดประชากร แต่เป็นไปได้ในการสำรวจจริง โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดในสูตรคำนวณตามแนวคิดของ Yamane (1973) มีจำนวน 384 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยเลือกสำรวจตามแผนการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการพิจารณาลักษณะข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่ได้ศึกษาไว้ โดยใช้สถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูง

การวิเคราะห์ตัวแบบ Moderated Mediation Model ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้ตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้ตัวอย่างที่ใหญ่ที่สุดที่มีความเป็นไปได้ คือ ไม่ใหญ่กว่าขนาดประชากร แต่เป็นไปได้ในการสำรวจจริง

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ การฝึกอบรม ประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม การวางแผนการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม

2. ตัวแปรต้นกลาง ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการงาน ค่าตอบแทนของพนักงาน ประกอบด้วยองค์ปัจจัยดังต่อไปนี้ 1) แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัย ความสำเร็จในการทำงานของคน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า 2) ความพึงพอใจในการงาน ประกอบไปด้วยปัจจัย ความพึงพอใจต่องาน ความพึงพอใจต่อค่าจ้าง ความพึงพอใจต่อการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ความพึงพอใจการได้รับการยอมรับยกย่องชมเชย ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ พึ่งพอใจต่อสภาพการทำงาน ความพึงพอใจต่อผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร

3. ตัวแปรกำกับ ค่าตอบแทนของพนักงาน ประกอบด้วยปัจจัย ค่าตอบแทนคงที่ ค่าตอบแทนผันแปร สวัสดิการและสิทธิประโยชน์

4. ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบปัจจัย ผลการปฏิบัติงานตามผลสำเร็จของงาน ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมหรือสมรรถนะ

3. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตในด้านพื้นที่วิจัย คือ โรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ซึ่ง โรงแรมทั้งหมด 23 แห่ง มีจำนวนประชากรรวม 9,306 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานประจำที่ทำงานในโรงแรม จำนวน 384 คน ขอบเขตด้านเวลาในการวิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลา ปี พ.ศ. 2564 ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาผลกระทบ

ทบของกระบวนการฝึกอบรมที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีตัวแปรต้น ได้แก่ กระบวนการฝึกอบรม ตัวแปรต้นกลาง ได้แก่ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตัวแปรกำกับ ได้แก่ ปัจจัยค่าตอบแทนของพนักงาน ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยการวิจัยเชิงปริมาณจะใช้ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล พนักงานประจำในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การประเมินกระบวนการฝึกอบรม การประเมินปัจจัยจิตใจในการทำงาน การประเมินปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน การประเมินปัจจัยค่าตอบแทน การประเมินปัจจัยผลการปฏิบัติงาน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) ขออนุญาตจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อประสานขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม 2) เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามความจริง ผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเอง และการเก็บข้อมูลดังกล่าวได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 384 ฉบับ ซึ่งก่อนที่ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะแจ้งให้ผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขต กรุงเทพมหานครทราบก่อนล่วงหน้าทางโทรศัพท์เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ 3) เก็บข้อมูล ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ลงรหัสบันทึกและวิเคราะห์ ข้อมูลตามวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป 4) นำข้อมูลที่ได้ออกมาประมวลผลวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปผลของข้อมูล และนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เมื่อผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืนมาผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน มาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดด้วยตนเอง เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่นำมาประมวลผลนั้น เป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องและอยู่ในรูปแบบเดียวกันทั้งหมด จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาทำการเข้ารหัสและประมวลผลข้อมูล ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและตัวแบบโครงสร้าง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่าง ๆ ดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา (1) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้บรรยายคุณลักษณะและคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา ประเภทของการเป็นพนักงาน อายุงาน และประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และ (2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของการการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ค่าตอบแทน และผลการปฏิบัติงาน ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)และสัมประสิทธิ์ความแปรผัน (Coefficient of Variation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างมีเงื่อนไข ด้วยโปรแกรม Process โดยจะเป็นการวิเคราะห์หาเส้นทางความสัมพันธ์ของการปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ค่าตอบแทน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ของพนักงานในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งจะมีลักษณะข้อคำถามเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ที่มีทั้งส่วนที่ตั้งคำถามไว้แล้ว และส่วนที่ไม่ได้ตั้งคำถามไว้ เพื่อให้ผู้วิจัยมีอิสระในการถามและค้นหาคำตอบอย่างเจาะลึกในเรื่องของความหมาย เหนือกว่าการวัด องค์ประกอบและความสำคัญของกระบวนการฝึกอบรม ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยค่าตอบแทนพนักงาน และปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมเติมเต็มวัตถุประสงค์และยืนยันกรอบแนวความคิดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้หนักแน่นและมีความสมบูรณ์ เหมาะสมในการนำมาใช้เพื่อการวิจัยได้อย่างครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

5.2.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เจาะลึกผู้จัดการโรงแรม หรือ ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 ราย โดยคัดเลือก จากโรงแรม ที่ได้รับรางวัลยอดเยี่ยมประจำปี 2564 โดยผู้ให้ข้อมูลจะเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการ บริหารธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างดี

5.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งจะมีลักษณะข้อคำถามที่เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ที่จะตรวจสอบแนวความคิดของผู้ประกอบการหรือผู้เชี่ยวชาญตามประเด็นของคำถามการวิจัยใน ครั้งนี้ คือ ส่วนที่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ส่วนที่ 2) แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรว่า มี ปัจจัยใดบ้าง

5.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) ขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงผู้จัดการโรงแรม หรือผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม เพื่อประสานขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย แบบสัมภาษณ์ 2) เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง โดยขออนุญาตทำการบันทึกเสียงระหว่าง การสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล แต่หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สะดวกที่จะให้มีการบันทึกเสียงจะใช้วิธีการ จดบันทึกข้อมูล เพื่อให้ได้ประเด็นสำคัญที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ให้ครบถ้วนมากที่สุด และรวบรวม ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนำมาประมวลความคิดเห็น 3) ตรวจสอบความสมบูรณ์หลังจากที่ได้เก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Jonsen and Jehn, 2009) ซึ่งใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า คือ (1) ตรวจสอบด้านเวลา โดยตรวจสอบว่า ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ ข้อมูลแต่ละท่านในช่วงเวลาที่ต่างกันนั้น ข้อมูลที่ได้รับจะสอดคล้องกันหรือไม่ (2) การตรวจสอบ ด้านสถานที่ โดยตรวจสอบว่า ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ ข้อมูลแต่ละท่านที่อยู่ในสถานที่ที่ ต่างกันนั้น ข้อมูลที่ได้รับจะสอดคล้องกัน และ (3) การตรวจสอบด้านบุคคลโดยตรวจสอบว่า ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละท่านข้อมูลที่ได้จะสอดคล้องกัน 4) สร้างบทสรุป โดยนำข้อค้นพบเบื้องต้นมาเชื่อมโยงเป็นบทสรุป 5) นำข้อค้นพบที่ได้มาวิเคราะห์ร่วมกับผลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ

5.2.4 การวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์เนื้อหาผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และทำการตรวจสอบของข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) จัดการข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้งจากการจดบันทึกและจากการบันทึกเสียงมาเขียนบันทึกให้ครบถ้วน 2) ให้รหัส จัดหมวดหมู่ข้อมูล และดัชนีข้อมูล พร้อมสำหรับการนำมาใช้โดยการอ่านทำความเข้าใจกับข้อมูลทั้งหมดของผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย พร้อมจัดกลุ่มคำที่มีความหมายเกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา แล้วนำมาเขียนไว้ในช่องทางขวามือของแบบบันทึกภาคสนาม พร้อมทั้งใส่หมายเลขหน้าและ หมายเลขบรรทัดที่กลุ่มคำนั้นปรากฏอยู่แล้วจัดแบ่งกลุ่มดัชนีข้อมูล 3) ตัดทอนข้อมูลโดยจัดข้อมูลที่ไม่ต้องการออกไป เพื่อลดขนาดข้อมูลโดยการอ่านทบทวน และทำความเข้าใจกับข้อมูลทั้งหมดในแต่ละกลุ่มดัชนีข้อมูลย่อย แล้วสรุปเป็นหัวข้อย่อย ๆ ใน แต่ละเรื่อง 4) อ่านทำความเข้าใจกับหัวข้อย่อยแต่ละข้อ แล้วสรุปเป็นหัวข้อตามแนว

ความคิดหลักการ และทฤษฎีเพื่อสรุปเป็นข้อค้นพบเบื้องต้น 5) บทสรุป นำเสนอข้อค้นพบตามมโนทัศน์และแสดงการเชื่อมโยงระหว่างมโนทัศน์ 6) การตรวจสอบบทสรุปเพื่อให้แน่ใจว่าบทสรุปที่ได้มีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจะทำการประเมิน คุณภาพของข้อมูลและตรวจสอบความเป็นตัวแทนของข้อมูลมาจากแหล่งที่เป็นตัวแทนจริงหรือไม่ โดยทำการตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีสามเส้า ซึ่งจะเป็นการตรวจสอบด้านเวลา ด้านสถานที่ และด้าน บุคคลว่าข้อมูลดังกล่าวมีความตรงกันหรือไม่ เพื่อให้แน่ใจว่าบทสรุปที่ได้มีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ จึงนำไปวิเคราะห์ร่วมกับผลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งการวิเคราะห์เนื้อหาจะเน้นเฉพาะเนื้อหา ตามที่ปรากฏเท่านั้น จะไม่เน้นการตีความหรือการหาความหมายที่ซ่อนอยู่เบื้องหลัง การตีความ จะทำเฉพาะตอนที่สรุปเท่านั้น

6. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาเป็น 4 ประเด็น ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

1. **ลักษณะส่วนบุคคล** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.29 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.63 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 46.62 ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดคือ อนุปริญญา-ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.52 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.36 ส่วนใหญ่มีตำแหน่ง/ระดับตำแหน่งหัวหน้างาน-ผู้ช่วยผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 42.97 และมีระยะเวลาการทำงานกับโรงแรม/ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรมคือ 5 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.89

2. **ระดับกระบวนการการฝึกอบรม ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยค่าตอบแทน และปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน**

2.1.ระดับกระบวนการฝึกอบรม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) องค์กรมีการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม เช่น สำรวจ การสังเกตการณ์ การทดสอบ การประชุม หรือการนำแผนพัฒนาธุรกิจ การนำปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานมาเป็นหัวข้อในการฝึกอบรม ($\bar{X}=4.31$) 2) องค์กรได้จัดทำโครงการ/แผนการฝึกอบรม และสื่อสารแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานทราบล่วงหน้า เช่น แผน/โครงการฝึกอบรมประจำปี แผน/โครงการฝึกอบรมประจำเดือน ($\bar{X}=4.25$) 3) มีการประเมินฝึกอบรมทั้งก่อนการฝึกอบรม หลังฝึกอบรม และติดตามผลการฝึกอบรม ($\bar{X}=4.24$) 4) การจัดดำเนินการฝึกอบรมสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ($\bar{X}=4.20$) และ 5) หลักสูตร/เนื้อหาวิชาในการฝึกอบรมเป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาผู้เข้ารับการฝึกอบรม/องค์กร ($\bar{X}=4.20$)

2.2.ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ความภาคภูมิใจในการทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ($\bar{X}=4.31$) 2) การรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี มุ่งมั่นทำงานจนงานประสบความสำเร็จ ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.76) 3) การได้รับการยอมรับนับถือ การยกย่องชมเชย กับเพื่อนพนักงาน หัวหน้างาน หรือองค์กร ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.74) 4) ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ชื่นชอบ สนใจ มีความถนัดหรือท้าทาย ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.71) และ 5) ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.19$)

2.3.ระดับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ตนรับผิดชอบ ($\bar{X}=4.38$) 2) ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารขององค์กร ($\bar{X}=4.32$) 3) ความพึงพอใจต่อโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งขององค์กร ($\bar{X}=4.31$) 4) การเป็นบุคคลที่สำคัญในองค์กร หรือหน่วยงาน ($\bar{X}=4.30$) 5) ความพึงพอใจต่อการให้ค่าจ้างที่องค์กรมอบให้ ($\bar{X}=4.29$) 6) ความพึงพอใจต่อการให้สวัสดิการ ผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงาน ที่นอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือน ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.72) 7) ความพึงพอใจต่อนโยบายภาพรวม การบริหารจัดการขององค์กร ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.72) 8) ความพึงพอใจต่อสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}=4.25$) และ 9) ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.17$)

2.4. ระดับปัจจัยคำตอบแทน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ความพึงพอใจในสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ($\bar{X}=4.42$) 3) ความพึงพอใจต่อเซอร์วิสซาร์ท เบี้ยเลี้ยง โบนัส หรือคอมมิทชั่น ($\bar{X}=4.36$) 4) เงินเซอร์วิสซาร์ท เบี้ยเลี้ยง โบนัส หรือคอมมิทชั่น มีความเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ ($\bar{X}=4.30$) 5) ค่าจ้าง เงินเดือน ที่ได้รับมีความยุติธรรม ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.74) 6) สวัสดิการที่ได้รับตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.68) 7) เงินเซอร์วิสซาร์ท เบี้ยเลี้ยง โบนัส หรือคอมมิทชั่น องค์กรให้ท่านอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.71) 8) สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ช่วยแบ่งเบาภาระ ลดค่าใช้จ่าย และทำให้การทำงานสะดวกสบาย ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.69) และ 9) ความพึงพอใจต่อ ค่าจ้าง เงินเดือน ที่ได้รับ ($\bar{X}=4.18$)

2.5. ระดับปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีความรู้ในงานตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.37$) 2) ทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน ($\bar{X}=4.32$) 3) งานที่ทำสำเร็จเป็นไปตามความคาดหวังของโรงแรม ($\bar{X}=4.30$) 4) มีความชำนาญ หรือประสบการณ์ในตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบเป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.26$) 5) ลักษณะ บุคลิกภาพ นิสัยส่วนตัว เหมาะสมกับงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ ($\bar{X}=4.25$) และ 6) งานที่ทำสำเร็จเป็นไปตามความคาดหวังของแผนก/ฝ่าย ($\bar{X}=4.21$)

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการฝึกอบรม ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยคำตอบแทน กับปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ผลกระทบของกระบวนการฝึกอบรมที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมของกรุงเทพมหานคร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย การปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม (HT) แรงจูงใจในการทำงาน (MT) ความพึงพอใจในการทำงาน (JS) คำตอบแทน (CT) และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (JP) ไม่มีความสัมพันธ์กันสูง ($r < 0.90$) ทำให้ไม่เกิดปัญหาสถานะ Multicollinearity ทำให้ตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงสาเหตุ

4. วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis) ของอิทธิพลของคำตอบแทนที่กำกับความเชื่อมโยงการฝึกอบรม แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน สู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร และทำการทดสอบความสอดคล้อง ของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า กระบวนการฝึกอบรม (HT) และปัจจัยคำตอบแทน (CT) มีอิทธิพลทางตรงกับปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (JP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และพบว่ากระบวนการฝึกอบรม (HT) ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน (JS) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน (MT) มีอิทธิพลทางอ้อมกับปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (JP)

7. อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งเป็นประเด็นในการอภิปรายผลการวิจัย ออกเป็น 6 ประเด็น ดังนี้

1. ระดับกระบวนการฝึกอบรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือที่ช่วยในสามารถเพิ่มพูน ความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญ บุคลิกภาพและทัศนคติ ประสิทธิภาพของบุคคลได้อย่างเหมาะสม ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต การฝึกอบรมการสร้างควมได้เปรียบในการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงคุณภาพ การลดต้นทุน การลดการสูญเสียในองค์กร ดังที่ Rashad Yazdani Fard (2013) การฝึกอบรม เป็นการสร้างทักษะ ความรู้ แนวคิด กฎเกณฑ์ ทัศนคติอย่างเป็นระเบียบแบบแผนเมื่อพนักงานเข้ามาในองค์กรจะมีพื้นฐานความสามารถระดับหนึ่ง แต่การฝึกอบรมจะเข้ามาสร้างเสริมและพัฒนาความสามารถให้สูงขึ้น บุคลากรจะมีความสามารถในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรคาดหวัง

2. ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจะบรรลุเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอนเพื่อตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ภายใต้พื้นฐานของความต้องการ ความคาดหวัง หรือจุดมุ่งหมายสูงสุด ซึ่งถ้าหากเงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้ถูกกระตุ้นหรือผลักดันให้ได้รับการตอบสนอง บุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเต็มความสามารถและทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยมีสิ่งเร้าที่มากระตุ้น หรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา ดังที่ Amjad Ali (2016) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะพนักงานตอบสนองหรือมีความต้องการต่อการจูงใจแตกต่างกัน พนักงานบางคนมีความต้องการหรือความจำเป็นในชีวิตไม่เหมือนกัน การจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร

3. ระดับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ ความพึงพอใจในงานเป็นตัวที่ช่วยเสริมความรู้สึกมีคุณค่าแก่พนักงานได้ นอกจากนั้น การทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานยังช่วยลดความเป็นปฏิปักษ์ต่องานของพนักงานด้วย การเป็นปฏิปักษ์ต่องานจะเป็นผลเสียที่จะเกิดแก่องค์กร เพราะพนักงานอาจแสดงออกด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การขาดงานเป็นประจำ การไม่ตั้งใจในการทำงาน การย้ายงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น การสร้างความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะงานใดก็ตามถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ก็จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ดังที่ Malin Johansso (2010) กล่าวว่า บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานเป็นเครื่องแสดงถึงควมมีทัศนคติที่ดีของบุคคลในการทำงาน การที่บุคคลคนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน เขาจะพยายาม สร้างสรรค์งานที่มีคุณภาพ และคงอยู่กับงานและองค์กรได้ยาวนาน ความพึงพอใจในการทำงานจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนให้การทำงานมีผลิตภาพและคุณภาพที่ดี

4. ระดับปัจจัยค่าตอบแทนของพนักงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะค่าตอบแทนเป็นรายได้ที่บุคคลใช้ดูแลตนเอง คนในครอบครัว เมื่อบุคคลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอยู่อย่างมีความสุข มีภาวะรายได้ที่ดี ทำให้เกิดเศรษฐกิจที่ดี คนในสังคมอยู่กันอย่างมีความสุข การให้ค่าตอบแทนที่ดีแก่พนักงานก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีในธุรกิจโรงแรม ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแสดงออกให้เห็นได้จากทัศนคติ พฤติกรรม ความใส่ใจที่ปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อผู้รับบริการ การให้ค่าตอบแทนพนักงานเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ดังที่ Mahmood Asad and Joma Mahfod (2015) กล่าวว่า การจัดการค่าตอบแทนที่มีส่วนเสริมให้ผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้นทั้งปริมาณและคุณภาพ หากองค์กรมีกลยุทธ์ในการให้ค่าตอบแทนที่ดีจะเป็นส่วนส่งเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ค่าตอบแทน คือสิ่งที่บุคคลได้รับตอบแทนจากการทำงาน ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินก็ได้ ค่าตอบแทนของพนักงานหากทำให้พนักงานมีความรู้สึกยุติธรรม เท่าเทียม เหมาะสม จูงใจทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (David Isaac Ntimba, 2021)

5. ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นตัวที่ชี้วัดพฤติกรรม การกระทำ ที่มีความสัมพันธ์กับศักยภาพ ความรับผิดชอบ ความรู้ ความสามารถ ของบุคลากรภายในองค์กรที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังที่ Ismail Azman et al., (2015) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานถือเป็นเครื่องมือสำคัญขององค์กร ในการวัดประสิทธิภาพขององค์กร และการพัฒนาศักยภาพขององค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นสิ่งที่บ่งบอกผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของการอยู่รอดขององค์กร และองค์กรจะรู้และหาแนวทางในการเสริมสร้างความสามารถของบุคคลในองค์กรได้ถูกต้อง ตามเป้าหมายที่องค์กรคาดหวัง

6. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตกับประสิทธิผล ได้ผลดังนี้

6.1 กระบวนการฝึกอบรม มีอิทธิพลทางตรงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจเป็นเพราะ การฝึกอบรม ช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงาน

ที่ทำ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการผิดพลาดน้อย การฝึกอบรมช่วยให้บุคคลได้พัฒนา เกิดความรู้ ความชำนาญ ตลอดจนทัศนคติ พฤติกรรมที่จะช่วยเกื้อกูลการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมจึงถือว่าเป็นกิจกรรมอันสำคัญของการพัฒนาองค์กรที่ Rodriguez, J., and Walters, K. (2017). พบว่า การฝึกอบรมมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการเป็นเครื่องมือในการพัฒนาให้ องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาที่มีประสิทธิภาพจะเสริม สร้างให้บุคลากรปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพขึ้น ส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม ปรับตัวและยอมรับการเปลี่ยนแปลง เสริม สร้างและพัฒนาทักษะ สร้างเทคนิค หรือนวัตกรรมในการทำงาน กระตุ้นจิตใจให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการทำงานและกลม่อกลา ทัศนคติที่ไม่ดี ลดความไม่พึงพอใจ เสริมสร้างให้พนักงานอยู่ร่วมกับองค์กรได้

6.2 ปัจจัยค่าตอบแทนของพนักงาน มีอิทธิพลทางตรงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่บุคคลจะดำรงชีพอยู่ได้ในสังคมอย่างมีความสุขนั้น รายได้เป็นปัจจัยที่ สำคัญในการดำรงชีพ ซึ่งค่าตอบแทนจากการทำงานเป็นรายได้ที่บุคคลใช้ดูแลตนเอง อีกทั้งยังช่วยเหลือจุนเจือคนในครอบครัว และ สังคมที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้อง ดังนั้นค่าตอบแทนจึงเป็นปัจจัยจูงใจในการตั้งใจทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังที่ Barry Gerhart George T. Milkovich (2020) ได้กล่าวว่า ค่าตอบแทนเป็นส่วนที่สำคัญในการสร้างขวัญกำลังใจ จูงใจให้กับบุคคลที่มีความ รู้ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจต่อองค์กร มีความตั้งใจในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพใน การทำงาน หรือเป้าหมายที่วางไว้สำเร็จลุล่วง และหากมีการบริหารค่าตอบแทนได้อย่างเหมาะสมจะช่วยลดปัญหาให้กับองค์กรใน การป้องกันปัญหา เช่น การลาออก การไม่ตั้งใจทำงาน

6.3 กระบวนการฝึกอบรม มีอิทธิพลทางอ้อมกับปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผ่านตัวแปรคั่นกลาง ปัจจัยผล ตอบแทน เป็นตัวกระตุ้นหรือกำกับให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การเพิ่มผลการปฏิบัติงานโดยการฝึกอบรม ให้กับพนักงาน องค์กรอาจกระตุ้นการพัฒนาตนเองของพนักงานหลังจากการฝึกอบรมให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นเมื่อสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายการพัฒนาบุคลากรของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับ Emanuele Gabriel Margherita & Ilenia Bua (2021) ที่กล่าวว่า การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการฝึกอบรมเป็นการสนับสนุน พื้นฐานขององค์กร แต่ปัจจัยที่จะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานตั้งใจทำงานและเรียนรู้อย่างจริงจังเมื่อพนักงานได้รับสิ่งที่เสริมสร้างความมั่นคง ให้กับชีวิตหรือมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นนั่นก็คือ ค่าตอบแทน หรือสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งองค์กรสามารถนำปัจจัยนี้เป็นแรงกระตุ้นให้เกิด การทำงานที่มีประสิทธิภาพหลังจากมีการฝึกอบรมพนักงานให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว อาจส่ง ผลทั้งความตั้งใจฝึกอบรม นำไปสู่การเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้ ดังเช่น Barry Gerhart George T. Milkovich (2020) ได้กล่าวว่า ค่าตอบแทนเป็นส่วนที่สำคัญในการสร้างขวัญกำลังใจ การจูงใจ ให้กับบุคคล จูงใจให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจต่อองค์กร มีความตั้งใจในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน หรือเป้าหมายที่วางไว้สำเร็จลุล่วง

6.4 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางอ้อมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผ่านตัวแปรคั่นกลาง ผลตอบแทน เป็นตัวกระตุ้นหรือกำกับให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การกระตุ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน จะทำให้การปฏิบัติงานของพนักงาน ดียิ่งขึ้น แต่ถ้าองค์กรไม่ได้สร้างแรงจูงใจ ก็อาจทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน หากขาดขวัญและกำลังใจย่อมทำให้ ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง บางครั้งก็จะหยุดงาน หลบงาน ลาออก ซึ่งส่งผลเสียต่อองค์กร ทำให้งานล่าช้าหรือเสียหายได้ ดัง ที่ Laxni Rezita Sulaxono (2020) กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานทั้งทางตรง และทางอ้อม แรงจูงใจยังมีความคงอยู่ของพนักงานในองค์กรอีกด้วย และ Irum Shahzadi (2014) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจในการ ทำงานเป็นแรงผลักดันให้พนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการให้รางวัลค่าตอบแทนเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้พนักงาน

อยู่ร่วมกับองค์กรได้ยาวนานและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ขณะที่ Barry Gerhart George T. Milkovich (2020) พบว่า ค่าตอบแทนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของแรงจูงใจในการทำงานเพื่อกระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ค่าตอบแทนจึงเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

6.5 ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางอ้อมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผ่านตัวแปรคั่นกลาง ผลตอบแทนเป็นตัวกระตุ้นหรือกำกับให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความพึงพอใจโดยรวม ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงสร้างสรรค์ และเป็นผลดีต่อตนเอง เช่น มีความมุ่งมั่นที่จะฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ มีความกระตือรือร้น และทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร จึงส่งผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กร นำไปสู่การพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรที่เรียกว่าพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก ดังที่ Wasif al (2016) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีผลกระทบอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเนื่องจากหากพนักงานมีความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีความวิตกกังวล ผลงานของพนักงานจะออกมาอย่างไม่มีคุณภาพ หรือประสิทธิภาพ องค์กรจึงควรเร่งพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีแบบแผนที่ชัดเจน เพื่อให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเป็นส่วนเสริมสร้างงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (Mohammed Saud Miraa, al 2019) ขณะที่ Eleonora Santos and Jacinta Moreira(2022)พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นวิธีการหนึ่งที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยกระตุ้นความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากหากองค์กรจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เหมาะสม ให้กับพนักงานทำให้พนักงานเกิดแรงขับภายในซึ่งคือแรงจูงใจในการทำงาน และทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน (Mohammed Saud Miraa, al 2019) ในทำนองเดียวกัน David Isaac Ntimba (2021) ได้กล่าวว่า ค่าตอบแทนหากทำให้พนักงานมีความรู้สึกยุติธรรม เท่าเทียม เหมาะสม จูงใจ ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

8. องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการรวบรวมความรู้ทางด้าน กระบวนการฝึกอบรม ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก และกระบวนการฝึกอบรมและปัจจัยค่าตอบแทนมีอิทธิพลทางตรงกับปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และกระบวนการฝึกอบรม ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางอ้อมกับปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งหากโรงแรมพัฒนากระบวนการและปัจจัยดังที่กล่าวให้อยู่ในระดับสูง จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมความสำเร็จขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

9. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การฝึกอบรมนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรส่งเสริมหลักสูตร/เนื้อหาวิชาในการฝึกอบรมเป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาผู้เข้ารับการฝึกอบรม/องค์กรมากขึ้น
2. ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรสร้างบรรยากาศของการทำงานให้มากขึ้น ตลอดจนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมากยิ่งขึ้น
3. ปัจจัยค่าตอบแทน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดูแลสวัสดิการให้ครอบคลุม เพียงพอ ตลอดจนการหาหน้าที่ที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับค่าตอบแทน

4. ปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรส่งเสริมศักยภาพของบุคคลให้มีความชำนาญในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้น เช่น ส่งเสริมให้ศึกษาดูแลบริษัทที่เป็นเลิศทางธุรกิจโรงแรม หรือการส่งเสริมให้ศึกษาต่อในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อเปิดวิสัยทัศน์ให้กว้างมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อคำถามในแต่ละด้าน ควรหลากหลาย และครอบคลุมขอบเขตของเนื้อหาแต่ละด้าน
2. ควรกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เช่น มีขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ เป็นต้น
3. ควรมีการวิจัยอย่างต่อเนื่อง และนำผลการวิจัยมาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- กัลยารัตน์ ชีระจันชัยกุล. (2562). ปัจจัยเหตุและผลของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม เขตภาคตะวันออกของประเทศไทย. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชัยชนก เลิศวิทยาทาน. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19
- ภิญญา ปิติวรรณ. (2564). แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เยาวภา นิยากร และ กนกกานต์ แก้วนุช. (2561). ระบบการให้ค่าตอบแทน ผลประโยชน์และรางวัลเพื่อก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทในธุรกิจโรงแรมคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สมาคมโรงแรมไทย. (2564, 7 มกราคม). ระดับของธุรกิจโรงแรม. <https://www.thaihotels.org/>.
- Agenda Isiaka K. Egbewole. (2021). *Compensation Management and Employees' Job Satisfaction Among Staff of Central Bank Of Nigeria, Lagos..* Department of Public Administration, Faculty of Management Sciences, Federal University Oye-Ekiti, Ekiti State, Nigeria. 95-109
- Amjad Ali. (2016). *The Impact of Motivation on the Employee Performance and Job Satisfaction in IT Park (Software House) Sector of Peshawar, Pakistan.*
- Aisha Sarwar and Lakhi Muhammad. (2020). *Impact of organizational mistreatment on employee performance in the hotel industry.* Department of Management and Social Sciences, Capital University of Science and Technology, Islamabad, Pakistan.
- Asier Baquero. (2022). Customer and employee satisfaction in hotels during COVID-19, *Universidad Internacional de La Rioja*, 69-83
- Barry Gerhart George T. Milkovich. (2020). *Pay, Performance, and Participation.* Cornell University ILR School Digital Commons. 1-44
- David Isaac Ntimba. (2021). *Job Satisfaction and Dissatisfaction as Outcomes of Psychological Contract: Evidence from the South African Workplace.* Tshwane University of Technology, Pretoria, South Africa. 484-497

- Eleonora Santos and Jacinta Moreira. (2022). *Corporate Performance and Employment in High-Growth Hotels*. Centre of Applied Research in Management and Economics, Leiria, Portugal, 65-75
- Emanuele Gabriel Margherita & Ilenia Bua. (2021). The Role of Human Resource Practices for the Development of Operator 4.0 in Industry 4.0 Organizations : A Literature Review and a Research Department of Economics Engineering Society and Business Organization—DEIM, University of Tuscia, Via del Paradiso 47, 01100 Viterbo, Italy, 19 - 33
- Ismail Azman et al. (2015). *Effect of workplace stress on job performance* Faculty of Economics & Management. University Kebangsaan Malaysia.
- Irum Shahzadi. (2014). *Impact of Employee Motivation on Employee Performance*. BBA (Hons) Department of Management Sciences. The Islamia University of Bahawalpur.
- Jonsen, K. and Jahn, K. A. (2009). Using triangulation to validate themes in qualitative studies. *Qualitative research in organizations and management: an international journal*, 4(2), 123-150.
- Karen R. Johnsona and Kenneth R. Bartlett. (2013). *The role of tourism in national human resource development: a Jamaican perspective*. A Department of Educational Foundations and Leadership. College of Education, University of Akron, Akron.
- Laxni Rezita Sulaxono. (2020). *The Effect of Conflict Management, Work Environment and School Climate on Teacher Job Satisfaction at Madrasah Aliyah, Hulu Sungai Tengah District*. [Unpublished master's thesis]. Lambung Mangkurat University.
- Malin Johansso. (2010). *A method on how to improve employee job satisfaction: A case study*, Linnaeus University. School of Engineering.
- Milota Vetrakova and Ludmila Mazuchova. (2016). *Draft of Management Model of Work Motivation in Hotels*. Faculty of Economics. Matej Bel University.
- Mohammed Saud Miraa, al. (2019). *The effect of HRM practices and employees' job satisfaction on employee performance*. University of Multi Media, Cyberjaya, Malaysia.
- Reshad Yazdani Fard. (2013). *The impact of employee training and development on Employee Productivity*. Centre of Postgraduate Studies Limkokwing University of Creative Technology. Cyberjaya, Malaysia,
- Rodriguez, J., and Walters, K. (2017). The importance of training and development in employee performance and evaluation. *Worldwide Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 3(10), 206-212.
- Soodchai Ting Phonsanam. (2010). *Total compensation practices and their relationship to hospitality employee retention*. University of Nevada, Las Vegas.
- S.Prasanth. (2015). Training and Development in Hotel Industry. *Shanlax International Journal of Management*, 3(4), 23-45.
- Svetozar Krstic. (2016). *Human resources management in hotel industry: the analysis of current practices in Serbia*. Belgrade Metropolitan University In Serbia.