

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณี อนันตราหัวหิน
รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Employees' Job Satisfaction A Case Study of Anantara Hua Hin
Resort & Spa, Prachuap Khirikhan

เกตุอัมพร ไชยนาพงษ์

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยบุคคล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังพนักงานที่กำลังทำงานใน ปัจจุบันของอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จำนวน 200 คน เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ของข้อมูลพบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) พบว่า (1) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ (2) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน, ด้านลักษณะงาน

Abstract

This research. The purpose of this study was to (1) study the satisfaction of employees of Anantara Hua Hin Resort and Spa in Prachuap Khiri Khan and (2) compare the satisfaction of employees of Anantara Hua Hin Resort Prachuap Khiri Khan Province Classified by personal factors. Researchers distributed questionnaires to employees who were working on At present, Anantara Hua Hin Resort & Spa received 200 questionnaires. The researcher checked the accuracy, completeness and completeness of the data. It was found that there were 200 people or 100.00% using questionnaire as a tool. research The statistics used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test. The research found that: (1) Anantara Hua Hin Resort and Spa staff at Prachuap Khiri Khan Overall job satisfaction was rated at a moderate level. When considering each side, the staff of Anantara Hua Hin Resort & Spa, Prachuap Khiri Khan Have a job satisfaction On the medium level, all aspects of the environment and work

safety. Aspect Colleagues Income and returns Supervisory and security control, and job advancement, respectively. (2) Employees of Anantara Hua Hin Resort & Spa, Prachuap Khiri Khan Province who have different sex, age, education, marital status, employment status and work experience. There was no difference in overall job satisfaction. The monthly income factor is different.

Keywords: Job satisfaction, environment and work safety, job characteristics

บทนำ

ตลาดท่องเที่ยวหลักของไทยในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้นอย่างเด่นชัดตั้งแต่ พ.ศ. 2550 ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ประกอบกับมีปัจจัยเกื้อหนุนการขยายตัวของตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติจึงส่งผลดีต่อธุรกิจบริการ ทำให้เกิดการแข่งขันในด้านการให้บริการของโรงแรมสูงขึ้น โดยโรงแรมแต่ละแห่งต่างมุ่งพัฒนาจุดเด่นเพื่อสร้างความแตกต่างด้านการบริการลูกค้าเพื่อให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการในโรงแรมของตนให้มากที่สุด ดังนั้น จึงพยายามหาเทคนิคและวิธีการเพื่อสร้างความได้เปรียบและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระยะยาวที่คู่แข่งไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ ผู้บริหารจึงต้องพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการให้เป็นที่ยอมรับและถึงพอใจของลูกค้า เพราะสิ่งสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างและทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ คือ คุณภาพของการให้บริการที่ตนเอง (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546) ผู้บริหารโรงแรมจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนา ฝึกอบรมพนักงานที่เป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง โดยเฉพาะพนักงานที่อยู่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านซึ่งมีความใกล้ชิดกับลูกค้ามาก เพื่อให้

พนักงานเหล่านั้นสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนด ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาพนักงานในโรงแรมให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น นอกจากการดำเนินการของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมแล้วพนักงานเองก็จำเป็นที่จะต้องให้ความร่วมมือด้วยโดยการตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองมีความคิดที่จะปรับปรุงตนเอง ต้องการเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณค่า ซึ่งโดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วทุกคนมีความต้องการที่จะเห็นตนเองก้าวไปสู่ความสำเร็จ และต้องการที่จะปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาตนเองจึงเป็นพื้นฐานและเป็นสิ่งที่พนักงานต้องมาก่อนการพัฒนาอื่นใด (อนุกุล เขียวพุกชาวัลย์, 2535) ดังนั้น ผู้บริหารควรสนับสนุนพนักงานในโรงแรมให้มีการพัฒนาปรับปรุงตนเองก่อนที่จะไปพัฒนาในด้านอื่น ๆ ซึ่งการส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเองนั้นจะส่งผลดีต่อพนักงานเอง และส่งเสริมความรู้สึกเห็นคุณค่าแห่งตนให้สูงขึ้น และช่วยให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพ อีกทั้งยังส่งผลดีต่อคนอื่นเนื่องจากพฤติกรรมของพนักงานแต่ละคนมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน จึงนับ

ได้ว่าเป็นการเตรียมตัวเองต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีของผู้อื่นและส่งผลดีต่อโรงแรมรวมทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานด้วย (เรียบ ศิริทอง, 2542 : 155) ดังนั้นผู้บริหารควรเริ่มจากกาส่งเสริมให้พนักงานมีความต้องการในการพัฒนาตนเอง โดยการกระตุ้นในปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าแห่งตนและมีแรงบันดาลใจที่ดีในการพัฒนาตนเอง โดยปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความต้องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของพนักงาน คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ นั่นคือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงปรารถนาเพื่อมุ่งความสำเร็จ และเป็นการพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศ อันเป็นแรงขับส่วนบุคคลที่จะทำให้ผลงานนั้น ๆ ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้คนที่มีความแรงจูงใจชนิดนี้มักชอบคิดที่จะทำงานให้ดีขึ้น หาทางก้าวหน้าในอาชีพของตนและมีความรู้สึกพึงพอใจกับความสำเร็จ การที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ตนเองทำอยู่จะทำให้บุคคลนั้นมีความรักความภักดีต่อองค์กรและพร้อมที่จะทุ่มเทและพัฒนาตนเองให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาตนเองของพนักงานได้ ซึ่งถ้ามีการส่งเสริมปัจจัยดังกล่าวจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และเป็นไปตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนได้รับการยอมรับ ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นสำคัญ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวเราล้วนแต่มีการเปลี่ยนไปทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็น สภาพทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ รวมไปถึงวิกฤติเศรษฐกิจโลก ล้วนแต่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย รวมถึงโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา ซึ่งผลการดำเนินการขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้มีผลกระทบต่อสวัสดิการ รายได้ บรรยากาศขององค์กรซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อพนักงานของโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา กับองค์กรอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านรายได้ สวัสดิการ ผลการดำเนินการ ฯลฯ ซึ่งผลกระทบต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ธุรกิจโรงแรมเป็น “ธุรกิจการให้บริการ” กับแขกผู้มาใช้บริการ โดยเป็นธุรกิจที่ต้องดำเนินการตลอดเวลา 24 ชั่วโมงต่อวัน และ 7 วันต่อสัปดาห์ ไม่มีวันหยุดจึงต้องมีผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในการให้บริการแก่แขกที่มาใช้บริการในโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา ไม่ว่าจะเป็นด้านห้องพักหรือด้านห้องอาหาร ฉะนั้นพนักงานเหล่านี้จะต้องได้รับการฝึกอบรมและดูแลเอาใจใส่ เพื่อให้มีมาตรฐานในการให้บริการตรงตามมาตรฐานของโรงแรม เพราะความประทับใจของแขกผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการกิจการโรงแรม หากแขกผู้มาใช้บริการประทับใจการให้บริการและกลับมาใช้บริการของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้อัตราการเข้าพักของโรงแรม (Occupancy Rate) สูง และอัตราส่วนแบ่งการให้บริการ (Serviced Charge)

จะสูงตามไปด้วย ฉะนั้นบริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้จากการที่พนักงานให้บริการด้วยจิตสำนึกของความรับผิดชอบด้วยความเอาใจใส่ ต่อแขกและพร้อมที่จะเสนอตัวเองเข้าบริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งทางโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมมาตรฐานการให้บริการของโรงแรมแก่พนักงานที่เข้ามาทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษารูปแบบและเอกลักษณ์ของการให้บริการของโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปาไว้

ดังนั้น ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อองค์กร โรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญและให้ความสำคัญ เพราะทางองค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบนั้น มาวิเคราะห์และสามารถนำมาตอบคำถามเหล่านี้ได้เช่น การรักษานักงานให้อยู่กับองค์กรนานๆ หรือแนวโน้มการลาออก ฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถนำข้อมูลที่ได้จากจุดนี้ นำมาวางนโยบายการบริหารเพื่อเป็นการสร้างและตอบสนองความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยบุคคล

ทบทวนวรรณกรรม

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานรวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายหรือภารกิจที่ได้กำหนดไว้ ซึ่ง เบญจพร ธีระรักษ์ (2547, หน้า 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในงาน หรือสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของคน ซึ่งอาจจะได้รับมาจากองค์กรโดยตรง หรือได้รับผ่านมาจากบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541, หน้า 100) นิยามความหมาย ความพึงพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของเขา งานของคนใดคนหนึ่งเป็นสิ่งที่มีความหมายมากกว่าการเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นเท่านั้น เช่น การพิมพ์ การรอคอยลูกค้า การขับรถส่งของงานที่ทำจะรวมถึงการมีปฏิริยาโต้ตอบต่อกันกับผู้ร่วมงานและเจ้านาย การทำตามกฎเกณฑ์และนโยบายขององค์กร การทำงานให้มีคุณภาพเข้าขั้นมาตรฐาน การมีชีวิตอยู่กับสภาพการทำงานซึ่งบ่อยครั้งมีคุณภาพต่ำกว่าที่เราคิดและอื่น ๆ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาพนักงานจะมีการประเมินว่าเขาพอใจหรือไม่

จากความหมายของความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน กล่าวคือ ทั้ง

ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่างมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เพราะความเห็นของนักบริหารระยะแรก ๆ เชื่อว่า เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน จะกระตุ้นให้เขาพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ แต่นักวิชาการรุ่นหลัง ๆ กลับมีความเห็นว่าการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลได้ลงมือปฏิบัติงานนั้น ๆ แล้วลักษณะงานที่เขาปฏิบัติและปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องจะเป็นรางวัลส่งผลให้เขาพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ มีความพร้อม ความตั้งใจ และความเต็มใจ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร โดยองค์กรจะต้องจัดผลประโยชน์ตอบแทนแก่บุคคลผู้นั้นทางด้านวัตถุและจิตใจ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานอันนำไปสู่ความรู้สึกพึงพอใจและกระตุ้นความผูกพันทางใจ ก่อนให้เกิดเป็นความพยายามพร้อมที่จะปฏิบัติงานนั้นไปไม่มีที่สิ้นสุด ฉะนั้นจุดตรวจสอบที่สำคัญก็คือ การพิจารณาว่า ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับตอบสนองนั้นเหมาะสมพอเพียงที่จะไปกระตุ้นความรู้สึกด้านพึงพอใจมากหรือน้อยเพียงใด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

กันตนา เพิ่มผล (2541) กล่าวว่างานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทนตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติที่มีต่องาน เราอาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการ

ทำงานเสียก่อนดังนี้ งาน (Work) ค่าจ้าง (Pay) โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) การยอมรับ (Recognition) ผลประโยชน์ (Benefit) สภาพการทำงาน (Working Conditions) รวมไปถึงสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) เพื่อนร่วมงาน (Co-works) องค์การการจัดการหรือการบริหาร (Organization and Management)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การบริหาร หมายถึง กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การมีส่วนร่วมและการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกองค์การ และการใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ (สมยศ นาวิการ, 2538: 18) นอกจากนี้การบริหารยังเป็นกระบวนการของการรวบรวมทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยผู้บริหารเป็นผู้นำทรัพยากรมนุษย์ไปสู่การใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรที่ไม่ใช่มนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา ซึ่ง สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545: 421) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการ หมายถึงกระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้ว ยังทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับการทำงานที่ดีไม่ควรมี

ลักษณะตายตัวต้องยืดหยุ่น ได้ตามสถานการณ์ อาจมีการปรับปรุงแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนลำดับการทำงานได้เสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ สุรัสวดี ราชกุลชัย (2543: 3) ยังกล่าวไว้ว่า “การบริหาร” (Administration) และ “การจัดการ” (Management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม ในตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้มีความหมายไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้ และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งเน้นสำรวจข้อเท็จจริงต่างๆ ของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้ ทำการเทียบตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (Krejcie, n.d. อ้างถึงใน: พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 103) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คนจากการยอมรับของอาจารย์ที่ปรึกษา และทำการสุ่มตัวอย่างแบบ Multi Stage Sampling คือเป็นการสุ่มตัวอย่างเลือกประชากรจากทุกฝ่ายของ อนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา และคำนวณการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ตั้งไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close - ended question) และคำถามปลายเปิด (Open - ended question) เพื่อสอบถามพนักงาน อนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน (2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ (3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานอนันตราหัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยคำนวณจากความสอดคล้องคือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า ค่า IOC โดยคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ผลการประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of item objective congruence) โดยการพิจารณาจากการแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านด้วยค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.78 แปลผลได้ว่าจุดประสงค์นั้นวัดได้ครอบคลุมเนื้อหาโดยที่ข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตรงจุดประสงค์จึงสามารถนำไปใช้ได้

นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญปรับแก้และเสนอให้อาจารย์ที่ปริญญาดูตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามอีกครั้ง จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานอนันตราหัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 30 คน ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach) ผลการทดสอบความเชื่อมั่น โดยรวม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.907 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการทดสอบเครื่องมือแล้วมาจัดพิมพ์เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการเก็บโดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากพนักงานอนันตราหัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล หากข้อคำถามใดไม่สมบูรณ์ จะทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้คือ (1) หาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนจากการ

ตอบแบบสอบถามโดยแทนความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอนันตราหัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (3) ค่า t-test (Independent t-test) ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีระดับนัยสำคัญ .05 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของตัวแปรอิสระกลุ่มทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระกลุ่มทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่า Equal Variances Assumed แต่หากผลการทดสอบพบว่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระกลุ่มทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้ค่า Equal Variances not Assumed (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2545: 135) และ (4) ใช้สถิติวิเคราะห์ F-test (Independent sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2545: 332-333)

ผลการวิจัย

1. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนี้ (1) ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน (2) ด้านลักษณะงาน (3) ด้านเพื่อนร่วมงาน (4) ด้านรายได้และผลตอบแทน (5) ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และ (6) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน (1) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (5) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม

ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (6) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (7) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนี้ (1) ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน (2) ด้านลักษณะงาน (3) ด้านเพื่อนร่วมงาน (4) ด้านรายได้และผลตอบแทน (5) ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และ (6) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพพานิชพันธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิคุนิ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และ ด้านสถานที่

และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภพร จิตต์เที่ยง (2553) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานพอสมควร ($X = 3.31$) โดยมีความพึงพอใจในส่วนของปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย

2. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพ พานิชพันธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิคุนิ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพ พานิชพันธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี

ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิคุนิ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพ พานิชพันธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิคุนิ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ แววนภา พันธุ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับการศีกา

ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมไม่แตกต่างกัน

5. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ต่างกับผลงานวิจัยของ แวนนา พันเรือง (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแตกต่างกัน และต่างกับผลงานวิจัยของ อิศเรศร์ ไชยะ (2553) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันการพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า บุคลากรที่มีประเภทของบุคลากร ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันการพลศึกษาแตกต่างกัน

6. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ แวนนา พันเรือง (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแตกต่างกัน แต่ต่างกับผลงานวิจัยของ สุเทพ

พานิชพันธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิคุนิ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

7. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพ พานิชพันธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิคุนิ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทาราแกรนด์ กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรมีการกระจายงานมอบหมายงานให้กับพนักงานร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้านการบริหารงาน เพื่อเพิ่มความรู้สึกมีอิสระในการทำงาน อาจมีการโยกย้ายตำแหน่งหรือแผนกหน้าที่ในการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะการทำงานในด้านอื่น ๆ แก่พนักงาน ทำให้พนักงานมีการปฏิสัมพันธ์กันให้มากยิ่งขึ้น โดย

การปรับเปลี่ยนแผนผังขององค์การให้มีความสะดวกในการติดต่อและประสานงานกัน ผู้บริหารอาจต้องมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงานทุก ๆ คนอย่างเท่าเทียมกัน

2. ผู้บริหารควรให้ความสนใจในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างที่เหมาะสม โดยเฉพาะในพื้นที่อาคารจอดรถที่พนักงานเกิดความไม่สะดวกในการทำงาน และเดินทางเข้าออก ควรสนับสนุนและปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้มีความทันสมัย เพียงพอและมีคุณภาพสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผู้บริหารควรมีการพิจารณาความสามารถในการทำงานของพนักงานเพื่อทำการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ปรับเงินเดือน รวมทั้งการเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่พนักงานอย่างเป็นธรรม และมีเกณฑ์ในการพิจารณาอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นใจ และให้ความยุติธรรมแก่พนักงาน รวมถึงเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น และก็จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย

4. ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองได้รับมอบหมายงานที่มีคุณค่า มีความสำคัญ และรู้สึกว่างานเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ โดยอาจยกย่องชมเชย หรือชี้ให้พนักงานเห็นว่าหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อโรงแรมอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ มีความสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน และเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ การที่โรงแรมทำให้พนักงานรับรู้ว่างานที่ตนได้รับมอบหมายมีคุณค่าถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เพราะโดยส่วนใหญ่การปฏิบัติงานในโรงแรมจะมีพนักงานเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ต้องติดต่อโดยตรงกับลูกค้า และพนักงานที่เหลือจะเป็นพนักงานที่ไม่ได้พบปะกับลูกค้าโดยตรง ทำให้บ่อยครั้งที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าภาระงานของตนไม่มีความสำคัญต่อการบริการลูกค้าเท่าที่ควร ซึ่งแท้ที่จริงแล้วหน้าที่ทุกหน้าที่ต่างมีความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้าทั้งสิ้น เพียงแต่พนักงานขาดถึงความตระหนักรู้ในความสำคัญของหน้าที่ตนเองเท่านั้น

เอกสารอ้างอิง

- กันตยา เพิ่มผล. (2541). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency development)* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริการและวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- เบญจพร ถิระรัตน์. (2547). ความพึงพอใจในงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้าหนัง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญผล.
- เรียม ศรีทอง. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: เจริญเว็บเอดดูเคชั่น.
- รพีพรรณ สุพรรณพัฒน. (2555). ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (พระพุทธศาสนา) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- แววนภา พันเรือง. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลก.
- ศุภิพร จิตต์เที่ยง. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- สมยศ นาวิการ. (2538). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุเทพ พานิชพันธ์. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิคูนี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยพระนครศรีอยุธยา.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2543). การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุกุล เขียงพุกชาวัลย์. (2535). พัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิผลของงาน. กรุงเทพฯ: สายใจ.
- อิศเรศร์ ไชยะ. (2553). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันการพลศึกษา กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.