

ความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

Satisfactions of Hotel Employees

In Muang District Ubon Ratchathani Province

มนีกาญจน เขียวรัตน์* ละเอียด สีลน้อย กันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ

Maneekarnchana Kiawrat, La-iard Silanoi, Kantimarn Chindaprasert

อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*

Lecturer, Faculty of Humanities and Social Sciences, UbonRatchathaniRajabhat University

ดร. คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม²

Dr, Faculty of Tourism and Hotel Management Mahasarakham University

ผศ.ดร. คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม³

Asst.Prof. Dr, Faculty of Tourism and Hotel Management Mahasarakham University

Maneekarn.mk@gmail.com*

Received: April 4, 2019

Revised: September 27, 2019

Accepted: December 3, 2019

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีสมมติฐาน คือ พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่ต่างกันจำแนกตามปัจจัยด้านต่าง ๆ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรมในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 200 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบ t-test

ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอายุงานบริการในธุรกิจโรงแรมอยู่ในช่วง 1-2 ปี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 -20,000 บาท ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ด้านค่าจ้าง ด้านองค์การและการจัดการ ด้านคุณลักษณะทางสังคม ด้านการสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคง อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: พนักงานโรงแรม ความพึงพอใจในการทำงาน อุบลราชธานี

Abstract

The purpose of this study was to investigate job satisfactions and influencing factors of employees, working in hotels in Muang district, Ubon Ratchathani province. The quantitative research was used with the sample of 200 staff in 3 star hotels. The instrument was questionnaire. The data was analyzed by percentage, mean, maximum- minimum, and standard deviation. Hypothesis was tested by t-test and F-test at the significant level 0.05.

The results showed that most of the hotel employees were single 20-30 years, graduated with bachelor degrees and their average income were 10,000-20,000 baht. The highest satisfaction levels were toward security system, working happily with other employees, warm relationship in workplaces, and collaboration from their coworkers and their supervisors, respectively.

The hypothesis testing showed that the employees with different individual factors significantly affected different job satisfactions at 0.05. On the other hand, the factors of gender and age did not affect job satisfactions.

Keywords: Hotel Staff, Work Satisfaction, Ubon Ratchathani

บทนำ

ปรากฏการณ์สำคัญอย่างหนึ่งของกระแสการท่องเที่ยวไทยในช่วง 5-10 ปีที่ผ่านมา อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม วัฒนธรรม คือ การขยายตัวของภาคธุรกิจการท่องเที่ยว โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม ซึ่งมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ไม่เพียงแต่จะมีความสำคัญด้านการรองรับธุรกิจภาคการท่องเที่ยว ทว่ายังเชื่อมโยงไปถึงธุรกิจด้านอื่น ๆ เช่น ธุรกิจด้านกีฬา งานจัดเลี้ยง การจัดประชุมสัมมนาต่าง ๆ เป็นต้น ในทำนองเดียวกันยังมีแนวโน้มที่จะเติบโตสูงขึ้นในอนาคตอีกด้วย จากการขยายตัวดังกล่าวมีผลทำให้ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันและมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ สิ่งที่ตามมาคือ โรงแรมแต่ละแห่งมีการนำเสนอกลยุทธ์ต่าง ๆ เข้ามาแข่งขันกันเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์การแข่งขันในด้านราคา การให้บริการ การแปลงโฉมรูปลักษณ์ และรวมไปถึงการออกแบบที่พักแรมให้มีลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง โดยมุ่งหวังที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นตัวตนที่แปลกใหม่ ไม่เหมือนใคร ขณะเดียวกันในเรื่องรูปแบบของการให้บริการต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด

อย่างไรก็ตาม แม้ในสภาวะปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนนอกจากจะให้ความสำคัญในด้านกลยุทธ์และการออกแบบรูปลักษณ์ของโรงแรมแล้ว ยังคำนึงถึงความสำคัญในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุของการแข่งขันทางธุรกิจ ทั้งในประเทศไทยหรือทั่วโลกนั้น มีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา ฉะนั้น การส่งเสริมหรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดศักยภาพให้ดียิ่งกว่าเดิม ต้องอาศัยหลายปัจจัย หลากองค์ประกอบ เพื่อที่จะแข่งขันในภาคธุรกิจนี้ได้

การบริหารองค์กรยุคใหม่ต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ย่อมต้องใช้ทรัพยากรและหลักการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย คน

เงิน วัตถุ อุปกรณ์ และการจัดการเป็นสำคัญ ซึ่งทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุด คือ “คน” เพราะ “คน” เป็นผู้ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กรดังนั้น องค์กรจะบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ น้ำผึ้ง บุปผา (2552) โดยจะต้องมีการ ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจ ของคนทำงาน และมีผลต่อการสร้างความปลอดภัยทั้งต่อผู้ทำงานและผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึงการสร้างแรงจูงใจ ในการทำงาน ทั้งที่เป็นรูปแบบของเงินและไม่ใช้ในรูปแบบของเงินที่ได้สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรได้รับการทำงานหรือผลผลิตที่มีคุณภาพและการทำงานอย่างเต็มศักยภาพอีก ทั้งยังส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานอีกด้วยการส่งเสริมชีวิตในการทำงานที่ดีเกิดประโยชน์ในการ ทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานโดยเอื้อให้มีอัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) ที่สูงขึ้น ซึ่งการ รักษาการทำงานของพนักงานในระดับที่สูงนั้นส่งผลให้เกิดการทำงาน เป็นทีมที่ดีกว่าและส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานในท้ายที่สุด ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่ จะต้องมีการวางแผนเพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความผูกพัน ต่อองค์กร และในขณะเดียวกันองค์กรก็มีหน้าที่ดูแลรักษาบุคลากรนี้ให้นานที่สุด โดยพยายามตอบสนอง ความต้องการของบุคลากรให้มากขึ้นสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องให้ ความสำคัญความสนใจ เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการบริหารงานของพนักงานให้เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพสูงสุด

จากประเด็นความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อที่จะนำ ข้อมูลที่ได้ จากการสำรวจไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปสู่แนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการลาออก เพื่อที่จะรักษาบุคลากรที่มี คุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรได้ยาวนาน และปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ต่อ การพัฒนาองค์กรและการบริหารงานขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานธุรกิจโรงแรม อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจ ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรม

สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันจำแนกตามปัจจัย ด้านต่าง ๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้ แบบสอบถามแบบปลายเปิด - ปิด เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมในจังหวัดอุบลราชธานี โดยเลือก จากโรงแรม ระดับ 3 ดาว

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) มีจำนวนทั้งสิ้น 42 โรงแรม สมาคมโรงแรมไทย (2561) ประชากร 400 คน ตัวอย่าง 196 คน และผู้วิจัยเก็บทั้งหมด 200 คน เพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษา ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน

3) พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

3.1 The Bliss Hotel 3.2 The Outside Inn 3.3 Pen Ta Hug Resort 3.4 V Hotel
3.5 Yuu Hotel 3.6 ThorsangUbon 3.7 B2 Ubon Boutique & Budget Hotel
3.8 Chic Living Hotel 3.9 De lit Hotel 3.10 Rapeepan Ville Hotel 3.11 Eco Inn
3.12 De BuaVilla 3.13 A Plus 3.14 The Nine 3.15 Come Pang 3.16 UbonBuri
3.17 Lai Thong 3.18 Sunee Grand & Convention Hotel 3.19 The Rich Hotel
3.20 Hop Inn

4) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด

5) การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ด้วยการศึกษาจากการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนบทความ ข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต

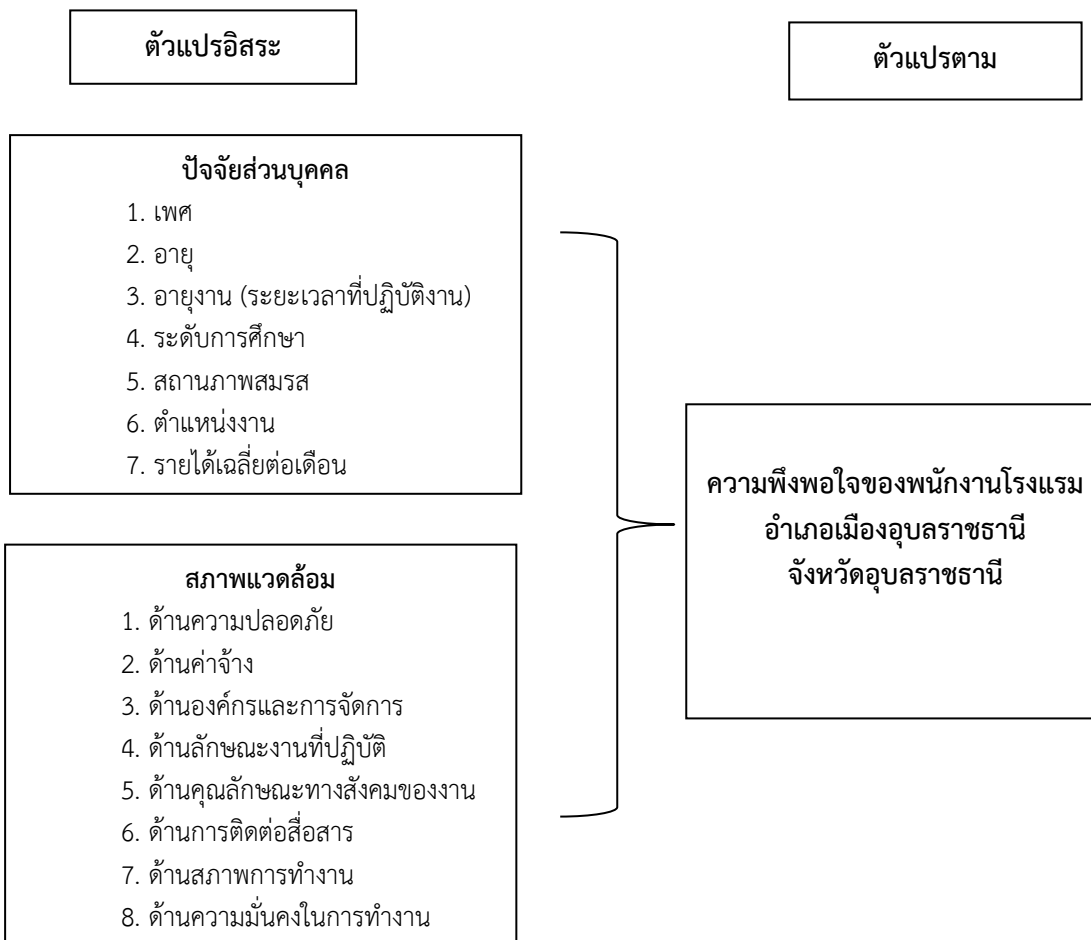
5.2. การเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะของคำถามปลายปิด (Close- end Questions) และคำถามปลายเปิด (Open - end Questions) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ จำนวน 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จากนั้นจึงลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการขอความร่วมมือจากโรงแรมในจังหวัดอุบลราชธานี ทั้ง 20 แห่ง จำนวนตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน

6) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Independent Samples t-test)

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. โรงแรม หมายถึง สถานที่พักระดับ 3 ดาว ที่ให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง ในจังหวัดอุบลราชธานี
2. พนักงานโรงแรม หมายถึง บุคลากรที่ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงแรม เกิดความพึงพอใจ ความสะดวกสบาย ความเพลิดเพลิน และ นำมาซึ่งความประทับใจต่อภาพรวมของโรงแรม
3. ความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกชอบ หรือพอใจในการทำงาน การให้บริการลูกค้า การที่ได้รับการตอบสนอง ตามระดับความต้องการจากองค์กรหรือโรงแรม เป็นความรู้สึกเป็นสุขมีความสุขในการทำงาน ภายใต้สภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกต้อง โดยมีสิ่งตอบแทนทางวัตถุและจิตใจ โดยมีภาวะแวดล้อมเป็นตัวจูงใจ

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี เป็นดังนี้

จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 1 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

- พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.50
- พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.00
- พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 - 2 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.50
- พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
- พนักงานส่วนใหญ่สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 62.00
- พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.00

จากข้อมูลทั่วไปข้างต้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีอายุงานบริการในธุรกิจโรงแรมอยู่ในช่วง 1-2 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อยู่ในสถานภาพโสด และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เมื่อนำผลการคำนวณวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การประเมิน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	4.51 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	3.51 - 4.50	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	2.51 – 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.51 -2.50	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.00 -1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ด้านค่าจ้าง ด้านองค์การและการจัดการ ด้านคุณลักษณะทางสังคม ด้านการสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคง อยู่ในระดับมากทุกด้านซึ่งสามารถสรุปเป็นปัจจัยย่อยได้ดังนี้

1. ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.22

โดยรวมพนักงานมีความพอใจในการทำงานโรงแรม ในจังหวัดอุบลราชธานี ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในด้านสถานที่ทำงานมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.32) รองลงมาคือท่านรู้สึกได้รับความปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{x}$ = 4.23) ท่านมีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ในการทำงานได้อย่างปลอดภัย ($\bar{x}$ = 4.19) และองค์กรมีการอบรมเรื่องความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานทุกคน ($\bar{x}$ = 4.14) ตามลำดับ

2. ด้านค่าจ้าง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.05

โดยรวมพนักงานมีความพอใจในการทำงานโรงแรม ในจังหวัดอุบลราชธานี ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นว่า องค์กรมีการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรมและเสมอภาคได้รับการประเมินการทำงานเพื่อนปรับขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ($\bar{x}$ = 4.08) ท่านได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ ($\bar{x}$ = 4.06) มอบหมาย ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม ($\bar{x}$ = 4.05) ตามลำดับ

3. ด้านองค์การและการจัดการ มีค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ = 4.02

พนักงานมีความพึงพอใจ ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นว่า องค์กรวางนโยบายในการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังไว้ ($\bar{x}$ = 4.09) องค์กรมีการกระจายอำนาจตัดสินใจให้แก่พนักงาน ($\bar{x}$ = 4.02) มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กร ($\bar{x}$ = 4.02) งานที่ปฏิบัติสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ($\bar{x}$ = 4.00) ที่การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายแผนและข้อบังคับขององค์กร ($\bar{x}$ = 3.96) ตามลำดับ

4. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.15

พนักงานมีความพึงพอใจ ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นว่า ลักษณะของงานที่ทำมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน ($\bar{x}$ = 4.22) ปริมาณงานได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม ($\bar{x}$ = 4.21) โอกาสแสดงความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 4.19) งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน ($\bar{x}$ = 4.13) องค์กรมีความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ ($\bar{x}$ = 4.10) ความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x}$ = 4.10) ความท้าทายและน่าสนใจของงาน ($\bar{x}$ = 4.10) งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{x}$ = 4.09) ตามลำดับ

5. ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.21

พนักงานมีความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นว่า ได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ($\bar{x}$ = 4.26) การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ($\bar{x}$ = 4.23) การได้มีโอกาสปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาจากการทำงาน ($\bar{x}$ = 4.22) การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน ($\bar{x}$ = 4.21) บรรยากาศการทำงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ($\bar{x}$ = 4.18) บุคลากรในองค์กรมีความสามัคคีจึงทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ ($\bar{x}$ = 4.17) การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 4.17) ตามลำดับ

6. ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.02

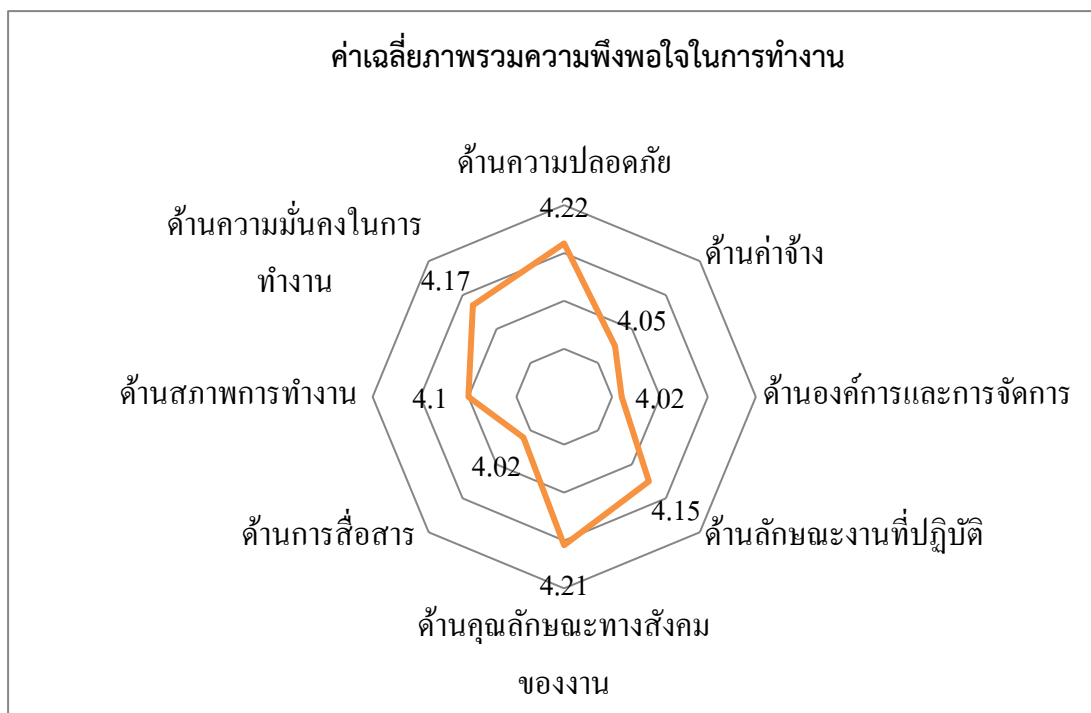
พนักงานมีความพึงพอใจ ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นว่า ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเข้าร่วมอบรม ($\bar{x}$ = 4.08) ของหน่วยงานต่าง ๆ จากองค์กรอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}$ = 4.06) ท่านได้รับข่าวสารด้านนโยบายและการทำงานอย่างทันทั่วถึงที่ รู้ถึงแผนงานที่องค์กรทำอยู่และกำลังทำในอนาคต ($\bar{x}$ = 3.99) การได้แลกเปลี่ยนข่าวสารกับบุคลากรขององค์กรอื่น ๆ ในสายงานเดียวกัน ($\bar{x}$ = 3.92) ตามลำดับ

7. ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.10

พนักงานมีความพึงพอใจ ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงาน เช่น ห้องทำงาน แสง และเสียงมีความเหมาะสม ($\bar{x}$ = 4.08) เครื่องมือในที่ทำงาน มีความสะอาดและจัดเป็นระเบียบ ($\bar{x}$ = 4.06) มีอุปกรณ์สนับสนุนในการทำงานที่เพียงพอ ($\bar{x}$ = 3.99) อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย ($\bar{x}$ = 3.92) ตามลำดับ

8. ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.17

พนักงานมีความพึงพอใจ ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นว่าได้รับความอบอุ่นและความปลอดภัยจากที่ทำงาน ($\bar{x}$ = 4.20) ความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ($\bar{x}$ = 4.18) ความรู้สึกมั่นใจในการดำเนินงานขององค์กร ($\bar{x}$ = 4.13) ความรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน ($\bar{x}$ = 4.06) ตามลำดับ



อภิปรายผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมในจังหวัดอุบลราชธานี ระดับ 3 ดาว จำนวน 200 คน โดยพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จำแนกตามปัจจัยด้านต่าง ๆ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ผลดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภิญโญ เสือพิทักษ์ (2541) ที่พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของจรัส เพ็ชรเที่ยง (2542) ที่พบว่า เพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งต่างกัน งานวิจัยของกาญจนา พินพรหมราช (2539) ที่พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ผลงานวิจัยของ ปรีชา เล่ห์บ้านเกาะ (2538) ที่พบว่า ปัจจัยเรื่องเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ

อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้ พบว่ามีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปิยะ นิยมวงศ์ (2542) ที่พบว่า พนักงานฝ่ายมาตรฐานการบริการบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชินภัทร ต้นศรีสกุล (2537) ที่พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลงานวิจัยของปิยะ บุณนาค (2543) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือไม่แตกต่างตามเพศ ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีเจตคติและความรู้สึกต่อการงานให้กับองค์กรคล้ายคลึงกัน

2. ปัจจัยด้านอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรพีพรรณ สุพรรณพัฒน์ (2555) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนฝ่าย

ตรวจพาหนะทางอากาศ และฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศกองตรวจคนเข้าเมืองที่มีอายุ ไม่สัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะ นิยมวงศ์ (2542) ที่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และงานวิจัยของปรีชา เล่ห์บ้านเกาะ (2538) ที่พบว่า อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานของผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา พินพรหมราช (2539) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

3. ปัจจัยด้านอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานดา จันทรย์แย้ม (2538) ที่พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพนักงานสถานีวิทยุโทรทัศน์

4. ปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจूरพร อ่อนศรี (2555) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม ศิริสาทร แอ็กเซ็ลคูทิวเซอร์วิสเรสซิเดนซ์ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

5. ปัจจัยด้านสถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันพนักงานที่มีสถานภาพ โสดมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสหรือเป็นหม้าย เนื่องจากผู้ที่โสดอาจไม่มีภาระที่ต้องรับผิดชอบ เช่น ไม่มีบุตรที่ต้องดูแล จึงทำให้มีอิสระในการทำงานการตัดสินใจ และค่าจ้างที่ได้รับ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา หวังรายนาม (2541) ที่พบว่า ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน โดยพบว่าข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมสูงกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพโสด และข้าราชการที่มีสถานภาพหย่า หรือหม้ายหรือแยกกันอยู่ มีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพโสด และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรปภากร รัตนศิริยุทธ (2542) ที่พบว่า สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กร และงานวิจัยของ กานดา จันทรย์แย้ม (2538) ที่พบว่า สถานภาพสมรสของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

6. ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000–20,000 บาท จะมีความพึงพอใจต่อองค์การมากที่สุด เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ทำให้พนักงานที่มีรายได้น้อยลาออกจากงานเพื่อหาเงินเดือนใหม่ที่อัตราเงินเดือนมากกว่า และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนสูงอยู่แล้วก็พอใจกับสิ่งที่ได้รับ รายได้นั้นมีส่วนที่ช่วยส่งเสริมความมั่นคงให้กับพนักงาน และถ้าพนักงานมีรายได้ที่มากขึ้นเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานกับองค์การมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ จีระศักดิ์ สุนันตะเครือ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัยนันท์ ไชยเสน และนารี วีระกิจ (2557) ได้ทำการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันของพนักงานโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า การจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม มีผลต่อการทำงานของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี สามารถนำผลที่ทดสอบสมมติฐานมาอภิปรายได้ ดังนี้

สมมติฐาน พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันจำแนกตามปัจจัยด้านต่าง ๆ

แบ่งเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่ต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้จากการวิจัย

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่ต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี จะมีความพึงพอใจในงานมาก ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) ต่างกัน มีความพึงพอใจที่ต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่ต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจที่ต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานที่มีสถานภาพ โสดมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส หรือเป็นหม้าย

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อนำไปใช้ จากผลการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม พบว่า ถ้าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานสูงจะทำให้มีความผูกพันและความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรมากขึ้น การย้ายงานจะน้อยลง งานที่ทำจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าหากองค์กรมีการสร้าง และส่งเสริมเพื่อยกระดับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานของโรงแรม เกิดความรู้สึก มีความผูกพันต่อองค์กรของตนสูงมากยิ่งขึ้น จะส่งผลดีต่อโรงแรมเอง เพราะสิ่งนี้เป็นกุญแจดอกสำคัญของการที่จะให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการจูงใจให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายของโรงแรมได้ด้วยดี ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะทางในการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานของโรงแรมดังต่อไปนี้

1.1 ควรส่งเสริมในด้านสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ผู้บริหารควรมีการหาข้อมูล เปรียบเทียบด้านต่าง ๆ กับโรงแรมอื่น ๆ ให้พนักงานได้รับทราบข่าวสารที่ตนเองได้รับจัดอยู่ในเกณฑ์ใด ดีกว่าที่อื่นหรือไม่ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาส ให้พนักงานได้มีโอกาสเสนอข้อคิดเห็น ปรับปรุงสร้างการมีส่วนร่วมในการร่วมพัฒนาวางแผน หรือแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นของโรงแรม เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม

1.2 ผู้บริหารควรสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมในการทำงาน

1.3 ควรมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนและรองรับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

1.4 การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ควรมีการปรับปรุงค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

1.5 มีสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ให้กับพนักงาน เช่น มีวันหยุด วันลา ตามความเหมาะสม

1.6 ด้านความปลอดภัยในการทำงาน จัดให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ

1.7 ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาทักษะความรู้ตัวเอง โดยการไปฝึกอบรม ตามความสนใจที่เหมาะสมกับสายงานที่ปฏิบัติ เพื่อที่จะได้นำความรู้มาวางแผนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.8 ควรมีการชี้แจงเรื่องกฎเกณฑ์การเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนที่ชัดเจน

1.9 องค์กร ควรจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อที่จะได้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

1.10 ควรจัดบุคลากรในการทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ถนัด เพื่อที่จะได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลรูปแบบอื่น เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม หรือการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

2.2 ควรมีการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ซึ่งการศึกษาเรื่องนี้จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ รวมถึงเป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจและความผูกพันขององค์กรของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผู้บริหารและพนักงานว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันขององค์กรแตกต่างกันอย่างไร

2.4 การศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัย ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปจึงควรทำการสำรวจพฤติกรรมความต้องการของพนักงาน ด้วยจำนวนประชากรที่มากขึ้น และองค์กรที่ทำการสำรวจควรมีขอบเขตที่กว้างกว่าในระดับจังหวัดเพื่อข้อคิดเห็นที่แตกต่างระหว่างพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครและในจังหวัดอื่น ๆ

2.5 นอกจากการศึกษาในธุรกิจโรงแรมแล้ว ยังอาจสามารถศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอื่น ๆ ได้อีกด้วย เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับธุรกิจโรงแรม ซึ่งจะนำไปสู่ระบบการจัดการที่เหมาะสมกับพนักงานยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา พินพรหมราช. (2539). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ธุรกิจโรงแรมห้าดาว : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมมณเฑียร ถนนสุรวงศ์กรุงเทพมหานคร.
ภาคินพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเกริก.
- กานดา จันท์แย้ม. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร
กับการไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน. วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จรัส เพ็ชรเที่ยง. (2542). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จรัพร อ่อนศรี. (2555). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมศิริสาทร แอ็กเซ็คคูทีฟเซอร์วิส
เด็นท์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพมหานคร.
- จิรศักดิ์ สุนันตะเครือ. (2550). ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท
แอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรี
นครินทร์วิโรฒ.
- ชลธิชา หวังรายนาม. (2541). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. ภาคินพนธ์คณะโครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยนันท์ ไชยเสน และนารี วีระกิจ. (2557). สภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันของพนักงาน
โรงแรม แผนกอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดภูเก็ต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชินภัทร ตันศรีสกุล. (2537). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี
ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองตรวจคนเข้าเมืองกรมตำรวจ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2558). ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรใน
อุตสาหกรรมโรงแรมระดับ 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- น้ำผึ้ง บุปผา. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กร: บริษัทในเครือสยามกลการ จำกัด. ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ปิยะ บุนนาค. (2543). ความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบัน
ราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ปิยะ นิยมวงศ์. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) :
ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. ฝ่ายมาตรฐานการบริการ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรีชา เล่ห์บ้านเกาะ. (2538). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในของผู้สื่อข่าว กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์
ประชาชาติธุรกิจ” วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภิญโญ เสือพิทักษ์. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจาก
องค์กรของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

- รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์. (2555). *ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อรปภากร รัตน์หิรัญกร. (2542). *ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพัน องค์การของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Translated Thai References

- Buppha, N. (2009). *"Factors Affecting Loyalty to the Company: Siam Motors Company Limited"*. Master of Business Administration, Business Administration of Naresuan University.
- Bunnak, P. (2002). *"Institute commitment and job satisfaction of Faculty of Education teachers Rajabhat Institute Northeast"*. Thesis, King Mongkut's University of Technology Thonburi, Bangkok.
- Chaisen, C. and Weerakit, N., (2014). *"Work environment and engagement of hotel staff Food and Beverage Department in Phuket."* Silpakorn University.
- Janyam, K. (1996). *"The relationship between job satisfaction And commitment To the organization and not to work for employees in television stations"*. Master of Industrial Psychology Thesis, Industrial Psychology Graduate School, Kasetsart University. Tourism Authority of Thailand.
- Laebankor, P. (1996). *"Factors affecting the satisfaction of reporters Newspaper editor Prachachat Business"*. Graduate School Thesis, Kasetsart University.
- Niyomwong, P. (2001). *"Job satisfaction of Thai Airways International employees : Study in flight attendants, service standard department"*. Ramkhamhaeng university.
- Onsri, V. (2012). *"Commitment to the organization of Siri Sathorn Hotel staff Acting Executive Service Residences"*. Master of Business Administration Thesis, Sukhothai Thammathirat Open University.
- Petchthiang, J. (2001). *"A study of employee satisfaction in a company"*. Master of Education Thesis, Ramkhamhaeng University.
- Pinphromrach, K. (1997). *"Factors related to employee satisfaction five star hotel business : Case study of Montien Hotel, Surawong Road, Bangkok"*. Term of Master of Arts Social Policy and Planning Program Graduate School, Krirk University.
- Rathirankorn, O. (2001). *"Work satisfaction and engagement Organization of Government Officials, Department of Health, Ministry of Public Health"*. Master's thesis. Liberal Arts (Political Science). Political Science and Public Administration (Political Science), Graduate School, Kasetsart University.

- Suapitak, P. (2000). *“The relationship between job satisfaction and intention of resigning from the organization of middle management staff Bank of Ayudhya Limited”*. Master of Arts Thesis, Kasetsart University.
- Sunantakrua, J. (2007). *“Satisfaction and loyalty of operational staff, Advanced Info Service Company Limited (Public)”*. Master of Business Administration Thesis, Srinakharinwirot University, Bangkok.
- Supanpat, R. (2012). *“Study job satisfaction and organizational commitment of employees at Sofitel Centara Grand Bangkok”*. Master of Buddhist Thesis, Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Tansrisakul, Ch. (1995). *“Factors influencing job satisfaction: Case study of Non-commissioned police, Police Department Immigration Division”*. Master of Science Thesis, Graduate School. Thammasat University.
- Treeprasitchai, T. (2015). *“Factors that will affect the treatment of employees to remain with organizations in the 5-star hotel industry in Bangkok”*. Master of Arts Thesis, Graduate School, Bangkok University.
- Wangrainam, C. (2000). *“Perception of organizational culture and organizational commitment: Case study of Office of the Prime Minister's Office”*. Term Paper, Faculty of Graduate Studies Program Human Resource Development, National Institute of Development Administration.