

รายงานการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ
พนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล ธีวรงค์ชัย

ภาควิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ

สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

2538

หัวข้อวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก
ชื่อผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล ธีวรงค์ชัย
ภาควิชา การตลาด
คณะ วิทยาการจัดการ
สถาบัน ราชภัฏพิบูลสงคราม
ปีการศึกษา 2537

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกรวม 10 ด้าน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก 7 แห่ง โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า และสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเอฟและการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านรายได้
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายการบัญชี และฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ปรากฏว่า ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และในด้านนี้ยังพบว่า ฝ่ายแม่บ้านมีความแตกต่างกับฝ่ายต้อนรับ และฝ่ายต้อนรับแตกต่างกับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมที่ดำเนินงานมาแล้วมากกว่า 1 ปี และน้อยกว่า 1 ปี ปรากฏว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง และด้านความพึงพอใจในรายได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

Research Title Job Satisfaction of Hotel Employees in Phitsanulok
Name Asst. Prof. Dr. Phaisan Rewthongchai
Department Marketing
Faculty Management Science
Academic Year 1994

ABSTRACT

The purpose of this research was to study and compare the job satisfaction of 265 hotel employees in Phitsanulok. The samples composed of housekeeping department, front office department, accounting department and food and beverage department in 7 hotels and used proportion stratified random sampling method. The instrument employed in gathering data was a set of questionnaire. The statistics was used to analyze the data by percentage, means, standard deviation, F-test and t-test.

The results were as follows:

1. The overall job satisfaction of hotel employees was in moderate level. The highest satisfaction was the success in working. Next to it was job position and the lowest was income earning satisfaction.

2. When compared the satisfaction of the hotel staff from 4 departments; i.e. the front office, the housekeeping, the accounting and food and beverage departments, it showed that the security in working had a significant difference at 0.05 level. Additionally, it also found that the housekeeping department had difference from the front office and also the front office had difference from the food and beverage department.

3. Comparing the satisfaction on duty in a hotel of the employees identified according to the year of the hotels operated in Phitsanulok, for less than 1 year and more than 1 years revealed that the respective and promoting aspects as well as the satisfactory income of the employees had significant difference at 0.05 level.

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยการสนับสนุนและอนุเคราะห์จากโรงแรมไพลิน โรงแรมเทพนคร โรงแรมน่านเจ้า โรงแรมราชพฤกษ์ โรงแรมอมรินทร์นคร โรงแรมอมรินทร์ดาญ และโรงแรมทีโอแพลนด์ ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนพนักงานที่ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ศศิญา สุวรรณระฎ กรรมการผู้จัดการมูลนิธิเพื่อสถาบันการศึกษา วิชาการจัดการแห่งประเทศไทย รองศาสตราจารย์พรหมทีโด คุณาพันธุ์ ผู้จัดการทั่วไปมูลนิธิ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษา และสนับสนุนในด้านความรู้แนวความคิด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ อาจารย์คณินใจ นาสมใจ ที่ช่วยติดตามข้อมูลและให้กำลังใจด้วยดี ตลอดจน อาจารย์พิสิษฐ อินทสิงห์ ที่อนุเคราะห์ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC+ เจ้าของเอกสาร ตำรา และงานวิจัยทุกท่านที่ผู้วิจัยได้กล่าวนามในที่นี้และสถาบันราชภัฏศรีนุชสงคามที่สนับสนุนงบประมาณที่ใช้ในการวิจัย

ไพศาล วีรวงษ์

เมษายน 2538

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีนุชสงคาม
Pibulsongkram Rajabhat University

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
ABSTRACT	(2)
ประกาศนุญปกการ	(3)
สารบัญตาราง	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
กรอบแนวคิดในการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ข้อจำกัดของการวิจัย	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	7
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	8
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
สรุป	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	17
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	17
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
การวิเคราะห์ข้อมูล	19

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	20
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	34
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	34
วิธีดำเนินการวิจัย	34
สรุปผลการวิจัย	35
การอภิปรายผล	36
ข้อเสนอแนะ	38
บรรณานุกรม	40
ภาคผนวก	43
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัย	44
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	46

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
Pibulsongkram Rajabhat University

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนโรงแรม ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	17
2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความสำเร็จในการทำงาน	21
3 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	22
4 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	23
5 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	24
6 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความรู้ฝึกในการรับผิดชอบ	25
7 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านการปกครองของผู้นำระดับบัญชา	26
8 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานและผู้นำระดับบัญชา	27
9 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านรายได้	28
10 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	29

ตาราง	หน้า
11 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	30
12 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก รวมทุกด้าน	31
13 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ในทุก ๆ ด้าน โดยจำแนกตามฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายการบัญชี และฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม	32
14 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน มากกว่า 1 ปีและ น้อยกว่า 1 ปี ในทุก ๆ ด้าน	33

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยได้นำเงินตราต่างประเทศมาใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เป็นเพราะประเทศไทยมีชนบทรมนิยมประเพณี โบราณสถานอันเก่าแก่ ธรรมชาติป่าเขา และทิวทัศน์ที่สวยงาม ตลอดจนอุปนิสัยของคนไทยที่ให้ความอบอุ่นเป็นมิตรไมตรียิ้มแย้มแจ่มใส ส่วนนี้เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาเที่ยวและสัมผัสกับบรรยากาศสังคมที่สวยงามมากขึ้นในทุก ๆ ปี และประกอบกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนไทย ที่ให้ความสนใจต่อการท่องเที่ยวมากขึ้นทั้งในและนอกประเทศ ทำให้รัฐบาลได้บรรจุการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และคาดว่าจะสามารถทำรายได้เข้าประเทศทุก ๆ ปี โดยคาดว่าจะในปี 2539 จะสามารถทำรายได้ถึง 234,300 ล้านบาท และจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในประเทศไทยถึง 7.5 ล้านคน จากการพัฒนาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนี้ ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องได้มีการพัฒนาและขยายตัวให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นธุรกิจร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจการขนส่ง ตลอดจนธุรกิจการให้บริการอื่น ๆ ที่มีการเจริญเติบโตตามไปด้วย ในทางกลับกันปัญหาทางด้านการเมือง ความไม่สงบภายในประเทศและภายนอกประเทศ ปัญหาสภาวะและสิ่งแวดล้อม โรคเอดส์ ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ (อนาคตอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย, 2535:1)

จังหวัดพิษณุโลก เป็นจังหวัดที่ได้รับการยอมรับให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภาคเหนือตอนล่าง (แผนหลักพัฒนาการท่องเที่ยวพิษณุโลก สุโขทัย กำแพงเพชร ตาก พิจิตร, 2527:4-10) และได้มีการพัฒนาส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในทุก ๆ ด้าน เช่น การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม การส่งเสริมการศึกษา การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดข้างเคียง เช่น อุทยานแห่งชาติ ภูหินร่องกล้า อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ศรีสัชนาลัย และยังมีบริการระดับสถานศึกษาเป็นมหาวิทยาลัย เป็นที่ตั้งของหน่วยงานของรัฐและเอกชนในระดับเขต เป็นที่ตั้งของกองทัพภาคที่ 3 เป็นศูนย์กลางการเดินทางที่สำคัญและสะดวกสบายเพราะมีสนามบิน รถไฟ รถทัวร์ และมีถนนเชื่อมระหว่างภาคเหนือ

และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนั้น การขยายตัวของอุตสาหกรรมโรงแรมจึงเป็นส่วนหนึ่งของ การรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี ดังจะเห็นได้จาก จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดพิษณุโลกเพื่อการท่องเที่ยวในปี 2536 มีจำนวนทั้งสิ้น 1,108,070 คน และคาดว่าในปี 2537, 2538 และ 2539 จะมีจำนวน 1,064,381, 1,148,382 และ 1,232,385 คน ตามลำดับ (โครงการสำรวจสถิติการท่องเที่ยวในประเทศเขตภาคเหนือปี 2536, 2537: 36) จากสาเหตุดังกล่าวย่อมเป็นส่วนหนึ่งของ การมีส่วนทำให้ผู้ประกอบการให้ความสนใจและตัดสินใจลงทุนในธุรกิจโรงแรมเพิ่มขึ้น โดยมีทั้งผู้ลงทุนรายใหม่และเจ้าของโรงแรมเดิมที่ขยายกิจการของตนเองที่ใหญ่และทันสมัยขึ้น จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อการบริหารงาน ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญยิ่งต่อการสร้างความสำเร็จหรือความล้มเหลวให้กับ กิจการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว การแข่งขันที่รุนแรงประกอบด้วยสถานการณ์ที่หมกมุ่นไปในทิศทางที่ตรงกันข้าม มิฉะนั้นโดยปฏิบัติมา ย่อมจะเป็นเหตุทำให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการต้องคิดและพัฒนาภาคธุรกิจในการบริหารงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของกิจการตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ และในบรรดาปัจจัยทางการบริหารทั้งหมด บุคลากรซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างความสำเร็จและความล้มเหลวให้กับกิจการ การทำความเข้าใจต่อความรู้อีกที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของบุคลากร ที่ไม่มีสิ้นสุด และอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและ สภาพแวดล้อม ดังนั้น บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้วก็ได้ ฉะนั้นการบริหารจึงจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (ชาโรช บุญบุตร, 2535: 11)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แนวคิดมาจากทฤษฎีสององค์ประกอบของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) โดยได้เลือกปัจจัยที่ครอบคลุมเนื้อหาของกรวิจัยนี้ และได้กำหนดกรอบแนวคิดออกเป็น 10 ด้าน คือ (Herzberg, 1959)

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
4. ความพึงพอใจในตำแหน่ง
5. ความรู้สึกในการรับผิดชอบ

6. ความพึงพอใจการปกครองของผู้บังคับบัญชา
7. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
8. ความพึงพอใจในรายได้
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
10. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามฝ่ายที่พนักงานปฏิบัติ
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามระยะเวลาการที่ดำเนินงานของโรงแรม

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ปฏิบัติหน้าที่ต่างฝ่ายกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน
2. พนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงแรมที่มีระยะเวลาดำเนินงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งจะเป็แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของโรงแรมในด้านอื่น ๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 7 แห่ง ประกอบด้วย

- 2.1 โรงแรมโพดิน
- 2.2 โรงแรมเทพนคร
- 2.3 โรงแรมห้านเจ้า
- 2.4 โรงแรมราชพฤกษ์
- 2.5 โรงแรมอมรินทร์นคร
- 2.6 โรงแรมอมรินทร์ดาญาน
- 2.7 โรงแรมทีโอปแลนด์

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก
จำแนกตาม

3.1.1 ฝ่ายที่พนักงานปฏิบัติงานที่ ได้แก่

3.1.1.1 ฝ่ายแม่บ้าน

3.1.1.2 ฝ่ายต้อนรับ

3.1.1.3 ฝ่ายการบัญชี

3.1.1.4 ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

3.1.2 ระยะเวลาการดำเนินงานของโรงแรม ได้แก่

3.1.2.1 มากกว่า 1 ปี

3.1.2.2 น้อยกว่า 1 ปี

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ของพนักงาน
โรงแรม 10 ด้าน ได้แก่

3.2.1 ความสำเร็จในการทำงาน

3.2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

3.2.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

3.2.4 ความพึงพอใจในตำแหน่ง

3.2.5 ความรู้สึกในการรับผิดชอบ

3.2.6 ความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา

3.2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3.2.8 ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ

3.2.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.2.10 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยนี้มีข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถเข้าดำเนินการด้วยตนเองได้ เพราะทางโรงแรมเป็นผู้รับแบบสอบถามไปมอบให้แก่พนักงาน โดยมีฝ่ายบุคคลเป็นผู้ประสานในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ และข้อมูลที่ได้รับกลับคืนไม่ครบตามจำนวนที่มอบไว้ และส่วนหนึ่งขาดความสมบูรณ์ จึงทำให้ข้อมูลบางโรงแรมและบางฝ่ายไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ และอีกประการหนึ่งจำนวนการเข้าออกของพนักงานในแต่ละโรงแรมมีอัตราที่สูง จึงทำให้จำนวนพนักงานในแต่ละโรงแรมไม่แน่นอน และจำนวนประชากรที่ปรากฏในตารางที่ 1 จึงเป็นจำนวนโดยประมาณการของทางโรงแรมเท่านั้น

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานที่ประจำอยู่ในโรงแรมในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานของโรงแรมโพลิน โรงแรมเทพนคร โรงแรมน่านเจ้า โรงแรมราชพฤกษ์ โรงแรมอมรินทร์นคร โรงแรมอมรินทร์ธานี และโรงแรมทีโอแลนด์
2. โรงแรมที่มีระยะเวลาดำเนินการมาแล้วมากกว่า 1 ปี หมายถึง โรงแรมโพลิน โรงแรมเทพนคร โรงแรมน่านเจ้า โรงแรมราชพฤกษ์ และโรงแรมอมรินทร์นคร
3. โรงแรมที่มีระยะเวลาดำเนินงานมาแล้วน้อยกว่า 1 ปี หมายถึง โรงแรมทีโอแลนด์ และโรงแรมอมรินทร์ธานี
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมอย่างมีความสุข ซึ่งเกิดขึ้นจากการสนองต่อความต้องการในการทำงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ 10 ด้าน ดังนี้
 - 4.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ
 - 4.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน เมื่อปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ
 - 4.3 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง โอกาสที่พนักงานได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาต่อให้มีความรู้สูงขึ้นหรือและการได้รับพิจารณาความดีความชอบ

4.4 ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความพึงพอใจในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายที่ตรงกับความรู้ความสามารถ

4.5 ด้านความรู้ฝึกในงานที่รับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา โดยเปิดโอกาสให้มีอิสระในการแก้ปัญหาหรือรับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างเต็มที่

4.6 ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาได้ไว้ดุลยพินิจในการพิจารณาการใช้อำนาจในการเป็นผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

4.7 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อันแสดงถึงความสามารถในการทำงานร่วมกับทุกฝ่ายได้เป็นอย่างดี

4.8 ด้านความพึงพอใจในรายได้ หมายถึง ความพอใจในค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับ เช่น เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา เงินสวัสดิการประเภทต่าง ๆ

4.9 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่สามารถสร้างบรรยากาศในการทำงาน เช่น มีที่ทำงานที่สะอาด สะดวกสบาย มีวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

4.10 ด้านความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในอาชีพ ความมีอิสระเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและได้รับความเป็นธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Pibulsongkram Rajabhat University

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวความคิดในการประกอบการทำวิจัย ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอตามหัวข้อดังนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้พบว่า มีเนื้อหาที่มีความสัมพันธ์กับงานวิจัยนี้หลายเรื่อง ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเฉพาะในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับ ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

จรัส ไพโรจน์ (2528: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ในทางเป็นกลาง หรือในทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ถ้าหากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพสูง แต่ถ้าหากว่าความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบ การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพต่ำ

เทพพนม เมืองแมน และศรีง สุวรรณ (2529: 98) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง

ตาโรช บุญบุตร (2535: 11) ได้สรุปความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดี รู้สึกชอบ รัก สุขใจ เต็มใจ และยินดีของแต่ละบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ซึ่งความพึงพอใจเป็นผลมาจากตัวองงานและปัจจัยแวดล้อมของงานนั้น ความพึงพอใจของบุคคลไม่มีสิ้นสุด และอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม ดังนั้น บุคคลจึงมีโอกาสไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้วก็ได้ ฉะนั้น ผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ณรงค์ศักดิ์ กุบุญญอารักษ์ (2537: 13) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึก เจตคติ ซึ่งเป็นผลรวมจิตใจในแต่ละบุคคล ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ถ้ามีความรู้สึกที่ดีก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน และองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้างของหน่วยงาน ผู้บริหาร ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ และจิตใจภายใต้การตอบสนองของแต่ละบุคคล

ถนัดกิจ น่วมอินทร์ (2537: 9) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ในปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานให้สามารถทำงานนั้นด้วยความเต็มใจ และเกิดประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

กูด (Good, 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพสภาพ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ภิญโญ สาร (2517: 273-278) ได้แสดงความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรว่าขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่บุคคลากรจะได้รับโดยมีวิธีการให้ผลประโยชน์เพื่อเป็นการจูงใจให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ 8 ประการ ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ
2. โอกาสของบุคคลากรที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ
3. สภาพทางกายอันพึงปรารถนา
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ
5. ความพึงพอใจทางสังคม
6. การบริการทางสภาพของการทำงานให้สอดคล้องกับวิธีการที่บุคคลากรทำเป็นนิสัย

และตรงกับเจตคติของบุคคลากร

7. โอกาสในการมีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง
8. สภาพการทำงานหรือการอยู่ร่วมกันในองค์การ สิ่งจูงใจดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลากร กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง และเมื่อได้มาในสิ่งที่คุณต้องการและบุคคลากรจะเกิดความพึงพอใจ

จารุวรรณ เสวกรรม (2518 : 16) ได้กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานโดยทั่ว ๆ ไป ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้ก็ต่อเมื่องานนั้นสามารถสนองตอบต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ องค์ประกอบดังกล่าวจะเป็นแรงผลักดันให้มนุษย์ต้องดิ้นรน โดยมีความทะเยอทะยาน มีอารมณ์ มีความคิด ความหวัง และความภาคภูมิใจ และอีกประการหนึ่ง การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในองค์การหรือหน่วยงานนั้น ๆ ด้วย ถ้าหากหน่วยงานใดมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจในการทำงานมาก บุคคลในหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก บุคคลในหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก เพราะการจูงใจในการทำงานนั้นจะช่วยโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากรทำงาน ทุ่มเทความสามารถเพื่องานและหน่วยงาน มีความเต็มใจที่จะใช้พลังงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 403-406) ได้กล่าวว่ามนุษย์เรามีความต้องการที่คล้ายคลึงกัน ดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. ความพอใจในการทำงาน
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่องนับถือ
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ
6. การได้รับค่าจ้างโดยชอบธรรม
7. ความเสมอภาค
8. ความนุ่มนวล และแนบเนียน
9. การยอมรับนับถือ
10. ความพอใจในสภาพการทำงาน

พรรณราย ทวีพระประภา (2529: 75) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากทัศนคติต่าง ๆ ของคนงาน ในความหมายแคบ ๆ นั้น ทัศนคติเหล่านี้เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับงาน และเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบเฉพาะบางอย่าง เช่น ค่าจ้าง การบังคับบัญชา ความมั่นคงในการจ้าง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า การเอาใจใส่ในความสามารถของคนงาน การประเมินผลงานอย่างยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมในงาน การดำเนินการดับพด้นเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของคนงาน การปฏิบัติต่อคนงานอย่างยุติธรรมและ

อื่น ๆ แต่การที่จะทำความเข้าใจในเรื่องนี้อย่างสมบูรณ์ได้นั้น ต้องพิจารณาด้วยว่ายังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าว องค์ประกอบที่ควรนำมาพิจารณาว่ามีส่วนช่วยได้แก่ อายุ สุขภาพ อารมณ์ ความต้องการ และระดับความไฝ่ฝัน นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบอื่นอีก เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว สถานะทางสังคม การพักผ่อนหย่อนใจ กิจกรรมในองค์การต่าง ๆ เช่น สภาพ การเมือง หรือกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ ย่อมจะมีอิทธิพลไม่มากนักโดยต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลด้วย

ฮารี เพชรมุต (2529: 103) ได้สรุปผลงานวิจัยของนักจิตวิทยาจำนวนมากที่ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน โดยสรุปว่า บุคคลจะมีความพอใจเมื่อเขาได้รับผลตอบแทนมากกว่า เช่น ค่าแรงมากกว่า มีงานหลายอย่างให้ทำ มีอิสระในการทำงานมากกว่า มีโอกาสร่วมในการกำหนดนโยบายของบริษัทหรือองค์การ และความพึงพอใจนั้นก็เกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลที่มีผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ และความรู้สึกว่ายุติธรรมหรือไม่ และประการสุดท้าย ความพึงพอใจในเวลานั้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคล บุคคลบางคนมีความต้องการและสามารถสนองได้ แต่บางคนสนองความต้องการจำนวนเท่ากัน แต่ไม่รู้ถึงพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 394-395) ได้กล่าวถึง การจูงใจคนในการทำงานว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์หรือการตอบสนองความต้องการของคนงานแล้วการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบก็จะเป็นไปอย่างดี สำหรับการจูงใจคนงานนั้น ผู้บริหารสามารถเลือกใช้หรือเครื่องมือที่จะใช้ตอบสนองให้ถูกต้องกับชนิดของความต้องการที่คนงานมีอยู่ และควรพิจารณาในการให้น้ำหนักต่อสิ่งที่จะตอบสนองซึ่งจูงใจมากน้อยต่างกันตามความเหมาะสมด้วย เครื่องมือหรือสิ่งจูงใจที่ใช้มีดังนี้

1. เทคนิคในการควบคุม (Supervisory Techniques) อาจแบ่งออกได้ 2 วิธี คือ

1.1 แบบที่มีการเอาใจคนงาน (Positive Method) เป็นวิธีที่พยายามจัดให้มีสภาพของการทำงานที่เป็นอิสระที่จะช่วยให้คนที่ทำงานสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ แต่วิธีนี้ผลผลิตอาจจะไม่สูงขึ้นก็ได้ เพราะการให้เสรีมากเกินไปคนงานก็เกิดการเอาเปรียบ ค่าใช้จ่ายก็สูงมากเกินไป ดังนั้นวิธีการนี้ ควรจะต้องกระทำในขณะที่คนงานกำลังหาความพอใจตอบสนองควบคู่ไปกับการที่องค์การสามารถสนองตอบได้ด้วย ในกรณีนี้ขวัญของคนงานก็จะสูงและผลผลิตก็สูงด้วย

1.2 แบบไม่มีการเอาใจคนงาน (Negative Method) วิธีนี้จะทำให้ขวัญของคนงานต่ำ องค์การอาจจะได้ผลผลิตสูงขึ้นได้ แต่ผลผลิตที่สูงจะมีได้ก็แค่ระยะสั้น ถ้าคนงานมี

โอกาสดีของงานใหม่แล้วเขาจะปิดพิ้วและลาออก ซึ่งทำให้องค์การเสียกำลังคนและขาดความสำเร็จในระยะยาวเป็นแน่นอน

2. การใช้อำนาจหน้าที่ (Authority) การใช้อำนาจหน้าที่ในองค์การโดยปกติมักจะมี ความหมายในทางที่ไม่ดี แต่อำนาจหน้าที่จะคงเป็นสิ่งที่จำเป็นในทุกกรณี แต่ถ้าหากใช้อำนาจ หน้าที่ที่กว้างขนาดที่เหมาะสมหรือใช้ผิดก็จะถึงขั้นแล้ว อาจจะกระทบต่อขวัญของคนงานได้

3. การให้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินเดือนและโบนัส หรืออาจให้ในทางอ้อม เช่น การ ให้สวัสดิการ การให้บริการด้านอาหาร ที่พัก เป็นต้น

4. ผลตอบแทนอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่

4.1 การให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

4.2 การให้วิธีปกครองแบบพ่อกับลูก

4.3 การให้เกียรติและถือเป็นที่นับหน้าถือหน้ากับคนงาน

4.4 การจัดให้งานมีลักษณะที่จะตอบสนองความต้องการทางใจของคนงานได้

4.5 การให้มีส่วนร่วมในการบริหาร

4.6 การใช้วิธีการจัดการโดยยึดถือที่วัตถุประสงค์

โยเดอร์ และคนอื่น ๆ (Yoder and Others, 1958 : 6) ได้แสดงความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความพึงพอใจต่องานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติ งานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลในหน่วยงานจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ ทำ เมื่อผลงานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุ และจิตใจ และจะต้องสามารถตอบสนอง ความต้องการของเขาได้นั้น หมายถึง การลดความพึงเครียดในการทำงานให้น้อยลง แต่ถ้ามี ความเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งความเครียดเป็นผลมาจากความ ต้องการของมนุษย์ เมื่อใดมนุษย์ได้รับการตอบสนองที่ต้องการความเครียดก็จะลดลง ซึ่ง เป็นผลทำให้เกิดเป็นความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 253 - 258) ผู้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจคน งานเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ดังนี้

1. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะมีใช้แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของ ความสำคัญ

มาสเตอร์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับความต้องการ ตามลำดับจากต่ำไปสูง ซึ่งมีลำดับชั้น 5 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการทางสรีรวิทยา (Physiological Needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs)
3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs)
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs)
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self Actualization Needs)

เฮอริเบอร์ก ผู้คิดค้นทฤษฎีสององค์ประกอบของการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางและมีชื่อเรียกแตกต่างกัน คือ Motivation Maintenance Theory หรือ Dual Factor Theory หรือ Motivation - Hygiene Theory ทฤษฎีนี้เริ่มต้นจากการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลเวเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งได้พบสิ่งที่เป็นมูลเหตุจูงใจในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 2 องค์ประกอบ คือ (Herzberg, 1959 : 113-114)

1. องค์ประกอบแรงจูงใจ (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจทำงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จในงาน
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะของงาน
- 1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

2. องค์ประกอบค่าจูง (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค่าจูง เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม หรือส่วนประกอบของงาน หากขาดปัจจัยนี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่แม้ว่าจะมีปัจจัยนี้อยู่ก็ยืนยันไม่ได้ว่า จะเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

- 2.1 เงินเดือน
- 2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
- 2.4 สถานะของอาชีพ
- 2.5 นโยบายและการบริหาร

2.6 สภาพการทำงาน

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว

2.8 ความมั่นคงในงาน

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา

กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยสูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยต่ำใจ เป็นปัจจัยที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกไม่พอใจต่อการทำงาน แต่ก็ไม่สามารถจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ดังนั้นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงมีไว้ซึ่งที่ป็นตรงกันข้าม แต่เป็นปัจจัยที่มีความแตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษารายงานวิจัยพบว่า มีงานวิจัยที่มีความสัมพันธ์กับการวิจัยในหลายเรื่อง ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

วรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์ (2533) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลของโรงแรมชั้นนำพิเศษในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล การจ่ายผลตอบแทน และเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของโรงแรมในด้านต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า

1. การสรรหาและคัดเลือกพนักงานของแต่ละโรงแรมคล้ายคลึงกัน โดยมีการใช้ระบบคุณธรรมและระบบอุปถัมภ์ในระดับใกล้เคียงกัน

2. อัตราเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานที่ว่า อัตราการเข้าออกจากงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนที่ได้รับ

3. การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของโรงแรมปรากฏว่า กลุ่มพนักงานระดับบริหารมีทัศนคติในเชิงบวกต่อการบริหารงานด้านการสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล ตลอดจนการจ่ายผลตอบแทนมากกว่ากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เสรี ชูบุญส่ง (2534) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ในเขตภาคเหนือ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง

- 2.6 สภาพการทำงาน
- 2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว
- 2.8 ความมั่นคงในงาน
- 2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา

กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยมุ่งใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค่าจูน เป็นปัจจัยที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกไม่พอใจต่อการ ทำงาน แต่ก็ไม่สามารถจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ดังนั้นปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงมีสิ่งที่เป็นตรงกัน ข้าม แต่เป็นปัจจัยที่มีความแตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษารายงานวิจัยพบว่า มีงานวิจัยที่มีความสัมพันธ์กับการวิจัยนี้หลายเรื่อง ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

วรรณวิมล อัมรินทร์นคราห์ (2533) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบการ บริหารงานบุคคลของโรงแรมชั้นนำพิเศษในกรุงเทพมหานคร ซึ่ง เปรียบเทียบเกี่ยวกับการสรรหาและคัดเลือกบุคคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล การจ่าย ผลตอบแทน และเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติที่มี ต่อการบริหารงานบุคคลของโรงแรมในด้านต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า

1. การสรรหาและคัดเลือกพนักงานของแต่ละโรงแรมคล้ายคลึงกัน โดยมีการใช้ ระบบคุณธรรมและระบบอุปถัมภ์ในระดับใกล้เคียงกัน
2. อัตราเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความถี่ของพนักงานที่ว่า อัตราการเข้าออกจากงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนที่ได้รับ
3. การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของโรงแรม ปรากฏว่า กลุ่มพนักงานระดับบริหารมีทัศนคติในเชิงบวกต่อการบริหารงานด้านการสรรหา และคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล ตลอดจนการจ่ายผลตอบแทนมากกว่ากลุ่ม พนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เสรี ชูบุญส่ง (2534) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ในเขตภาคเหนือ ผล การวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านปรากฏว่าทุกด้านมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เว้นแต่ด้านความ
รับผิดชอบด้านเดียวเท่านั้นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และด้านความพอใจในรายได้ และ
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

สาโรช บุญบุตร (2535) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน
สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด กรมประชาสัมพันธ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับของ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประชากรในการศึกษา ประกอบด้วยประชาสัมพันธ์จังหวัด
นักประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่งานโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่ธุรการ และเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด
จำนวน 215 คน มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับสูง ในด้านความสำเร็จในการทำงาน
การได้รับการยอมรับนับถือ ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ความรู้สึกในความรับผิดชอบ
และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ความพึง
พอใจในรายได้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ประชุม สุวัठी (2536: 12-16) ได้สรุปผลการวิจัยแรงงานที่มีและที่ขาดแคลน
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งเริ่มทำการวิจัยในปลายปี 2534 ต่อเนื่องกับปี 2535 และ
ศึกษาเพิ่มเติมในปี 2535 ต่อเนื่องปี 2536 ผลวิจัยพบว่า ในปี 2536 ธุรกิจที่พักรวม
ต้องการแรงงานเพิ่มอีก 28,000 คน หรือเพิ่มประมาณ 8% จากปี 2535 ปี 2537 เพิ่ม
ประมาณ 30,000 คน หรือเพิ่ม 8.5 % จากปี 2535 และตำแหน่งที่มีความต้องการเรียง
ลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ต้องการพนักงานเสิร์ฟอาหารมากที่สุด ต่อไปคือ พนักงานทำ
ความสะอาดห้องพัก แคชเชียร์ ช่างไฟฟ้า พนักงานในครัว ช่างซ่อมทั่วไป พนักงานทำ
บัญชี พนักงานขาย พนักงานประชาสัมพันธ์ พ่อครัว และเจ้าหน้าที่ต้อนรับ ตามลำดับ
ความต้องการลดทอนมาตั้งแต่ห้าพันกว่าคนจนถึงหนึ่งพันกว่าคนในปี 2537

รังสรรค์ ถึงสุข (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานช่าง เขตโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 4 มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอ
ใจในการทำงานของพนักงานช่างในเขตโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 4 จาก 10 จังหวัด ได้กลุ่ม
ตัวอย่างรวม 116 คน โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการ
ทดสอบค่าที (t - test) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานช่าง โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ และต่ำสุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานช่างตอนใน และช่างตอนนอก พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานช่างตามประเภทการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปี ขึ้นไป พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านรายได้ สวัสดิการ ค่าตอบแทน นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์การปฏิบัติงาน 10 ด้าน ตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ วุฒิการศึกษาและตำแหน่งงาน ปรากฏว่าผู้มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้ทำงานตำแหน่งประจำสัมพันธ์จังหวัดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่พนักงานโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดและนักประชาสัมพันธ์ เป็นบุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำสุด

ณรงค์ศักดิ์ อุบุญอุษาวัชร (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิทยากรวิทยาลัยพยาบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีประชากรจำนวน 180 คน มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า

1. วิทยากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. วิทยากรที่มีอายุสูงกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนวิทยากรที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30-40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง
3. วิทยากรที่ทุกวุฒิการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
4. วิทยากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน
5. วิทยากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน
6. มีปฏิสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างอายุและวุฒิการศึกษาต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิทยากรโดยรวม

ถนัดกิจ น่วมอ่อน (2537) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตพิเศษอุบล ภาคเหนือรวม 10 ด้าน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร จำนวน 313 คน มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้าน การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ จำแนกตามประสบการณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ที่สังกัดกอง ปรากฏว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เฮร์ตเบอร์ก (Herzberg, 1959) ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน เพื่อหาว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และอะไรเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อได้มีการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์แล้วพบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมี 5 ประการ ได้แก่ การได้รับความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ เงินเดือน โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ฐานะอาชีพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การในทศงาน นโยบาย และการบริหารงานของบริษัท สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย และชีวิตส่วนตัว

สรุป

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรย่อมเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ดังจะเห็นได้จากอัตราการเข้าออกจากราน ย่อมมีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนที่ได้รับ แต่บุคลากรจะมีโอกาสไม่พึงพอใจในสิ่งที่ตนเองเคยพึงพอใจมาก่อนได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องทำการสำรวจเพื่อทำความเข้าใจถึงความต้องการและพึงพอใจของบุคลากรอยู่เสมอ เพื่อให้การบริหารบุคคลมีประสิทธิภาพ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้วิธีสำรวจ (Survey Method) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก 7 แห่ง จำนวน 1,029 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก 7 แห่ง และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จำนวนร้อยละ 30 จากพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายบัญชีและฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คนดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนโรงแรม ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	โรงแรม	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	โรงแรมโพดิน	155	15.06	46	17.36
2	โรงแรมเทพนคร	70	6.80	12	4.53
3	โรงแรมน่านเจ้า	87	8.45	26	9.81
4	โรงแรมราชพฤกษ์	120	11.66	37	13.96
5	โรงแรมอมรินทร์นคร	127	12.34	25	9.43
6	โรงแรมอมรินทร์ตากูน	290	28.18	53	20.00
7	โรงแรมท็อปแลนด์	180	17.49	66	24.91
	รวม	1,029 *	100.00	265	100.00

* จำนวนประชากรโดยประมาณการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านความพึงพอใจ ในรายได้และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความสำคัญ 3 ระดับ

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะเครื่องมือที่ใช้ตั้งควาหามาจากแบบสอบถามของสาโรช บุญบุตร(2535) ทัศนกิจ น่วมอินทร์(2537) รังสรรค์ ถึงสุข (2537) และ ณรงค์ศักดิ์ ตูมฉายอารักษ์ (2537)

2.2 จัดทำร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2.3 นำร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงจัดพิมพ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือจากทางสถาบันวารสารวิทยุคมนาคม ถึงผู้จัดการทั่วไป เพื่อขออนุญาตจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม

2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้วทางโรงแรมเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานตามจำนวน และฝ่ายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนภายใน 10 วัน

3. เมื่อครบกำหนดคืนหมายกับทางโรงแรมแล้ว ผู้วิจัยเป็นผู้ติดตามขอรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC Studentware ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รวบรวมได้
2. วิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้วยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเลขคณิตใช้เกณฑ์ ดังนี้

2.34 - 3.00	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูง
1.67 - 2.33	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.00 - 1.66	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำ
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามฝ่ายที่พนักงานปฏิบัติ ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test)
5. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามระยะเวลาที่ดำเนินงาน มากกว่า 1 ปี และน้อยกว่า 1 ปี ด้วยการทดสอบ ค่าที (t-test)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิษณุโลก
Pibulsongkram Rajabhat University

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามฝ่ายที่พนักงานปฏิบัติ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงานของโรงแรมมากกว่า 1 ปี และน้อยกว่า 1 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ดังปรากฏตามตาราง 2 - 12

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความพึงพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่	2.26	0.53	ปานกลาง
2	ความพึงพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานพิเศษที่ได้รับมอบหมาย	2.24	0.54	ปานกลาง
3	ความพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	2.29	0.60	ปานกลาง
4	ความพึงพอใจที่สามารถใช้สติปัญญาแก้ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ประจำได้เป็นผลสำเร็จ	2.25	0.50	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.26	0.40	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ สำหรับข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อ 3 ความพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.29$) รองลงมาคือ ข้อ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ($\bar{X} = 2.26$) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานพิเศษที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 2.24$)

๖
๖๖๗.๙๕๐๙๒
๗๙๘๐
๘.๕

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ			
1	ความพึงพอใจที่ได้รับการยกย่องเชิดชูในความรู้และการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	2.22	0.50	ปานกลาง
2	ความพึงพอใจที่เป็นสมาชิกที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน	2.22	0.53	ปานกลาง
3	ความพึงพอใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่ว่ามีเกียรติมีศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	2.17	0.51	ปานกลาง
4	ความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่สำคัญให้ปฏิบัติ	2.29	0.56	ปานกลาง
5	ความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานที่ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	2.08	0.58	
	รวมเฉลี่ย	2.19	0.37	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ สำหรับข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อ 4 ความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่สำคัญให้ปฏิบัติ รองลงมาคือ ข้อ 1 และ 2 ความพึงพอใจที่ได้รับการยกย่องเชิดชูในความรู้และการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และความพึงพอใจที่เป็นสมาชิกที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 2.22$) เท่ากัน ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ข้อ 5 ความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานที่ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}=2.08$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน และให้โอกาสพัฒนาตนเอง	2.27	0.57	ปานกลาง
2	ความพึงพอใจที่ได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานมากขึ้น	2.21	0.54	ปานกลาง
3	ความพึงพอใจที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่	2.14	0.60	ปานกลาง
4	ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เป็นไปตามลำดับของสายการบังคับบัญชา	2.07	0.51	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.18	0.43	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ สำหรับข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อ 1 ความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและให้โอกาสพัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 2.27$) รองลงมาคือ ข้อ 2 ความพึงพอใจที่ได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานมากขึ้น ($\bar{X} = 2.21$) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ข้อ 4 ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งที่เป็นไปตามลำดับของสายการบังคับบัญชา ($\bar{X}=2.07$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน			
1	ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบมีลักษณะท้าทายทำให้อยากปฏิบัติหน้าที่	2.19	0.58	ปานกลาง
2	ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายงานที่มีความสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ	2.22	0.54	ปานกลาง
3	ความพึงพอใจที่มีโอกาสได้ศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่	2.33	0.57	ปานกลาง
4	ความพึงพอใจที่มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานประจำ และงานพิเศษอื่น ๆ	2.19	0.57	ปานกลาง
5	ความพึงพอใจต่องานในหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	2.12	0.56	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.21	0.41	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ความพึงพอใจในตำแหน่งอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ สำหรับข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อ 3 ความพึงพอใจที่มีโอกาสได้ศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ ($\bar{X} = 2.33$) รองลงมาคือ ข้อ 2 ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายงานที่มีความสอดคล้องกับความรู้และความสามารถ ($\bar{X} = 2.22$) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ ข้อ 5 ความพึงพอใจต่องานในหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{X}=2.12$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความรู้ฝึกในการรับผิดชอบ

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านความรู้ฝึกในการรับผิดชอบ			
1	ความพึงพอใจต่ออำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่ง	2.18	0.56	ปานกลาง
2	ความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมายที่มีความชัดเจน	2.14	0.55	ปานกลาง
3	ความพึงพอใจที่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน	2.08	0.54	ปานกลาง
4	ความพึงพอใจที่มีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	2.09	0.53	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.12	0.39	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความรู้ฝึกในการรับผิดชอบส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ความพึงพอใจในด้านความรู้ฝึกในการรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ สำหรับข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อ 1 ความพึงพอใจต่ออำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่ง ($\bar{X} = 2.18$) อันดับรองลงมาคือ ข้อ 2 ความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมายที่มีความชัดเจน ($\bar{X} = 2.14$) ส่วนอันดับต่ำสุดคือ ข้อ 3 ความพึงพอใจที่มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของหน่วยงาน ($\bar{X} = 2.08$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านการปกครองของผู้นักดับบัญชี

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านการปกครองของผู้นักดับบัญชี ความพึงพอใจเกี่ยวกับการพิจารณาความดี ความชอบของผู้นักดับบัญชี	2.06	0.62	ปานกลาง
2	ความพึงพอใจที่ผู้นักดับบัญชีได้มอบหมายงาน ที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ	2.17	0.52	ปานกลาง
3	ความพึงพอใจที่ได้รับความเป็นธรรมในการให้ โอกาสทำงานพิเศษต่าง ๆ	2.02	0.62	ปานกลาง
4	ความพึงพอใจที่ผู้นักดับบัญชีได้รับปริมาณ งานให้เหมาะสมกับพนักงาน	2.00	0.62	ปานกลาง
5	ความพึงพอใจที่ผู้นักดับบัญชีได้ให้ความ เสมอภาคแก่ผู้ร่วมงานทุกคน	2.09	0.63	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.07	0.45	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านการปกครองของผู้นักดับบัญชี โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านการบริหารงานของผู้นักดับบัญชีอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ สำหรับข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อ 2 ความพึงพอใจที่ผู้นักดับบัญชีได้มอบหมายงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 2.17$) อันดับรองลงมา คือ ข้อ 5 ความเสมอภาคแก่ผู้ร่วมงานทุกคน ($\bar{X} = 2.09$) สำหรับอันดับต่ำสุด คือ ข้อ 3 ความพึงพอใจที่ผู้นักดับบัญชีได้รับปริมาณงานให้เหมาะสมกับพนักงาน ($\bar{X} = 2.00$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา			
1	ความพึงพอใจที่ได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชาในโอกาสต่าง ๆ	2.24	0.60	ปานกลาง
2	ความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและช่วยเหลืองานด้านต่าง ๆ แก่หน่วยงาน	2.12	0.95	ปานกลาง
3	ความพึงพอใจที่มีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	2.09	0.56	ปานกลาง
4	ความพึงพอใจที่ได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	2.14	0.57	ปานกลาง
5	ความพึงพอใจที่ได้รับคำแนะนำและช่วยเหลือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	2.20	0.61	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.16	0.40	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ สำหรับข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อ 1 ความพึงพอใจที่ได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชาในโอกาสต่าง ๆ ($\bar{X} = 2.24$) อันดับรองลงมาคือข้อ 5 ความพึงพอใจที่ได้รับคำแนะนำและช่วยเหลือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 2.20$) สำหรับอันดับต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 3 ความพึงพอใจที่มีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.09$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านรายได้

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านรายได้				
1	ความพึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับกับภาวะการครองชีพในปัจจุบัน	1.61	0.67	ต่ำ
2	ความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ปฏิบัติ	1.72	0.64	ปานกลาง
3	ความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับ	1.84	0.62	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	1.72	0.54	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านรายได้ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ข้อ 1 ความพึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับกับภาวะการครองชีพในปัจจุบัน อยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 1.61$) สำหรับข้อ 3 ความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.84$) และข้อ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.72$)

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดังกล่าว
Pibulsongkram Rajabhat University

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในการจัดและการให้บริการเกี่ยวกับ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่	2.02	0.56	ปานกลาง
2	ความพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานอยู่	2.16	0.56	ปานกลาง
3	ความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงาน แบบเป็นกันเอง	2.22	0.57	ปานกลาง
4	ความพึงพอใจในการจัดและการให้บริการเกี่ยวกับ วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่	1.98	0.59	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.10	0.43	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ สำหรับข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อ 3 ความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงานแบบเป็นกันเอง ($\bar{X} = 2.22$) อันดับรองลงมาคือ ข้อ 2 ความพึงพอใจในสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ ($\bar{X} = 2.16$) ส่วนอันดับต่ำสุดคือ ข้อ 4 ความพึงพอใจในการจัดและการให้บริการเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 1.98$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านความความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน			
1	ความพึงพอใจในความปลอดภัยเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	2.12	0.56	ปานกลาง
2	ความพึงพอใจในความมั่นคงต่อตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	2.00	0.50	ปานกลาง
3	ความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่มีการโยกย้ายอย่างมีระบบแบบแผน	1.92	0.42	ปานกลาง
4	ความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและให้หลักประกันในการปฏิบัติงาน	2.05	0.53	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.02	0.38	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านความความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ สำหรับข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อ 1 ความพึงพอใจในความปลอดภัยเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 2.12$) อันดับรองลงมาคือข้อ 4 ความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและให้หลักประกันในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.05$) อันดับต่ำสุดคือ ข้อ 3 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่มีการโยกย้ายอย่างมีระบบแบบแผน ($\bar{X} = 1.92$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก รวมทุกด้าน

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านความสำเร็จในการทำงาน	2.26	0.40	ปานกลาง
2	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	2.19	0.37	ปานกลาง
3	ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	2.18	0.43	ปานกลาง
4	ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	2.21	0.41	ปานกลาง
5	ด้านความรู้สึกในการรับผิดชอบ	2.12	0.39	ปานกลาง
6	ด้านความพึงพอใจในการปกครองของ ผู้บังคับบัญชา	2.07	0.45	ปานกลาง
7	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	2.16	0.40	ปานกลาง
8	ด้านความพึงพอใจในรายได้	1.72	0.54	ปานกลาง
9	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.10	0.43	ปานกลาง
10	ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	2.02	0.36	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก รวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 2.26$) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 2.21$) ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านความพึงพอใจในรายได้ ($\bar{X} = 1.72$)

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมใน
จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติ ดังปรากฏในตาราง 13

ตาราง 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัด
พิษณุโลก ในทุก ๆ ด้าน โดยจำแนกตามฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายการ
บัญชี และฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	ฝ่ายแม่บ้าน		ฝ่ายต้อนรับ		ฝ่ายการบัญชี		ฝ่ายอาหารและ เครื่องดื่ม		F	P-Value
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	ด้านความสำนึกในการทำงาน	2.23	0.33	2.30	0.43	2.22	0.37	2.17	0.45	0.54	0.66
2	ด้านการให้บริการยอมรับไม่เชื่อ	2.16	0.32	2.18	0.39	2.30	0.37	2.17	0.39	1.78	0.15
3	ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	2.16	0.34	2.13	0.46	2.23	0.51	2.19	0.45	0.60	0.62
4	ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	2.13	0.40	2.29	0.40	2.22	0.44	2.23	0.40	1.60	0.19
5	ด้านความรู้ฝึกในการรับผิดชอบ	2.08	0.31	2.07	0.43	2.31	0.46	2.14	0.38	1.49	0.22
6	ด้านความพึงพอใจในการปกครอง ของผู้น้องระดับบัญชา	2.14	0.38	1.98	0.49	2.07	0.46	2.06	0.48	1.27	0.29
7	ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงานและผู้น้องระดับบัญชา	2.10	0.36	2.30	0.39	2.17	0.42	2.18	0.44	0.74	0.53
8	ด้านความพึงพอใจในรายได้	1.74	0.53	1.73	0.62	1.66	0.55	1.74	0.49	0.28	0.84
9	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.08	0.35	2.06	0.40	2.13	0.50	2.11	0.46	0.23	0.88
10	ด้านความมั่นคงปลอดภัย ในการทำงาน	2.05	0.30	1.92	0.40	1.98	0.47	2.05	0.38	2.64	0.04*

* กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 13 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมใน
จังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายการบัญชี และฝ่ายอาหาร
และเครื่องดื่ม พบว่า ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีความแตกต่าง
กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และยังพบว่าในด้านนี้ฝ่ายแม่บ้านมีความแตกต่างกับฝ่าย
ต้อนรับ และฝ่ายต้อนรับแตกต่างกับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มีความ
แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามระยะเวลาที่ดำเนินงานมากกว่า 1 ปี และน้อยกว่า 1 ปี ดังปรากฏในตาราง 14

ตาราง 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน มากกว่า 1 ปีและ น้อยกว่า 1 ปี ในทุก ๆ ด้าน

ข้อ	การปฏิบัติหน้าที่	มากกว่า 1 ปี		น้อยกว่า 1 ปี		t	P-Value
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	2.27	0.40	2.25	0.39	0.23	0.82
2	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	2.13	0.38	2.27	0.34	3.21	0.00 *
3	ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	2.09	0.43	2.28	0.42	3.58	0.00 *
4	ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	2.20	0.41	2.23	0.42	0.59	0.56
5	ด้านความรู้สึกในการรับผิดชอบ	2.13	0.37	2.11	0.41	0.46	0.64
6	ด้านความพึงพอใจในการปกครอง ของผู้บังคับบัญชา	2.05	0.42	2.09	0.48	0.78	0.44
7	ด้านความขัดแย้งระหว่าง เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	2.14	0.40	2.18	0.41	0.66	0.51
8	ด้านความพึงพอใจในรายได้	1.79	0.59	1.64	0.45	2.32	0.02 *
9	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.11	0.40	2.07	0.46	0.78	0.44
10	ด้านความมั่นคงปลอดภัย ในการทำงาน	2.02	0.35	2.02	0.37	0.02	0.98

* กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 14 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานโรงแรม กลุ่มที่ดำเนินงานมาแล้วมากกว่า 1 ปี และน้อยกว่า 1 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านอื่น ๆ ของพนักงานโรงแรมทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติ
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ตามระยะเวลาที่ดำเนินงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกจำนวน 7 แห่ง ได้แก่ โรงแรมโพธิ์น โรงแรมเทพนคร โรงแรมบ้านเจ้า โรงแรมราชพฤกษ์ โรงแรมอมรินทร์นคร โรงแรมอมรินทร์อาภา และโรงแรมทีโอปแลนด์ จำนวน 1,029 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน จำนวนร้อยละ 30 จากจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายการบัญชี และฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 265 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ โดยสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก รวม 10 ด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำหนังสือจากสถาบันราชภัฏพิษณุโลกส่งความถึงผู้จัดการทั่วไป เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้รับอนุญาตแล้วทางโรงแรมได้มอบให้ฝ่ายบุคคลดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานตามจำนวนและฝ่ายที่กำหนดไว้ โดยผู้วิจัยเป็นผู้ติดตามขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองภายใน 10 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้วยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ
พนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามตำแหน่งด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมใน
จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน ด้วยการทดสอบค่าที (t-test)

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก
ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่

1.1 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัด
พิษณุโลก ด้านความสำเร็จในการทำงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อปรากฏว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัด
พิษณุโลก ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อปรากฏว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัด
พิษณุโลก ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อปรากฏว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัด
พิษณุโลก ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อปรากฏว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัด
พิษณุโลก ด้านความรู้ฝึกในการรับผิดชอบ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อปรากฏว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.6 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัด
พิษณุโลก ด้านการปกครองของผู้นบังคับบัญชาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อปรากฏว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.7 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัด
พิษณุโลก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้นบังคับบัญชา โดยส่วนรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.8 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัด
พิษณุโลก ด้านรายได้ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า
ความพึงพอใจต่อเงินเดือนก็ได้รับกับภาวะการครองชีพในปัจจุบัน อยู่ในระดับต่ำ สำหรับข้ออื่น ๆ
ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.9 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัด
พิษณุโลก ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อปรากฏว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.10 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัด
พิษณุโลก ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.11 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัด
พิษณุโลก โดยส่วนรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัด
พิษณุโลก จำแนกตามฝ่ายที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ ฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายการ
บัญชี และฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ปรากฏว่า ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีความ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และในด้านนี้ยังพบว่า พนักงานฝ่ายแม่บ้านมีความ
แตกต่างกันกับพนักงานฝ่ายต้อนรับ และฝ่ายต้อนรับแตกต่างกันกับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัด
พิษณุโลก ของกลุ่มโรงแรมที่ดำเนินงานมาตัวมากกว่า 1 ปี และน้อยกว่า 1 ปี ปรากฏว่า ใน
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความพึงพอใจใน
รายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน
ด้านอื่น ๆ ของพนักงานโรงแรมทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรม
ในจังหวัดพิษณุโลก มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. พนักงานของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ โดย
ส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เสวี จุบุญส่ง (2534) ที่
ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีวิศกษาระบายเชิงแห่งประเทศไทย
กรมประชาตัมพันธ์ ในเขตภาคเหนือ รั้งสวรรค์ ถึงสุข (2537) ศึกษาความพึงพอใจในการ

ทำงานของพนักงานช่างเทคนิคโทรศัพทภูมิภาคที่ 4 ณรงค์ศักดิ์ คุบบุญญอารักษ์ (2537) ศึกษาความพึงพอใจการปฏิบัติงานของวิทยากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ ธนศักดิ์ น่วม่อน (2537) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตพิษณุโลก ภาคเหนือ ซึ่งทั้งหมดเป็นการศึกษาในหน่วยงานของรัฐทั้งสิ้น แต่การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในโรงแรมเอกชน และผลการวิจัยก็ยังมีผลสอดคล้องกัน นั้นย่อมแสดงว่า ไม่ว่าจะเป็หน่วยงานของรัฐหรือเอกชน ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปานกลาง และในกรณีอาจจะเนื่องมาจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ จึงมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง ไม่ว่าจะเป็ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าและพอใจในตำแหน่งงาน ความรู้สึกในการรับผิดชอบ และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และผลจากการศึกษายังสอดคล้องกับ จรัส โพธิ์จันทร์ (2528: 17) ที่ว่า ความรู้สึกของบุคลากรอาจจะเป็นความรู้สึกในทางบวก ในทางเป็นกลาง หรือในทางลบ ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้ไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ถ้าความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวกการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพสูง แต่ถ้าความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบ ประสิทธิภาพของงานจะต่ำ แต่สำหรับความรู้สึกของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในระดับปานกลาง นั้นย่อมแสดงว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจึงไม่สูงไม่ต่ำ ดังนั้นถ้าผู้ประกอบการโรงแรมต้องการให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน จึงต้องพัฒนาและปรับระดับความต้องการของพนักงานให้เอื้อเอียงไปในทางบวก

สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านรายได้ โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับกับภาวะการครองชีพในปัจจุบันเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่อยู่ในระดับต่ำ ในประเด็นนี้อาจจะเนื่องมาจากโรงแรมส่วนใหญ่ยังมีการจ่ายเงินเดือนแก่พนักงานในระดับต่ำ ซึ่งขัดแย้งกับสภาวะการครองชีพและอาชีพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสวี ฐบุญสง (2534) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในรายได้ของบุคลากรในสถานวิทย์แห่ง ประเทศไทยว่าอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน และสำหรับผลการวิจัยของประทุม สุวดี (2536: 12-16) เกี่ยวกับแรงงานที่มีและขาดแคลนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า ธุรกิจโรงแรมมีความต้องการพนักงานเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี ถ้าพิจารณาเฉพาะตำแหน่งที่มีความต้องการตามลำดับมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟอาหาร พนักงานทำความสะอาดห้องพัก แคชเชียร์ ช่างไฟฟ้า พนักงานในครัว ช่างซ่อมทั่วไป พนักงานบัญชี พนักงานขาย พนักงานประชาสัมพันธ์ พ่อครัว และเจ้าหน้าที่ต้อนรับ ดังนั้น จังหวัดพิษณุโลกเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการขยายตัวทางอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมในอัตราที่สูง แต่การเตรียมการเรื่องของบุคลากรที่จะสนอง

ตอบยังอยู่ในระดับต่ำ จึงอาจจะเป็นสาเหตุให้เกิดการขาดแคลนกำลังคนในอนาคตได้ ด้วยเหตุนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง จะต้องร่วมกันป้องกันและแก้ไข ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในระยะเวลาอันใกล้นี้

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกที่ ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายการบัญชี และฝ่ายอาหาร และเครื่องดื่ม พบว่า ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะฝ่ายแม่บ้านมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันกับฝ่ายต้อนรับ และฝ่ายต้อนรับมีความพึงพอใจแตกต่างกับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้อาจจะเป็น เพราะพนักงานที่ทำงานอยู่ต่างฝ่ายกันย่อมจะมีความรู้สึกในลักษณะของงานที่ทำแตกต่างกัน โดยเฉพาะความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และสิ่งที่แต่ละฝ่ายได้รับนอกเหนือจากปกติ

3. จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกที่ปฏิบัติ หน้าที่อยู่ในโรงแรมที่ดำเนินการมาแล้วมากกว่า 1 ปี และน้อยกว่า 1 ปี พบว่า ความพึงพอใจใน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความพึงพอใจใน รายได้ มีความแตกต่างกันตรงตามสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่ ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมที่เปิดดำเนินการมาแล้วน้อยกว่า 1 ปี ส่วนหนึ่งเคยทำงานอยู่ในโรงแรมที่ เปิดดำเนินการมาแล้วมากกว่า 1 ปี ดังนั้นจึงทำให้สามารถเปรียบเทียบการทำงานของโรงแรม เก่ากับโรงแรมใหม่ได้ และสิ่งที่ทางโรงแรมใหม่เสนอให้ในเรื่องของรายได้ ความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน การยอมรับนับถือ ย่อมจะเป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจของพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม เกิดความแตกต่างกันได้

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าพนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในทุก ๆ ด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลดังกล่าว ทางโรงแรมควรพิจารณาหาแนวทางในการที่จะพัฒนาระดับความพึงพอใจของพนักงานให้สูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ทำงานให้สูงและมีมาตรฐานขึ้น

2. จากผลการวิจัยความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่ามีเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่พนักงาน แสดงความรู้สึกว่าเงินเดือนที่ได้รับกับภาวะการครองชีพในปัจจุบันยังต่ำเกินไป ในประเด็นนี้ทาง โรงแรมน่าจะหยิบยกมาเป็นปัญหาในการพิจารณาหาแนวทางในการปรับเปลี่ยนให้เกิดความ เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่จริง และถ้าจะเปรียบเทียบอาชีพพนักงานโรงแรมในระดับผู้ ปฏิบัติกับอาชีพอื่น ๆ แล้วจะเห็นได้ว่า อาชีพพนักงานโรงแรมเป็นอาชีพที่ได้รับเงินเดือนค่อนข้างต่ำ ทั้ง ๆ ที่มองดูผิวเผินน่าจะเป็นอาชีพที่มีเงินเดือนสูงกว่าอาชีพอื่น ๆ ในระดับเดียวกัน

3. ถ้าทางโรงแรมต้องการยกระดับมาตรฐานของการดำเนินงานให้สูงขึ้น ทางโรงแรมก็ควรให้ความสำคัญกับพนักงานให้มากขึ้น นอกจากมาตรฐานด้านอื่น ๆ ที่เป็นรูปธรรมแล้วการจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานโดยตรง การให้ความรู้ด้านข้อมูลอื่น ๆ ก็เป็นสิ่งจำเป็น เพราะจะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าทางโรงแรมได้ให้ความสำคัญกับตนเอง

4. ทางโรงแรมควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจในแต่ละฝ่ายอย่างต่อเนื่อง เพราะสถานการณ์ด้านการแข่งขันอาจจะเป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเปลี่ยนแปลง

5. ทางโรงแรมควรเตรียมการถึงปัญหาด้านบุคลากรที่อาจจะขาดแคลนได้ โดยเฉพาะในอนาคตเพราะ โรงแรมมีอัตราการขยายตัวสูงและเป็นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นบุคลากรที่มีอยู่อาจจะไม่พอเพียง ถ้าไม่มีการเตรียมการในเรื่องนี้ไว้ล่วงหน้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Pibulsongkram Rajabhat University

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
Pibulsongkram Rajabhat University

บรรณานุกรม

- ชจิต กอบเศร. งานโรงแรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัทศรีอนันต์การพิมพ์ จำกัด, 2535.
- จรัส โพธิ์จันทร์. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในภาคเหนือ.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
2528. อัครสาเนา.
- จาวรรณ เสวกวรรณ. ความพึงพอใจในงานพยาบาล. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518. อัครสาเนา.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สถาบันวิจัยสังคม. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโลก. สุขโขทัย
กำแพงเพชร ดาก พิจิตร. สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- ณรงค์ศักดิ์ ชูบุญชูอารักษ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิทยากรวิทยาลัย
พยาบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2537. อัครสาเนา.
- ถนัดกิจ น่วมอินทร์. ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานที่ในสำนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบัณฑิต
มหาวิทยาลัยนเรศวร. 2537. อัครสาเนา.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช,
2529.
- ทรงชัย ต้นสิงห์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2535.
- บรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรม, ฝ่ายวิจัย. อนาคตอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย. ฝ่ายวิจัยบรรษัท-
เงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2635.
- พรรณราย ทวีตะประภา. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเคเอ็นเอสโตร์,
2529.
- ปิฎกโชติ สาร. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2517.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ภาควิชาสถิติ. โครงการสำรวจการท่องเที่ยวในประเทศไทยเขต
ภาคเหนือ ปี 2538. ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.
- รังสรรค์ (kg). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานช่างเขตโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 4.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2537. อัครสาเนา.

รังสรรค์ สุวัฑฒ์. ผลการวิจัยแรงงานที่มีระดับภาคแคลนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. การสัมมนา เรื่อง การผลิตและพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (25 พฤศจิกายน 2536) 12 - 16.

วรรณวิมล อัมรินทร์นครินทร์. การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลของโรงแรม ชั้นพิเศษในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบัณฑิต จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2533. อัดสำเนา.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2521.

สาโรช บุญบุตร. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน ประชาสัมพันธ์. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยนครสวรรค์, 2535.

เสรี บุญดง. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ ในเขตภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยนครสวรรค์, 2534. อัดสำเนา.

ฮารี เพชรมุด. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด พันธุ์พิบูลย์, 2529.

Good, Carler V. Dictionary of Education. 3 rd. ed. New York : McGraw-Hill Book Company, 1973.

Herzberg, Frederick. The Motivation to Work. New York : John Wiley and Sons Inc., 1959.

Maslow, Abraham. Motivation and Personality. New York : Harper and Row. 1954.

Yoder and Others. Handbook of Personnel Management and Labour Relation. New York, McGraw-Hill, 1958.

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Pibulsongkram Rajabhat University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
Pibulsongkram Rajabhat University

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Pibulsongkram Rajabhat University

ที่ ศร ๐๓๑๐.๑ / ๗๘๐

สถาบันราชภัฏศรีนครินทร์
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบขออนุญาตขอรับข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้จัดการทั่วไป.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงร่างวิจัย ๑ ชุด

ด้วยสถาบันราชภัฏศรีนครินทร์ร่วมกับมูลนิธิเพื่อสถาบันการศึกษาวิชาการจัดการ
แห่งประเทศไทย (IMET) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรม
ในจังหวัดพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการศึกษาและเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารโรงแรม
ได้นำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการพัฒนาการบริหารงานบุคคลของทางโรงแรมให้มีประสิทธิภาพ
ยิ่งขึ้น ซึ่งการวิจัยนี้มี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล ชิวรงค์ชัย หัวหน้าภาควิชาการตลาด
สถาบันราชภัฏศรีนครินทร์ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนั้น ทนสถาบันฯ จึงใคร่ขอความ
อนุเคราะห์จากท่านได้โปรดสนับสนุนและอนุญาตให้ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล ชิวรงค์ชัย
ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากพนักงานของท่าน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสอบถาม
พนักงานของท่านในแต่ละฝ่ายจำนวนฝ่ายละ ๓๐ เปอร์เซ็นต์ และข้อมูลดังกล่าว จะเป็นการ
วิเคราะห์หาข้อสรุปในภาพรวมของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

สมบัติ พรหมแสน

(นายสมบัติ พรหมแสน)

ผู้อำนวยการสำนักอธิการบดี

รักษาราชการแทน

อธิการบดีสถาบันราชภัฏศรีนครินทร์

สำนักงานอธิการบดี

โทร. ๐๕๕-๖๕๕๕๕๕

โทรสาร. ๐๕๕-๖๕๕๕๖๕

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Pibulsongkram Rajabhat University

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรม ในจังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ใน () หน้าข้อที่ตรงกับสถานะภาพของท่าน ฝ่ายของท่าน

- () ฝ่ายแม่บ้าน () ฝ่ายต้อนรับ () ฝ่ายการบัญชี
() ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือสภาพที่ท่านกำลังประสบอยู่ในปัจจุบัน

ข้อที่	การปฏิบัติหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ		
		สูง	ปานกลาง	ต่ำ
1.	ความสำเร็จในการทำงาน ความพึงพอใจที่ท่านมีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานประจำตามหน้าที่.....			
2.	ความพึงพอใจที่ท่านมีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานพิเศษที่ได้รับมอบหมาย.....			
3.	ความพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยให้ท่านประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....			
4.	ความพึงพอใจที่สามารถใช้สติปัญญาแก้ปัญหาในการทำงานในหน้าที่ประจำได้เป็นผลสำเร็จ.....			

ข้อที่	การปฏิบัติหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ		
		สูง	ปานกลาง	ต่ำ
5.	การได้รับการยอมรับนับถือ ความพึงพอใจที่ได้รับการยกย่องเชิดชูในความรู้และ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย.....			
6.	ความพึงพอใจที่ทำงานเป็นสมาชิกที่มีความสำคัญต่อ หน่วยงาน.....			
7.	ความพึงพอใจในตำแหน่งที่ทำงานปฏิบัติอยู่ว่ามีเกียรติ มีศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน.....			
8.	ความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่สำคัญ ให้ทำงานปฏิบัติ.....			
9.	ความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานที่ได้รับการยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชา..... ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน			
10.	ความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและให้ท่าน มีโอกาสพัฒนาตนเอง.....			
11.	ความพึงพอใจที่ได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบ งานมากขึ้น.....			
12.	ความพึงพอใจที่ท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน.....			
13.	ความพึงพอใจที่ท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ที่เป็นไปตามลำดับของสายการบังคับบัญชา..... ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน			
14.	ความพึงพอใจในงานที่ท่านรับผิดชอบมีลักษณะท้าทาย กับความรู้ความสามารถของท่าน.....			
15.	ความพึงพอใจที่ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความ สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน.....			
16.	ความพึงพอใจที่ท่านมีโอกาสได้ศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ สิ่งใหม่ ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่.....			

ข้อที่	การปฏิบัติหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ		
		สูง	ปานกลาง	ต่ำ
17.	ความพึงพอใจที่ท่านมีการพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์จากการปฏิบัติงานประจำและงานพิเศษอื่น ๆ.....			
18.	ความพึงพอใจต่องานในหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ท่านใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์..... ความรู้ฝึกในการรับผิดชอบ			
19.	ความพึงพอใจต่ออำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งของท่าน.....			
20.	ความพึงพอใจต่องานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความชัดเจน.....			
21.	ความพึงพอใจที่ท่านคิดว่าท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน.....			
22.	ความพึงพอใจที่ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน..... ความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา			
23.	ความพึงพอใจเกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบของผู้บังคับบัญชา.....			
24.	ความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน.....			
25.	ความพึงพอใจที่ท่านได้รับความเป็นธรรมในการได้โอกาสทำงานพิเศษต่าง ๆ			
26.	ความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาได้รับปริมาณงานให้เหมาะสมกับพนักงาน.....			
27.	ความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ร่วมงานทุกคน.....			

ข้อที่	การปฏิบัติหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ		
		สูง	ปานกลาง	ต่ำ
28.	ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจที่ได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา ในโอกาสต่าง ๆ			
29.	ความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและช่วยเหลืองาน ด้านต่าง ๆ แก่หน่วยงานของท่าน.....			
30.	ความพึงพอใจที่มีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน.....			
31.	ความพึงพอใจที่ท่านได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อน ร่วมงานในการปฏิบัติงาน.....			
32.	ความพึงพอใจที่ท่านได้รับคำแนะนำและช่วยเหลือ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา.....			
33.	ความพึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับกับภาวะการครองชีพ ในปัจจุบัน.....			
34.	ความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือนที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบ เทียบกับงานที่ปฏิบัติ.....			
35.	ความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ท่านได้รับ.....			
36.	ความพึงพอใจในการจัดและการให้บริการเกี่ยวกับ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่.....			
37.	ความพึงพอใจในสถานที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่.....			
38.	ความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงานแบบเป็นกันเอง.....			
39.	ความพึงพอใจในการจัดและการให้บริการเกี่ยวกับ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่.....			

ข้อที่	การปฏิบัติหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ		
		สูง	ปานกลาง	ต่ำ
	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน			
40.	ความพึงพอใจในความปลอดภัยเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ.....			
41.	ความพึงพอใจในความมั่นคงต่อตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ อยู่ในปัจจุบัน.....			
42.	ความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่มีการโยกย้ายอย่างมีระบบ แบบแผน.....			
43.	ความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและให้ หลักประกันในการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน.....			

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Pibulsongkram Rajabhat University