

หัวข้อ : ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ของโรงแรมขนาดใหญ่ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นาย ชำกริต ชยบุญขร รหัส 9101 991 96

อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา : อาจารย์ ดร. วิไลพร สิมะสวัสดิ์

ปีการศึกษา : พ.ศ. 2538

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมขนาดใหญ่ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกับพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งปฏิบัติงาน อยู่ในโรงแรมขนาดใหญ่ จำนวน ๑ โรงแรม ๆ ละ ๓๐ คน รวมเป็นพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ๒๑๐ คน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC + โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
๒. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่ใช้ปฏิบัติงาน
๓. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่ใช้กำหนดในการทำงาน

ผลการศึกษาวิจัย อภิปรายตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมขนาดใหญ่ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นกลุ่มที่ควรได้รับการดูแล เสริมสร้างความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น คือ

- พนักงานที่เป็นเพศหญิง
- พนักงานที่มีอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี และระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี
- พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี , ม. ๓ , และต่ำกว่า ป.๖
- พนักงานที่มีสถานะภาพเป็นโสด
- พนักงานที่ทำงานในฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายบริการเสริม
- พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมามีด้านรับจ้างทั่วไปและงานอื่นๆ
- พนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า ๓,๕๐๐ บาท และมากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท
- พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานกับโรงแรม ๖ เดือน - ๑ ปี , ๑ - ๒ ปี , และมากกว่า ๕ ปี

ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการอื่นๆ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างจากกลุ่มของพนักงานที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับดี

จากการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน คือ ปัจจัยที่ใช้หัวใจในการทำงาน และปัจจัยที่ใช้เกื้อหนุนในการทำงาน พบว่า

พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีด้านสภาพความเป็นอยู่ ความสำเร็จในงาน สถานะทางอาชีพ ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ลักษณะของผู้นำ ความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน และ ความรับผิดชอบ

พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางด้านการได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร และ เงินเดือนและสวัสดิการ โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับสูงสุด คือ ด้านสภาพความเป็นอยู่ และมีความพึงพอใจเป็นอันดับต่ำสุด คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม อยู่ในระดับดี

๒. ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่ใช้หัวใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า อยู่ในระดับดี ยกเว้นปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือเท่านั้น ที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๓. ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่ใช้เกื้อหนุนในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ลักษณะของผู้นำ สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน สภาพชีวิตความเป็นอยู่ สถานะทางอาชีพ อยู่ในระดับดี ยกเว้นปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร และเงินเดือนและสวัสดิการเท่านั้น ที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอแนะให้ผู้บริหารควรปรับปรุงปัจจัยที่ใช้หัวใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ แนวทางที่ผู้วิจัยเสนอแนะ คือ ควรให้พนักงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นมากขึ้น ชมเชย ยกย่องพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดี และให้การยอมรับในความสามารถของพนักงาน

นอกจากนี้ผู้บริหารควรปรับปรุงปัจจัยที่ใช้เกื้อหนุนในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ปัจจัยที่ควรปรับปรุงคือ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร และปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยผู้บริหารควรแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบให้มีความเหมาะสมและชัดเจน ควรปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงานภายในโรงแรมให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งควรจัดเงินเดือนและสวัสดิการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น