

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

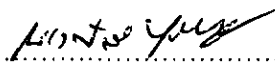
ชื่อและนามสกุล นายชัยพร ศรีโบราณ

แขนงวิชา บริหารธุรกิจ

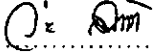
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ  
2. รองศาสตราจารย์ ดร.วินัย รังสินันท์  
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชรินทร์ ชุณหพันธรักษ์

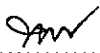
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

.....  ..... ประธานกรรมการ

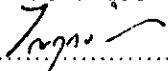
(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)

.....  ..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วินัย รังสินันท์)

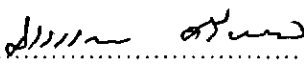
.....  ..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชรินทร์ ชุณหพันธรักษ์)

.....  ..... กรรมการ

( อาจารย์ ดร. ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว )

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับ  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

.....  ..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

( รองศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล )

วันที่... 11...เดือน... กุมภาพันธ์.....พ.ศ. 2546

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
 ชื่อผู้วิจัย นายชัยพร ศรีโบราณ ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์  
 ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2) รองศาสตราจารย์ ดร.วินัย รังสินนท์ (3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธ์  
 ปีการศึกษา 2545

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
 โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (2) วัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
 (3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตาม เพศ ระดับ  
 ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม และ (4) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ  
 ปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียง  
 เหนือจำนวน 390 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด  
 แบ่งเป็น 3 ตอน มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน  
 มาตรฐาน t-test F-test วิธีการของสตีเวนส์ นิวแมน คูลส์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความ  
 พึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานโรงแรมที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอยู่ในกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมต่าง  
 กันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงาน  
 โรงแรมที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัย  
 สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานระดับบริหารมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก  
 กว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก  
 พนักงานโรงแรมที่มีเพศ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มี  
 นัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงานโรงแรมที่อยู่กลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับ  
 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
 ของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วม  
 งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม  
 การทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะ  
 งาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารโรงแรมควรใช้ระบบคุณธรรมในการบริหารงานบุคคล ร่วมมือกับ  
 โรงแรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรร่วมกัน ตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยอยู่เสมอ และประยุกต์ใช้  
 เทคนิคการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสริมสร้างความสามัคคีในองค์การ  
 การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management : TQM)

**คำสำคัญ** ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานโรงแรม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

**Thesis title:** FACTORS AFFECTING THE JOB SATISFACTION OF HOTEL EMPLOYEES IN NORTHEAST OF THAILAND

**Researcher:** Mr.Chaiporn Sriboran; **Degree:** Master of Business Administration; **Thesis advisors:** (1) Narongsak Bunlers, Associate Professor; (2) Dr.Winai Rungsinun, Associate Professor; (3) Chanin Chunhapuntharuk, Assistant Professor; **Academic year:** 2002

## ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to analyse the factors affecting job satisfaction of hotel employees in Northeast of Thailand ; (2) to measure the levels of job satisfaction of hotel employees in Northeast of Thailand ; (3) to compare the levels of job satisfaction of hotel employees in Northeast of Thailand based on genders, levels of position, levels of education and groups of provinces where each hotel located; and (4) to analyse the relation between the factors affecting job satisfaction and the job satisfaction of hotel employees in Northeast of Thailand.

Sample for this research comprised 390 hotel employees in Northeast of Thailand, who were selected through stratified random sampling. An instrument for data collection was a questionnaire comprising three sections with a reliability at 0.97. SPSS/PC+ computer program was used to calculate the percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test, F-test, Student Newman Keuls Method and Simple Correlation Coefficient.

The results of these analyses showed that the hotel employees in Northeast of Thailand were satisfied with the factors affecting job satisfaction as a whole to be at a high level. The hotel employees with different genders, levels of education and groups of provinces where each hotel located were satisfied with the factors affecting job satisfaction with no statistical significant difference. But the hotel employees with different with levels of position were satisfied with the factors affecting job satisfaction with statistical significant difference at the .01 level. Executive employees were satisfied with the factors more than operative employees.

The level of job satisfaction of the hotel employees in Northeast of Thailand as a whole was high. When comparing the job satisfaction levels showed that The hotel employees with different genders, levels of position and levels of education were not statistical significant difference. But the hotel employees with different groups of provinces where each hotel located were found to be statistical significant difference at the .01 level. The hotel employees in the group of economic center provinces and the group of border provinces had job satisfaction more than the hotel employees in the group of non- economic center and non - border provinces.

The factors affecting job satisfaction were related with job satisfaction of the hotel employees in Northeast of Thailand with statistical significant difference at the .01 level. The aspect of interpersonal relationship were related with job satisfaction as the most of all aspects, secondary sequences such as the aspect of job security, working condition, policy and management, supervision, salary and fringe benefit, recognition, work itself, advancement and growth, responsibility and achievement respectively.

It was recommended that hotel administrators should take merit systems into personnel administration, cooperate with others hotels in order to cooperation of personnel development, continually check and improve concerning on motivating factors and hygiene factors and apply administrative technics for increasing working efficiency of employees, especially, supplement to cooperation and unity and promote teamwork and TQM.

**Keywords:** Factors affecting job satisfaction, Hotel employees, Northeast of Thailand

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันรักษ์ แห่งสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และรองศาสตราจารย์ ดร.วินัย รังสีนนท์ แห่งมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา จังหวัดนครสวรรค์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์นี้เสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว แห่งมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์ ประธานกรรมการบริษัทโรงแรมเพชรรัชต์ จำกัด คุณธีระ ชัยคนารักษ์กุล ประธานกรรมการบริษัทโรงแรมใหม่ไทย จำกัด และคุณธนิตศักดิ์ ชัยคนารักษ์กุล กรรมการผู้จัดการบริษัทโรงแรมใหม่ไทย จำกัด ที่ได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามที่ให้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนผู้บริหารโรงแรมและพนักงานโรงแรมทุกแห่งที่อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามอย่างดี

ผู้วิจัยสำนึกในบุญคุณของบรรดาผู้วิจัยอื่นๆ นักวิชาการ ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงผลงานของแต่ละท่านประกอบการทำวิทยานิพนธ์นี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้รับการสนับสนุนจาก คุณพวงผกา ศรีโบราณ เด็กชายศุภณัฐ-เด็กชายศุภนิตี ศรีโบราณ สมาชิกในครอบครัว เป็นอย่างดี ซึ่งมีคุณค่าต่อกำลังใจของผู้วิจัย ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขออุทิศแด่ประเทศชาติอันเป็นที่รักยิ่ง

ชัยพร ศรีโบราณ

พฤศจิกายน 2545

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	9
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
สมมติฐานการวิจัย.....	13
ขอบเขตการวิจัย.....	14
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	15
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	15
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	15
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	16
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	17
ข้อมูลสำคัญของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	17
หลักการพื้นฐานในการจัดการธุรกิจโรงแรม.....	21
ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	30
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	33
ทฤษฎีการจูงใจ.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	59
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	59
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์ภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	68
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผล ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	70
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	106
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	127
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ.....	132
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	136
สรุปการวิจัย.....	136
อภิปรายผล.....	147
ข้อเสนอแนะ.....	160
บรรณานุกรม.....	163
ภาคผนวก.....	169
ก สำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	170
ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	174
ค ตารางแสดงค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม.....	185
ประวัติผู้วิจัย.....	190

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละของโรงแรมและเกสต์เฮาส์และห้องพักจำแนกตามภาค.....	2
ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและเกสต์เฮาส์จำแนกตามเพศ และประเภท.....	3
ตารางที่ 1.3 ร้อยละของโรงแรมและเกสต์เฮาส์ที่รายงานว่ามีปัญหาในการดำเนินกิจการ จำแนกตามปัญหาหรืออุปสรรค.....	4
ตารางที่ 1.4 จำนวนและร้อยละของโรงแรมและเกสต์เฮาส์จำแนกตามจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	6
ตารางที่ 1.5 จำนวนและร้อยละของลูกค้าในโรงแรมและเกสต์เฮาส์จำแนกตามระดับของ ลูกค้าและเพศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	8
ตารางที่ 2.1 ข้อมูลสำคัญของโรงแรมและเกสต์เฮาส์ทั่วประเทศจำแนกตามขนาดของกิจการ...19	19
ตารางที่ 2.2 ข้อมูลสำคัญของโรงแรมและเกสต์เฮาส์จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	20
ตารางที่ 3.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	60
ตารางที่ 3.2 การเลือกตัวอย่างรายจังหวัด.....	61
ตารางที่ 4.1 การแสดงจำนวนพนักงานโรงแรมที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน.....	67
ตารางที่ 4.2 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียง เหนือโดยรวมจำแนกตามปัจจัยรายด้าน.....	70
ตารางที่ 4.3 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน.....	72
ตารางที่ 4.4 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ.....	73
ตารางที่ 4.5 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน.....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.6 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบ.....	76
ตารางที่ 4.7 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....	77
ตารางที่ 4.8 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการบังคับบัญชา.....	78
ตารางที่ 4.9 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน .....	79
ตารางที่ 4.10 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน.....	80
ตารางที่ 4.11 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	81
ตารางที่ 4.12 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	82
ตารางที่ 4.13 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร.....	83
ตารางที่ 4.14 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออก เฉียงเหนือโดยรวม จำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน.....	84
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเพศ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษา.....	85
ตารางที่ 4.16 การแสดงและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความ พึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือรายด้านจำแนกตามเพศ.....	86



## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.17 การแสดงและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือรายด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	88
ตารางที่ 4.18 การแสดงและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	90
ตารางที่ 4.19 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือรายด้าน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	92
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	94
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสำเร็จ ในการทำงานจำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	95
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการยอมรับ นับถือ จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	95
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	96
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	96
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้า ในการทำงาน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	97
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	97
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม การทำงาน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	98

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	99
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานเป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	100
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	101
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	102
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	103
ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	104
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	105
ตารางที่ 4.35 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวม จำแนกตามองค์ประกอบรายด้าน.....	106
ตารางที่ 4.36 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน.....	107
ตารางที่ 4.37 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน.....	108
ตารางที่ 4.38 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสามัคคีในองค์การ.....	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.39 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความผูกพัน ต่อองค์การ.....	110
ตารางที่ 4.40 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน.....	111
ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเพศ ระดับตำแหน่งและระดับการศึกษา.....	112
ตารางที่ 4.42 การแสดงและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียง เหนือตามองค์ประกอบรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	113
ตารางที่ 4.43 การแสดงและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียง เหนือตามองค์ประกอบรายด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	114
ตารางที่ 4.44 การแสดงและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียง เหนือตามองค์ประกอบรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	115
ตารางที่ 4.45 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามองค์ประกอบรายด้าน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	116
ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามกลุ่ม จังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	118
ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นรายคู่ระหว่าง กลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	119

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามองค์ประกอบด้านความ สม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	120
ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามองค์ประกอบด้านความ สม่ำเสมอในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	121
ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามองค์ประกอบด้านความ ตั้งใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	122
ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามองค์ประกอบด้านความ สามัคคีในองค์การ จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	123
ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามองค์ประกอบด้านความ สามัคคีในองค์การเป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	124
ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามองค์ประกอบด้านความ ผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	125
ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามองค์ประกอบด้านความ ผูกพันต่อองค์การเป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม.....	126
ตารางที่ 4.55 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ.....	127
ตารางที่ 4.56 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆกับ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	129

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.57 การแสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	132
---	-----

ณ

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แผนที่สังเขปภาคตะวันออกเฉียงเหนือแสดงกลุ่มจังหวัด ที่ตั้งโรงแรม.....	7
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	12

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมารายได้จากการท่องเที่ยวกลายเป็นรายได้ลำดับที่ 1 เมื่อเทียบกับรายได้จากสินค้าออกอื่น ๆ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2544: 2) นอกจากทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัย ฯลฯ ธุรกิจโรงแรมที่มีคุณภาพมาตรฐานก็เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวประเทศไทย

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบัน (สมพร สงวนทรัพย์ 2533: 180) เนื่องจาก

1. เป็นแหล่งนำเงินตราจากต่างประเทศ ธุรกิจโรงแรมสามารถสร้างรายได้ ในปี 2544 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยว 299,047 ล้านบาท นักท่องเที่ยวต่างประเทศ 10,062,000 คน อัตราการเข้าพักโรงแรม ร้อยละ 59.6 (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2545: 1)

2. ธุรกิจโรงแรมสร้างงานให้แก่ประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม การจ้างงานทางตรง ได้แก่ พนักงานโรงแรมระดับต่าง ๆ การสร้างโรงแรมใหม่ ๆ ขนาด 100 ห้อง 1 แห่ง จะสร้างงานประมาณ 150 – 180 ตำแหน่ง ส่วนการจ้างงานทางอ้อม ได้แก่ เกษตรกรผู้ปลูกผัก ไม้ตัดดอกส่งโรงแรม เป็นต้น

3. ธุรกิจโรงแรมก่อให้เกิดการขยายตัวในธุรกิจด้านอื่น เช่น ภัตตาคาร สินค้าหัตถกรรม เป็นต้น

4. ธุรกิจโรงแรมเป็นแหล่งรายได้ของรัฐในรูปภาษีอากร

จากการศึกษาของสุเทพ ประเทืองโกเศศ (2535: 3) พบว่า โรงแรมได้มีการพัฒนามากขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้นของคนในสังคมตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไป โรงแรมชั้นหนึ่งได้เพิ่มจำนวนมากขึ้นตามความเติบโตของการท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญ มีบทบาทในการรองรับการท่องเที่ยวและรองรับกิจกรรมต่างๆของสังคม

จากการสำรวจครั้งล่าสุดของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปรากฏว่าในปี 2542 ประเทศไทยมีจำนวนโรงแรมและเกสต์เฮาส์ทั้งสิ้น 2,540 แห่ง ภาคใต้มีจำนวนโรงแรมและเกสต์เฮาส์มาก

ที่สุด รองลงมาคือภาคกลาง ภาคเหนือ กรุงเทพมหานคร และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนห้องพักในโรงแรมและเกสต์เฮาส์ทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 178,354 ห้อง โดยกรุงเทพมหานครมีจำนวนห้องพักมากที่สุด รองลงมาคือภาคใต้ ภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละของโรงแรมและเกสต์เฮาส์และห้องพักจำแนกตามภาค

ภาค	โรงแรมและเกสต์เฮาส์		ห้องพัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทั่วราชอาณาจักร	2,540	100.0	178,354	100.0
กรุงเทพมหานคร	383	15.1	59,882	33.6
ภาคกลาง	606	23.9	34,256	19.2
ภาคเหนือ	569	22.4	27,061	15.2
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	334	13.1	17,380	9.7
ภาคใต้	648	25.5	39,775	22.3

ที่มา : สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน รายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ.2543 กรุงเทพมหานคร กองคลังข้อมูลและสนเทศสถิติ 2544

ในด้านผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและเกสต์เฮาส์ทั่วประเทศ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2542 มีจำนวนทั้งสิ้น 116,772 คน ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง จำนวน 113,785 คน หรือร้อยละ 97.4 อีกส่วนหนึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยไม่ได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือน (เจ้าของกิจการหรือสมาชิกในครัวเรือนของเจ้าของกิจการ) มีจำนวน 2,987 คน หรือร้อยละ 2.6 เท่านั้น หากจำแนกผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและเกสต์เฮาส์ตามเพศ พบว่าเป็นหญิงร้อยละ 50.2 เป็นชายร้อยละ 49.8 ซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกันมาก สำหรับผู้ปฏิบัติงานโดยไม่ได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือนเป็นชายร้อยละ 54.4 เป็นหญิงร้อยละ 45.6 ส่วนลูกจ้างเป็นหญิงร้อยละ 50.3 เป็นชายร้อยละ 49.7 ดังแสดงในตารางที่ 1.2



ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและเกสต์เฮาส์จำแนกตามเพศ และประเภทของผู้ปฏิบัติงาน

ประเภทของผู้ปฏิบัติงาน	รวม		ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	116,772	100	58,143	49.8	58,629	50.2
ผู้ปฏิบัติงานโดยไม่ได้รับค่าจ้างเงินเดือน	2,987	100	1,624	54.4	1,363	45.6
ลูกจ้าง	113,785	100	56,519	49.7	57,266	50.3
ผู้บริหาร	4,444	100	2,752	61.9	1,692	38.1
รองหัวหน้าฝ่ายและผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย	8,792	100	4,938	56.2	3,854	43.8
ผู้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้เทคนิคระดับกลาง	42,806	100	22,002	51.4	20,804	48.6
ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ต้องใช้เทคนิค	57,743	100	26,827	46.5	30,916	53.5

ที่มา : สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน รายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและ

เกสต์เฮาส์ พ.ศ.2543 กรุงเทพมหานคร กองคลังข้อมูลและสนเทศสถิติ 2544

แม้ว่าธุรกิจโรงแรมจะมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและมีส่วนสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แต่ธุรกิจโรงแรมก็ประสบปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงานหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านบุคลากร การเข้างานและการลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมมีอัตราสูงกว่าธุรกิจอื่น ๆ (อาานนท์ โกลาโซ และอำไพรัตน์ อักษรพรหม 2539: 360) ไม่ใช่เฉพาะในประเทศไทยเท่านั้น แต่ปัญหาการออกจากงานเป็นปัญหาที่โรงแรมทั่วโลกประสบอยู่ ในสหรัฐอเมริกาพบว่าในปีหนึ่งบางโรงแรมพนักงานระดับปฏิบัติการมีอัตราการออกจากงานถึงร้อยละ 200 – 300 ขณะที่พนักงานระดับบริหารมีอัตราการออกจากงานร้อยละ 100 และช่วงการขาดแคลนแรงงานในทศวรรษ 1980 จะทำให้มีการขาดแคลนแรงงานด้านนี้มากขึ้นในอนาคต (เสนาะ ดิยาวี 2537: 191) เนื่องจากพนักงานกลุ่มเป้าหมายเดิมในงานโรงแรมมีจำนวนลดลงโดยเฉพาะในชนรุ่นใหม่ที่โอกาสในการก้าวหน้าของงานโรงแรมจะมีมากขึ้นในปัจจุบันแต่แรงงานในโรงแรมก็เป็นแรงงานชั่วคราว พนักงานโรงแรมมักจะทำงานโรงแรมเพื่อจะเตรียมตัวจะไปทำงานที่อื่นที่ดีกว่าในอนาคต การขาดแคลนแรงงานได้ซ้ำเติมปัญหาแรงงานในธุรกิจโรงแรม คนจะเลือกงานโรงแรมเป็นงานท้ายสุด และบุคลากรที่ได้ก็ไม่มีความเต็มใจและไม่มีความตั้งใจที่จะทำงานโรงแรมจริง ๆ นอกจากนี้ วิจิตร ณ ระนอง และชัชชนะ รุ่งปัจฉิม (2539: 470) ยังระบุว่า ปัญหาด้านบุคลากรของธุรกิจโรงแรม ได้แก่ การขาดแคลนแรงงาน การแย่งชิงบุคลากรระหว่างโรงแรมและการใช้พนักงานต่ำกว่ามาตรฐานเข้ามาปฏิบัติงานบางตำแหน่งที่ไม่อาจหาบุคลากรมาทำงานได้

ในด้านปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินกิจการนั้นปรากฏว่าผู้ประกอบการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายงานว่า มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินกิจการสูงกว่าภาคอื่น ๆ โดยโรงแรมและเกสต์เฮาส์ทั่วประเทศร้อยละ 13.3 มีปัญหาบุคลากรไม่มีพื้นฐานความรู้ในวิชาชีพโรงแรมทำให้ต้องใช้เวลาฝึกอบรมค่อนข้างนาน ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์แล้วต้องการค่าจ้างแรงงานสูง เป็นปัญหาหรืออุปสรรคสำคัญรองลงมาจากปัญหาจำนวนผู้พักหรือนักท่องเที่ยวลดลง ปัญหาต้นทุนและค่าใช้จ่ายสูงขึ้น และปัญหาผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศลดหลั่นตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3 ร้อยละของโรงแรมและเกสต์เฮาส์ที่รายงานว่ามีปัญหาในการดำเนินกิจการ

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินกิจการ	ร้อยละ
1. ธุรกิจโรงแรมมีรายได้ลดลงไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายเนื่องจากจำนวนผู้พักและนักท่องเที่ยวลดลงและนโยบายของรัฐบาลลดค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมสัมมนาของหน่วยราชการ	27.3
2. ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพิ่มสูงขึ้น และมีการแข่งขันด้านราคามากขึ้น ผู้ประกอบการต้องปรับราคาของห้องพัก เป็นผลทำให้ประสบกับปัญหาการขาดทุน	17.8
3. ปัญหาเศรษฐกิจภายในประเทศมีผลกระทบต่อการขายการลงทุน การขาดสภาพคล่องทางการเงิน อัตราดอกเบี้ยสูง	15.1
4. บุคลากรไม่มีพื้นฐานความรู้ในวิชาชีพการโรงแรม ทำให้ต้องใช้เวลาฝึกอบรมค่อนข้างนาน ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์แล้วต้องการค่าจ้างแรงงานที่สูง	13.3
5. ค่าสาธารณูปโภคเพิ่มขึ้นทั้ง ๆ ที่การให้บริการของรัฐยังขาดประสิทธิภาพ จึงมีผลกระทบต่อค่าบริการแก่ผู้เข้าพัก	11.6
6. ปัญหาด้านมลภาวะ และสภาพแวดล้อมไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจังเท่าที่ควร การจราจรไม่สะดวก และนักท่องเที่ยวยังขาดความปลอดภัย	10.0
7. การบริการของภาครัฐบาลมีขั้นตอนมากและล่าช้า เช่น การขอใบอนุญาตดำเนินกิจการ มีการจัดเก็บภาษีซ้ำซ้อน การประเมินรายได้เพื่อเสียภาษีมูลค่าเพิ่มเกินความเป็นจริง	7.1
8. การประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัด เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวยังไม่เพียงพอ	4.0

ที่มา : สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน รายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและ

เกสต์เฮาส์ พ.ศ.2541 กรุงเทพมหานคร กองคลังข้อมูลและสนเทศสถิติ 2542

ปัญหาหรืออุปสรรค 4 ลำดับแรกนั้น จะเห็นได้ว่า ปัญหาจำนวนผู้พักหรือนักท่องเที่ยวลดลง และปัญหาผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจเป็นปัจจัยภายนอกที่องค์กรไม่อาจควบคุมได้ ส่วนปัญหาด้านต้นทุนและค่าใช้จ่าย กับปัญหาด้านบุคลากรเป็นปัจจัยภายในที่องค์กรอาจแก้ไขได้โดยอาศัยทักษะทางการบริหาร ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาด้านบุคลากรของธุรกิจโรงแรม เนื่องจากเห็นว่าในบรรดาทรัพยากรทางการบริหาร ซึ่งได้แก่ มนุษย์ เงิน วัสดุอุปกรณ์ รวมถึงเครื่องจักรกล และกระบวนการจัดการ มนุษย์ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีค่ามากที่สุด เพราะมนุษย์มีสติปัญญาความสามารถ และเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆ ให้บังเกิดประสิทธิผลแก่องค์กร แต่มนุษย์มีชีวิตจิตใจ และความรู้สึกนึกคิด ถ้ามนุษย์มีจิตใจที่ไม่พร้อมจะทำงาน เช่น ไม่ศรัทธาในงาน ไม่พึงพอใจในการทำงาน ผลงานก็ย่อมบกพร่อง แต่ถ้ามนุษย์มีจิตใจพร้อมที่จะทำงาน เช่น มีความศรัทธาในงาน มีความพึงพอใจในการทำงานก็ย่อมจะปฏิบัติงานอย่างเต็มสติกำลังความสามารถ ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ของบุคลากรจึงมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากในระดับองค์กรนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีผลต่อการลาออกจางาน การขาดงาน และผลผลิต (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ 2540: 113)

การที่ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญและมีคุณค่าที่สุด การธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้ในธุรกิจโรงแรมเป็นสิ่งจำเป็นและคุ้มค่ากว่าการสรรหาบุคลากรใหม่ เพราะการสรรหาบุคลากรใหม่ซึ่งอาจจะไม่มีพื้นฐานความรู้ในวิชาชีพโรงแรมจะทำให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม แต่การที่ธำรงรักษาบุคลากรไว้ได้นั้นจะต้องพิจารณาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสำคัญ เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีผลต่อการตัดสินใจของบุคลากรว่าจะยังคงทำงานอยู่กับธุรกิจโรงแรมต่อไปหรือไม่ หากพนักงานโรงแรมไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะหาทางไปประกอบอาชีพอื่นที่น่าจะดีกว่า ย่อมจะทำให้ธุรกิจโรงแรมสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ไป หรือหากยังคงทำงานอยู่กับธุรกิจโรงแรมต่อไป การปฏิบัติงานก็จะไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น อาจเฉื่อยชา ขาดงานหรือลางานบ่อย ๆ มีปัญหาข้อขัดแย้งในองค์กร ฯลฯ ซึ่งย่อมจะส่งผลให้คุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมลดลง และไม่อาจตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เต็มที่ ลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจต่อการบริการของธุรกิจโรงแรมและไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีก นอกจากนี้ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธุรกิจโรงแรมก็จะตกต่ำด้วย การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม จะสามารถใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรของธุรกิจโรงแรมได้ตรงจุด และใช้เป็นแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการของโรงแรมได้

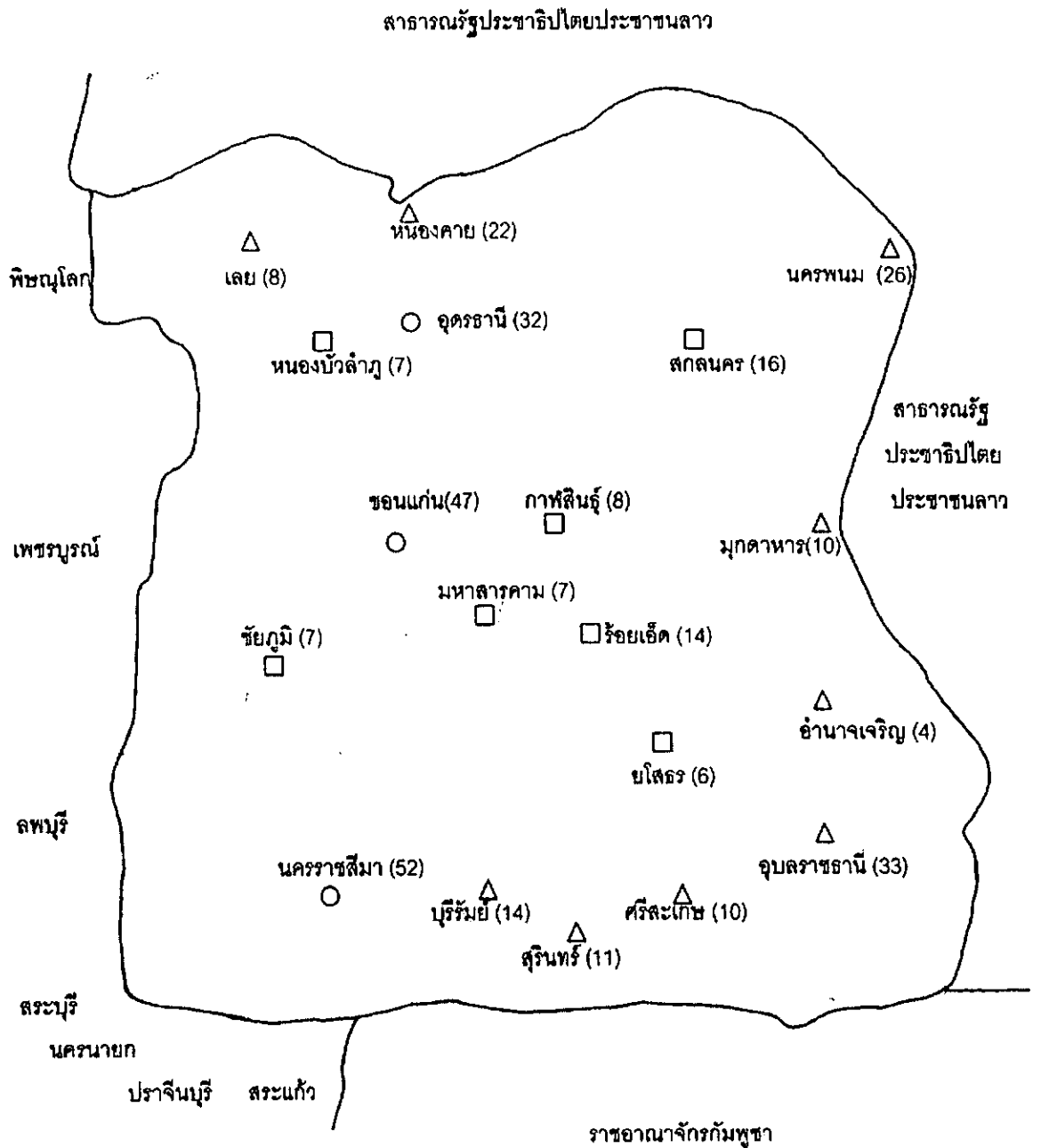
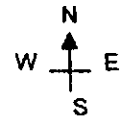
เหตุที่ผู้วิจัยเจาะจงศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากโรงแรมในภาคนี้คิดเป็นจำนวนร้อยละ 36.2 รายงานว่า มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานสูงกว่าภาคอื่น ๆ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2541 : 14 –15) ในปี 2542 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีโรงแรมและเกสต์เฮาส์ จำนวน 334 แห่ง จังหวัดที่มีโรงแรมและเกสต์เฮาส์มากที่สุดคือจังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 52 แห่ง ส่วนจังหวัดที่มีโรงแรมและเกสต์เฮาส์น้อยที่สุดคือ จังหวัดอำนาจเจริญ มีจำนวน 4 แห่ง ดังแสดงในตารางที่ 1.4 และภาพที่ 1.1 ส่วนพนักงานโรงแรมที่เป็นลูกจ้างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวน 8,265 คน เป็นชาย 3,877 คน เป็นหญิง 4,388 คน ดังแสดงในตารางที่ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.4 จำนวนและร้อยละของโรงแรมและเกสต์เฮาส์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
จำแนกตามจังหวัด

ลำดับที่	จังหวัด	โรงแรมและเกสต์เฮาส์		ลำดับที่	จังหวัด	โรงแรมและเกสต์เฮาส์	
		จำนวน	ร้อยละ			จำนวน	ร้อยละ
1	กาฬสินธุ์	8	2.3	11	เลย	18	2.3
2	ขอนแก่น	47	14.1	12	ศรีสะเกษ	10	3.0
3	ชัยภูมิ	7	2.1	13	สกลนคร	16	4.8
4	นครพนม	26	7.8	14	สุรินทร์	11	3.3
5	นครราชสีมา	52	15.6	15	หนองคาย	22	6.6
6	บุรีรัมย์	14	4.2	16	หนองบัวลำภู	7	2.1
7	มหาสารคาม	7	2.1	17	อำนาจเจริญ	4	1.2
8	มุกดาหาร	10	3.0	18	อุดรธานี	32	9.6
9	ยโสธร	6	1.8	19	อุบลราชธานี	33	9.9
10	ร้อยเอ็ด	14	4.2				
รวม						334	100.0

ที่มา : สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน รายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรม

และเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2543 กรุงเทพมหานคร กองคลังข้อมูลและสนเทศสถิติ 2544



เครื่องหมายแผนที่

- จังหวัดศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ
- △ จังหวัดชายแดน
- จังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและชายแดน
- (...) จำนวนโรงแรมและเกสต์เฮาส์

ภาพที่ 1.1 แผนที่สังเขปภาคตะวันออกเฉียงเหนือแสดงกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

ตารางที่ 1.5 จำนวนและร้อยละของลูกจ้างในโรงแรมและเกสต์เฮาส์จำแนกตามระดับของ  
ลูกจ้างและเพศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เพศ	รวม		ระดับบริหาร		ระดับรองและผู้ ช่วยหัวหน้าฝ่าย		ระดับใช้ เทคนิค		ระดับ ไม่ใช่เทคนิค	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	3,877	100	236	6.1	309	8.0	1,248	32.1	2,084	53.8
หญิง	4,388	100	163	3.7	238	5.4	1,267	28.9	2,720	62.0
รวม	8,265	100	399	4.8	547	6.7	2,515	30.4	4,804	58.1

ที่มา : สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน รายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและ  
เกสต์เฮาส์ พ.ศ.2543 กรุงเทพมหานคร กองคลังข้อมูลและสนเทศสถิติ 2544

พนักงานโรงแรมจำแนกตามเพศเป็นหญิงและชายมีจำนวนใกล้เคียงกันมาก ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าหญิงชายมีศักยภาพและความรู้ความสามารถในการทำงานทัดเทียมกัน บุคลากรทั้งสองเพศจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจโรงแรมไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน เพียงแต่อาจจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันบ้างตามความเหมาะสมกับบุคลิกภาพ ธุรกิจโรงแรมต้องธำรงรักษาบุคลากรทั้งหญิงชายจึงเป็นประโยชน์สูงสุด นอกจากนั้นการบริหารองค์การสมัยใหม่เน้นที่การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management : TQM) ซึ่งเน้นการทำงานให้มีคุณภาพในทุกขั้นตอน ดังนั้น พนักงานโรงแรมทุกระดับทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ จึงมีความสำคัญต่อองค์การเช่นเดียวกัน เพราะทุกคนต่างก็มีส่วนที่จะผลักดันให้องค์การบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากนั้นระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมก็เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง ดังนั้น การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย ระหว่างพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ และระหว่างผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน จะทำให้ได้ข้อมูลครบถ้วนและครอบคลุม เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของธุรกิจโรงแรม

อนึ่ง เมื่อพิจารณาจากสภาพที่ตั้งและความเจริญทางเศรษฐกิจ จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อาจแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ ได้แก่

ขอนแก่น นครราชสีมา และอุดรธานี กลุ่มจังหวัดชายแดน ได้แก่ นครพนม บึงกาฬ มุกดาหาร เลย ศรีสะเกษ สุรินทร์หนองคาย อำนาจเจริญ และอุบลราชธานี กลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ได้แก่ กาฬสินธุ์ ชัยภูมิ มหาสารคาม ยโสธร ร้อยเอ็ด สกลนคร และหนองบัวลำภู ในปี 2542 โรงแรมที่ตั้งอยู่ในกลุ่มจังหวัดแต่ละกลุ่มมีรายรับรวมแตกต่างกันมาก กลุ่มจังหวัดชายแดนมีรายรับรวมและรายรับเฉลี่ยต่อโรงแรมแต่ละแห่งสูงกว่าจังหวัดอื่น ๆ รองลงมาคือกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ ส่วนกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน นั้น ธุรกิจโรงแรมมีรายรับรวมน้อยที่สุด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2543: 158) ส่วนจำนวนพนักงานโรงแรมก็กระจุกตัวอยู่ในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ตามลำดับ ด้วยความแตกต่างที่เห็นได้ชัดจากข้อมูลดังกล่าว การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระหว่างกลุ่มจังหวัดจึงมีความจำเป็น เพื่อประโยชน์ในการวางแผนด้านบุคลากรและพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้เหมาะสมต่อไป

ธุรกิจโรงแรมที่มีคุณภาพนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แล้ว พนักงานโรงแรมก็มีส่วนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมเป็นที่ยอมรับว่ามีคุณภาพมาตรฐาน หากธุรกิจโรงแรมสามารถธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ไว้กับองค์กรก็จะสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับประทับใจ ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจโรงแรมโดยรวม ธุรกิจโรงแรมที่มีคุณภาพมาตรฐานจะเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย อันจะนำรายได้เข้าสู่ประเทศเพิ่มขึ้น เป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาการขาดดุลการค้าและบริการของประเทศเราได้

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 2.2 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยจำแนกตามเพศ จำแนกตามระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับการศึกษา และจำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

2.4 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### 3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

เนื่องจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก (Two – Factors Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมนอย่างรวดเร็ว สาเหตุสำคัญอาจเป็นเพราะเฮอริสเบอร์กได้อธิบายถึงการประยุกต์ใช้ทฤษฎีดังกล่าวไว้ชัดเจน โดยการพัฒนาเทคนิคของการเพิ่มเนื้อหาของงานเพื่อจูงใจพนักงานอย่างละเอียด ต่อมามีการวิจัยโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์กในหลายประเทศ ได้ผลลัพธ์ที่สนับสนุนทฤษฎีของเขา ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก เป็นกรอบคิดในการวิจัย โดยจะวัดความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งมีตัวชี้วัด (ราณี อธิชัยกุล 2543: 251 – 255) ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยเกี่ยวกับเนื้อหางาน (Job Content) ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)

1.3 ลักษณะงาน (The work itself)

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.5 ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement and Growth)

2. ปัจจัยอนามัยเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน (Job context) ได้แก่

2.1 การบังคับบัญชา (Supervision)

2.2 สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Condition)

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Interpersonal Relationship)

2.4 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Pay)

2.5 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)

2.6 นโยบายและการบริหารขององค์การ (Company Policies)

กิติมา ปรีดีดิลก (2529: 332 –333) กล่าวว่า บุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ เมื่อพบข้อบกพร่องก็พยายามแก้ไขหรือรีบแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ



2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ยอมเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่องานโดยไม่ต้องชักชวนหรือขอร้อง

3. มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า

4. ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ได้มาทำงานและอยู่ร่วมกับ

เพื่อน

พุนศิริ วัจนะภูมิ (2539: 157) สรุปว่า ความสำคัญของการจงใจสำหรับผู้ให้บริการ

เนื่องจาก

1. เป็นการกระตุ้นให้พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. เป็นการเสริมสร้างกำลังใจแก่พนักงาน

3. เป็นการเสริมสร้างความจงรักภักดีต่อกิจการ

4. เป็นการสร้างความศรัทธาและความเชื่อมั่นในกิจการ

5. เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

6. เป็นการทำให้คนดี คนเก่ง คนมีความสามารถอยากมาร่วมงาน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบ

ด้วย

1. ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน

2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

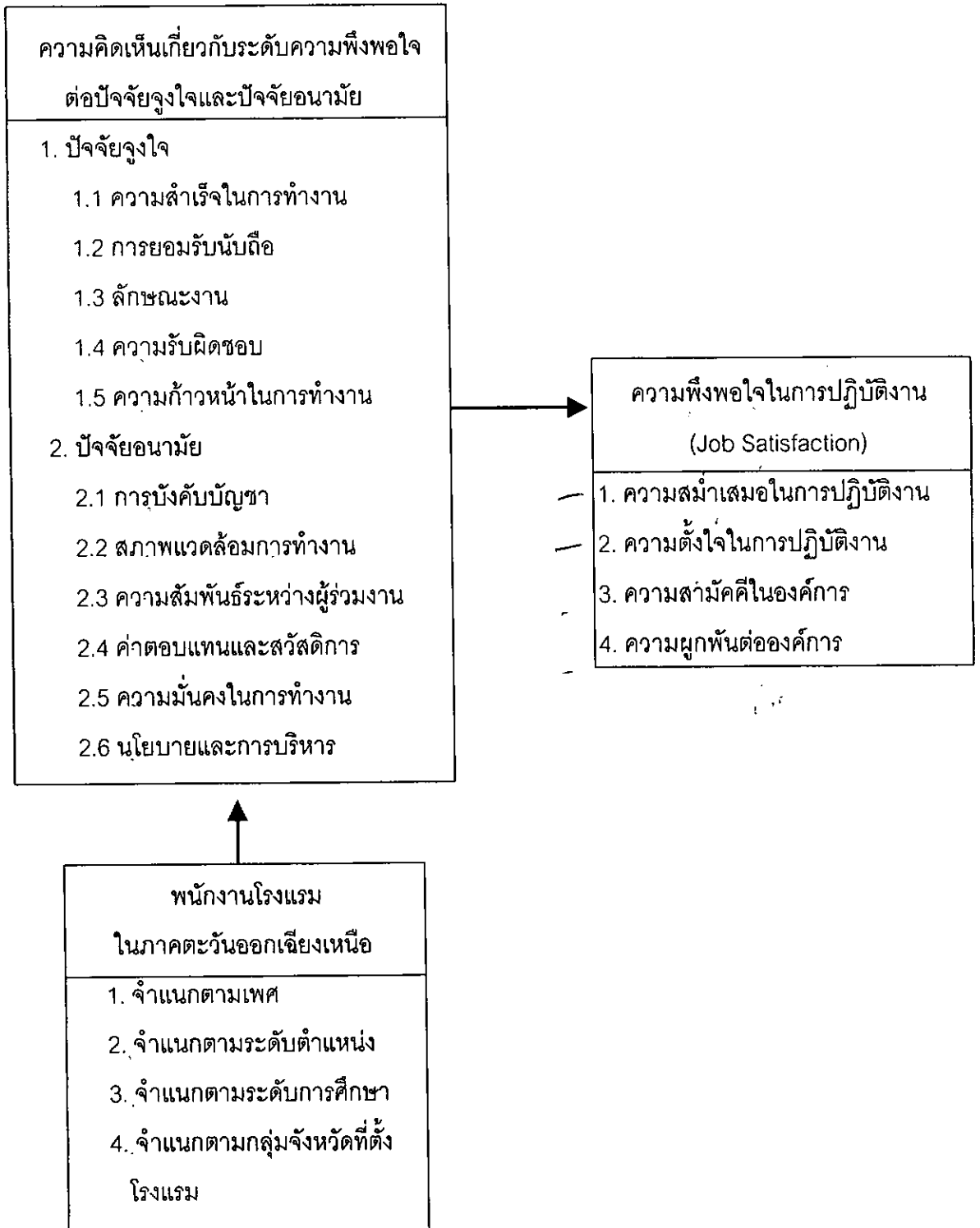
3. ความสามัคคีในองค์การ

4. ความผูกพันต่อองค์การ

ผู้วิจัยได้ผสมผสานตัวแปรต่าง ๆ กับทฤษฎีสองปัจจัย และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1.2

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



4.15 สภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4.17 ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4.18 ความมั่นคงในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4.19 นโยบายและการบริหารของโรงแรมมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## 5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านสถานที่ ได้ทำการศึกษาวิจัยพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเฉพาะโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของแต่ละจังหวัด จำนวน 38 แห่ง ยกเว้นจังหวัดหนองบัวลำภู เนื่องจากมีพนักงานโรงแรมจำนวนเล็กน้อย

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา (Content) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยวัดระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย และวัดระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แล้วเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นดังกล่าวระหว่างพนักงานเพศหญิงกับเพศชาย พนักงานระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการ พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีขึ้นไป และระหว่างพนักงานในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ จังหวัดชายแดน และจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน นอกจากนั้นยังวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.3 ขอบเขตด้านประชากร (Population) ได้ทำการวิจัยกับพนักงานโรงแรมของโรงแรม 38 แห่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนตัวอย่าง 510 คน

5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร (Variable) ได้จำแนกตัวแปรดังนี้

5.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวม และจำแนกตามเพศ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และจำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

5.4.2 **ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีองค์ประกอบหรือตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์การ และ ความผูกพันต่อองค์การ

## 6. ข้อตกลงเบื้องต้น

6.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลในทางบวกที่มีต่องานที่ทำอยู่ แต่ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรืออารมณ์ในทางลบต่องานที่ทำ แสดงว่าบุคคลนั้นไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6.2 ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามตามความเป็นจริงจากความคิดเห็นและประสบการณ์ของตน

## 7. ข้อจำกัดในการวิจัย

7.1 การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลจำนวนโรงแรมและพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในปี 2542 เป็นฐานในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งอาจจะมีจำนวนแตกต่างจากปีปัจจุบัน แต่คาดว่าจำนวนโรงแรมและพนักงานโรงแรมจะไม่เปลี่ยนแปลงไปมากนัก ดังจะเห็นได้จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปรากฏว่าในปี 2540 มีจำนวนโรงแรม 343 แห่ง พนักงาน 8,489 คน และในปี 2542 ซึ่งเป็นการสำรวจครั้งล่าสุดมีจำนวนโรงแรม 334 แห่ง พนักงาน 8,265 คน ซึ่งไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก การที่ต้องใช้ข้อมูลปี 2542 เนื่องจากไม่อาจหาข้อมูลในปีปัจจุบันได้ เพราะยังไม่มี การสำรวจ หากผู้วิจัยจะสำรวจข้อมูลเองก็มีข้อจำกัดด้านกำลังคน เวลา และงบประมาณ

7.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้

## 8. นิยามศัพท์เฉพาะ

8.1 พนักงานโรงแรม หมายถึง ลูกจ้างของโรงแรมที่ได้รับค่าจ้างเงินเดือนเป็นประจำ

8.2 พนักงานระดับบริหาร หมายถึง พนักงานโรงแรมตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการแผนก หัวหน้างาน หรือรอง และผู้ช่วยของตำแหน่งดังกล่าว แบ่งเป็น

8.2.1 **ผู้บริหาร** ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ

8.2.2 **รองหรือผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย** ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายหรือหัวหน้าแผนกต่าง ๆ เช่น อาหาร เครื่องดื่ม ห้องพัก ต้อนรับ บุคคล การเงิน ช่าง และหัวหน้าผู้ปรุงอาหาร เป็นต้น

8.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานของโรงแรมที่ไม่ได้มีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับบริหาร แบ่งเป็น

8.3.1 ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้เทคนิคระดับกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พนักงานต้อนรับ พนักงานผสมเครื่องดื่ม ผู้ควบคุมการทำความสะดวก หัวหน้าพนักงานขายอาหาร ผู้ควบคุมงานครัว เป็นต้น

8.3.2 ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ต้องใช้เทคนิค ได้แก่ พนักงานทำความสะอาด พนักงานขนของ คนทำสวน พนักงานขับรถ เป็นต้น

8.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก ประกอบด้วยปัจจัย 11 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร

8.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ

## 9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาบุคลากรของโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

9.2 ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรของโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

9.3 ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการโรงแรม

## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การนิยมใช้ทฤษฎีการจูงใจเป็นกรอบแนวคิด เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการจูงใจเป็นความคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่ก็ไม่ใช่แบบความคิดเดียวกัน โดยความพึงพอใจหมายถึงสถานะของความพอใจ ส่วนการจูงใจหมายถึงการใช้ความพยายามมุ่งสู่เป้าหมาย (สรั้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ 2541: 136 - 137) โดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์กนั้นนับว่าเป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว สาเหตุสำคัญอาจเป็นเพราะเฮอริสเบอร์กได้อธิบายไว้อย่างชัดเจนในเรื่องของการประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัย โดยการพัฒนาเทคนิคของการเพิ่มเนื้อหาของงานเพื่อจูงใจพนักงานอย่างละเอียด (ราณี อธิชัยกุล 2543: 254) การวิจัยเรื่องปัจจัยอ้อมและปัจจัยจูงใจได้กระทำกับบุคลากรทุกระดับขององค์การ ตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุดจนกระทั่งถึงพนักงานระดับต่ำสุด เช่น ในการศึกษาของบริษัท Texas Instruments โดย Scott Meyers (สมัยศ นววาร 2538: 88)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลสำคัญของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หลักการพื้นฐานในการจัดการธุรกิจโรงแรม ความหมาย และความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. ข้อมูลสำคัญของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

#### 1.1 ข้อมูลทั่วไป

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีพื้นที่ประมาณ 168,854.3 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 105.5 ล้านไร่ หรือประมาณ 1 ใน 3 ของประเทศ มีอาณาเขตทิศเหนือและทิศตะวันออกติดกับประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีแม่น้ำโขงเป็นเส้นกั้นเขตแดน ทิศใต้ติดกับประเทศกัมพูชา โดยมีเทือกเขาพนมดงรักเป็นเขตแดน และทิศตะวันตกติดกับจังหวัดสระบุรี ลพบุรี และจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีเทือกเขาเพชรบูรณ์เป็นเขตแดน ในปี 2543 มีประชากร 20,759,890 คน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือแบ่งการปกครองส่วนภูมิภาคเป็น 19 จังหวัด อาจแบ่งกลุ่มตามสภาพความเจริญทางเศรษฐกิจและที่ตั้งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1.1 กลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น นครราชสีมา และจังหวัดอุดรธานี

1.1.2 กลุ่มจังหวัดชายแดน ได้แก่ จังหวัดเลย หนองคาย นครพนม มุกดาหาร อุดรธานี ศรีสะเกษ สุรินทร์ และจังหวัดบุรีรัมย์

1.1.3 กลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ได้แก่ จังหวัดกาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด ยโสธร ชัยภูมิ สกลนคร และจังหวัดหนองบัวลำภู

## 1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม

### 1.2.1 สรุปข้อมูลสำคัญของโรงแรมทั่วประเทศ

การสำรวจล่าสุดดำเนินการในปี 2543 สรุปผลการสำรวจที่สำคัญ ดังนี้

1) สถานประกอบการโรงแรมและเกสต์เฮาส์มีจำนวนทั้งสิ้น 2,540 แห่ง เป็นโรงแรมและเกสต์เฮาส์ขนาดใหญ่ (150 ห้องขึ้นไป) จำนวน 293 แห่ง ขนาดกลาง (60-149 ห้อง) จำนวน 534 แห่ง ขนาดเล็ก (ต่ำกว่า 60 ห้อง) จำนวน 1,713 แห่ง

2) สถานประกอบการโรงแรมและเกสต์เฮาส์มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 178,354 ห้อง เป็นห้องพักในโรงแรมและเกสต์เฮาส์ขนาดใหญ่ 83,355 ห้อง ขนาดกลาง 49,690 ห้อง และขนาดเล็ก 45,309 ห้อง

3) จำนวนผู้เข้าพักโรงแรมและเกสต์เฮาส์รวมทั้งสิ้น 37.3 ล้านคน เป็นชาวไทย 18.2 ล้านคนหรือร้อยละ 48.8 ชาวต่างประเทศ 19.1 ล้านคนหรือร้อยละ 51.2

4) ผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการโรงแรมและเกสต์เฮาส์มีจำนวนทั้งสิ้น 116,772 คน โดย 72,748 คนหรือร้อยละ 62.3 ทำงานในโรงแรมและเกสต์เฮาส์ขนาดใหญ่ และอีกร้อยละ 25.0 และ 12.7 ทำงานในโรงแรมและเกสต์เฮาส์ขนาดกลางและขนาดเล็ก ตามลำดับ ในด้านการจ้างงาน พบว่ามีการจ้างงานทั้งสิ้น 113,785 คน โดยปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างในโรงแรมและเกสต์เฮาส์ขนาดใหญ่ จำนวน 72,681 คน ขนาดกลาง 28,767 คน และขนาดเล็ก 12,337 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 63.9 25.3 และ 10.8 ตามลำดับ

5) รายรับจากการดำเนินการกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ มีมูลค่ารวมทั้งสิ้น 46,510.3 ล้านบาท จำแนกเป็นรายรับของโรงแรมและเกสต์เฮาส์ขนาดใหญ่ ร้อยละ 77.2 ขนาดกลางร้อยละ 16.6 และขนาดเล็ก ร้อยละ 6.2

6) ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินการกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ มีมูลค่าทั้งสิ้น 36,455.4 ล้านบาท จำแนกเป็นค่าใช้จ่ายของโรงแรมและเกสต์เฮาส์ขนาดใหญ่ ร้อยละ 80.5 ขนาดกลางร้อยละ 13.9 และขนาดเล็ก ร้อยละ 5.6



ตารางที่ 2.1 ข้อมูลสำคัญของโรงแรมและเกสต์เฮาส์ทั่วประเทศจำแนกตามขนาดของกิจการ

ข้อมูลสำคัญ	ขนาดของกิจการ			
	รวม	ต่ำกว่า 60 ห้อง	60-149 ห้อง	150 ห้องขึ้นไป
จำนวนโรงแรมและเกสต์เฮาส์(แห่ง)	2,540	1,713	534	293
จำนวนห้องพัก (ห้อง)	178,354	45,309	49,690	83,355
จำนวนผู้เข้าพัก (ล้านคน)	37.3	7.3	9.6	20.4
- ชาวไทย	18.2	5.8	6.5	5.9
- ชาวต่างประเทศ	19.1	1.5	3.1	14.4
จำนวนคนทำงาน (คน)	116,772	14,825	29,199	72,748
เฉลี่ยต่อสถานประกอบการ	46.0	8.7	54.7	248.3
จำนวนลูกจ้าง (คน)	113,785	12,337	28,767	72,681
เฉลี่ยต่อสถานประกอบการ	44.8	7.2	53.9	248.1
รายรับ (ล้านบาท)	46,510.3	2,906.6	7,699.7	35,904.0
เฉลี่ยต่อสถานประกอบการ	18.3	1.7	14.4	122.5
ค่าใช้จ่าย (ล้านบาท)	36,455.4	2,043.8	5,062.0	29,349.6
เฉลี่ยต่อสถานประกอบการ	14.4	1.2	9.5	100.2

ที่มา : สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน รายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและ  
เกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2543 กรุงเทพมหานคร กองคลังข้อมูลและสนเทศสถิติ 2544

### 1.2.2 ข้อมูลสำคัญของโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ในปี 2542 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวนโรงแรมและเกสต์เฮาส์ทั้งสิ้น  
334 แห่ง จำนวนห้องพัก 17,380 ห้อง จำนวนพนักงานโรงแรมที่เป็นลูกจ้าง 8,265 คน

จำนวนผู้เข้าพัก 3,077,738 คน รายรับรวม 2,164.2 ล้านบาท และรายจ่ายรวม 952.4 ล้านบาท หากพิจารณาตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมจะได้ข้อมูลดังนี้

1) กลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ มีจำนวนโรงแรมและเกสต์เฮาส์ 131 แห่ง จำนวนห้องพัก 8,591 ห้อง จำนวนพนักงานโรงแรมที่เป็นลูกจ้าง 4,005 คน จำนวนผู้เข้าพัก 1,809,442 คน รายรับรวม 637.9 ล้านบาท และรายจ่ายรวม 439.9 ล้านบาท

2) กลุ่มจังหวัดชายแดน มีจำนวน โรงแรมและเกสต์เฮาส์ 138 แห่ง จำนวนห้องพัก 6,229 ห้อง จำนวนพนักงานโรงแรมที่เป็นลูกจ้าง 3,021 คน จำนวนผู้เข้าพัก 914,154 คน รายรับรวม 1,344.4 ล้านบาท และรายจ่ายรวม 386.2 ล้านบาท

3) กลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน มีจำนวนโรงแรมและเกสต์เฮาส์ 65 แห่ง จำนวนห้องพัก 2,560 ห้อง จำนวนพนักงานโรงแรมที่เป็นลูกจ้าง 1,239 คน จำนวนผู้เข้าพัก 354,142 คน รายรับรวม 181.9 ล้านบาท และรายจ่ายรวม 126.3 ล้านบาท

สรุปข้อมูลสำคัญของโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ข้อมูลสำคัญของโรงแรมและเกสต์เฮาส์จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลำดับที่	ข้อมูลสำคัญ	กลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม			รวม
		กลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ	กลุ่มจังหวัดชายแดน	กลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน	
1	จำนวนโรงแรมและเกสต์เฮาส์	131	138	65	334
2	จำนวนห้องพัก	8,591	6,229	2,560	17,380
3	จำนวนลูกจ้าง	4,005	3,021	1,239	8,265
4	จำนวนผู้เข้าพัก	1,809,442	914,154	354,142	3,077,738
	- ชาวไทย	1,728,617	861,880	341,958	2,932,455
	- ชาวต่างประเทศ	80,825	52,274	12,184	145,283
5	รายรับ (ล้านบาท)	637.9	1,344.4	181.9	2,164.2
6	รายจ่าย(ล้านบาท)	439.9	386.2	126.3	952.4

ที่มา : สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน รายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและ

เกสต์เฮาส์ พ.ศ.2543 กรุงเทพมหานคร กองคลังข้อมูลและสนเทศสถิติ 2544

## 2. หลักการพื้นฐานในการจัดการธุรกิจโรงแรม

มาฆะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง (2539: 2) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจโรงแรมไว้ว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่สร้างคุณภาพการบริการ ที่ประกอบทั้งคุณภาพทางผลิตภัณฑ์กายภาพและคุณภาพของผลิตภัณฑ์การบริการจากผู้ให้บริการ ธุรกิจโรงแรมที่สร้างผลกำไรขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้รับบริการที่ได้ซื้อบริการที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานโรงแรมทุกระดับต้องเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อการประกอบวิชาชีพ มีความสำนึกต่อการเป็นผู้ให้บริการ คำนึงถึงความคาดหวังและความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ

เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง การจัดการโรงแรมก็ต้องยึดหลักการบริหารการบริการ ซึ่งจะประสบผลสำเร็จ วีระวัฒน์ ปันดินามัย (2539: 51-55) กล่าวว่า การบริหารการบริการ หมายถึง กระบวนการบริหารบริการเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการปฏิบัติต่าง ๆ ของผู้บริหารองค์การอันกระทบต่อสภาพความสัมพันธ์ระหว่างองค์การ ผู้ปฏิบัติ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และมีผลกระทบต่อคู่แข่งอื่น ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ จุดมุ่งหมายของการบริหารการบริการ ได้แก่ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee Satisfaction) และการมุ่งก่อให้เกิดกำไรสูงสุดในระยะยาว (Maximum long – term profitability) ซึ่งการจัดการธุรกิจโรงแรมก็มีจุดมุ่งหมายทั้ง 3 ประการดังกล่าว

ในส่วนของหลักการพื้นฐานในการจัดการธุรกิจโรงแรม ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอเกี่ยวกับความหมายของโรงแรม วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมไทย ประเภทของโรงแรม โครงสร้างการจําองค์การของโรงแรม และปรัชญาการดำเนินธุรกิจโรงแรมตามลำดับ

### 2.1 ความหมายของโรงแรม

ในภาษาอังกฤษเรียกโรงแรมว่า Hotel ซึ่งเป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส หมายถึง อาคารชุด และคุณาส์ของผู้มีอันจะกินที่มีไว้เพื่อให้ญาติมิตรมาพักค้างเป็นระยะเวลานาน ๆ ค.ศ. 1473 ใช้คำว่า Hotelers หมายถึง เจ้าของห้องพักรวม ค.ศ. 1500 ใช้คำว่า Hotel หมายถึง ห้องพักรวม แต่มีคุณภาพรองจาก Hotelers (มาฆะ จิตตะสังคะและวิจิตร ณ ระนอง 2539: 5)

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 ให้คำนิยามว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับเงินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่หาที่พักเป็นการชั่วคราว ทั้งนี้ ต้องมีบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้าพักตามความต้องการ (มาตรา 3) แต่เคหสถานใดใช้เป็นบ้านพักดังกล่าว คือ ให้เฉพาะเป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ซึ่งระยะเวลาอย่างน้อย

หนึ่งเดือน โดยผู้มีสิทธิให้ใช้มิได้ขายอาหารหรือเครื่องดื่มใด ๆ แก่ผู้พักเป็นปกติหรือแก่ประชาชนไม่ว่าถือเป็นโรงแรม (มาตรา 25)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า โรงแรม หมายถึง ที่พักคนเดินทาง

มาฆะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง (2539: 5) ให้คำจำกัดความว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่สำหรับคนเดินทางหรือนักท่องเที่ยวที่มาพักและมีการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2541: 1) ให้คำนิยามว่า โรงแรม หมายถึง บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับเงินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว

จากคำนิยามและความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลเข้าอยู่หรือเข้าพักเป็นการชั่วคราว โดยเจ้าของสถานที่คิดค่าบริการจากผู้เข้าอยู่หรือเข้าพักเป็นปกติ

## 2.2 วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมไทย

สราญมิตร ประชาญสิทธิ์ (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องกิจการไฮเต็ลในประเทศไทย พ.ศ.2406 – 2503 พบว่า กิจการโรงแรมในประเทศไทยเป็นกิจการที่มีต้นราก พัฒนาการมาจากสังคัม วัฒนธรรมตะวันตกและได้เริ่มเข้ามาเผยแพร่เป็นที่รู้จักในประเทศไทยในยุคที่ 1 เกิดจากการขยายตัวทางการค้ากับโลกตะวันตก โดยเฉพาะภายหลังการทำสนธิสัญญาเบาว์ริง ในปี พ.ศ. 2398 กิจการโรงแรมได้เติบโตและพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไปโดยเริ่มลงรากฐานปักหลักและขยายตัวในชุมชนชาวตะวันตกในเมืองบางกอก คือในบริเวณถนนเจริญกรุงตอนใต้เป็นอันดับแรก บริเวณเขตศูนย์กลางเศรษฐกิจของเมืองท่ากรุงเทพ เจ้าของและผู้ประกอบการเป็นชาวตะวันตก การเกิดกิจการโรงแรมในระยะแรกดังกล่าวเป็นไปเพื่อตอบสนองพ่อค้าหรือข้าราชการที่เดินทางมาแต่โพ้นทะเล เพื่อเข้ามาทำธุรกิจการค้าหรือติดต่อราชการในกรุงเทพ กระนั้นโรงแรมในระยะแรกก็มิได้เกิดขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการในด้านที่พักอาศัยอย่างเดียว แต่ยังเป็นศูนย์รวมการปะทะสัมพันธ์และประกอบกิจกรรมของชาวตะวันตกในด้านต่าง ๆ ทั้งการซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้า และการพักผ่อนหย่อนใจต่อมากิจการโรงแรมในประเทศไทยได้มีการพัฒนาขึ้น อันเป็นผลจากการขยายตัวในด้านการคมนาคมควบคู่ไปกับการรับแนวความคิดการปกครองจากตะวันตกของผู้นำประเทศ จึงเกิดเป็นโรงแรมในลักษณะใหม่ที่แตกต่างไปจากโรงแรมแบบเดิมที่ชาวตะวันตกเป็นเจ้าของและประกอบการ ดังจะเห็นได้ในกรณีโรงแรม

หัวหินซึ่งเป็นลักษณะรีสอร์ท โรงแรมราชธานีซึ่งเป็นลักษณะโรงแรมรถไฟ โรงแรมพญาไทยซึ่งเป็นเสมือนศูนย์กลางของเจ้านายและข้าราชการชั้นสูงในการพบปะสังสรรค์และประกอบกิจกรรมร่วมกัน

วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยจำแนกออกเป็นยุคต่าง ๆ (มาฆะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง 2539: 14 – 15) ดังนี้

2.2.1 ยุคแรกเริ่มธุรกิจโรงแรมไทย (พ.ศ. 2419 – 2488) โรงแรมที่เกิดขึ้นมีไม่กี่แห่ง มีทั้งของรัฐบาลและเอกชน โรงแรมมาตรฐานต่างประเทศยุคนี้มี 4 แห่ง คือ โอเรียลเต็ล (โรงแรมแห่งแรกของไทย สร้างขึ้น พ.ศ. 2419) โรงแรมรอยัล โรงแรมวังพญาไท และโรงแรมทรอคคาเดอโร

2.2.2 ยุคกลุ่มผู้บริหารโรงแรมจากต่างประเทศ (พ.ศ. 2489 – 2519) หลังสงครามโลก มีธุรกิจการบินหลายแห่งเปิดเส้นทางการบินมาประเทศไทย ประกอบกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวของหน่วยงานของรัฐ ส่งผลให้ชาวต่างประเทศรู้จักประเทศไทย และเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ทำให้เกิดโรงแรมระดับมาตรฐานสากลขึ้นหลายแห่งโดยให้กลุ่มผู้บริหารโรงแรมระดับนานาชาติเข้ามาบริหาร ซึ่งบริษัทแม่จะเป็นผู้วางระบบการบริหารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก เริ่มจากโรงแรมโรมาในกลุ่มฮิลตัน โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล โรงแรมไฮแอท โรงแรมรีเจนท์ เป็นต้น

2.2.3 ยุคผู้บริหารคนไทย (พ.ศ. 2520 – 2529) การเปิดตัวโรงแรมใหม่ ๆ ที่จ้างผู้บริหารมาจากต่างประเทศก่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่คนไทย เมื่อธุรกิจท่องเที่ยวเริ่มชบเซา กลุ่มผู้บริหารจากต่างประเทศซึ่งไม่คุ้นเคยกับตลาดคนไทย เริ่มถอยตัวกลับและลดบทบาทลง ทำให้ผู้บริหารคนไทยเข้ามามีบทบาทมากขึ้น

2.2.4 ยุคกลุ่มบริหารโรงแรมของไทย (2530 – ปัจจุบัน) เมื่อภาวะเศรษฐกิจเอื้ออำนวยและการท่องเที่ยวเริ่มขยายตัวอย่างรวดเร็วปลายปี พ.ศ. 2529 เป็นเหตุจูงใจให้มีการขยายการลงทุนในด้านโรงแรมอย่างมากโรงแรมที่สร้างขึ้นส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็ก 50 – 200 ห้อง แต่เน้นคุณภาพด้านบริการในระดับ 3 – 5 ดาว มีโรงแรมเกิดขึ้นมากมายทั้งในกรุงเทพมหานคร และในภูมิภาคต่าง ๆ ในระหว่างปี พ.ศ. 2531 – 2533 เรียกได้ว่าเป็นปีทองของโรงแรมไทย

### 2.3 ประเภทของโรงแรม

โรงแรมจำแนกได้หลายประเภทตามลักษณะสถานที่ตั้ง เจ้าของผู้ประกอบการ อัตราค่าที่พัก และปัจจัยต่าง ๆ (มาฆะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง 2539: 17 – 23) ดังนี้

2.3.1 **จำแนกตามสถานที่ตั้ง (location)** ได้แก่ โรงแรมศูนย์กลางของเมือง (center city hotels) โรงแรมรีสอร์ท (resort hotels) ซึ่งเป็นสถานที่พักผ่อนเพื่อกิจกรรมกีฬา โรงแรมชานเมือง (suburban hotels) โรงแรมริมทางหลวง (highway hotels) และโรงแรมสนามบิน (airport hotels)

2.3.2 **จำแนกตามเจ้าของกิจการ (ownership)** ได้แก่ เจ้าของกิจการที่ดำเนินการโดยเอกเทศ เจ้าของกิจการที่ให้ผู้อื่นเช่าดำเนินการ เจ้าของกิจการที่จ้างบริษัทบริหารกิจการ ระบบแฟรนไชส์ (franchise) เจ้าของกิจการที่ดำเนินธุรกิจโดยระบบโรงแรมเครือข่าย (chain) และโรงแรมเอกเทศ (independent hotels)

2.3.3 **จำแนกตามราคา (price)** แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ประเภทราคาประหยัดและบริการจำกัด (economy/limited service) ประเภทราคาปานกลางและการพักค้างนานขึ้น (mid – price / extended stay) และประเภทราคาสูงและการบริการสมบูรณ์แบบ (full service/luxury)

2.3.4 **จำแนกตามลักษณะอื่น ๆ** ได้แก่ โรงแรมคาสิโน (casino hotels) โรงแรมห้องชุด (all – suite hotels) ศูนย์ประชุมและสัมมนา (conference and seminar centers) คอนโดมิเนียมแบ่งเช่าและโรงแรมคอนโดมิเนียม (time – share condominium and condominium hotels) และอาคารชุมชนสำหรับผู้เกษียณอายุ (care retirement communities)

## 2.4 โครงสร้างการจ้ดองค์การของโรงแรม

พูนศิริ วัจนะภูมิ และ Talun Theng (2539: 84) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า โครงสร้างของโรงแรมมี 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. โครงสร้างด้านกายภาพของโรงแรม ประกอบด้วย อาคารโรงแรม สิ่งแวดล้อมอาคาร พื้นที่ใช้สอยต่าง ๆ ภายในโรงแรม โดยมีขั้นตอนการพัฒนาและการออกแบบตลอดจนการวางผังเพื่อให้เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

2. โครงสร้างด้านการบริการ ประกอบด้วย ส่วนที่เป็นวัตถุ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในโรงแรม สิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัว และส่วนที่เป็นนามธรรมคือ การให้บริการของพนักงาน

3. โครงสร้างการดำเนินงาน ประกอบด้วย โครงสร้างด้านการบริหาร และโครงสร้างด้านการปฏิบัติงาน โครงสร้างด้านการบริหารแสดงให้เห็นการแบ่งแผนกหรือหน่วยงาน การกำหนดอำนาจหน้าที่ การกำหนดสายการบังคับบัญชา เอกภาพของการบังคับบัญชา ขอบข่าย

ของการบังคับบัญชา และการประสานงาน ส่วนโครงสร้างการปฏิบัติงานจะแสดงให้เห็นถึงภาระหน้าที่ของแต่ละแผนก ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนหน้าของโรงแรม และส่วนหลังของโรงแรม

โรงแรมโดยทั่วไปมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานในรูปแบบการจัดโครงสร้างองค์การตามหน้าที่เป็นหลัก ร่วมกับการจัดโครงสร้างองค์การแบบคณะกรรมการ โดยแต่ละโรงแรมจะมีโครงสร้างการบริหารงานแตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดและประเภทของโรงแรม (พูนศิริ วัจนะภูมิ และ Talun Theng 2539: 155) การจัดโครงสร้างองค์การของโรงแรมแยกประเภทเป็น 2 ส่วน คือ โครงสร้างการบริหารงาน และโครงสร้างการบริหารบุคลากร (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2540: 19 – 26) ดังนี้

#### 2.4.1 โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม

โรงแรมมีการจัดโครงสร้างองค์การตามหน้าที่ (function) โดยการรวมเอางานหรือกิจกรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาจัดเป็นกลุ่มงานเดียวกันภายใต้ความชำนาญเฉพาะด้าน (work specialization) และแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ (departmentalization) มีชื่อเรียกตามลักษณะงานแต่ละด้าน โดยโครงสร้างพื้นฐานซึ่งเป็นการดำเนินงานหลักของโรงแรม มี 4 ด้านคือ

1. ด้านบริหาร (administration) เกี่ยวข้องกับการวางแผน การควบคุม การประสานงาน การประเมินผล และการจัดสรรทรัพยากรทั้งด้านการเงินและบุคลากร
2. ด้านห้องพัก (rooms) เกี่ยวข้องกับการดูแลจัดเตรียมห้องพักและการให้บริการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ
3. ด้านอาหารและเครื่องดื่ม (food and beverage) เกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมและการบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก ห้องอาหารของโรงแรม และการจัดเลี้ยง
4. ด้านการซ่อมบำรุง (engineering) เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และสภาพแวดล้อมของโรงแรม

การจัดโครงสร้างองค์การของโรงแรมแต่ละแห่งจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม (จำนวนห้องพัก) ประเภทของโรงแรม และนโยบายการบริหารงานของโรงแรม หากพิจารณาขนาดของโรงแรมเป็นเกณฑ์จะเห็นความแตกต่างของโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม ดังนี้

- 1) โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมขนาดเล็ก (small-size hotel) ซึ่งมีห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง มีห้องอาหารและการให้บริการอำนวยความสะดวกที่ค่อนข้างจำกัด จึงไม่จำเป็นต้องใช้บุคลากรมาก ประกอบด้วย 3 แผนก ภายใต้การควบคุมของฝ่ายบริหาร ได้แก่

- (1) แผนกบริการห้องพัก (room service department)

(2) แผนกแม่บ้าน (housekeeping department)

(3) แผนกซ่อมบำรุง (maintenance department)

2) โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมขนาดกลาง (*medium-size hotel*) ซึ่งมีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไปแต่ไม่เกิน 300 ห้อง มีห้องอาหาร 2 – 3 ห้อง มีการให้บริการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทำให้ต้องใช้บุคลากรมากขึ้น ประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ ภายใต้การควบคุมของฝ่ายบริหารได้แก่

(1) แผนกบริการส่วนหน้า (front service department)

(2) แผนกแม่บ้าน (housekeeping department)

(3) แผนกการเงินและบัญชี (financial and accounting department)

(4) แผนกขายและการตลาด (sale and marketing department)

(5) แผนกบุคคล (personnel department)

(6) แผนกซ่อมบำรุง (maintenance department)

แต่ละแผนกดังกล่าวอาจมีการแบ่งเป็นส่วนหรืองานย่อยภายในแผนกได้

3) โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมขนาดใหญ่ (*large-size hotel*) ซึ่งมีห้องพักตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป มีห้องอาหารหลายประเภท มีการให้บริการอำนวยความสะดวกหลายอย่าง ต้องใช้บุคลากรเป็นจำนวนมาก การแบ่งงานมีลักษณะเฉพาะเจาะจง และมีความซับซ้อนมากขึ้น โรงแรมขนาดใหญ่มักจะแบ่งออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการบริหาร (*executive committee*) ได้แก่ ฝ่ายห้องพัก (*room service division*) ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม (*food and beverage service division*) ฝ่ายช่าง (*engineering division*) ฝ่ายการเงินและบัญชี (*Financial and accounting division*) ฝ่ายขายและการตลาด (*sale and marketing division*) ฝ่ายบริการประชุม (*convention service division*) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (*human resources division*) แต่ละฝ่ายมีการแบ่งเป็นแผนก และส่วนตามความเหมาะสมของลักษณะงาน เช่น ฝ่ายห้องพัก แบ่งเป็นแผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกซักรีด และแผนกรักษาความปลอดภัย เป็นต้น แต่ละแผนกสามารถแบ่งออกเป็นส่วนต่าง ๆ เช่น แผนกบริการส่วนหน้า แบ่งเป็น ส่วนต้อนรับ ส่วนสำรองห้องพัก ส่วนอาคารดูแลสัมพันธมิตร ส่วนเก็บเงิน ส่วนขนส่งสัมภาระ และส่วนข่าวสาร และการบริการทั่วไป เป็นต้น



### 2.4.2 โครงสร้างการบริหารบุคลากรของโรงแรม

การปฏิบัติงานของโรงแรมจะประกอบด้วยลักษณะการทำงานของพนักงาน 2 ประเภทคือ พนักงานหลัก และพนักงานสนับสนุน (มาฆะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง 2539: 47 – 48) ดังนี้

1) พนักงานหลัก (*line functions*) หมายถึง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสายงานหลัก (*line*) ในโรงแรม เป็นผู้ให้บริการถึงตัวผู้รับบริการ หรือเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานฝ่ายที่เป็นหน้าตาของโรงแรม ลักษณะสายงานที่เห็นเด่นชัด ได้แก่ งานห้องพัก และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานที่ปฏิบัติงานถึงตัวผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ พนักงานแม่บ้าน และพนักงานบริการส่วนหน้า เป็นต้น

2) พนักงานสนับสนุน (*staff functions*) หมายถึง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอยู่เบื้องหลัง หรือไม่ได้ทำงานให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง แต่มีหน้าที่สนับสนุนสายงานหลัก และมีส่วนช่วยส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ฝ่ายช่างและซ่อมบำรุง เป็นต้น

การจัดแบ่งโครงสร้างองค์การภายในโรงแรมแต่ละแห่งจะมีความสลับซับซ้อนของสายงานที่หลากหลายและมีหน่วยย่อยของงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม โครงสร้างการบริหารงานตามแผนภูมิองค์การแสดงถึงการจัดระบบงานที่บ่งถึงตำแหน่งงาน (*job position*) อำนาจหน้าที่ (*authority*) สายการบังคับบัญชา (*chain of command*) และขอบข่ายการบังคับบัญชา (*span of control*) ที่เป็นโครงสร้างการบริหารบุคลากร (*personnel management structure*) ของโรงแรม (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2540: 23 – 26) ดังนี้

1) ตำแหน่งงาน เป็นการกำหนดระดับของการบริหารงาน และลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ แสดงถึงอำนาจหน้าที่และขอบข่ายการรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละตำแหน่ง ระบบการทำงานของโรงแรมตามสายงานที่ยึดการแบ่งงานตามหน้าที่และระดับชั้นของการบริหารงานจากระดับบนสู่ระดับล่าง โดยผู้บังคับบัญชาตัดสินใจสั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งมาปฏิบัติตามหน้าที่และสายการบังคับบัญชา ในงานโรงแรมมีการกำหนดตำแหน่งงานของบุคลากร ดังนี้

(1) ตำแหน่งผู้บริหารสูงสุด (*top level executives*) เป็นผู้กำหนดนโยบายการดำเนินงานและจัดระบบการบริหารงานต่างๆ ของโรงแรม ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงครอบคลุมถึงเจ้าของกิจการ (*owner*) กรรมการบริหาร (*board of directors*) ผู้บริหารที่มีอำนาจสั่งการเต็มหรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (*chief executive officer : CEO*) ผู้อำนวยการระดับบริหาร (*executive director*) ผู้จัดการทั่วไป (*general manager*) และผู้อำนวยการหรือผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ

(2) ตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง (middle level executives) เป็นผู้รับผิดชอบงานบริหารรองจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงในการบริหารงานแต่ละแผนกตามลักษณะงาน และควบคุมดูแลผู้บริหารระดับต้นให้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ตำแหน่งงานผู้บริหารระดับกลางครอบคลุมผู้อำนวยการหรือผู้จัดการแผนกต่าง ๆ ที่แยกมาจากฝ่าย

(3) ตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นหรือหัวหน้างาน (junior/supervisory level executives) เป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแลและแนะนำการปฏิบัติงานของพนักงานตามที่ได้รับมอบหมาย และรายงานผลต่อผู้บริหารระดับกลาง ตำแหน่งงานดังกล่าวครอบคลุมหัวหน้างานต่าง ๆ

(4) ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ (employees) เป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะด้าน ตำแหน่งงานมักใช้คำเรียกนำหน้าว่าพนักงาน เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานทำความสะอาด เป็นต้น

2) อำนาจหน้าที่ เป็นการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบ การวินิจฉัยสั่งการ และมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชามีหน้าที่รับคำสั่ง และปฏิบัติตามคำสั่งตามสายงาน การใช้อำนาจสั่งการมีลำดับชั้นตอนจากผู้บริหารระดับสูงลงมาระดับล่าง ตามสายการบังคับบัญชา และมีการรายงานผลการปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อผู้รับผิดชอบการสั่งการแต่ละระดับ การบริหารงานโรงแรมมีการใช้อำนาจหน้าที่หลายลำดับชั้นขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานและสายการบังคับบัญชาตามโครงสร้างการจัดองค์การของโรงแรม

3) สายการบังคับบัญชา เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในแต่ละสายงาน โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมแสดงให้เห็นถึงอำนาจสั่งการหรือการบังคับบัญชาของบุคลากรทุกระดับตามแนวดิ่ง

## 2.5 ปรัชญาการดำเนินธุรกิจโรงแรม

กระบวนการผลิตการบริการของธุรกิจโรงแรมมีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ผู้รับบริการ กิจกรรมการบริการ และส่วนปฏิบัติงานของโรงแรมที่ปรากฏในสายตาและไม่ปรากฏในสายตา เนื่องจากผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการผลิตการบริการของโรงแรม การให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น ในขณะที่เดียวกันกิจกรรมการบริการจะมีคุณภาพและสามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการก็ต้องอาศัยทักษะและความชำนาญรวมทั้งความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีต่อการบริการพนักงานโรงแรม

หลักปรัชญาในการดำเนินธุรกิจโรงแรม คือการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการผลิตการบริการ ธุรกิจโรงแรมพึงยึดหลักปรัชญาพื้นฐาน 2 ประการ เป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจ (มาฆะ จิตตะสังคะและวิจิตร ณ ระนอง 2539: 26 – 28) ดังนี้

### 2.5.1 การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับองค์การธุรกิจโรงแรม

การปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญในการผลิตการบริการโดยยึดหลักการที่ผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม โดยมีสาระสำคัญในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ดังนี้

- 1) การบริการต้องยืดหยุ่นเวลา เช่น เอาใจใส่เรื่องเวลาที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ
- 2) การบริการต้องยืดสถานที่ เช่น ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ฯลฯ
- 3) ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม ลักษณะผลกระทบที่เกิดขึ้นระหว่างโรงแรมกับผู้รับบริการ ได้แก่
  - (1) การเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานของโรงแรม ย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการ
  - (2) การเปลี่ยนแปลงแนวความคิดการได้รับประโยชน์ มีส่วนทำให้โรงแรมต้องปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานด้วย
  - (3) การปฏิสัมพันธ์ของผู้รับบริการกับส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือสิ่งแวดล้อมถือว่าการมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการทั้งสิ้น
  - (4) พนักงานโรงแรมซึ่งเป็นผู้ให้บริการถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริการของโรงแรม
  - (5) การตรวจสอบคุณภาพการบริการไม่สามารถกระทำได้ในขณะที่พนักงานกำลังปฏิบัติหน้าที่การบริการ

### 2.5.2 ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการจัดการบริการที่มีคุณภาพ

การที่ผู้รับบริการจะตัดสินใจกลับมาใช้บริการของโรงแรมซ้ำอีกขึ้นอยู่กับ การประเมินคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งผู้รับบริการจะประเมินเป็น 4 ระดับ คือ คุณภาพดีเลิศ คุณภาพระดับดี คุณภาพพอใช้ และคุณภาพไม่ดี คุณภาพดีเลิศ หมายถึง คุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับมาก่อน คุณภาพระดับดี หมายถึง คุณภาพการบริการที่ได้รับมากกว่าคุณภาพการบริการที่คาดหวัง คุณภาพพอใช้ หมายถึง คุณภาพการบริการที่ได้รับเท่ากับ คุณภาพการบริการที่คาดหวัง และคุณภาพไม่ดี หมายถึง คุณภาพการบริการที่ได้รับน้อยกว่า คุณภาพการบริการที่คาดหวัง

### 3. ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายแง่มุม เช่น

มอร์ส (Morse, 1955: 27) ให้ความหมายและอธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงถึงสภาพของภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น และในทางตรงข้าม ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

แอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1965: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายกว้างรวมถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย ได้แก่ การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพอใจกับรายได้ที่ได้รับ

กู๊ด (Good, 1973: 320) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ ลักษณะหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลซึ่งเป็นผลรวมมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลนั้นที่มีต่อการทำงานในทางบวก

กิลเมอร์ (Gilmer, 1975: 392 – 393) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

พอร์เตอร์, ลอว์เลอร์ และแฮคแมน (Porter, Lawler and Hackman 1975: 53 – 54) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่องานและประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับ

สเตรสส์และเซย์เลส (Strauss and Sayles, 1980: 5 – 6) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่จะทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำนั้นต่อเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของตนได้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2530: 20) สรุปว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับในบรรดานักจิตวิทยาอุตสาหกรรม (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ 2541: 134) คือ ความหมายที่ล็อก (Locke, 1976: 1300) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลคนหนึ่ง

จากความหมายและคำอธิบายต่าง ๆ ข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกที่ดีต่องานและสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งเกิดจากการประเมินเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนต่าง ๆ ที่คาดหวังของบุคคลคนหนึ่ง

### 3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การจัดการโรงแรมเพื่อก่อให้เกิดกำไรสูงสุดในระยะยาว นอกจากจะต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) แล้ว การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee Satisfaction) ก็เป็นสิ่งจำเป็น เพราะหากพนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะทำให้การบริการมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ในหลักของพุทธศาสนาได้กล่าวถึง ธรรมที่ทำให้งานสำเร็จ 4 อย่าง เรียกว่า อิทธิบาท 4 (สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส 2535: 36) ได้แก่

1. ฉันทะ คือ ความพึงพอใจรักใคร่ในงานนั้น
2. วิริยะ คือ ความเพียรประกอบการทำงานนั้น
3. จิตตะ คือ ความเอาใจฝักใฝ่ในงานนั้น
4. วิมังสา คือ ความหมั่นตรិตรองพิจารณาเหตุผลในงานนั้น

หลักอิทธิบาท 4 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะทำให้งานสำเร็จ

สเตราส์และเชย์เลส (Strauss and Sayles, 1960: 22 – 27) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่สัมพันธ์กับความต้องการและจิตใจของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ด้วยเหตุผล ดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self Actualization) คือ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนาที่จะได้แสดงบทบาทเต็มขีดความสามารถที่มีอยู่ในชีวิต
2. บุคคลซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะไม่ประสบกับสภาพวุฒิภาวะทางจิตวิทยา (Psychological Maturity) คือ คนทั่วไปจะใช้เวลาแต่ละวันอยู่กับงานเป็นส่วนใหญ่ หากงานเป็นที่น่าเบื่อหน่าย ไม่ท้าทายและไม่ให้อิสระ บุคคลก็จะเกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิด รำคาญใจ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อบุคคลนั้น เพื่อนร่วมงาน และจะก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคมในที่สุด
3. บุคคลซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกิดความคับข้องใจ เพราะการทำงานนั้นเป็นสิ่งสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์
4. การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือการมีความคับข้องใจในการปฏิบัติงานจะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานลดต่ำลง และประสิทธิภาพของงานก็จะลดต่ำลงด้วย

ผลสืบเนื่องที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถวัดได้ทั้งในระดับบุคคล ระดับองค์การ และระดับสังคม ในระดับบุคคลนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อสุขภาพ ร่างกาย และสุขภาพจิต ในระดับองค์การนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีส่วนต่อการลาออกจากงาน การขาดงานและผลผลิต ส่วนในระดับสังคม ผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีปัญหาสุขภาพร่างกาย และจิตใจอันสืบเนื่องมาจากงานนั้น ย่อมต้องทำให้เพิ่มภาระแก่สังคม ในด้านการบริการแพทย์ และสาธารณสุข การลาออกจากงานจะทำให้เกิดภาวะการไม่มีงานทำ และเป็นการไม่ได้ใช้แหล่งทรัพยากรในสังคมให้เป็นประโยชน์ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะมีผลทำให้ผลผลิตขององค์การลดลงหรือมีการนัดหยุดงานสูงขึ้น ซึ่งผลที่ตามมาคือการเพิ่มราคาสินค้า มีผลก่อให้เกิดภาวะเงินเฟ้อ นอกจากนี้ การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังมีผลต่อบทบาทในชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน อาจมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และขัดต่อการปกครองของบ้านเมือง และมีผลต่อบทบาทในครอบครัว (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ 2540: 113 – 115; วีรนาถ มานะกิจ 2535: 164 – 166)

ผลกระทบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อธุรกิจโรงแรม คือ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การธำรงรักษามูลค่าการมีให้ลาออก และการตั้งใจปฏิบัติงานไม่ขาดงานบ่อย ย่อมจะทำให้ประสิทธิภาพการบริการเป็นที่ยอมรับของลูกค้า แต่หากพนักงานโรงแรมขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ธุรกิจโรงแรมจะไม่สามารถธำรงรักษามูลค่า และแม้ว่าบุคลากรจะยังคงทำงานอยู่กับโรงแรมแต่ก็จะขาดงานบ่อย หรือการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ คุณภาพการบริการของโรงแรมก็จะไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลให้โรงแรมไม่มีความสามารถในการแข่งขัน เพราะการบริการของพนักงานเป็นปัจจัยที่นำมาใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจโรงแรม จากการศึกษาของผู้จัดการดีเด่นของโรงแรมชั้นนำหลายแห่งทั่วโลก ต่างให้ความเห็นว่างานบริการของโรงแรมเป็นปัจจัยหลักของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ โรงแรมแต่ละโรงแรมสามารถสรรหาสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัวที่มีคุณภาพมาบริการแก่ลูกค้า แต่สิ่งที่บ่งบอกถึงความแตกต่างระหว่างโรงแรมที่ลูกค้าจะมาเลือกใช้บริการคือการบริการของพนักงาน (พูนศิริ วัจนะภูมิ และ Talun Theng 2539: 124 อ้างจาก Nebel, 1991: 29 – 30)

ด้วยความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อองค์การเป็นอย่างมาก ธุรกิจโรงแรมจำเป็นจะต้องให้ความสนใจ ดังที่อานนท์ โกลาโซ และอัมไพร์ตัน อักษรพรหม (2539: 268) กล่าวว่า การบริหารจัดการให้โรงแรมประสบความสำเร็จ ไม่ใช่เพียงการบริหารการเงินและทรัพย์สิน แต่จะต้องรวมถึงการบริหารจัดการพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและพร้อมจะให้ความร่วมมือกับผู้บริหาร ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจโรงแรมเกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมิธ (Smith, 1955: 114) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจที่จะปฏิบัติงาน

กิเซลลีและบราวน์ (Ghicelli and Brown, 1955: 430) ระบุว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ (occupational level) ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ต้องมีลักษณะสะดวกสบายเหมาะสมแก่การทำงาน
3. อายุผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ 25 – 34 ปีและระหว่าง 45 – 56 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มอายุน้อย ๆ

4. รายได้ รายได้ประจำและรายได้พิเศษจะต้องเป็นธรรม

5. คุณภาพของการบังคับบัญชา ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

คูเปอร์ (Cooper, 1958: 31 – 38) กล่าวว่า ความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น ในการทำงาน ผู้ทำงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของตน ซึ่งประกอบด้วย

1. ได้ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน
5. มีสภาพการทำงานที่ดีรวมทั้งมีชั่วโมงการทำงานและสภาพที่ทำงานที่เหมาะสม
6. มีความสะดวกในการเดินทางไปทำงานรวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมการปกครองโดยเฉพาะ

อย่างยิ่งเป็นบุคคลที่ตนยกย่องนับถือ

เซลส์นิก และคณะ (Zalesnik and others, 1958: 40 ; อ้างถึงใน อศยาพร สุวรรณกฎ 2541: 23) ได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการภายนอกและความต้องการภายใน ดังนี้

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่

- 1.1 รายได้ตอบแทน
- 1.2 ความมั่นคงปลอดภัยในงาน
- 1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- 1.4 ตำแหน่งหน้าที่
- 1.5 การได้ทำงานที่ถนัด

2. ความต้องการภายใน ได้แก่

- 2.1 ความต้องการเข้าหมู่เพื่อนฝูง
- 2.2 ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน

และความรักใคร่

- 2.3 ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น
- 2.4 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง



บาร์นาร์ด (Barnard, 1972: 142 - 149) กล่าวถึงสิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาส (Personal Non-Material Opportunities) เช่น โอกาสที่จะมีชื่อเสียง การได้รับเกียรติยศ โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น สภาพที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสทำงานได้อย่างเต็มที่
5. ความดึงดูดในทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันมิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adaptation or Conditions) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยให้เขามีความรู้สึกว่าเขาเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งในหน่วยงานเหมือนกัน
8. สภาพการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในทางสังคมที่ทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการทำงาน

เผชิญ กิจระการ (Kidrakarn, 1989: 7; citing Hatfield and Huseman, 1987) กล่าวว่า ในปี ค.ศ. 1987 แฮทฟิลด์และฮิวส์แมนได้พัฒนาแนวคิดของนักวิจัยต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีองค์ประกอบที่จะวัด 5 ประการ คือ

1. งานที่ทำในปัจจุบัน (Work – on Present – Job)
2. รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ (Present Pay)
3. การเลื่อนขั้นตำแหน่งเงินเดือน (Promotion)
4. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น (Immediate Supervisor)

#### 5. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers)

สเต็มเปอร์ (Stemper, 1991 : 25 – 26) กล่าวถึงสิ่งที่สำคัญที่พนักงานต้องการ คือ

1. นันทนาการและเวลาว่าง (Recreation and Leisure time)
2. ความก้าวหน้า (Advancement)
3. ความมีเกียรติ (Dignity)
4. สภาพการทำงานที่ดี (Working Condition)
5. การยอมรับ (Recognition)
6. ความมั่นคง (Security)
7. โอกาสเข้าถึงการจัดการ (Accessibility to Management)
8. ความสำเร็จในการทำงาน (Accomplishment)

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539: 28 –29) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่สำคัญ คือ

1. ลักษณะงาน คือ งานเป็นที่น่าสนใจ ทำท่าย และมีโอกาสแสดงความสามารถ
2. การนิเทศงาน ได้แก่ การชี้แนะแนวทางที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงาน ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานกับผู้นิเทศงาน
3. เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน
4. ค่าจ้างงาน คือ รายได้ที่ยุติธรรม เสมอภาค พอเหมาะ และได้ขึ้นเงินเดือนตามโอกาส
5. โอกาสก้าวหน้าในงาน

ชินรัตน์ สมสืบ และพลศรี คชาชีวะ (2540: 146 – 203) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในงานโรงแรมและภัตตาคารที่สำคัญ มี 3 ประการคือ

1. การสร้างระเบียบและความสะอาดในการทำงาน
  - 1.1 การแต่งกายเหมาะสม สะอาด สมถะ เรียบร้อย
  - 1.2 สถานที่ทำงานในโรงแรมควรสร้างศักดิ์ศรีและความพึงพอใจให้พนักงาน

ลักษณะสำคัญของสถานที่ทำงานในโรงแรม ได้แก่ ที่จอดรถเพียงพอไม่สร้างปัญหาในการเดินทางต่อพนักงาน การไหลเวียนของอากาศ และอุณหภูมิห้องทำงานเหมาะสม พื้นที่ห้องทำงานมีความปลอดภัย และมีวัสดุอุปกรณ์ และมีเครื่องมือเครื่องใช้ครบถ้วน

  - 1.3 สิ่งแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม ได้แก่ แสงสว่าง เสียง สี ดนตรี อุณหภูมิ และความชื้น การป้องกันมลพิษในการทำงาน เครื่องสุขภัณฑ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น

- 1.4 อุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงานโรงแรมและภัตตาคารครบถ้วน
- 1.5 เทคโนโลยีสมัยใหม่
2. การสร้างความรู้สึที่ดีในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคง ศักดิ์ศรี และความภาคภูมิใจ และการยอมรับจากผู้อื่น
3. การสร้างความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การเลื่อนขั้น ตำแหน่ง และเงินเดือน การมีอนาคตที่ก้าวหน้า การมีสวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทน และรางวัลพิเศษ

ราณี อิลิชัยกุล (2543: 277 – 278) ให้ความเห็นว่า ความสามารถในการจูงใจพนักงานให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยการกระทำดังต่อไปนี้

1. เข้าใจความต้องการของบุคลากร บุคคลมีความแตกต่างกันย่อมส่งผลต่อความต้องการที่แตกต่างกัน หากผู้บริหารทราบว่า บุคคลใดมีความต้องการใด และสามารถตอบสนองความต้องการได้ถูกต้อง การจูงใจจะเกิดขึ้น
2. เป็นผู้นำที่ดี ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติจะมีอิทธิพลต่อการจูงใจ หากผู้บริหารเป็นผู้นำที่ดี การจูงใจจะง่ายขึ้น ตรงกันข้าม หากผู้บริหารไม่เป็นผู้นำที่ดี ผู้บริหารจำเป็นต้องปรับปรุงตนเองก่อน
3. ให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญต่อการจูงใจบุคลากรจากภายใน ผู้บริหารต้องเข้าใจในธรรมชาติของทีม และศึกษาวิธีการต่าง ๆ ที่ช่วยให้การสร้างทีมมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเข้าใจในความแตกต่างของสมาชิกในทีมด้วย
4. ปรับปรุงงาน วิธีการทำงาน และสภาพการทำงาน งานนับเป็นปัจจัยสำคัญต่อการจูงใจ ผู้บริหารควรพิจารณาวิธีการเพิ่มความสำคัญของงานแก่บุคลากร เช่น การเพิ่มความรับผิดชอบ การให้ข้อมูลสะท้อนกลับในงาน การเพิ่มอำนาจหน้าที่รวมทั้งปรับปรุงสภาพการทำงานให้จูงใจมากขึ้น เช่น การเพิ่มความสะอาดสบายต่าง ๆ ในการทำงาน
5. พัฒนาบุคลากร ทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมีผลสำเร็จโดยตรงต่อประสิทธิภาพของงาน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานในเรื่องของเป้าหมายของงาน มาตรฐานในการทำงาน พัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถโดยการฝึกอบรมไม่ใช่เพียงเพื่อการทำงานในปัจจุบัน แต่รวมถึงงานในอนาคตด้วย เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถมากขึ้น ความมั่นใจในตนเองย่อมเกิดขึ้นตามลำดับ การจูงใจก็ย่อมได้ผลตามมาเช่นกัน

6. ให้รางวัลตอบแทนที่จูงใจ บุคคลทำงานเพื่อรางวัลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นรูปของเงิน และประโยชน์บริการต่าง ๆ ผู้บริหารซึ่งมีหน้าที่สำคัญที่จะดูแลว่าระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่มีอยู่ก่อให้เกิดความพอใจที่แท้จริงหรือไม่ ผู้บริหารควรพิจารณาหลักต่อไปนี้

6.1 การจ่ายตามผลการปฏิบัติงาน (Pay For Performance) ซึ่งเป็นหลักการจ่ายค่าตอบแทนที่ให้ความเสมอภาค สอดคล้องกับหลักความคาดหวัง และการเสริมแรง เช่น การจ่ายค่าตอบแทนแบบคุณธรรม (Merit Pay) หมายถึง ระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นตามสัดส่วนของผลการปฏิบัติงานที่บุคคลมีส่วนร่วม

6.2 การจ่ายตามความรู้ (Pay For Knowledge) ได้แก่ การจ่ายตามทักษะ (Skills – Based Pay) หมายถึง ระบบการจ่ายค่าตอบแทนตามจำนวนทักษะที่พนักงานสามารถปฏิบัติ โดยการทดสอบความรู้ในงาน หรือการจ่ายแบบผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Pay) หมายถึง การที่พนักงานแบ่งเงิน ค่าตอบแทนบางส่วนเพื่อให้มีโอกาสในการดำเนินธุรกิจตามความคิดของตน และมีส่วนร่วมในกำไรที่ได้จากความคิดนั้น ๆ

6.3 การจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจ (Incentive Compensation) ได้แก่ การจ่ายโบนัส การมีส่วนร่วมในหุ้นส่วนแบ่งกำไร การมีสิทธิเป็นเจ้าของหุ้นบริษัท เป็นต้น

7. การให้บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ เช่น การวางแผน กำหนดเป้าหมาย การกำหนดมาตรฐานของงาน ช่วยจูงใจบุคลากรได้เช่นกัน ผู้บริหารควรพิจารณาวิธีการบริหารงานแบบเน้นวัตถุประสงค์ประกอบการนำไปปฏิบัติ

ณัฐพันธ์ เจริญนันท (2543: 218 – 228) กล่าวว่า บุคคลและองค์การจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน เป้าหมายของชีวิตมีมากกว่าการทำงานเพื่อเป้าหมายของธุรกิจ แนวทางที่เป็นไปได้ของผู้บริหารคือการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและงานให้แก่สมาชิก เพื่อที่เขาสามารถใช้ส่วนของชีวิตที่เกี่ยวข้องกับองค์การปฏิบัติงานให้เกิดผลสูงสุด คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) หมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่าง ๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคลและประสิทธิภาพขององค์การ และความพอใจของคณงานกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์การทั้งในระดับมหภาค และจุลภาค Walton (1975) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน (Criteria for Quality of Work Life) ดังนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Working Condition)
3. โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน (Opportunity to Use and Develop Worker Capabilities)
4. ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต (Opportunity for Continue Growth and Security)
5. สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน (Social Environment of Work Place)
6. การปกป้องสิทธิของพนักงาน (Protection of Workers' Rights)
7. ความสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน (Balance of Work and Nonwork Life)
8. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Organizational Social Responsibility)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า แนวคิดหลักของกลุ่มสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานคือการที่พนักงานและฝ่ายบริหารร่วมมือกันกำหนดสภาพแวดล้อมและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน และทำให้องค์กรสามารถเจริญเติบโตไปพร้อมกับการเพิ่มคุณภาพชีวิตของพนักงาน คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานหมายถึง สภาพทางร่างกายและจิตใจที่ดีในการทำงาน

## 5. ทฤษฎีการจูงใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการจูงใจ จึงจะกล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีอยู่ 4 ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานที่เป็นแรงขับพฤติกรรม (วีรณารด มานะกิจ 2535: 97) คือ ทฤษฎีของ Maslow ทฤษฎีของ Alderfer ทฤษฎีของ Herzberg และทฤษฎีของ McClelland

### 5.1 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) ของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง (ราณี อธิชัยกุล 2543: 246) ทฤษฎีของมาสโลว์มีสมมติฐาน ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมืออยู่ตลอดเวลาและไม่สิ้นสุด
  2. ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับความสำคัญตั้งแต่ระดับต่ำสุด คือ ความต้องการพื้นฐานสูงขึ้นไปจนระดับสูงสุด
  3. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไปซึ่งจะกลายเป็นสิ่งจูงใจแทน
  4. ความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้ ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมด ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นได้
- ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ประกอบด้วยความต้องการ 5 ประเภท ดังนี้
1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย อากาศ
  2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนความปลอดภัยจากความไม่มั่นคงหรือความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงาน
  3. ความต้องการสังคม (Social or Belongingness Needs) ได้แก่ ความต้องการสังคม หรือความสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งความต้องการความรัก และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือที่ทำงาน
  4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ประกอบด้วย ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ และความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ มีชื่อเสียงเกียรติยศ โดยการสร้างผลสำเร็จของงานให้เกิดคุณค่าและชื่อเสียง
  5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการใช้ศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกคิดหรือเป็นดั่งที่คาดหวัง ความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการพิเศษที่มนุษย์คาดหวัง
- ความต้องการระดับหนึ่งควรได้รับการตอบสนองก่อน และเมื่อความต้องการระดับนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้น ๆ ก็จะไม่จูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการต่อไป ผู้บริหารต้องจูงใจด้วยการตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นไป ดังนั้นผู้บริหารพึงตอบสนองความต้องการของพนักงานให้ถูกระดับ โดยพิจารณาว่าพนักงานคนใดมีความต้องการอยู่ในระดับใด

## 5.2 ทฤษฎีอิอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์

ทฤษฎีอิอาร์จี (ERG Theory) ของเคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) พัฒนาแนวคิดมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ ความต้องการตามแนวคิดของอัลเดอร์เฟอร์มี 3 ระดับ (ราณี อธิชัยกุล. 2543: 249) คือ

1. ความต้องการมีชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ ความต้องการทางร่างกายและวัตถุ เช่น อาหาร น้ำ รวมทั้งเงินเดือน ประโยชน์บริการ และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น
2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs) ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ เป็นต้น
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ ให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่อง

ทฤษฎีอิอาร์จีมีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กล่าวคือ

1. ความต้องการมีชีวิตเปรียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความมั่นคงปลอดภัยของมาสโลว์ ความต้องการความสัมพันธ์กับผู้อื่นคล้ายคลึงกับความ ต้องการสังคม และ ความต้องการเจริญก้าวหน้าเหมือนกับความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์

2. ทฤษฎีอิอาร์จีเสนอหลักการความพึงพอใจและความก้าวหน้า (Satisfaction Progression Principle) ที่มีแนวคิดคล้ายคลึงกับมาสโลว์คือการที่มนุษย์สามารถตอบสนองของความต้องการระดับหนึ่งแล้วจะผลักดันให้เกิดความต้องการระดับสูงขึ้นไป

แต่ทฤษฎีอิอาร์จีก็มีประเด็นที่แตกต่างจากทฤษฎีของมาสโลว์ ดังนี้

1. มนุษย์อาจมีความต้องการมากกว่า 1 ประเภทในช่วงเวลาเดียวกัน และความต้องการขั้นต่ำไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองครบถ้วนก่อนที่จะมีความต้องการขั้นสูงขึ้นไป เช่น พนักงานแม้จะเกิดความหิว เพราะยังไม่ได้รับประทานอาหารเที่ยง แต่ก็ต้องการแก้ปัญหา กับลูกค้าให้สำเร็จล่วงหน้าก่อน

2. ทฤษฎีอิอาร์จี มีความยืดหยุ่นมากกว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ เพราะให้ความสำคัญต่อความแตกต่างของบุคคลที่อาจทำให้เกิดความต้องการที่แตกต่างกัน

3. นอกเหนือจากหลักการความพึงพอใจและความก้าวหน้าที่คล้ายคลึงกับแนวคิดของมาสโลว์แล้ว อัลเดอร์เฟอร์เสนอเพิ่มเติมในหลักการที่เรียกว่า หลักการความกดดันและการถดถอย (Frustration – Regression Principle) หมายถึง การที่มนุษย์ประสบความสำเร็จมากใน ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นไป จึงเกิดความกดดันอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งต้องหยุดความต้องการนั้น ๆ และถดถอยกลับมาอยู่ในความต้องการระดับต่ำกว่า

### 5.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก

ราณี อิลิชัยกุล (2543 : 251-253) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริสเบอร์กไว้อย่างน่าสนใจ พอสรุปได้ดังนี้

ทฤษฎีสองปัจจัยนับว่าเป็นทฤษฎีพื้นฐานที่สำคัญในการจูงใจเกี่ยวข้องกับสภาพ การทำงาน บางส่วนของทฤษฎีคล้ายคลึงกับทฤษฎีของมาสโลว์ เฟรดเดอริค เฮอริสเบอร์ก (Frederick Herzberg) และคณะได้พัฒนาทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factor Theory) ขึ้นในช่วง ปลาย ค.ศ. 1960

เฮอริสเบอร์กศึกษาโดยการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน เกี่ยว กับปัจจัยที่ทำให้พวกเขาพอใจในการทำงาน คำตอบที่ค้นพบคือปัจจัยที่เกี่ยวกับเนื้อหา (Job Content) ซึ่งเขาเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การ ยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่องาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

สำหรับปัจจัยที่ทำให้พวกเขาไม่พอใจในการทำงาน คำตอบที่ค้นพบจะเป็นปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน (Job Context) เรียกว่า ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ได้แก่ การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน เงินเดือนหรือค่า ตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน และนโยบายและการบริหารขององค์กร

ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้สำเร็จเรียบร้อยเป็น อย่างดี เกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น
2. การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนหรือ บุคคลในหน่วยงาน การยอมรับจะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความ สามารถ
3. ลักษณะงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำท่าย หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง



4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

ปัจจัยอนามัย ประกอบด้วย

1. การบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

2. สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน รวมถึงสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง จำนวนรายได้ประจำหรือรายได้พิเศษ ที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

5. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

6. นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการหรือการบริหารงานขององค์การ และการติดต่อสื่อสารในองค์การ

เฮอริสเบอร์กสรุปว่า กลุ่มปัจจัยสองกลุ่มดังกล่าวจะเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่แตกต่างกัน 2 แบบ เช่น ผู้ถูกสัมภาษณ์เสนอว่า เงินเดือนที่ต่ำจะเป็นสาเหตุของการเกิดความไม่พอใจ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า เงินเดือนที่สูงจะเป็นสาเหตุของความไม่พอใจ เพราะสาเหตุหรือปัจจัยของความพอใจจะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของคนต่องาน เช่น ความสำเร็จของงาน หรือการยอมรับในผลงาน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีของเฮอริสเบอร์กเกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่มาจากตัวพนักงาน ไม่ใช่ผู้บริหาร ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อปัจจัยอนามัยที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ และไม่ได้ช่วยจูงใจพนักงานและปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจ ผู้บริหารควรพิจารณาแนวปฏิบัติดังนี้

1. ผู้บริหารควรตรวจสอบแก้ไขปัจจัยอนามัยที่สื่อเค้าวว่าจะก่อให้เกิดความไม่พอใจ เพื่อลดสาเหตุของความไม่พอใจในการทำงานให้ลดน้อยลง เช่น การพิจารณาจ่ายเงินเดือนให้เพียงพอกับความต้องการ การปรับปรุงสภาพการทำงานให้เหมาะสม จนเกิดสภาพที่เรียกว่า "การ

“ไม่เกิดความไม่พอใจ” (No Dissatisfaction) ตรงกันข้าม หากผู้บริหารจัดหาปัจจัยนามัยได้ไม่เพียงพอ องค์การอาจประสบปัญหา เช่น เกิดความขัดแย้ง การขาดงาน หรืออัตราการเข้าออกสูง เป็นต้น

2. ผู้บริหารควรเสริมสร้างปัจจัยจูงใจให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของเนื้อหา (Job Content) เช่น โอกาสประสบผลสำเร็จในงาน การยอมรับ การเพิ่มความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า เพื่อเพิ่มโอกาสของการเกิดความพอใจ (Satisfaction) ให้สูงขึ้น ผู้บริหารจึงสามารถจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้

3. ผู้บริหารไม่ควรคาดหวังมากเกินไปในผลของการจูงใจจากการลงทุน เช่น การปรับปรุงห้องทำงาน ห้องพักผ่อน หรือการเพิ่มเงินเดือนให้สูงขึ้นเพราะเป็นปัจจัยนามัย ตรงกันข้ามกับผู้บริหารควรให้ความสนใจหรือมุ่งไปที่เนื้อหาเพื่อจูงใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความก้าวหน้าของพนักงานหรือโอกาสการพัฒนาพนักงาน โดยใช้แนวทางการเพิ่มความสำคัญของงาน (Job Enrichment) ที่เป็นการเพิ่มหรือขยายคุณภาพของงานในแนวดิ่ง โดยเพิ่มปัจจัยจูงใจ เช่น เพิ่มความรับผิดชอบในงาน การออกแบบงานให้เกิดผลสำเร็จของงานชัดเจน การเพิ่มโอกาสให้ก้าวหน้า ซึ่งดีกว่าการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ที่เป็นการหมุนเวียนเพื่อเปลี่ยนแปลงงานในระดับเดียวกัน หรือการขยายขอบเขตงาน (Job Enlargement) ที่เป็นการเพิ่มงานในแนวนอนหรือในระดับเดียวกันเท่านั้น

การเพิ่มความสำคัญของงานถือได้ว่าเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่ต่อเนื่อง เพื่อให้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว และก่อให้เกิดผลดีต่อทัศนคติของพนักงานในระยะยาวด้วยการวิจัยในหลายประเทศและในหลายทวีปยังคงยืนยันทฤษฎีและแนวทางการเพิ่มความสำคัญของงานว่าสามารถจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ดีขึ้น

สมยศ นาวิการ (2538: 87) สรุปไว้ว่า นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงิน สถานภาพและความมั่นคง เป็นปัจจัยนามัย ซึ่งไม่ได้จูงใจให้บุคคลทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานของบุคคลลดลง ส่วนความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความเจริญเติบโตของวิชาชีพ และการยกย่องที่ได้รับจากการทำงานที่มีความท้าทายเป็นปัจจัยจูงใจ ซึ่งมีผลกระทบในทางบวกต่อความพอใจในงานที่ทำ และทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานของบุคคลสูงขึ้น

#### 5.4 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคลแลนด (McClelland)

ผู้วิจัยขอสรุปแนวความคิดตามทฤษฎีการจูงใจของเดวิด แมคเคลแลนด (David McClelland) จากวีรณารถ มานะกิจ (2535: 105 – 107) ดังนี้

ทฤษฎีพื้นฐานของแมคเคิลแลนด์ กล่าวว่า คนแต่ละคนมีศักยภาพที่จะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในวิถีทางต่าง ๆ วิถีทางซึ่งคนแต่ละคนประพฤตินั้นขึ้นอยู่กับพลังที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจต่าง ๆ และโอกาสที่มีตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่ อาจกล่าวได้อีกอย่างหนึ่งว่าสิ่งเร้าที่กระตุ้นพฤติกรรมของคนให้มีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะนั้น ขึ้นอยู่กับพลังจูงใจของเขา และการรับรู้สองประการเกี่ยวกับสถานการณ์ คือ การคาดหวังของเขาเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมาย และคุณค่าของสิ่งจูงใจซึ่งผูกพันกับเป้าหมายที่มีอยู่ ซึ่งสรุปเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{สิ่งเร้าที่กระตุ้น (Aroused Motivation)} = M \times E \times I$$

M = พลังในการกระตุ้นพื้นฐาน

E = การคาดหวังที่จะบรรลุเป้าหมาย

I = การรับรู้ด้านคุณค่าของสิ่งจูงใจเกี่ยวกับเป้าหมาย

แมคเคิลแลนด์ ขยายการศึกษาเกี่ยวกับคนแต่ละคนและงานที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมของคนมุ่งไปด้านความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และความผูกพัน ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ คือ ความต้องการที่จะได้ดีกว่าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันหรือภายในมาตรฐาน
  2. ความต้องการอำนาจ คือ ความต้องการที่จะได้ควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น
  3. ความต้องการผูกพัน คือ ความต้องการความอบอุ่นและความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น
- คนที่มีความต้องการสำเร็จอย่างแรงกล้าจะแสดงนิสัยที่ชัดเจนในพฤติกรรมของเขา คือ
1. แสวงหาและมีความรับผิดชอบสูง
  2. กำหนดเป้าหมายแห่งความสำเร็จไว้พอประมาณ
  3. คาดคะเนเกี่ยวกับความเสี่ยง และ
  4. ต้องการข้อมูลย้อนกลับที่มั่นคงเกี่ยวกับการกระทำของเขา

แมคเคิลแลนด์ พบว่า ผู้จัดการหรือผู้บริหารมีความคิดที่จะเอาชนะสูงมากกว่าคนธรรมดาในเรื่องของความสำเร็จ กล่าวคือ มากกว่าคนในวิชาชีพต่าง ๆ หรือผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีการศึกษาและภูมิหลังเหมือนกัน โดยทั่วไปผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จมากกว่ามักเอาชนะในความสูงสูดกว่านักบริหารที่ประสบความสำเร็จน้อยกว่า

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 6.1 งานวิจัยต่างประเทศ

วอล์คเกอร์ และเกสต์ (Walker and Guest, 1966: 99) วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานของคน ผลการวิจัยของเขาสอดคล้องและสนับสนุนปัจจัยจูงใจของเฮอริสเบอร์ก โดยพบว่า

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกถึงความพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลรวมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกับโอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง และสวัสดิการ ถ้าจะเน้นให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็ต้องให้เขาเกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ
2. ชั่วโมงทำงานและสภาพการทำงานที่ดี มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้วย แต่สภาพการทำงานที่ดีนั้น ถึงแม้จะเป็นสิ่งที่ปรารถนาในความพอใจก็จริง แต่ก็ไม่ทำให้งานดีเด่นได้
3. ความสุขจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน
4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอันหนึ่งของความพึงพอใจ

วาเลซ (Valez, 1972: 997 – A) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโคลัมเบีย พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล มีสถานภาพของงาน การบริหารและการควบคุมงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้า

ชมิทท์ (Schmidt, 1975: 7583 – A) ได้ใช้ทฤษฎีของเฮอริสเบอร์กศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารโรงเรียน 75 คน ครูใหญ่ 75 คน ศึกษานิเทศก์ 27 คน และผู้ช่วยครูใหญ่ 24 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของปัจจัยจูงใจส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบเท่านี้ที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
2. ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูง ในองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร

## 6.2 งานวิจัยในประเทศ

วรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์ (2533: 4) ทำการศึกษาเรื่อง "การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลของโรงแรมชั้นพิเศษในกรุงเทพมหานคร" โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ (1) เพื่อศึกษาการบริหารงานบุคคลของโรงแรมชั้นพิเศษในเรื่องเกี่ยวกับการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การพัฒนา การฝึกอบรม และการจ่ายผลตอบแทน (2) เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานระดับผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของโรงแรม (3) ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ของการบริหารงานบุคคลของโรงแรมชั้นพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น 6 แห่ง ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานระดับบริหาร จำนวนร้อยละ 50 และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวนร้อยละ 10 รวมข้อมูลที่ได้รับทั้งสิ้น 415 ชุด

ผลการศึกษาพบว่า การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานแต่ละโรงแรมคล้ายคลึงกันโดยใช้ระบบคุณธรรมและระบบอุปถัมภ์ใกล้เคียงกัน อัตราเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการเข้าออกจากงานของพนักงานว่ามีผลต่อผลตอบแทนที่ได้รับ การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของโรงแรมปรากฏว่า กลุ่มผู้บริหารมีทัศนคติในเชิงบวกต่อการบริหารงานบุคคลมากกว่ากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (2536: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายและเปลี่ยนแปลงงานของผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูง" เพื่อศึกษาภาวะการเคลื่อนย้ายและเปลี่ยนแปลงงานจากหน่วยงานภาครัฐบาลและรัฐวิสาหกิจเข้าสู่หน่วยงานธุรกิจภาคเอกชน และจากหน่วยงานภาคเอกชนเข้าสู่หน่วยงานธุรกิจภาคเอกชน การศึกษาปัจจัยผลักดันภายในหน่วยงานเดิม และปัจจัยดึงดูดภายนอกหน่วยงานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายและเปลี่ยนแปลงงานของบุคลากรที่เป็นผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูง วิธีการศึกษาที่ใช้มีทั้งการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและการศึกษาภาคสนามโดยวิธีสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับกลางค่อนข้างสูง และผู้บริหารระดับสูง ในอัตราส่วน 3 : 4 : 3 จำแนกตามธุรกิจ 5 ประเภท ได้แก่ อิเลคทรอนิกส์ โรงแรม ปีโตรเคมี เงินทุนหลักทรัพย์ และการสื่อสารโทรคมนาคม ประเภทละ 10 ราย รวมทั้งสิ้น 50 ราย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูงที่เคลื่อนย้ายและเปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และระหว่างธุรกิจเอกชน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงปี พ.ศ. 2525 - 2535 หรือระหว่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5, 6, และ 7 ที่รัฐมีนโยบาย

ส่งเสริมการลงทุนด้านเอกชนอย่างต่อเนื่องและชัดเจน สำหรับสถานการณ์การเคลื่อนย้ายและเปลี่ยนแปลงงานดังกล่าวปรากฏว่า ผู้ย้ายงานระหว่างธุรกิจเอกชนมีจำนวนสูงที่สุด รองลงมาคือจากภาครัฐบาลและอันดับสุดท้ายคือรัฐวิสาหกิจ โดยมีสาเหตุจาก ปัจจัยผลักดันด้านระบบการบริหาร โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ สำหรับลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ ตัวเลขเงินเดือน ความสามารถในการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่และตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น ถือเป็นปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายและเปลี่ยนแปลงงานของผู้บริหารทุกระดับ นอกจากนี้พบว่า การตัดสินใจเคลื่อนย้ายและเปลี่ยนแปลงงานของผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูงบางราย เกิดจากปัจจัยแทรกอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลและสำคัญกว่าปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ได้แก่ การไม่ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เลื่อนตำแหน่ง ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกอยากอยู่ใกล้ครอบครัว การปฏิบัติตามสัญญาสุภาพบุรุษ และการเดินทาง

สำหรับวิธีการเคลื่อนย้ายและเปลี่ยนแปลงงาน ผู้บริหารระดับกลางมักสมัครงานด้วยตนเองและได้รับการชักชวนจากบุคคลอื่น ๆ ในอัตราที่ใกล้เคียงกัน ในขณะที่ผู้บริหารระดับกลางค่อนข้างสูง ส่วนใหญ่ได้รับการชักชวน ถูกดึงตัว หรือซื้อตัวจากหน่วยงานปัจจุบัน สำหรับผู้บริหารระดับสูงทุกราย ได้รับการชักชวน ถูกดึงตัวและซื้อตัว และไม่ใช้วิธีการสมัครงานด้วยตนเองเลย

ระยะเวลาในการตัดสินใจเคลื่อนย้ายและเปลี่ยนแปลงงาน พบว่า ผู้บริหารที่ใช้วิธีการหางานด้วยตนเอง มีแนวโน้มใช้เวลาตัดสินใจสั้นกว่าผู้บริหารที่ถูกชักชวนหรือทาบทามจากบริษัทอื่น

สำหรับผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูงที่ปัจจุบันปฏิบัติงานในธุรกิจทั้ง 5 ประเภท แม้มีความพึงพอใจต่อลักษณะงาน ตำแหน่งและผลประโยชน์ที่ได้รับแต่ยังคงมีความคิดเคลื่อนย้ายและเปลี่ยนแปลงงานเนื่องจากต้องการความก้าวหน้าและประสบการณ์ในการทำงานที่สูงขึ้น จากผลการศึกษาดังกล่าวทำให้เกิดข้อเสนอแนะแนวทางให้หน่วยงานที่ประสบปัญหาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงหรือพัฒนา เพื่อธำรงรักษาและป้องกันปัญหาการเคลื่อนย้ายและเปลี่ยนแปลงงานของผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูง จำแนกตามระดับผู้บริหาร สำหรับผู้บริหารระดับกลาง สิ่งจูงใจในการทำงานของผู้บริหารระดับนี้ได้ดีที่สุดใน คือ การจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถสนองความต้องการมากที่สุด ดังนั้น หน่วยงานจึงต้องปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างเงินเดือนและผลตอบแทนต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการอย่างเหมาะสม ขณะ

เดียวกัน ต้องมอบหมายงานที่ตรงกับวิชาชีพที่เล่าเรียนมา และลักษณะงานส่งเสริมให้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่

สุรัชต์ มัทธนนทรี (2537: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร" มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างแบบ Multistage Sampling โดยขั้นที่ 1 พิจารณาคุณลักษณะขององค์กรที่มุ่งเน้นงานด้านการพัฒนาหรือส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา ซึ่งจากองค์กรทั้งหมดมีจำนวน 65 องค์กรจากนั้นนำมาพิจารณาต่อในขั้นที่ 2 โดยพิจารณาในเรื่องขนาดขององค์กรและระยะเวลาที่องค์กรได้ก่อตั้งขึ้นโดยกำหนดขนาด หรือจำนวนบุคลากรต้องไม่น้อยกว่า 10 คน ระยะเวลาในการก่อตั้งไม่น้อยกว่า 5 ปี ได้จำนวนองค์กร 30 องค์กร ขั้นที่ 3 คือ การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้องค์กรในการศึกษา 15 องค์กร จากนั้นผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) โดยพิจารณาจากคุณภาพประสิทธิภาพของงาน การใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ ความทุ่มเทให้กับงาน ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 12 องค์กร เนื่องจาก 2 องค์กรยกเลิกโครงการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และย้ายที่อยู่ไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ 1 องค์กร เลือกกลุ่มตัวอย่างองค์กรละ 2 คน ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่องค์กรละ 1 คน จะทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชน 12 คน เครื่องมือเครื่องใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) และวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงเหตุผล เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาจากการศึกษาประวัติชีวิตและการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 12 คน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะภูมิหลังของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การขัดเกลาทางสังคมที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากครอบครัวให้มีความรัก ความเมตตา ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หรือตามแนวคำสอนของศาสนาที่สร้างคุณค่าให้กับชีวิต การศึกษาในระบบที่จะก่อให้เกิดองค์ความรู้ และทักษะต่าง ๆ

ที่ได้จากการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ หรืออาจจะเป็นการศึกษาหรือการเรียนรู้จากกระบวนการและประสบการณ์ของชีวิตอย่างแท้จริง ได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่าง ๆ เป็นต้นรวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตทั้งในด้านบวกและลบ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิตที่จะมีทั้งการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ อาจจะมีจุดเปลี่ยนหรือจุดหักเหในชีวิต ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลและก่อให้เกิดอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน ที่จะพัฒนาชุมชนและสังคมต่อไป

2. ระบบงาน เป็นระบบที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อเอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้อิสระทางด้านความคิดและการปฏิบัติงานในการวางแผนหรือโครงการต่าง ๆ การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรทั้งทางด้านการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ การวางแผน จนกระทั่งการติดตามและประเมินผล ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรประกอบกับลักษณะงานที่มีความท้าทาย ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งบรรยากาศในการทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่มีความเข้าใจช่วยเหลือเกื้อกูลกัน รวมทั้งเป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกัน อาจจะไปจนถึงทีมงานที่มีการประสานการแบ่งงานที่ดี และมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

3. ปัจจัยทางด้านครอบครัว ซึ่งจะมีส่วนในการเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น บิดามารดา พี่น้อง หรือคู่สมรสที่มีความเข้าใจ ความเป็นธรรมชาติขององค์กรพัฒนาเอกชน หรือ ได้ทำงานในองค์กรลักษณะคล้ายกับที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่

จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้นสามารถพิจารณาได้ 3 ประการ คือ ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ การขาดแคลนทางสังคมและการศึกษา ปัจจัยที่กระทบในระหว่างการดำเนินชีวิตและการทำงานอันได้แก่ ประสบการณ์ปัญหาในชีวิต จุดเปลี่ยนในชีวิต ความสามารถในการปรับตัว การเกิดขึ้นของแนวความคิดและอุดมการณ์และปัจจัยที่เกิดจากการจัดระบบงานขององค์กรซึ่งจากการวิเคราะห์เชิงบริหารองค์กร โดยพิจารณาจากมิติปัจจุบัน พบว่า จะมีปัจจัยที่เกิดขึ้นก่อนเข้ามาทำงานในองค์กรของเจ้าหน้าที่ จะเป็นปัจจัยที่องค์กรจัดการหรือควบคุมไม่ได้ เช่น ปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยที่กระทบระหว่างการดำเนินชีวิต และการทำงาน และปัจจัยที่องค์กรสามารถที่จะจัดการและควบคุมได้ คือ ปัจจัยที่เกิดจากการจัดระบบงานขององค์กรนั่นเอง

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้เสนอแนะเงื่อนไขและข้อพิจารณา คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจนั้น อาจเกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งมิใช่เกิดขึ้นจากทุกปัจจัยที่กล่าวมา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในช่วงระยะเวลาปัจจุบัน ซึ่งในอนาคต เจ้าหน้าที่อาจเกิด



ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมาได้ เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้น ปัจจัยที่กล่าวมาแล้วของเจ้าหน้าที่แต่ละราย จึงมีความแตกต่างกันไปด้วย และปัจจัยที่พบในการศึกษา เป็นการศึกษาองค์กรพัฒนาเอกชน ดังนั้น ข้อเสนอจากผลการศึกษา นี้ ไม่สามารถอธิบายถึงองค์กรประเภทอื่น ๆ ได้

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารองค์กรพัฒนาเอกชนควรที่จะมีการศึกษาภูมิหลังของเจ้าหน้าที่ในองค์กรเพื่อที่จะสามารถเข้าใจพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่อื่นจะนำไปสู่การจัดระบบงาน และ การพัฒนาให้สอดคล้องกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรได้ ควรที่จะได้มีการส่งเสริมให้มีเครือข่ายและทีมงานซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานคล้ายคลึงกันเพื่อที่จะสร้างขวัญและกำลังใจ รวมทั้งความภาคภูมิใจให้กับเจ้าหน้าที่ ควรที่จะมีการผลักดันให้งานพัฒนาเอกชนเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยทางองค์กรพัฒนาเอกชนควรที่จะได้มีการจัดสวัสดิการให้เท่าเทียมกับองค์กรอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปควรศึกษาในประเด็นต่อไปนี้เป็น การพิจารณาระบบงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชน และแนวทางสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชน

สำเนา สมบูรณ์ (2538: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 10" ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักวิชาการศึกษา เขตการศึกษา 10 ในภาพรวมและองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในงาน เพื่อศึกษาลำดับขององค์ประกอบความพึงพอใจของนักวิชาการศึกษา เขตการศึกษา 10 จากองค์ประกอบที่พอใจมากที่สุดไปถึงพหุพอใจน้อยที่สุดและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านภูมิหลังต่าง ๆ กับความพึงพอใจในงานของนักวิชาการศึกษา เขตการศึกษา 10 กลุ่มตัวอย่างคือ นักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 10 ได้แก่ จังหวัดอุบลราชธานี ยโสธร ร้อยเอ็ด มหาสารคาม กาฬสินธุ์ นครพนม มุกดาหาร และอำนาจเจริญ จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา เขตการศึกษา 10 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ นักวิชาการศึกษามีความพึงพอใจในงานสูงสุดด้านเพื่อนร่วมงานโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ลำดับความสำคัญขององค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พึงพอใจสูงสุดไปถึงต่ำสุด เรียงได้ดังนี้ เพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้า ลักษณะงาน และค่าตอบแทนและ

สวัสดิการ ตัวแปรด้านภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งนักวิชาการศึกษาวุฒิทางการศึกษา ระดับเงินเดือนที่ได้รับ ระดับของตำแหน่ง (ซี) สถานสภาพสมรส หน่วยงานที่ปฏิบัติ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อแยกพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ในด้านความก้าวหน้า นักวิชาการศึกษาหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่านักวิชาการศึกษาชาย และนักวิชาการศึกษาที่โสด (รวมหม้ายและหย่าร้างด้วย) มีความพึงพอใจสูงกว่านักวิชาการศึกษาที่สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน สำหรับในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ นักวิชาการศึกษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมีความพึงพอใจสูงกว่านักวิชาการศึกษาที่ปฏิบัติงานอยู่สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ สำหรับในด้านเพื่อนร่วมงาน นักวิชาการศึกษาที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน มีความพึงพอใจสูงกว่านักวิชาการศึกษาที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน และ 5 คนขึ้นไป

ทรงสวัสดิ์ ราชี (2539: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขอำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ" เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยจุดใจและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.25$ , และ  $r = 0.27$  ที่  $p < .01$ ) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยพื้นฐานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร พบว่า เพศมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ( $r = 0.22$ ,  $p < .01$ ) ส่วนอายุมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ( $r = 0.22$ ,  $p < .01$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์การเป็นอาสาสมัคร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร

สิทธิชัย สุขวงศ์ (2540: 73 - 93) ทำการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต 2 และเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2" เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต 2 และเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ทั้งในภาพรวมและแต่ละองค์ประกอบตามตัวแปร ตำแหน่ง เพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 376 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้

ตารางเครื่องใช้และมอเตอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 6 ด้าน คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และด้านเพื่อนร่วมงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดความแตกต่างทางภาษา (Semantic Differential Scale) จำนวน 45 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .97 จากการศึกษาค้นคว้า ปรากฏผลดังนี้

1. พนักงานธนาคารกรุงเทพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน และด้านเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและมีความพึงพอใจในระดับปานกลางใน 2 ด้าน คือ ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับและด้านการเลื่อนเงินเดือน

2. เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตัวแปร พบว่า

2.1 พนักงานธนาคารกรุงเทพฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านและในด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการเลื่อนเงินเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจมากกว่าฝ่ายปฏิบัติการ ส่วนด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และด้านเพื่อนร่วมงานมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 พนักงานธนาคารกรุงเทพเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกันโดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป และกลุ่มที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 – 20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี ส่วนกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 – 20 ปี กับกลุ่มที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับด้านอื่น ๆ พนักงานธนาคารกรุงเทพทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ไชยรุต ตรีสกุล (2542: 61 - 79) ทำการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33" เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพ ตำแหน่ง เพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33 จำนวน 220 คน ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด มหาสารคาม และขอนแก่น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เป็นแบบมาตรวัดความแตกต่างทางภาษา (Semantic Differential Scale) ใน 6 ด้าน คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้วยการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน จำนวน 45 ข้อ ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้ออยู่ระหว่าง 0.22 - 0.69 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .94

#### ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า

1. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเป็นรายด้าน 4 ด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีก 2 ด้าน ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือน
2. ฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก แต่ฝ่ายปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีก 2 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือน
3. พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและในรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางอีก 2 ด้านที่เหลือคือด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือน
4. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3 ด้านอยู่ในระดับมาก และอีก 3 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้านอยู่ในระดับมาก และอีก 2 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับ

ปานกลาง คือ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือน ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางในด้านการเลื่อนเงินเดือน

5. พนักงานที่มีเพศต่างกัน และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 6 ด้านไม่แตกต่างกัน แต่ฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและทั้ง 6 ด้านมากกว่าฝ่ายปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชยุดพงศ์ สุจิริวานนท์ (2542: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ" มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งในภาพรวมและแต่ละองค์ประกอบตามตัวแปร ตำแหน่ง เพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้ศึกษาได้แก่ บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 152 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 10 ของประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 5 ด้าน คือด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และด้านเพื่อนร่วมงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดความแตกต่างทางภาษา (Semantic Differential Scale) จำนวน 45 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.95 การศึกษาค้นคว้าปรากฏผลดังนี้

1.บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามตัวแปรพบว่า บุคลากรฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี ตั้งแต่ 10 - 20 ปี และมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง

2. เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามตัวแปรพบว่า บุคลากรฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน และในด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้นและด้านเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านงานที่ทำในปัจจุบันและ

ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับสำนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ศิริเพิ่ม เขาวนศิลป์และสงคราม เขาวนศิลป์ (2542: 57 – 70) ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยด้านลักษณะประชากรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในสถานประกอบการรัฐวิสาหกิจ โรงแรมและโรงงานในเขตภาคเหนือ" กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจากสถานประกอบการรัฐวิสาหกิจ(พนักงานการประปา) โรงแรม และโรงงาน(ผลิตเสื้อผ้า)ในภาคเหนือตอนบน จำนวน 471 คน ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในงานโดยการประเมินค่า 5 ระดับ แยกเป็น 14 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ความพึงพอใจในหัวหน้างาน สุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อการหยุดงานตามเทศกาล ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ความพึงพอใจต่อความมั่นคงของครอบครัว ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในงาน ความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงาน ความพึงพอใจต่อรายได้และค่าตอบแทน ความพึงพอใจต่อรางวัลพิเศษในการทำงาน ความพึงพอใจในความท้าทายของงาน ความพึงพอใจในคุณภาพของงาน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความพึงพอใจต่อการยืดหยุ่นเวลาทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานชายมีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากกว่าพนักงานหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีการศึกษาสูง คือ ระดับปริญญาตรี ปวส. และ ม.6 หรือ ปวช.มีความพึงพอใจในงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่า คือ ระดับ ม.3 หรือต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมาก คือ มากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย คือ ต่ำกว่า 5 ปีและน้อยกว่า 2 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีภูมิลำเนาเดิมในเขตอำเภอเมืองมีความพึงพอใจในงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีภูมิลำเนาในเขตอำเภออื่นๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีสภาพการพักอาศัยกับครอบครัวมีความพึงพอใจในงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีสภาพการพักอาศัยอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อายุของพนักงานกับความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประสิทธิ์ ใจช่วง (2544: 40 - 79) ทำการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในจังหวัดสกลนคร" เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน

ศึกษาศึกษาธิการอำเภอในจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ การได้รับความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงานและความเป็นอยู่ส่วนตัว ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาศึกษาธิการอำเภอจังหวัดสกลนคร จำนวน 75 คน ประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 66 ข้อ ทำแบบสอบถามแต่ละด้านเป็นข้อเสนอนั้นในการยกระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจค้นคว้าพบว่า

1. บุคลากรสำนักงานศึกษาศึกษาธิการอำเภอในจังหวัดสกลนครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามปัจจัย ดังนี้

1.1 ปัจจัยกระตุ้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก 4 ด้านและระดับปานกลาง 1 ด้าน คือด้านความก้าวหน้า

1.2 ปัจจัยค้ำจุน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน และระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านเงินเดือน และด้านสภาพการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศึกษาศึกษาธิการอำเภอในจังหวัดสกลนคร พิจารณาตามสถานภาพ พบว่า

2.1 กลุ่มผู้บริหาร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากและจำแนกตามปัจจัย ดังนี้

2.1.1 ปัจจัยกระตุ้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2.1.2 ปัจจัยค้ำจุน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน และระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านเงินเดือน และด้านสภาพการทำงาน

2.2 กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากและจำแนกตามปัจจัยดังนี้

2.2.1 ปัจจัยกระตุ้นมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้า

2.2.2 ปัจจัยค้ำจุน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน และระดับปานกลาง 2 ด้าน คือด้านเงินเดือน และด้านสภาพการทำงาน

3. ผลการประมวลข้อเสนอแนะในการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในจังหวัดสกลนคร ปัจจัยกระตุ้น 3 อันดับแรก คือ การให้โอกาสได้แสดงความคิดเห็น ความสามารถ ได้ปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ งานที่ปฏิบัติจะต้องเป็นงานที่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ และปัจจัยค้ำจุน 3 อันดับแรก คือ ควรมีการปรับปรุงเงินเดือนให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ผู้บริหารกับผู้ร่วมงานมีความเป็นกันเอง และควรมีสวัสดิการในด้านที่อยู่อาศัย

ราณี อมรินทร์รัตน์ (2545: 72 – 79) ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร" เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตาโดยใช้ตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการของโรงแรม จำนวน 222 คน พนักงานผู้ให้บริการของโรงแรม จำนวน 119 คน และผู้บริหารโรงแรม จำนวน 12 คน รวมทั้งหมด 353 คน ผลการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมจากตัวอย่างที่สัมภาษณ์ พบว่า พนักงานส่วนมากมีความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่เพราะเห็นความก้าวหน้าในงานที่ทำ พนักงานเกือบทั้งหมดได้รับการนิเทศงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ และได้รับการฝึกอบรมในการพัฒนางานในด้านบริการ พนักงานมีความสามารถทำหน้าที่แทนกันเมื่อคนเดิมไม่สามารถทำหน้าที่ได้ เมื่อเกิดปัญหาลูกค้าไม่พอใจในบริการ พนักงานส่วนใหญ่ปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 คือ การให้บริการของพนักงาน



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยอนามัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อวัดและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเพศ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ โรงแรม จำนวน 334 แห่ง และพนักงานโรงแรม จำนวน 8,265 คน (เพศชาย 3,877 คน เพศหญิง 4,388 คน) แบ่งเป็นพนักงานระดับบริหาร จำนวน 946 คน (เพศชาย 545 คน เพศหญิง 401 คน) และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 7,319 คน (เพศชาย 3,332 คน เพศหญิง 3,847 คน)

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

##### 1.2.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (กึ่งพร ทองใบ 2544: 14) ณ ระดับความเชื่อมั่น .95 (ค่าความคลาดเคลื่อน .05)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{8,265}{1+8,265(0.05)^2} \\ &= 382 \end{aligned}$$

กำหนดจำนวนเพิ่ม 1 ใน 3 ของค่าที่คำนวณได้ = 128 รวม เป็นขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 510 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการตามสัดส่วนของพนักงานแต่ละระดับในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ตัวอย่างพนักงานระดับบริหาร (11%) จำนวน 56 คน และพนักงานปฏิบัติการ (89%) จำนวน 454 คน แล้วกำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละจังหวัดตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานโรงแรมในจังหวัดนั้นต่อจำนวนพนักงานโรงแรมทั้งภาค และกำหนดขนาดตัวอย่างพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในแต่ละจังหวัดตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานแต่ละระดับ ได้ขนาดตัวอย่างของแต่ละจังหวัดตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ลำดับ	จังหวัด	จำนวน พนักงาน	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ		จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
			จำนวน	ตัวอย่าง	จำนวน	ตัวอย่าง	
1	กาฬสินธุ์	269	35	2	234	12	14
2	ขอนแก่น	1,174	122	8	1,052	63	71
3	ชัยภูมิ	269	28	2	241	12	14
4	นครพนม	312	51	3	261	12	15
5	นครราชสีมา	1,362	228	12	1,134	78	90
6	บุรีรัมย์	356	37	2	319	20	22
7	มหาสารคาม	62	12	1	50	2	3
8	มุกดาหาร	363	34	2	329	20	22
9	ยโสธร	220	12	1	208	12	13
10	ร้อยเอ็ด	240	33	2	207	12	14
11	เลย	86	4	1	82	5	6
12	ศรีสะเกษ	187	27	2	160	9	11
13	สกลนคร	159	19	1	140	9	10
14	สุรินทร์	535	50	3	485	29	30
15	หนองคาย	339	32	2	307	20	22
16	หนองบัวลำภู	20	1	-	19	-	-
17	อำนาจเจริญ	45	11	1	34	2	3
18	อุดรธานี	1,469	115	6	1,354	84	90
19	อุบลราชธานี	798	95	5	703	55	60
รวม		8,265	946	56	7,319	454	510

หมายเหตุ : จังหวัดหนองบัวลำภูไม่กำหนดกลุ่มตัวอย่าง เพราะมีจำนวนพนักงานโรงแรม  
เพียง 20 คน และส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ

ที่มา : สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน รายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและ

เกสต์เฮาส์ พ.ศ.2543 กรุงเทพมหานคร กองคลังข้อมูลและสนเทศสถิติ 2544

### 1.2.2 วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method)

ส่วนการเลือกตัวอย่างในแต่ละจังหวัด ประชากรโรงแรมใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกจากโรงแรมขนาดใหญ่ที่สุดในจังหวัดนั้น ๆ จำนวนโรงแรมตัวอย่างในแต่ละจังหวัดกำหนดตามสัดส่วนจำนวนโรงแรมในจังหวัดนั้น ๆ ต่อจำนวนโรงแรมในภาค และกำหนดจำนวนตัวอย่างพนักงานโรงแรมของโรงแรมแต่ละแห่งแบบเจาะจง โดยพิจารณาถึงขนาดของโรงแรมประกอบ การเลือกตัวอย่างพนักงานโรงแรมแต่ละแห่งใช้การเลือกตัวอย่างแบบง่าย ซึ่งได้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 การเลือกตัวอย่างรายจังหวัด

ลำดับ	จังหวัด	โรงแรมตัวอย่าง			จำนวนตัวอย่างพนักงาน	
		จำนวน	ชื่อ	จำนวนห้อง	บริหาร	ปฏิบัติการ
1	กาฬสินธุ์	1	ริมปาว	140	2	12
2	ขอนแก่น	5	แก่นอินน์	160	1	11
			โฆชะ	187	1	13
			เจริญธานีปรีนเซส	320	2	13
			โซฟีเทล	293	2	13
			โรมา	206	2	13
3	ชัยภูมิ	1	ศิริชัย	92	2	12
4	นครพนม	3	นครพนมริเวอร์วิว	122	1	4
			แม่โขงแกรนด์วิว	116	1	4
			ศรีเทพ	87	1	4
5	นครราชสีมา	6	ดิไฮยราโคราช	152	2	12
			จอมสุรางค์	167	2	14
			รอยัลปรีนเซสโคราช	186	2	14
			ราชพฤกษ์แกรนด์	159	2	12
			ศรีพัฒนา	180	2	12
6	บุรีรัมย์	2	แกรนด์	90	1	10
			ไทยโฮเต็ล	90	1	10

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ลำดับ	จังหวัด	โรงแรมตัวอย่าง			จำนวนตัวอย่างพนักงาน	
		จำนวน	ชื่อ	จำนวนห้อง	บริหาร	ปฏิบัติการ
7	มหาสารคาม	1	นิวัตพัฒนา	94	1	2
8	มุกดาหาร	1	มุกดาหารแกรนด์	203	2	20
9	ยโสธร	1	เจ.พี.เอ็ม.เมอร์ลด์	120	1	12
10	ร้อยเอ็ด	1	ร้อยเอ็ดซิตี	167	2	12
11	เลย	1	เลยพาเลซ	161	1	5
12	ศรีสะเกษ	1	พรหมพิमान	205	2	9
13	สกลนคร	2	อิมพีเรียล	230	1	6
			สกลแกรนด์พาเลซ	120	-	3
14	สุรินทร์	2	ทองธารินทร์	225	2	16
			เพชรเกษม	162	1	11
15	หนองคาย	2	รอยัล แม่โขง	208	1	10
			หนองคายแกรนด์	130	1	10
16	หนองบัวลำภู	-	-	-	-	-
17	อำนาจเจริญ	1	เลิศวิจิตร	34	1	2
18	อุดรธานี	4	เจริญไฮเต็ล	245	2	22
			เจริญศรีแกรนด์-			
			รอยัล	255	2	22
			นภาลัย	252	1	22
19	อุบลราชธานี	3	เนวาด้าแกรนด์	132	2	20
			วีเจนท์พาเลซ	116	1	15
			ลายทอง	124	2	20
รวม		38			56	454

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย "สถานที่พักแรม" (ออนไลน์) จาก <http://www.tat/>

thai/tourinfo/northeast/rest .html (เข้าถึง 2 กันยายน 2544)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดประเภทมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) เพื่อสอบถามความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย แบ่งเป็น 5 ระดับความพึงพอใจ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ทำแบบสอบถามแต่ละด้านของปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดประเภทมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร แบ่งเป็น 5 ระดับความคิดเห็น คือ เห็นด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

### 2.2 วิธีการสร้างเครื่องมือ

2.2.1 ศึกษาตำรา บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

2.2.2 สร้างแบบสอบถามฉบับร่างขึ้นแล้วเสนอต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำ แล้วปรับปรุงแบบสอบถาม

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม (Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความตรงตามเนื้อหาและการใช้ภาษา ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

- 1) นายสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์ ประธานกรรมการบริษัทโรงแรมเพชรรัชต์ จำกัด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2) นายธีระ ชัยคนารักษ์กุล ประธานกรรมการบริษัทโรงแรมใหม่ไทย  
ร้อยเอ็ด จำกัด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

3) นายธนิตศักดิ์ ชัยคนารักษ์กุล กรรมการผู้จัดการบริษัทโรงแรมใหม่ไทย  
ร้อยเอ็ด จำกัด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิได้แนะนำให้แก้ไขปรับปรุงในประเด็นเนื้อหาและ  
การใช้ภาษาเป็นบางข้อ แล้วผู้วิจัยได้หาค่าความตรงตามเนื้อหา(Content Validity) โดยให้ผู้ทรง  
คุณวุฒิทำการประเมินเป็นรายบุคคลว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่  
กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าข้อคำถามวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ได้ 1 คะแนน ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้น  
วัดได้ตรงกับจุดประสงค์ ให้ 0 คะแนน และถ้าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงจุดประสงค์ได้ -1 คะแนน  
แล้วนำคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนมารวมลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถาม  
กับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ยสำหรับข้อคำถามแต่ละข้อ โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum X}{N}$$

IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item  
– Objective Congruence)

$\sum X$  คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการหาค่าความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อได้ค่า IOC ระหว่าง  
0.60 – 1.00 จึงได้คัดเลือกไว้ แล้วผู้วิจัยได้ประมวลข้อแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเสนอต่อคณะ  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อปรึกษาและพิจารณาให้ความเห็นชอบ แล้วปรับปรุงแบบสอบ  
ถามเพื่อนำไปทดลองใช้ (Try Out)

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถาม  
(Reliability) โดยทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานโรงแรมเพชรรัชต์ และโรงแรมใหม่ไทย จังหวัด  
ร้อยเอ็ด ซึ่งมีใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ แห่งละ 25 คน รวม 50 คน แล้วใช้โปรแกรมสำเร็จ  
รูปทางสถิติ SPSS for Windows คำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่า  
สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ปรากฏผล ดังนี้

(1) แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .91

(2) แบบสอบถาม ตอนที่ 3 ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .96

(3) แบบสอบถาม ตอนที่ 2 และที่ 3 รวมกัน ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .97

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังโรงแรมที่มีกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ผู้วิจัยทำหนังสือส่วนตัวส่งแบบสอบถามและแจ้งรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังโรงแรมที่มีกลุ่มตัวอย่าง โดยแนบท้ายหนังสือของบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พร้อมกับส่งตัวแลกเงินเป็นค่าใช้จ่ายในการที่โรงแรมดังกล่าวจัดส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัยภายในวันที่ 12 เมษายน 2545

3.3 ผู้วิจัยติดต่อทางโทรศัพท์กับโรงแรมที่มีกลุ่มตัวอย่างบางแห่ง เพื่อขอให้จัดส่งแบบสอบถามคืนภายในกำหนดเวลา ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืน 410 ฉบับ จากจำนวนที่ส่งไป 510 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.39 ตรวจสอบแล้วเป็นฉบับที่สมบูรณ์ 390 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 76.47 ของขนาดตัวอย่าง

### 4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS / PC+ ช่วยในการประมวลผลข้อมูล ดังนี้

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืน แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบใช้ค่าร้อยละ

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( ยกเว้นความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจหรือข้อเสนอแนะ) และตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยนำแบบสอบถามมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจหรือเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจหรือเห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจหรือเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจหรือเห็นด้วยน้อย  
 คะแนน 1 หมายถึงระดับความพึงพอใจหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

4.2.3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ 5 ระดับ (Best, 1981: 236 อ้างถึงใน ญาดา พงศบริพัตร 2542: 44) คือ

ช่วงค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจหรือความคิดเห็น
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด
1.50 – 2.49	น้อย
2.50 – 3.49	ปานกลาง
3.50 – 4.49	มาก
4.50 – 5.00	มากที่สุด

4.2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจหรือข้อเสนอแนะใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

4.2.5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test (Independent Sample)

4.2.6 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม โดยใช้ F-test (One – way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้ดำเนินการทดสอบรายคู่ตามวิธีการของสตีวเดนต์ นิวแมน คูลส์ (Student Newman Keuls Method)

4.2.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

4.3 การนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยใช้ตารางในการนำเสนอข้อมูลและแปลผลโดยการบรรยาย



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์ภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบัณฑิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบัณฑิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที(t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F- Distribution)
df	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Simple Correlation)

## การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 4.1 การแสดงจำนวนพนักงานโรงแรมที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน

ลำดับที่	ตัวแปรพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	1.1 หญิง	226	57.90
	1.2 ชาย	164	42.10
	รวม	390	100.00
2	ระดับตำแหน่ง		
	1.1 พนักงานระดับบริหาร	49	12.60
	1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการ	341	87.40
	รวม	390	100.00
3	ระดับการศึกษา		
	1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	286	73.30
	1.2 ปริญญาตรีขึ้นไป	104	26.70
	รวม	390	100.00
4	กลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม		
	1.1 กลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ	199	51.00
	1.2 กลุ่มจังหวัดชายแดน	124	31.80
	1.3 กลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน	67	17.20
	รวม	390	100.00

จากตารางที่ 4.1 พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 390 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 และเป็นเพศชายจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 87.40 และเป็นพนักงานระดับบริหาร จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 และปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 กลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาอยู่ในกลุ่มจังหวัดชายแดน จำนวน 124 คนคิดเป็นร้อยละ 31.80 และน้อยที่สุดอยู่ในกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 4.2 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมจำแนกตามปัจจัยรายด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.68	.55	มาก
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.38	.64	ปานกลาง
3. ด้านลักษณะงาน	3.78	.70	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.65	.61	มาก
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	2.96	.83	ปานกลาง
6. ด้านการบังคับบัญชา	3.82	.77	มาก
7. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.68	.71	มาก
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ร่วมงาน	3.72	.73	มาก
9. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.80	.82	ปานกลาง
10. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.84	.64	มาก
11. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.45	.69	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52	.50	มาก

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าความพึงพอใจต่อปัจจัย 7 ด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยอีก 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตารางที่ 4.3 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จตามเป้าหมาย	3.94	.71	มาก
2. สามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ	3.75	.66	มาก
3. มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์	3.84	.79	มาก
4. ผลสำเร็จของงานนำความก้าวหน้าและชื่อเสียงสู่โรงแรม	3.64	.86	มาก
5. ข้อเสนอแนะเป็นที่ยอมรับและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	3.23	.83	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	.55	มาก

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จตามเป้าหมาย มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ สามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ และผลสำเร็จของงานนำความก้าวหน้าและชื่อเสียงสู่โรงแรม ส่วนอีก 1 ข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อเสนอแนะเป็นที่ยอมรับและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.4 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ด้านการยอมรับนับถือ

ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. รู้สึกมีเกียรติศักดิ์ศรีและภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงาน	3.99	.77	มาก
2. ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับ บัญชาผู้รับบริการและผู้ร่วม งานบ่อยๆ	3.24	.82	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชายอมรับ แนวทางปฏิบัติว่าเป็นแบบ อย่างที่ดี	3.22	.80	ปานกลาง
4. ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษา และคำแนะนำทั้งเรื่อง งานและเรื่องส่วนตัว	3.49	.87	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชามอบงาน พิเศษให้ทำเสมอและได้รับ แต่งตั้งเป็นกรรมการในงาน สำคัญ	2.97	1.03	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38	.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อพบว่า ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการยอมรับนับถือของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ รู้สึกมีเกียรติศักดิ์ศรี และภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงาน ส่วนอีก 4 ข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาและคำแนะนำทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ผู้รับบริการและผู้ร่วมงานบ่อยๆ ผู้บังคับบัญชายอมรับแนวทางปฏิบัติว่าเป็นแบบอย่างที่ดี และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานพิเศษให้ทำเสมอ และได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการในงานสำคัญ



ตารางที่ 4.5 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานที่ทำน่าสนใจและท้าทาย ความสามารถ	3.82	.87	มาก
2. ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความ สามารถและความถนัด	3.68	.96	มาก
3. งานที่ทำเหมาะสมกับบุคลิกภาพ	3.78	.82	มาก
4. งานที่ทำเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความ คิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเต็มที่	3.60	.93	มาก
5. งานที่ทำช่วยให้มีประสบการณ์ ในการทำงานมากขึ้น	4.05	.88	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78	.70	มาก

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ งานที่ทำช่วยให้มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น งานที่ทำน่าสนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ทำเหมาะสมกับบุคลิกภาพ ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด และงานที่ทำเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเต็มที่

ตารางที่ 4.6 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีโอกาสทำงานอย่างอิสระและ เลือกวิธีทำงานได้	3.35	.91	ปานกลาง
2. มักได้รับมอบหมายให้ทำงาน สำคัญและเร่งด่วน	3.47	.92	ปานกลาง
3. งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จ ตามกำหนดเวลาและเป้าหมาย	3.88	.78	มาก
4. มักได้รับมอบหมายให้ทำงาน ใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.36	.92	ปานกลาง
5. งานที่ทำมีความสำคัญต่อโรงแรม	4.20	.80	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65	.61	มาก

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ งานที่ทำมีความสำคัญต่อโรงแรม และงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาและเป้าหมาย ส่วนอีก 3 ข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มักได้รับมอบหมายให้ทำงานสำคัญและเร่งด่วน มักได้รับมอบหมายให้ทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ และมีโอกาสทำงานอิสระและเลือกวิธีทำงานได้

ตารางที่ 4.7 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาส ศึกษาต่อ	2.72	1.16	ปานกลาง
2. มีโอกาสเข้ารับการอบรมและ สัมมนา	2.94	1.06	ปานกลาง
3. มีโอกาสได้รับการสนับสนุน ให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.69	1.07	ปานกลาง
4. งานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าไป เรื่อย ๆ	3.05	1.05	ปานกลาง
5. มีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่ สำคัญมากขึ้น	3.44	.96	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.96	.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกข้ออยู่ใน  
ระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่สำคัญ  
มากขึ้น งานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าไปเรื่อยๆ มีโอกาสเข้ารับการอบรมและสัมมนา ได้รับการ  
สนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาต่อ และมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

ตารางที่ 4.8 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ด้านการบังคับบัญชา

ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชามีความสามารถใน การแนะนำและสอนงาน	3.81	.94	มาก
2. ผู้บังคับบัญชามีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	3.82	.86	มาก
3. ผู้บังคับบัญชามีความสามารถ ในการตัดสินใจ	3.99	.86	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาบริหารงานโดย ยึดระเบียบและเหตุผล	3.83	.92	มาก
5. ผู้บังคับบัญชารวางตัวเหมาะสม และเข้าใจผู้อื่น	3.66	.98	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82	.77	มาก

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการ  
บังคับบัญชาของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ  
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการตัดสินใจ ผู้บังคับบัญชา  
บริหารงานโดยยึดระเบียบและเหตุผล ผู้บังคับบัญชามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้บังคับบัญชามี  
ความสามารถในการแนะนำและสอนงาน และผู้บังคับบัญชารวางตัวเหมาะสมและเข้าใจผู้อื่น

ตารางที่ 4.9 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. โรงแรมใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	3.70	.85	มาก
2. โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกและ วัสดุอุปกรณ์ครบครัน	3.56	.98	มาก
3. โรงแรมมีบรรยากาศและสภาพ แวดล้อมกระตุ้นให้ทำงาน	3.50	.91	มาก
4. โรงแรมมีระบบป้องกันอัคคีภัย และอันตรายจากการทำงาน	3.92	.81	มาก
5. โรงแรมมีระบบบำบัดน้ำเสียและ รักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	3.72	.90	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	.71	มาก

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ โรงแรมมีระบบป้องกันอัคคีภัยและอันตรายจากการทำงาน โรงแรมมีระบบบำบัดน้ำเสียและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม โรงแรมใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกและวัสดุอุปกรณ์ครบครัน และโรงแรมมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมกระตุ้นให้ทำงาน

ตารางที่ 4.10 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีความสนิทสนมกัน	3.92	.81	มาก
2. ผู้ร่วมงานให้ความช่วยเหลือและแนะนำ เมื่อมีปัญหา	3.62	.87	มาก
3. ผู้ร่วมงานมีความรักใคร่ปรองดองและ ให้ความร่วมมือช่วยเหลือกัน	3.66	.91	มาก
4. รู้สึกสบายใจเมื่อได้ปฏิบัติงานร่วมกับ บุคคลอื่น ๆ ในโรงแรม	3.77	.84	มาก
5. โรงแรมมีบรรยากาศการทำงานอบอุ่น	3.63	.92	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72	.73	มาก

จากตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน  
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานของพนักงานในโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกข้ออยู่ใน  
ระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีความสนิทสนมกัน  
รู้สึกสบายใจเมื่อได้ปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ในโรงแรม ผู้ร่วมงานมีความรักใคร่ปรองดอง  
และให้ความร่วมมือช่วยเหลือกัน โรงแรมมีบรรยากาศการทำงานอบอุ่น และผู้ร่วมงานให้ความ  
ช่วยเหลือและแนะนำเมื่อมีปัญหา

ตารางที่ 4.11 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิต  
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของความพึงพอใจ
1. เงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับ เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	2.95	.88	ปานกลาง
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถ	2.96	.87	ปานกลาง
3. ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ นอกเหนือจากเงินเดือนหรือ ค่าจ้างเหมาะสม	2.81	1.03	ปานกลาง
4. ได้รับการเลื่อนหรือเพิ่มเงินเดือน หรือค่าจ้างเป็นลำดับ	2.63	1.01	ปานกลาง
5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ เพียงพอแก่ค่าครองชีพ	2.67	.98	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.80	.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อบัณฑิต  
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกข้ออยู่ในระดับ  
ปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้างเหมาะสมกับความรู้  
ความสามารถ เงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ได้รับค่าตอบแทนและ  
สวัสดิการนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างเหมาะสม ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอ  
แก่ค่าครองชีพ และได้รับการเลื่อนหรือเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นลำดับ

ตารางที่ 4.12 การแสดงค่าเฉลี่ยหรือค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานที่ทำเป็นงานหลักของโรงแรม	4.01	.81	มาก
2. การเข้าออกจากงานยึดถือตาม กฎระเบียบของโรงแรม	4.08	.78	มาก
3. งานที่ทำมีกฎหมายคุ้มครองการ ทำงาน	3.99	.87	มาก
4. โรงแรมให้ความสำคัญต่อการ ธำรงรักษานบุคลากร	3.60	.94	มาก
5. โรงแรมส่งเสริมและพัฒนา ประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงาน	3.55	.99	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84	.64	มาก

จากตารางที่ 4.12 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การเข้าออกจากงานยึดถือตามกฎระเบียบของโรงแรม งานที่ทำเป็นงานหลักของโรงแรม งานที่ทำมีกฎหมายคุ้มครองการทำงาน โรงแรมให้ความสำคัญต่อการธำรงรักษานบุคลากร และโรงแรมส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน



ตารางที่ 4.13 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ด้านนโยบายและการบริหาร

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชาชี้แจงวัตถุประสงค์และนโยบายในการปฏิบัติงานให้ทราบ	3.80	.86	มาก
2. เข้าใจแผนงานและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของโรงแรม	3.80	.78	มาก
3. โรงแรมมอบหมายงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ	3.56	.83	มาก
4. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ	2.86	1.02	ปานกลาง
5. พอใจระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร	3.26	1.01	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45	.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาชี้แจงวัตถุประสงค์และนโยบายในการปฏิบัติงานให้ทราบ เข้าใจแผนงานและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของโรงแรม และโรงแรมมอบหมายงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ ส่วนอีก 2 ข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พอใจระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ

ตารางที่ 4.14 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออก  
เฉียงเหนือโดยรวม จำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน

ตัวแปรพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เพศ			
1.1 หญิง	3.48	.52	ปานกลาง
1.2 ชาย	3.58	.47	มาก
2. ระดับตำแหน่ง			
2.1 ระดับบริหาร	3.80	.42	มาก
2.2 ระดับปฏิบัติการ	3.48	.50	ปานกลาง
3. ระดับการศึกษา			
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.51	.50	มาก
3.2 ปริญญาตรีขึ้นไป	3.55	.51	มาก
4. กลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม			
4.1 ศูนย์กลางเศรษฐกิจ	3.56	.48	มาก
4.2 ชายแดน	3.53	.56	มาก
4.3 ไม่เป็นศูนย์กลาง เศรษฐกิจและชายแดน	3.40	.46	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52	.50	มาก

จากตารางที่ 4.14 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยจำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน พบว่า ความ  
พึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออก  
เฉียงเหนือที่อยู่ในระดับมากได้แก่ เพศชาย พนักงานระดับบริหาร พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่า  
ปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่ม  
จังหวัดชายแดน ส่วนเพศหญิง พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดที่ไม่  
เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเพศ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษา

ตัวแปรพื้นฐาน	N	$\bar{X}$	S.D.	t
เพศ				
หญิง	226	3.48	.52	1.93
ชาย	164	3.58	.47	
ระดับตำแหน่ง				
ระดับบริหาร	49	3.80	.42	4.25 <sup>**</sup>
ระดับปฏิบัติการ	341	3.48	.50	
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	286	3.51	.50	.54
ปริญญาตรีขึ้นไป	104	3.55	.51	

\*\*  $p < .01$

จากตารางที่ 4.15 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย และระหว่างพนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ระหว่างพนักงานระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานระดับบริหารมีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.16 การแสดงและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือรายด้าน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการการปฏิบัติงาน	เพศ				t
	หญิง		ชาย		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.65	.56	3.73	.52	1.42
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.33	.67	3.45	.59	1.81
3. ด้านลักษณะงาน	3.72	.74	3.89	.64	2.35*
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.62	.63	3.69	.58	1.11
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	2.91	.82	3.05	.84	1.68
6. ด้านการบังคับบัญชา	3.81	.82	3.84	.69	.39
7. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.65	.73	3.72	.69	.92
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.65	.78	3.82	.65	2.22*
9. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.74	.87	2.90	.74	1.98*
10. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.84	.68	3.86	.59	.28
11. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.43	.70	3.49	.67	.91
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48	.52	3.58	.47	

\* p &lt; .05

จากตาราง 4.16 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของปัจจัยรายด้านจำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ เพศหญิงอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนอีก 4 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัย 7 ด้าน อยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนอีก 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านต่างๆระหว่างพนักงานเพศหญิงกับเพศชาย พบว่า มีปัจจัย 3 ด้านที่พนักงานเพศหญิงกับเพศชายมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยพนักงานเพศชายมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทั้ง 3 ด้านดังกล่าวมากกว่าพนักงานเพศหญิง แต่ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยอีก 8 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.17 การแสดงและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง				
	บริหาร		ปฏิบัติการ		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.06	.43	3.62	.55	5.37**
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.81	.47	3.32	.64	5.19**
3. ด้านลักษณะงาน	4.19	.49	3.73	.71	4.40**
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.98	.44	3.61	.61	4.11**
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.35	.69	2.91	.84	3.48**
6. ด้านการบังคับบัญชา	3.93	.62	3.81	.78	1.06
7. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.71	.69	3.68	.72	.31
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.84	.64	3.70	.71	1.28
9. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.20	.76	2.75	.81	3.66**
10. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.98	.58	3.83	.65	1.55
11. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.82	.58	3.40	.69	4.03**
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80	.42	3.48	.50	

\*\* p < .01

จากตารางที่ 4.17 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของปัจจัยรายด้านจำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือระดับบริหารอยู่ในระดับมาก 9 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือและด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่วนอีก 2 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อปัจจัย 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนอีก 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านต่างๆระหว่างพนักงานระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการ พบว่า มีปัจจัย 7 ด้าน ที่พนักงานระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการบริหาร โดยพนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจต่อปัจจัยทั้ง 7 ด้านดังกล่าวมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ แต่ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยอีก 4 ด้านแตกต่างกันอย่างไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.18 การแสดงและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีขึ้นไป		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.62	.53	3.84	.58	3.58**
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.36	.60	3.46	.72	1.38
3. ด้านลักษณะงาน	3.77	.71	3.85	.70	1.05
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.60	.61	3.79	.59	2.64**
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	2.92	.83	3.09	.83	1.76
6. ด้านการบังคับบัญชา	3.84	.76	3.78	.78	.65
7. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.71	.73	3.59	.67	1.54
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.74	.75	3.67	.70	.78
9. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.83	.82	2.74	.84	.91
10. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.87	.64	3.78	.63	1.30
11. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.45	.69	3.47	.70	.22
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51	.50	3.55	.51	

\*\* p < .01



จากตารางที่ 4.18 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของปัจจัยรายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนอีก 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ส่วนพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัย 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่วนอีก 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านต่างๆระหว่างพนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า มีปัจจัย 2 ด้าน ที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ โดยพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยทั้ง 2 ด้านดังกล่าวมากกว่าพนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แต่ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยอีก 9 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.19 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

ในการปฏิบัติงาน	ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือรายด้าน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม					
	กลุ่มที่ 1		กลุ่มที่ 2		กลุ่มที่ 3	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.71	.55	3.67	.55	3.61	.54
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.37	.65	3.43	.65	3.33	.58
3. ด้านลักษณะงาน	3.77	.70	3.87	.69	3.67	.74
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.65	.61	3.70	.61	3.58	.60
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.00	.84	2.92	.84	2.96	.77
6. ด้านการบังคับบัญชา	3.88	.80	3.81	.76	3.67	.64
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.73	.66	3.67	.83	3.56	.63
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.70	.70	3.85	.81	3.54	.67
9. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.00	.83	2.62	.76	2.58	.76
10. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.92	.60	3.88	.70	3.56	.58
11. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.48	.65	3.47	.79	3.36	.62
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56	.48	3.53	.56	3.40	.46

หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 ที่ 2 และที่ 3 หมายถึง กลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนตามลำดับ

จากตารางที่ 4.19 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของปัจจัยรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก 7 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนอีก 4 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

สำหรับกลุ่มจังหวัดชายแดนมีความพึงพอใจต่อปัจจัย 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่วนอีก 4 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ส่วนกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีความพึงพอใจต่อปัจจัย 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ส่วนอีก 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	1.3573	.6786	2.6962
ภายในกลุ่ม	387	97.4087	.2517	
รวม	389	98.7659		

จากตารางที่ 4.20 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่างกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสำเร็จใน  
การทำงาน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	.4693	.2346	.7697
ภายในกลุ่ม	387	117.9783	.3049	
รวม	389	118.4476		

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ  
จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	.4577	.2288	.5617
ภายในกลุ่ม	387	157.6438	.4073	
รวม	389	158.1014		

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน  
จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	1.9152	.9576	1.9437
ภายในกลุ่ม	387	190.6657	.4927	
รวม	389	192.5809		

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบ  
จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	.5869	.2934	.7959
ภายในกลุ่ม	387	142.6850	.3687	
รวม	389	143.2719		

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	.4775	.2388	.3442
ภายในกลุ่ม	387	268.4357	.6936	
รวม	389	268.9132		

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	2.2952	1.1476	1.9632
ภายในกลุ่ม	387	226.2262	.5846	
รวม	389	228.5214		

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม  
การทำงาน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	1.3667	.6834	1.3412
ภายในกลุ่ม	387	197.1852	.5095	
รวม	389	198.5519		

จากตารางที่ 4.21 - 4.27 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่างกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	4.4152	2.2076	4.1559*
ภายในกลุ่ม	387	205.5767	.5312	
รวม	389	209.9919		

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4.28 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่างกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อทราบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมว่าคู่ใดบ้างต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ Student Newman Keuls ปรากฏในตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์  
ระหว่างผู้ร่วมงานเป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

กลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม	ศูนย์กลางเศรษฐกิจ		ชายแดน	ไม่เป็นศูนย์กลาง เศรษฐกิจและชายแดน
	$\bar{X}$			
	$\bar{X}$	3.70	3.85	3.54
ศูนย์กลางเศรษฐกิจ	3.70	-	.15	.16
ชายแดน	3.85		-	.31*
ไม่เป็นศูนย์กลาง เศรษฐกิจและชายแดน	3.54			-

\*p < .05

จากตารางที่ 4.29 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย Student Newman Keuls ต่อไปอีกพบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานแตกต่างกัน คือ พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ส่วนระหว่างพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	15.1643	7.5821	11.8920 <sup>**</sup>
ภายในกลุ่ม	387	246.7454	.6373	
รวม	389	261.9097		

\*\*p < .01

จากตารางที่ 4.30 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่างกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อทราบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมว่าคู่ใดบ้างต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้ Student Newman Keuls ปรากฏในตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

กลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม	ศูนย์กลางเศรษฐกิจ	ชายแดน	ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน	
	$\bar{X}$	3.00	2.62	2.58
ศูนย์กลางเศรษฐกิจ	3.00	-	.38**	.42**
ชายแดน	2.62		-	.04
ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน	2.58			-

\*\* p < .01

จากตารางที่ 4.31 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย Student Newman Keuls ต่อไปอีกพบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน คือ พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยดังกล่าวมากกว่ากลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ส่วนระหว่างพนักงานในกลุ่มจังหวัดชายแดนกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคง  
ในการทำงาน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	6.9958	3.4979	8.8341**
ภายในกลุ่ม	387	153.2349	.3960	
รวม	389	160.2307		

\*\* p < .01

จากตารางที่ 4.32 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคง  
ในการทำงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่างกลุ่มจังหวัดศูนย์กลาง  
เศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน พบว่า  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อทราบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการ  
ทำงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมว่าคู่ใด  
บ้างต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้ Student Newman Keuls  
ปรากฏในตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคง  
ในการทำงาน เป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

กลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม	ศูนย์กลางเศรษฐกิจ	ชายแดน	ไม่เป็นศูนย์กลาง เศรษฐกิจและชายแดน
	$\bar{X}$ 3.92	3.88	3.56
ศูนย์กลางเศรษฐกิจ	3.92	- .04	.36 <sup>**</sup>
ชายแดน	3.88	-	.32 <sup>**</sup>
ไม่เป็นศูนย์กลาง เศรษฐกิจและชายแดน	3.56		-

\*\*p < .01

จากตารางที่ 4.33 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย Student Newman Keuls ต่อไปอีกพบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานแตกต่างกัน คือ พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยดังกล่าวมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยดังกล่าวมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ส่วนระหว่างพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนโยบายและ  
การบริหาร จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	.8539	.4269	.8961
ภายในกลุ่ม	387	184.3851	.4764	
รวม	389	185.2390		

จากตารางที่ 4.34 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนโยบายและ  
การบริหารของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่างกลุ่มจังหวัดศูนย์กลาง  
เศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน พบว่า  
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 4.35 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวม จำแนกตามองค์ประกอบรายด้าน

องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	3.62	.69	มาก
2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	3.59	.75	มาก
3. ความสามัคคีในองค์การ	3.57	.71	มาก
4. ความผูกพันต่อองค์การ	3.55	.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	.64	มาก

จากตารางที่ 4.35 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบปรากฏว่า ความคิดเห็นต่อทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ



ตารางที่ 4.36 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาเสมอ	3.55	.80	มาก
2. มีความเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน	3.54	.78	มาก
3. ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนด	3.63	.82	มาก
4. มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตลอดเวลา	3.67	.86	มาก
5. ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ	3.73	.83	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	.69	มาก

จากตารางที่ 4.36 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตลอดเวลา ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนด ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาเสมอ และมีความเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.37 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.54	.84	มาก
2. ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายเสมอ	3.49	.86	ปานกลาง
3. เมื่อพบข้อบกพร่องพยายามแก้ไขหรือรีบแจ้งผู้บังคับบัญชา	3.69	.89	มาก
4. ให้ความร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่างๆ	3.59	.90	มาก
5. ปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อท้อต่อความเหน็ดเหนื่อย	3.64	.95	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59	.75	มาก

จากตารางที่ 4.37 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เมื่อพบข้อบกพร่องพยายามแก้ไขหรือรีบแจ้งผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อท้อต่อความเหน็ดเหนื่อย ให้ความร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ส่วนอีก 1 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายเสมอ

ตารางที่ 4.38 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสามัคคีในองค์การ

องค์ประกอบด้านความสามัคคี ในองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ประสานงานกันเป็นอย่างดี	3.53	.88	มาก
2. คบหาสมาคมกันอย่างสนิทสนม	3.67	.84	มาก
3. มีความเชื่อเพื่อต่อกันทั้งในเรื่อง งานและเรื่องส่วนตัว	3.48	.88	ปานกลาง
4. ข้อขัดแย้งในโรงแรมแก้ไขได้ ด้วยเหตุผลและโดยสันติวิธี	3.60	.87	มาก
5. ทำงานแทนกันได้ด้วยความเต็มใจ	3.57	.88	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57	.71	มาก

จากตารางที่ 4.38 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสามัคคีในองค์การของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ คบหาสมาคมกันอย่างสนิทสนม ข้อขัดแย้งในโรงแรมแก้ไขได้ด้วยเหตุผลและโดยสันติวิธี ทำงานแทนกันได้ด้วยความเต็มใจ และประสานงานกันเป็นอย่างดี ส่วนอีก 1 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีความเชื่อเพื่อต่อกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

ตารางที่ 4.39 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความผูกพันต่อองค์การ

องค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความศรัทธาและเชื่อมั่นต่อกิจการ	3.81	.89	มาก
2. ไม่ค่อยพูดถึงการลาออกหรือเปลี่ยนงาน	3.18	1.04	ปานกลาง
3. มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ	3.42	.97	ปานกลาง
4. มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับโรงแรม	3.69	.92	มาก
5. มีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกัน	3.65	.91	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55	.78	มาก

จากตารางที่ 4.39 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเจียงเหนืออยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความศรัทธาและเชื่อมั่นต่อกิจการ มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับโรงแรม และมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกัน ส่วนอีก 2 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ และไม่ค่อยพูดถึงการลาออกหรือเปลี่ยนงาน

ตารางที่ 4.40 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน

ตัวแปรพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เพศ			
1.1 หญิง	3.54	.68	มาก
1.2 ชาย	3.64	.59	มาก
2. ระดับตำแหน่ง			
2.1 ระดับบริหาร	3.66	.53	มาก
2.2 ระดับปฏิบัติการ	3.57	.66	มาก
3. ระดับการศึกษา			
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.61	.65	มาก
3.2 ปริญญาตรีขึ้นไป	3.48	.63	ปานกลาง
4. กลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม			
4.1 ศูนย์กลางเศรษฐกิจ	3.62	.62	มาก
4.2 ชายแดน	3.63	.72	มาก
4.3 ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน	3.37	.54	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	.64	มาก

จากตารางที่ 4.40 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยจำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เพศหญิงและเพศชาย พนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดน ส่วนพนักงานระดับการศึกษاپริญญาตรีขึ้นไป และพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเพศ ระดับตำแหน่ง และ  
ระดับการศึกษา

ตัวแปรพื้นฐาน	N	$\bar{X}$	S.D.	t
เพศ				
หญิง	226	3.54	.68	1.67
ชาย	164	3.64	.59	
ระดับตำแหน่ง				
ระดับบริหาร	49	3.66	.53	.96
ระดับปฏิบัติการ	341	3.57	.66	
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	286	3.61	.65	1.84
ปริญญาตรีขึ้นไป	104	3.48	.63	

จากตารางที่ 4.41 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย พนักงานระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการ และพนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.42 การแสดงและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามองค์ประกอบรายด้าน จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	เพศ				
	หญิง		ชาย		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	3.59	.70	3.67	.67	1.05
2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	3.56	.80	3.63	.68	.90
3. ความสามัคคีในองค์การ	3.49	.75	3.68	.63	2.65 <sup>**</sup>
4. ความผูกพันต่อองค์การ	3.50	.84	3.61	.68	1.32
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54	.68	3.64	.59	

\*\*  $p < .01$

จากตารางที่ 4.42 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบรายด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพศหญิงอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การ ส่วนอีก 1 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ความสามัคคีในองค์การ

ส่วนเพศชายมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสามัคคีในองค์การ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานเพศหญิงกับเพศชาย มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานเพศชายมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านดังกล่าวมากกว่าพนักงานเพศหญิง ส่วนระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านอื่นๆแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.43 การแสดงและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามองค์ประกอบรายด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง				
	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	3.60	.53	3.63	.71	.22
2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	3.60	.58	3.59	.77	.06
3. ความสามัคคีในองค์การ	3.77	.56	3.54	.72	2.10*
4. ความผูกพันต่อองค์การ	3.70	.70	3.53	.79	1.44
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	.53	3.57	.66	

\* p < .05

จากตารางที่ 4.43 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบรายด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือระดับบริหารอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสามัคคีในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับบริหารมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านดังกล่าวมากกว่าระดับปฏิบัติการ ส่วนระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 4.44 การแสดงและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามองค์ประกอบรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีขึ้นไป		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	3.66	.70	3.53	.64	1.71
2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	3.63	.75	3.48	.73	1.84
3. ความสามัคคีในองค์การ	3.59	.71	3.51	.70	1.04
4. ความผูกพันต่อองค์การ	3.59	.77	3.43	.79	1.87
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61	.65	3.48	.63	

จากตารางที่ 4.44 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ และ ความสามัคคีในองค์การ

ส่วนพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และความสามัคคีในองค์การ ส่วนอีก 2 ด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบรายด้านระหว่างพนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.45 การแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ตามองค์ประกอบรายด้าน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	กลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม					
	กลุ่มที่ 1		กลุ่มที่ 2		กลุ่มที่ 3	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ความสนใจในการปฏิบัติงาน	3.65	.66	3.69	.78	3.44	.58
2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	3.64	.71	3.61	.85	3.40	.64
3. ความสามัคคีในองค์กร	3.58	.68	3.66	.76	3.37	.65
4. ความผูกพันต่อองค์กร	3.64	.76	3.56	.83	3.27	.68
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	.62	3.63	.72	3.37	.54

หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 หมายถึง กลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ  
 กลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มจังหวัดชายแดน  
 กลุ่มที่ 3 หมายถึง กลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน

จากตารางที่ 4.45 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบรายด้าน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความสามัคคีในองค์การ

สำหรับกลุ่มจังหวัดชายแดน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์การ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การ

ส่วนกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ

ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	3.6479	1.8239	4.4649**
ภายในกลุ่ม	387	158.0896	.4085	
รวม	389	161.7375		

\*\* p < .01

จากตารางที่ 4.46 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่างกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อทราบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมว่าคู่ใดบ้างต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ Student Newman Keuls ปรากฏในตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

กลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม	ศูนย์กลางเศรษฐกิจ		ชายแดน	ไม่เป็นศูนย์กลาง เศรษฐกิจและชายแดน
	$\bar{X}$			
		3.62	3.63	3.37
ศูนย์กลางเศรษฐกิจ	3.62	-	.01	.25**
ชายแดน	3.63		-	.26**
ไม่เป็นศูนย์กลาง เศรษฐกิจและชายแดน	3.37			-

\*\* p < .01

จากตารางที่ 4.47 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย Student Newman Keuls ต่อไปอีกพบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ส่วนระหว่างพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดชายแดน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอ  
ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	2.8006	1.4003	2.9689*
ภายในกลุ่ม	387	182.5328	.4717	
รวม	389	185.3334		

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4.48 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ระหว่างกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อทราบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมว่าคู่ใดบ้างต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ Student Newman Keuls ปรากฏในตารางที่ 4.49

ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอ  
ในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

กลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม	ศูนย์กลางเศรษฐกิจ		ชายแดน		ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน	
	$\bar{X}$					
		3.65		3.69		3.44
ศูนย์กลางเศรษฐกิจ	3.65	-	.04		.21*	
ชายแดน	3.69		-		.25	
ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน	3.44				-	

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4.49 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย Student Newman Keuls ต่อไปอีกพบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบดังกล่าวมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ส่วนระหว่างพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดชายแดน และระหว่างกลุ่มจังหวัดชายแดนกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามองค์ประกอบด้านความตั้งใจในการ  
ปฏิบัติงาน จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	2.9010	1.4505	2.6116
ภายในกลุ่ม	387	214.9420	.5554	
รวม	389	217.8430		

จากตารางที่ 4.50 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามองค์ประกอบด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน  
ระหว่างกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลาง  
เศรษฐกิจและชายแดน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การ  
จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	3.6133	1.8067	3.6616*
ภายในกลุ่ม	387	190.9496	.4934	
รวม	389	194.5630		

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4.51 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การระหว่างกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อทราบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมว่าคู่ใดบ้างต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ Student Newman Keuls ปรากฏในตารางที่ 4.52

ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามองค์ประกอบด้านความสามัคคีใน  
องค์การเป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

กลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม	ศูนย์กลางเศรษฐกิจ			ไม่เป็นศูนย์กลาง เศรษฐกิจและชายแดน
	ชายแดน	ชายแดน	ชายแดน	
	$\bar{X}$	3.58	3.66	3.37
ศูนย์กลางเศรษฐกิจ	3.58	-	.08	.21*
ชายแดน	3.66		-	.29*
ไม่เป็นศูนย์กลาง เศรษฐกิจและชายแดน	3.37			-

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4.52 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย Student Newman Keuls ต่อไปอีกพบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การแตกต่างกัน คือ พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ กับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบดังกล่าวมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานในกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบดังกล่าวมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ส่วนระหว่างพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดชายแดน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อ  
องค์กร จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม	2	6.8802	3.4401	5.8122**
ภายในกลุ่ม	387	229.0542	.5919	
รวม	389	235.9344		

\*\*  $p < .01$

จากตารางที่ 4.53 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์กรระหว่างกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อทราบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมว่าคู่ใดบ้างต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ Student Newman Keuls ปรากฏในตารางที่ 4.54

ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อ  
องค์การเป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

กลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม	ศูนย์กลางเศรษฐกิจ	ชายแดน	ไม่เป็นศูนย์กลาง เศรษฐกิจและชายแดน	
	$\bar{X}$	3.64	3.56	3.27
ศูนย์กลางเศรษฐกิจ	3.64	-	.08	.37**
ชายแดน	3.56	-	-	.29**
ไม่เป็นศูนย์กลาง เศรษฐกิจและชายแดน	3.27	-	-	-

\*\*  $p < .01$

จากตารางที่ 4.54 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย Student Newman Keuls ต่อไปอีกพบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน คือ พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ กับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบดังกล่าวมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบดังกล่าวมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ส่วนระหว่างพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดชายแดน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 4.55 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	.3988**
2. ด้านการยอมรับนับถือ	.4650**
3. ด้านลักษณะงาน	.4521**
4. ด้านความรับผิดชอบ	.4188**
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	.4257**
6. ด้านการบังคับบัญชา	.4851**
7. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	.6083**
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	.6622**
9. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.4692**
10. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	.6112**
11. ด้านนโยบายและการบริหาร	.5929**
ปัจจัยรวมทุกด้าน	.7076**

\*\* p < .01

จากตารางที่ 4.70 เมื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ ทั้ง 11 ด้าน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีค่าความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $r = .6622$ ) รองลงมาได้แก่

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบายและบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ( $r = .3988$ ) โดยปัจจัยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( $r = .7076$ )

ตารางที่ 4.56 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ กับองค์ประกอบของ  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			
	ความสม่ำเสมอ ในการปฏิบัติงาน	ความตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน	ความสามัคคี ในองค์การ	ความผูกพัน ต่อองค์การ
ปัจจัย				
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	.3935 <sup>++</sup>	.3717 <sup>++</sup>	.3271 <sup>++</sup>	.3179 <sup>++</sup>
2. ด้านการยอมรับนับถือ	.4037 <sup>++</sup>	.3917 <sup>++</sup>	.4293 <sup>++</sup>	.4159 <sup>++</sup>
3. ด้านลักษณะงาน	.4162 <sup>++</sup>	.3870 <sup>++</sup>	.3894 <sup>++</sup>	.4029 <sup>++</sup>
4. ด้านความรับผิดชอบ	.4194 <sup>++</sup>	.3897 <sup>++</sup>	.3367 <sup>++</sup>	.3349 <sup>++</sup>
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	.3791 <sup>++</sup>	.3450 <sup>++</sup>	.3970 <sup>++</sup>	.3818 <sup>++</sup>
6. ด้านการบังคับบัญชา	.4118 <sup>++</sup>	.4082 <sup>++</sup>	.4241 <sup>++</sup>	.4641 <sup>++</sup>
7. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	.5659 <sup>++</sup>	.5415 <sup>++</sup>	.4965 <sup>++</sup>	.5519 <sup>++</sup>
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	.5476 <sup>++</sup>	.5454 <sup>++</sup>	.6879 <sup>++</sup>	.5590 <sup>++</sup>
9. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.3780 <sup>++</sup>	.3623 <sup>++</sup>	.4060 <sup>++</sup>	.5020 <sup>++</sup>
10. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	.5202 <sup>++</sup>	.5255 <sup>++</sup>	.4988 <sup>++</sup>	.6053 <sup>++</sup>
11. ด้านนโยบายและการบริหาร	.5122 <sup>++</sup>	.5112 <sup>++</sup>	.4942 <sup>++</sup>	.5696 <sup>++</sup>
ปัจจัยรวมทุกด้าน	.6237 <sup>++</sup>	.6023 <sup>++</sup>	.6210 <sup>++</sup>	.6480 <sup>++</sup>

\*\* p < .01

จากตารางที่ 4.56 เมื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ กับ  
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
พบว่า ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ  
องค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $r = .3935$ ) รองลงมา ได้แก่ ความตั้งใจ  
ในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การมากที่สุด ( $r = .4293$ ) รองลงมา ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $r = .4162$ ) รองลงมา ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความสามัคคีในองค์การและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $r = .4194$ ) รองลงมา ได้แก่ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การมากที่สุด ( $r = .3970$ ) รองลงมา ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ( $r = .4641$ ) รองลงมา ได้แก่ ความสามัคคีในองค์การ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $r = .5659$ ) รองลงมา ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และความสามัคคีในองค์การ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การมากที่สุด ( $r = .6879$ ) รองลงมา ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ( $r = .5020$ ) รองลงมา ได้แก่ ความสามัคคีในองค์การ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ( $r = .6053$ ) รองลงมา ได้แก่ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และความสามัคคีในองค์การ ตามลำดับ



ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ( $r = .5696$ ) รองลงมา ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และความสามัคคีในองค์กร ตามลำดับ

ปัจจัยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ( $r = .6480$ ) รองลงมา ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์กร และ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 4.57 การแสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ที่	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ค่าความถี่	ค่าร้อยละ
1.	ด้านความสำเร็จในการทำงาน		
	1.1 โรงแรมควรสร้างจิตสำนึกของพนักงานในการบริการตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน	6	2.91
	1.2 การทำงานควรใช้เหตุผลและรับฟังความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่	3	1.46
2.	ด้านลักษณะงาน		
	พนักงานโรงแรมควรมีความคิดใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงาน	3	1.46
3.	ด้านความรับผิดชอบ		
	ธุรกิจโรงแรมเป็นงานบริการที่บุคลากรต้องมีความรับผิดชอบสูงและความรับผิดชอบต่องานจะก่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ	9	4.37
4.	ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน		
	4.1 ความก้าวหน้าในการทำงานขึ้นอยู่กับส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามากกว่าผลงาน	14	6.80
	4.2 โรงแรมควรสนับสนุนด้านการศึกษาต่อการอบรมสัมมนาและดูงาน	13	6.31
	4.3 สายงานของแต่ละตำแหน่งสั้น	7	3.40
	4.4 โรงแรมควรให้โอกาสในด้านความก้าวหน้าแก่บุคลากรโดยเท่าเทียมกัน ไม่ควรเห็นความสำคัญของผู้ชายมากกว่าผู้หญิงและไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม	6	2.91

## ตารางที่ 4.57 (ต่อ)

ที่	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ค่าความถี่	ค่าร้อยละ
5.	ด้านการบังคับบัญชา		
5.1	ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน เช่น จัดประชุมประจำเดือน	17	8.25
5.2	ผู้บังคับบัญชาควรดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจ และให้ความสำคัญแก่พนักงาน	14	6.80
5.3	ผู้บังคับบัญชาควรใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์	8	3.88
5.4	ผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับควรมีความรู้ความ เข้าใจในงานเป็นอย่างดี	6	2.91
5.5	การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาไม่เด็ดขาด	5	2.43
6.	ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน		
	โรงแรมควรปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ระบบบำบัดน้ำเสีย ความสะอาด มาตรฐานด้าน ความปลอดภัยและสุขอนามัย	13	6.31
7.	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน		
7.1	ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและการทำงาน เป็นทีมจะทำให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ	14	6.80
7.2	โรงแรมควรจัดกิจกรรมระหว่างพนักงานในเวลาว่าง	4	1.94
8.	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ		
	โรงแรมควรปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น วันหยุด วันลา ให้เหมาะสมกับตำแหน่งความรู้ความสามารถและ ค่าครองชีพ	45	21.84

ตารางที่ 4.57 (ต่อ)

ที่	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ค่าความถี่	ค่าร้อยละ
9.	ด้านนโยบายและการบริหาร		
9.1	นโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้ปฏิบัติ ได้ถูกต้องและตรวจสอบติดตามผลได้	11	5.34
9.2	โรงแรมควรพัฒนาระบบและแผนในการทำงาน และการมอบหมายงาน	8	3.88
	รวม	206	100.00

จากตารางที่ 4.57 พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวม 9 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ โรงแรมควรสร้างจิตสำนึกของพนักงานในการบริการตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน คิดเป็นร้อยละ 2.91 การทำงานควรใช้เหตุผลและรับฟังความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 1.46

2. ด้านลักษณะงาน ได้แก่ พนักงานโรงแรมควรมีความคิดใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 1.46

3. ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมเป็นงานบริการที่บุคลากรต้องมีความรับผิดชอบสูงและความรับผิดชอบต่องานจะก่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.37

4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงานขึ้นอยู่กับ การส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามากกว่าผลงาน คิดเป็นร้อยละ 6.80 โรงแรมควรสนับสนุนด้านการศึกษาต่อ การอบรมสัมมนา และดูงาน คิดเป็นร้อยละ 6.31 สายงานของแต่ละตำแหน่งสั้น คิดเป็นร้อยละ 3.40 โรงแรมควรให้โอกาสในด้านความก้าวหน้าแก่บุคลากรโดยเท่าเทียมกัน ไม่ควรเห็นความสำคัญของผู้ชายมากกว่าผู้หญิง และไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 2.91

5. ด้านการบังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน เช่น จัดประชุมประจำเดือน คิดเป็นร้อยละ 8.25 ผู้บังคับบัญชาควรดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจ และให้ความสำคัญแก่พนักงาน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ผู้บังคับบัญชาควรใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์ คิดเป็นร้อยละ 3.88 ผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับควรมีความรู้ความเข้าใจในงานเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 2.91 การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาไม่เด็ดขาด คิดเป็นร้อยละ 2.43

6. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ โรงแรมควรปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ระบบบำบัดน้ำเสีย ความสะอาด มาตรฐานด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย คิดเป็นร้อยละ 6.31

7. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและการทำงานเป็นทีมจะทำให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 6.80 โรงแรมควรจัดกิจกรรมระหว่างพนักงานในเวลาว่าง คิดเป็นร้อยละ 1.94

8. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้แก่ โรงแรมควรปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น วันหยุด วันลา ให้เหมาะสมกับตำแหน่ง ความรู้ ความสามารถ และค่าครองชีพ คิดเป็นร้อยละ 21.84

9. ด้านนโยบายและการบริหาร ได้แก่ นโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้ปฏิบัติได้ถูกต้องและตรวจสอบติดตามผลได้ คิดเป็นร้อยละ 5.34 โรงแรมควรพัฒนาระบบและแผนในการทำงานและการมอบหมายงาน คิดเป็นร้อยละ 3.88

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ธุรกิจโรงแรมมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ ทั้งบทบาทในการสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและรองรับกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม แต่ธุรกิจโรงแรมประสบปัญหาด้านบุคลากร เนื่องจากมีอัตราการเข้าออกจากงานสูง ผู้วิจัยจึงศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปรากฏผลการวิจัยตามสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยจำแนกตามเพศ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา ในลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 11 ด้าน ตัวแปรพื้นฐานเกี่ยวกับเพศ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นโรงแรม จำนวน 334 แห่งและพนักงานโรงแรมจำนวน 8,265 คน ซึ่งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ณ ระดับความเชื่อมั่น .95 (ค่าความคลาดเคลื่อน .05) คำนวณได้จำนวน 382 คนและกำหนดจำนวนเพิ่ม 1 ใน 3 ของค่าที่คำนวณได้ รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 510 คน แล้วกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ตามสัดส่วน

ของพนักงานแต่ละระดับในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับบริหาร จำนวน 56 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 454 คน แล้วกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละจังหวัดตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานโรงแรมในจังหวัดนั้นๆ ต่อจำนวนพนักงานโรงแรมในภาค และกำหนดขนาดตัวอย่างพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในแต่ละจังหวัดตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานแต่ละระดับ ส่วนการเลือกตัวอย่างในแต่ละจังหวัด สำหรับประชากรโรงแรมใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยจำนวนโรงแรมตัวอย่างในแต่ละจังหวัดกำหนดตามสัดส่วนจำนวนโรงแรมในจังหวัดนั้น ๆ ต่อจำนวนโรงแรมในภาค และกำหนดจำนวนตัวอย่างพนักงานโรงแรมของโรงแรมแต่ละแห่งแบบเจาะจง ส่วนการเลือกตัวอย่างพนักงานโรงแรมแต่ละแห่งใช้การเลือกตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาดำรงและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ แล้วออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ หลังจากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของแบบสอบถามแต่ละข้อได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับจุดประสงค์ (IOC) ระหว่าง 0.60 – 1.00 แล้วผู้วิจัยได้ประมวลข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อปรึกษาและพิจารณาให้ความเห็นชอบ แล้วจึงนำไปทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามกับพนักงานโรงแรมที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .97 จึงได้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาวิทยาการ

จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และส่งหนังสือส่วนตัว เพื่อขอความร่วมมือไปยังโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการแจกและรวบรวมแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 410 ฉบับ จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป จำนวน 510 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.39 ของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC<sup>+</sup> ดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทุกฉบับ แล้วคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ไว้วิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 390 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 76.47 ของขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ครบจำนวนตามที่คำนวณได้
2. นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้
3. หาค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและแบบสอบถามปลายเปิด
4. หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ t – test หรือ F – test และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ Student Newman Keuls Method
6. หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### 1.3 ผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

1.3.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 57.90 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 87.40 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 73.30 ส่วนกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ ร้อยละ 51.00 กลุ่มจังหวัดชายแดน ร้อยละ 31.80 และกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนเพียงร้อยละ 17.20

1.3.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน



มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบตามลำดับ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาอีก ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามตัวแปรพื้นฐาน พบว่า พนักงานเพศชาย พนักงานระดับบริหาร พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานเพศหญิง พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานในกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้าน ตามตัวแปรพื้นฐาน พบว่า ระหว่างพนักงานเพศหญิงกับเพศชาย พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับระดับปริญญาตรีขึ้นไป และระหว่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ระหว่างพนักงานระดับบริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานระดับบริหารมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้านมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยรายด้าน พบว่า

1) พนักงานเพศหญิงกับเพศชาย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานเพศชายมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทั้ง 3 ด้านดังกล่าวมากกว่าพนักงานเพศหญิง

2) พนักงานระดับบริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการบริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานระดับบริหารมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทั้ง 7 ด้านดังกล่าวมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ แต่ระดับความพึงพอใจต่อ

ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3) พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทั้ง 2 ด้านดังกล่าวมากกว่าพนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แต่ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4) พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดชายแดน กับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านดังกล่าวมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ส่วนระหว่างพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดชายแดนหรือกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านดังกล่าวมากกว่ากลุ่มจังหวัดชายแดนและกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ส่วนระหว่างพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดน กับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน มีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านความมั่นคงในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดน มีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านดังกล่าว มากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ส่วนระหว่างพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านดังกล่าว แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามตัวแปรพื้นฐาน พบว่า พนักงานเพศหญิงและเพศชาย พนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ และกลุ่มจังหวัดชายแดน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตัวแปรพื้นฐาน พบว่า ระหว่างพนักงานหญิงกับเพศชาย พนักงานระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการ และพนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระหว่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดน กับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน แต่ระหว่างพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดชายแดน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบ  
รายด้าน พบว่า

1) พนักงานเพศหญิงกับเพศชาย มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตาม  
องค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพัน  
ต่อองค์การ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ตามองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01  
โดยพนักงานเพศชายมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบดังกล่าวมากกว่า  
พนักงานเพศหญิง

2) พนักงานระดับบริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการ มีระดับความพึงพอใจในการ  
ปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน  
และความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีระดับความพึงพอใจใน  
การปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับบริหารมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์  
ประกอบดังกล่าวมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

3) พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับความ  
พึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4) พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์  
กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความ  
สม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานโรงแรม  
ในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบดัง  
กล่าวมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ส่วนระหว่างพนักงานโรงแรม  
ในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดชายแดน และระหว่างกลุ่มจังหวัดชายแดนกับ  
กลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ตามองค์ประกอบดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดชายแดน กับกลุ่ม  
จังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตาม  
องค์ประกอบด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดน กับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบดังกล่าวมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ส่วนระหว่างพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดน กับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบดังกล่าวมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ส่วนระหว่างพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

- 1) ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านความสำเร็จในการทำงานตามลำดับ
- 2) ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(1) ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $r = .3935$ ) รองลงมาได้แก่ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การตามลำดับ

(2) ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การมากที่สุด ( $r = .4293$ ) รองลงมาได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามลำดับ

(3) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $r = .4162$ ) รองลงมาได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความสามัคคีในองค์การ และความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามลำดับ

(4) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $r = .4194$ ) รองลงมาได้แก่ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การตามลำดับ

(5) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การมากที่สุด ( $r = .3970$ ) รองลงมาได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามลำดับ

(6) ปัจจัยด้านการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ( $r = .4641$ ) รองลงมาได้แก่ ความสามัคคีในองค์การ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามลำดับ

(7) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $r = .5659$ ) รองลงมาได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และความสามัคคีในองค์การตามลำดับ

(8) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การมากที่สุด ( $r = .6879$ ) รองลงมาได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามลำดับ

(9) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ( $r = .5020$ ) รองลงมาได้แก่ ความสามัคคีในองค์การ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามลำดับ

(10) ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ( $r = .6053$ ) รองลงมาได้แก่ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และความสามัคคีในองค์กรตามลำดับ

(11) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ( $r = .5696$ ) รองลงมาได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และความสามัคคีในองค์กรตามลำดับ

(12) ปัจจัยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ( $r = .6480$ ) รองลงมาได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์กร และความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามลำดับ

1.3.5 ตอนที่ 5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากแบบสอบถามปลายเปิดสรุปได้ดังนี้ คือ โรงแรมควรสร้างจิตสำนึกของพนักงานในการบริการตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน การทำงานควรใช้เหตุผลและรับฟังความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ พนักงานโรงแรมควรมีความคิดใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงาน ธุรกิจโรงแรมเป็นงานบริการที่บุคลากรต้องมีความรับผิดชอบสูง ความก้าวหน้าในการทำงานขึ้นอยู่กับ การส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามากกว่าผลงาน โรงแรมควรสนับสนุนด้านการศึกษาต่อ การอบรม สัมมนา และดูงาน สายงานของแต่ละตำแหน่งในโรงแรมมีจุดจบหรือตัน โรงแรมควรให้โอกาสด้านความก้าวหน้าแก่บุคลากรโดยเท่าเทียมกัน ไม่ควรเห็นความสำคัญของผู้ชายมากกว่าผู้หญิง และไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ผู้บังคับบัญชาควรใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์ ผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับควรมีความรู้ความเข้าใจในงานเป็นอย่างดี การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาไม่เด็ดขาด โรงแรมควรปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อม ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน และการทำงานเป็นทีมจะทำให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ โรงแรมควรจัดกิจกรรมระหว่างพนักงานในเวลาว่าง โรงแรมควรปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับตำแหน่ง ความรู้ความสามารถ และค่าครองชีพ นโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจน จะทำให้ปฏิบัติได้ถูกต้องและตรวจสอบติดตามผลได้ โรงแรมควรพัฒนาระบบและแผนในการทำงานและการมอบหมายงาน

#### 1.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1                      ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน

- ผลการวิจัย พบว่า พนักงานเพศหญิงกับเพศชายมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามระดับตำแหน่งแตกต่างกัน
- ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- สมมติฐานที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน
- ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- สมมติฐานที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมแตกต่างกัน
- ผลการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- สมมติฐานที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน
- ผลการวิจัย พบว่า พนักงานเพศหญิงกับเพศชาย มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- สมมติฐานที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามระดับตำแหน่งแตกต่างกัน



- ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- สมมติฐานที่ 7 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน
- ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- สมมติฐานที่ 8 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมแตกต่างกัน
- ผลการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมที่อยู่ต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม คือ กลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดชายแดน และกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- สมมติฐานที่ 9 – 20 ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายและการบริหาร มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทั้ง 11 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าปัจจัยทุกด้านมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 2. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยเพียง 3.52 ซึ่งสูงกว่าระดับปานกลาง (2.50-3.49) เพียงเล็กน้อย แสดงว่าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่สนองต่อความต้องการของพนักงานพอสมควร ดังที่ คูเปอร์ (Cooper, 1958: 31-38) กล่าวว่า ความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ในการทำงาน ผู้ทำงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของตน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยรายด้าน ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจต่อปัจจัย 7 ด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัจจัยอนามัย คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน แสดงว่าปัจจัยอนามัยน่าจะสนองต่อความต้องการของพนักงานโรงแรมมากกว่าปัจจัยจูงใจ ซึ่งตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์สเบอร์เกอร์นั้น เมื่อปัจจัยอนามัยมีอยู่เท่ากับหรือสูงกว่าระดับที่พนักงานยอมรับ ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดขึ้น เพราะการตอบสนองความต้องการต่อปัจจัยอนามัยเป็นเพียงการป้องกันมิให้พนักงานแสดงความไม่พึงพอใจต่องานเท่านั้น แต่มิใช่สิ่งกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ ส่วนปัจจัยจูงใจนั้นเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง หากพนักงานมีปัจจัยจูงใจก็จะมีความรู้สึกว่าตนเองได้รับการจูงใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ถึงแม้จะขาดปัจจัยเหล่านี้ไป พนักงานก็จะมีรู้สึกว่าคุณสมบัติที่ตนเองมีความพึงพอใจแต่อย่างใด ปัจจัยจูงใจจึงเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างแท้จริง วิธีที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานนั้นจะต้องเน้นที่งานเป็นหลัก เช่น การยกระดับความรับผิดชอบต่อขยายขอบเขตหรือเพิ่มความท้าทายของงาน เป็นต้น (ดิน ปรัชญพฤทธิ 2543: 433) ดังนั้น ผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญต่อการเพิ่มปัจจัยจูงใจที่ยังตอบสนองความต้องการของพนักงานในระดับต่ำกว่าปัจจัยอนามัย เพื่อกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่วนปัจจัยอีก 4 ด้านนอกจากที่กล่าวมาข้างต้น พนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 ด้านแรก คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านลักษณะงาน ส่วนปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ด้าน คือ ด้าน

การยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งสมควรอภิปรายผล ดังนี้

2.1.1 *ด้านความมั่นคงในการทำงาน* เป็นปัจจัยด้านที่พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า ตำแหน่งงานที่ทำอยู่ล้วนแต่เป็นงานหลักของโรงแรม การเข้างานและออกจากงานก็ยึดถือตามกฎระเบียบที่โรงแรมกำหนดไว้ รวมทั้งการมีกฎหมายคุ้มครองการทำงาน เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ทำให้พนักงานโรงแรมมีความมั่นใจในสถานภาพของตนเอง

2.1.2 *ด้านการบังคับบัญชา* พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมากเป็นอันดับสอง รองลงมาจากด้านความมั่นคงในการทำงาน อาจเป็นเพราะงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสายการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อน และตำแหน่งงานระดับบริหารมีน้อย ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสทำงานใกล้ชิดกัน ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มีความสามารถในการตัดสินใจ บริหารงานโดยยึดระเบียบและเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการแนะนำและสอนงานวางตัวเหมาะสมและเข้าใจผู้อื่น ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ให้การยอมรับเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับทีกิเซลลีและบราวน์ (Ghicelli and Brown, 1955: 430) ระบุว่า คุณภาพของการบังคับบัญชา ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน เป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญอย่างหนึ่ง

2.1.3 *ด้านลักษณะงาน* พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับสามรองลงมาจากด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านการบังคับบัญชา อาจเป็นเพราะว่างานโรงแรมเป็นงานบริการที่พนักงานต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการเกือบตลอดเวลา เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด มาฆะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง (2539: 26 - 28) แสดงความเห็นว่าการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญในการผลิตการบริการ โดยยึดหลักการที่ผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม การปฏิสัมพันธ์ของผู้รับบริการกับส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือสิ่งแวดล้อมถือว่าการมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการทั้งสิ้น พนักงานโรงแรมซึ่งเป็นผู้ให้บริการถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริการของโรงแรม ดังนั้น พนักงานโรงแรมจึงมีความรู้สึกว่างานที่ทำช่วยให้มีประสบการณ์มากขึ้น งานที่ทำน่าสนใจและท้าทายความสามารถ เหมาะสมกับบุคลิกภาพ และตรงกับความรู้ ความสามารถและความถนัด ตลอดจนเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นไปตามที่สเตรสส์และเซย์เลส (Strauss and Sayles, 1960: 22 -

27) อธิบายไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self Actualization) คือ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนาที่จะได้แสดงบทบาทเต็มขีดความสามารถที่มีอยู่ในชีวิต

2.1.4 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แม้ว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออก เชียงเหนือจะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ก็มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านดังกล่าวน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ อาจเป็นเพราะภาวะเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ ตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา เนื่องจากวิกฤตการณ์ทางการเงินและการธนาคาร เป็นเหตุให้ธุรกิจโรงแรมประสบปัญหาขาดทุนและขาดสภาพคล่องทางการเงิน ทำให้ไม่สามารถเลื่อนหรือเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างให้แก่พนักงานได้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับ จึงแทบจะไม่เพียงพอแก่การครองชีพ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของพนักงาน โรงแรมเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีค่าความถี่และค่าร้อยละอยู่ในอันดับแรกๆ (ตารางที่ 4.57) โดยแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะว่าโรงแรมควรปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินให้เหมาะสมกับตำแหน่ง ความรู้ความสามารถและค่าครองชีพ ความรู้สึกของพนักงานที่ไม่ค่อยจะพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการปรากฏอยู่ในองค์การแทบจะทุกแห่ง ดังเช่นผลการวิจัยของสำเนา สมบูรณ์ (2538: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 10 พบว่า นักวิชาการศึกษามีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และผลการวิจัยของสิทธิชัย สุขวงศ์ (2540: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต 2 และเขต 3 ภาคตะวันออกเชียงเหนือ 2 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับและด้านการเลื่อนเงินเดือน และผลการวิจัยของไชยรุต ตรีสกุล (2542: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขต 33 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง

2.1.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออก เชียงเหนือมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านดังกล่าวน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ยกเว้นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อาจเป็นเพราะโรงแรมในภาคตะวันออกเชียงเหนือส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก มีสายการบังคับบัญชาสั้น และตำแหน่งงานระดับบริหารมีน้อย โอกาสที่พนักงานจะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจึงเป็นไปได้โดยลำช้า นอกจากนี้พนักงานโรงแรมส่วนหนึ่งยังมีความคิดเห็น

ในเชิงลบต่อการบริหารงานบุคคลของโรงแรม โดยมีความคิดเห็นว่าความก้าวหน้าในการทำงานขึ้นอยู่กับ การส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามากกว่าผลงาน และโรงแรมไม่ให้โอกาสในด้านความก้าวหน้าแก่บุคลากรโดยเท่าเทียมกัน โดยให้ความสำคัญแก่พนักงานเพศชายมากกว่าเพศหญิง (ตารางที่ 4.57) ซึ่งแสดงว่าโรงแรมส่วนหนึ่งยังใช้ระบบอุปถัมภ์ในการบริหารงานบุคคล และยังมี การกีดกันพนักงานเพศหญิงไม่ให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานตาม ที่ควรจะเป็น ทั้งๆที่พนักงานเพศหญิงมีปริมาณและคุณภาพใกล้เคียงกับพนักงานเพศชาย ดังนั้นพนักงานโรงแรมจึงไม่ค่อยจะพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงานมากนัก ซึ่งน่าจะตกเป็นผลเสียแก่ธุรกิจโรงแรม เพราะอาจจะไม่สามารถธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์เอาไว้ได้

**2.1.6 ด้านการยอมรับนับถือ** พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านดังกล่าวน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ยกเว้นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ กับด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างพนักงานระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการปรากฏว่าพนักงานระดับบริหารมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการยอมรับนับถือมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยพนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์น้อยกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์นี้เพียงระดับปานกลางเท่านั้น เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมปรากฏว่าพนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับการได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับแนวทางปฏิบัติว่าเป็นแบบอย่างที่ดี ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาและคำแนะนำทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานพิเศษให้ทำเสมอและได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการในงานสำคัญ ซึ่งแสดงว่าผู้บังคับบัญชายังไม่ให้ความสำคัญต่อพนักงานโรงแรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานระดับปฏิบัติการมากนัก ดังจะเห็นได้จากการที่พนักงานโรงแรมแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบังคับบัญชามีค่าความถี่และค่าร้อยละอยู่ในอันดับแรกๆ (ตารางที่ 4.57) ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่และค่าร้อยละสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และควรดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจและให้ความสำคัญแก่พนักงาน

**2.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ**  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเพศ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.2.1 จากการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริเพิ่ม เชาวน์ศิลป์ และสงคราม เชาวน์ศิลป์ (2542: 63) ที่ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะประชากรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในสถานประกอบการรัฐวิสาหกิจ โรงแรม และโรงงานในเขตภาคเหนือ พบว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากกว่าพนักงานหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยดังกล่าวมีทั้งพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานโรงแรม และพนักงานโรงงานรวมกัน ไม่ใช่มีแต่พนักงานโรงแรมเพียงอย่างเดียว

การที่พนักงานที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นผลสืบเนื่องมาจากพนักงานทั้งสองเพศมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย 8 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านนโยบายและการบริหาร ซึ่งแสดงว่าปัจจัยส่วนมากมีส่วนเกื้อหนุนหรือเอื้อประโยชน์แก่พนักงานทั้งสองเพศโดยตัดเทียมกัน เช่น การที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จตามเป้าหมาย หรือสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ หรือการที่จะได้รับการยอมรับนับถือหรือเพิ่มความรับผิดชอบนั้นเป็นไปตามความรู้ความสามารถไม่ใช่ขึ้นอยู่กับเพศเพียงอย่างเดียว แต่อย่างไรก็ตามยังคงมีปัจจัยอีก 3 ด้าน ที่พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยพนักงานเพศชายมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทั้ง 3 ด้านดังกล่าวมากกว่าเพศหญิง ซึ่งให้เห็นว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านดังกล่าวมามีส่วนเกื้อหนุนหรือเอื้อประโยชน์แก่พนักงานเพศชายมากกว่าเพศหญิง

2.2.2 จากการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้านมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นผลสืบเนื่องมาจากพนักงานระดับบริหารมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย 7 ด้านมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความ

ก้าวหน้าในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการบริหาร ซึ่งแสดงว่าปัจจัยส่วนมากมีส่วนเกื้อหนุนหรือเอื้อประโยชน์แก่พนักงานระดับบริหารมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานระดับบริหารมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากกว่า จึงมีโอกาที่จะได้รับประโยชน์จากทรัพยากรต่าง ๆ ของโรงแรมมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ปัจจัยต่างๆสามารถสนองความต้องการของพนักงานระดับบริหารได้มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ทำให้พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมากกว่า ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยของวรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์ (2533: 4) ที่ศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลของโรงแรมชั้นพิเศษในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มผู้บริหารมีทัศนคติในเชิงบวกต่อการบริหารงานบุคคลมากกว่ากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ แต่อย่างไรก็ตามยังคงมีปัจจัยอีก 4 ด้าน ที่พนักงานระดับบริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งแสดงว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านดังกล่าวน่าจะเกื้อหนุนหรือเอื้อประโยชน์แก่พนักงานทั้งสองระดับโดยทัดเทียมกัน

2.2.3 จากการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของญาดา พงศบริพัตร (2542: 75) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริเพิ่ม เขาวนศิลาปีและสงคราม เขาวนศิลาปี (2542: 64) ที่ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะประชากรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในสถานประกอบการรัฐวิสาหกิจ โรงแรมและโรงงานในเขตภาคเหนือ พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาสูง คือ ระดับปริญญาตรี ปวส. และ ม.6 หรือ ปวช. มีความพึงพอใจในงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่า คือ ระดับ ม.3 หรือต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นผลสืบเนื่องมาจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย 9 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน

และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร ซึ่งแสดงว่าปัจจัยส่วนมากมีส่วนเกี่ยวพันหรือเอื้อประโยชน์แก่พนักงานทุกระดับการศึกษา อาจเป็นเพราะว่าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความสำคัญแก่พนักงานทุกระดับการศึกษาในระดับใกล้เคียงกัน งานโรงแรมบางอย่างไม่จำเป็นต้องใช้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงนัก เช่น งานแม่บ้าน แต่งานบางอย่างอาจจำเป็นต้องใช้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงพอสมควร เช่น งานบัญชีและการเงิน แต่ทุกตำแหน่งงานล้วนแต่มีความสำคัญต่อธุรกิจโรงแรมทั้งสิ้น แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยอีก 2 ด้าน ที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ โดยพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทั้ง 2 ด้านดังกล่าวมากกว่าพนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ที่มีความสำคัญและมีความรับผิดชอบสูง

2.2.4 จากการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงว่าปัจจัยต่าง ๆ ส่วนมากมีส่วนเกี่ยวพันหรือเอื้อประโยชน์แก่พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดต่าง ๆ ในระดับใกล้เคียงกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันมากนัก แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบตามปัจจัยรายด้าน พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนกับกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านดังกล่าวมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ซึ่งให้เห็นว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนมีความสามัคคีในหมู่คณะดีกว่าพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างจากพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดชายแดนและกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านดังกล่าวมากกว่าพนักงานโรงแรมอีกสองกลุ่มจังหวัด ซึ่งให้เห็นว่า โรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจน่าจะมีสถานะทางเศรษฐกิจดีกว่ากลุ่มจังหวัดชายแดนและกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน นอกจากนี้ยังพบว่า



พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานแตกต่างจากพนักงานโรงแรมกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจ และกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านดังกล่าวมากกว่ากลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและจังหวัดชายแดนมีสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยบวกต่อการประกอบธุรกิจโรงแรม เช่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ แหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น ทำให้มีโรงแรมจำนวนมาก ส่งผลให้ภาวะการแข่งขันสูง โรงแรมแต่ละแห่งจำเป็นต้องปรับปรุงกิจการให้ได้ระดับมาตรฐาน มีกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน และหลักเกณฑ์การบริหารงานบุคคล ตลอดจนให้ความสำคัญต่อการธำรงรักษาและพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดนจึงมีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคงดีกว่าเมื่อเทียบกับพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนที่มีสภาวะแวดล้อมที่เป็นปัจจัยบวกต่อการประกอบธุรกิจโรงแรมน้อยกว่าสองกลุ่มจังหวัดแรก

### 2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.3.1 จากการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ค่อนข้างมาทางระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเพียง 3.58 ซึ่งสูงกว่าระดับปานกลาง (2.50-3.49) เพียงเล็กน้อย แสดงให้เห็นว่าโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนใหญ่มีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจพนักงานค่อนข้างมาก ซึ่งช่วยกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่เป็นผลบวกแก่ธุรกิจโรงแรม เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การตามลำดับ ซึ่งให้เห็นว่า ถ้าพนักงานโดยส่วนตัว ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่สม่ำเสมอและตั้งใจ แต่การอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันนั้น น่าจะเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพิจารณา เนื่องจากความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การและความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับต่ำกว่าองค์ประกอบด้านอื่น

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับกา

คบหาสมาคมกันอย่างสนิทสนม ซื่อซัดแย้งในโรงแรมแก้ไขได้ด้วยเหตุผลและโดยสันติวิธี ทำงานแทนกันได้ด้วยความเต็มใจ และประสานงานกันเป็นอย่างดี แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความเชื่อเพื่อต่อกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานน่าพอใจ แต่การเชื่อเพื่อต่อกันยังไม่มากนัก ส่วนความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับการมีความศรัทธาเชื่อมั่นต่อกิจการ มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับโรงแรมและมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกัน แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ และไม่ค่อยพูดถึงการลาออกหรือเปลี่ยนงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่รักอาชีพพนักงานโรงแรม เพียงแต่ไม่ค่อยจะมีส่วนร่วมหรือสนใจได้เสียกับกิจการโรงแรม และน่าจะจะมีปัจจัยบางอย่างที่ผลักดันให้พนักงานคิดจะลาออกหรือเปลี่ยนงาน ซึ่งอาจจะเป็นปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เนื่องจากพนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจต่อปัจจัยทั้งสองด้านดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลางและต่ำกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ

**2.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเพศ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรม มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้**

2.4.1 จากการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานเพศหญิงและเพศชายต่างได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ที่โรงแรมกำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนด พนักงานทั้งสองเพศจึงแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า พนักงานเพศหญิงกับเพศชาย มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานเพศชายมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบดังกล่าวมากกว่าพนักงานเพศหญิง ซึ่งแสดงว่าความร่วมมือกันของพนักงานเพศชายน่าจะมากกว่าพนักงานเพศหญิง อาจเป็นเพราะว่าพนักงานเพศหญิงส่วนมากมักมีภาระรับผิดชอบเกี่ยวกับครอบครัว เช่น เลี้ยงดูบุตรผู้เยาว์ ดูแลและทำงานบ้าน เป็นต้น ทำให้มีเวลาและโอกาสในการคบหาสมาคมหรือร่วมมือช่วยเหลือกันน้อยกว่าพนักงานเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่พบว่าพนักงานเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานต่ำกว่าพนักงานเพศชาย (ตารางที่ 4.15) โดยที่ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความสามัคคีในองค์การมากกว่าปัจจัยอื่นๆ

2.4.2 จากการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการต่างมีภารกิจที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อบรรลุความพึงพอใจ ซึ่งเป็นเป้าหมายเดียวกัน พนักงานทุกระดับจึงมีความรู้สึกว่าการกระทำที่ตามตำแหน่งของตนมีความสำคัญต่อโรงแรม เช่นเดียวกับตำแหน่งอื่น แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า พนักงานระดับบริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจตามองค์ประกอบด้านความสามัคคีในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานระดับบริหารมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบดังกล่าวมากกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งให้เห็นว่า ความร่วมมือกันของพนักงานระดับปฏิบัติการน่าจะน้อยกว่าพนักงานระดับบริหาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีจำนวนมากกว่าและการจัดโครงสร้างของโรงแรมแบ่งออกเป็นหลายฝ่ายหรือหลายแผนก แต่ละคนอาจจะทำงานต่างฝ่ายหรือต่างแผนกกัน ไม่ค่อยมีโอกาสได้คบหาสมาคม ร่วมมือช่วยเหลือหรือปรึกษาหารือกันอย่างทั่วถึง ส่วนพนักงานระดับบริหารมีจำนวนน้อยและมีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของโรงแรม รวมทั้งการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น จึงมักจะได้พบปะหรือประชุมปรึกษาหารือกันอยู่เสมอ มีโอกาสรู้จักคุ้นเคยและร่วมมือกันมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

2.4.3 จากการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าลักษณะงานโรงแรม พนักงานแต่ละคนมีโอกาสแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ โดยอาศัยประสบการณ์เป็นสำคัญ พนักงานคนใดมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและมีความสามารถสูง ก็จะได้รับ การสนับสนุนให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นหรือได้รับรางวัลตอบแทน โดยไม่คำนึงถึงระดับการศึกษามากนัก ยกเว้นตำแหน่งงานบางตำแหน่งที่ต้องอาศัยความรู้ทางวิชาชีพ เช่น พนักงานบัญชี พนักงานช่าง เป็นต้น ซึ่งต้องให้ความสำคัญกับความรู้และประสบการณ์

2.4.4 จากการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่างกลุ่ม จังหวัดที่ตั้งโรงแรมมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสภาพทางภูมิศาสตร์เศรษฐกิจและสังคมของแต่ละกลุ่มจังหวัดแตกต่างกัน ทำให้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมแตกต่างกันไป ด้วยรวมทั้งระดับมาตรฐานของโรงแรมที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ระหว่างพนักงานโรงแรมในกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจกับกลุ่มจังหวัดชายแดนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของกลุ่มจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดนไม่แตกต่างกันมากนัก รวมทั้งมาตรฐานของโรงแรมน่าจะอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

การที่พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่างกลุ่มจังหวัดที่ตั้งโรงแรมมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นผลสืบเนื่องมาจากพนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบิร์ก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานสูงที่สุด ซึ่งแสดงว่าพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความสำคัญต่อความร่วมมือช่วยเหลือและประสานงานกันในการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก เพราะการทำงานเป็นทีมเหมาะสมกับลักษณะงานโรงแรม ซึ่งต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการตั้งแต่เข้ามาในโรงแรมจนกระทั่งออกจากโรงแรม พนักงานโรงแรมแต่ละตำแหน่งหน้าที่จะต้องประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นพนักงานโรงแรมต้อง

ให้ความช่วยเหลือและแนะนำกันในการแก้ไขเพื่อให้การบริการเดินต่อไปจนสำเร็จ เมื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจก็จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกเรื่อย ๆ ซึ่งจะส่งผลให้กิจการโรงแรมเจริญก้าวหน้าและมีกำไร พนักงานโรงแรมย่อมจะได้รับประโยชน์ด้วย ส่วนปัจจัยที่พนักงานโรงแรมให้ความสำคัญรองลงมาได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน เพราะโรงแรมมีกฎระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการบริหารงานบุคคล ซึ่งการเข้าออกจากงานต้องยึดถือตามกฎระเบียบดังกล่าว ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 นอกจากนั้นตำแหน่งงานทุกตำแหน่งล้วนแต่เป็นงานหลักของโรงแรมทั้งสิ้น ปัจจัยอื่น ๆ ที่พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความสำคัญรองลงมาอีกได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการทำงานตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงที่สุด 6 อันดับแรกล้วนแต่เป็นปัจจัยอนามัยทั้งสิ้น ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด 5 อันดับท้ายล้วนแต่เป็นปัจจัยจูงใจ แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ปรากฏอยู่เป็นผลมาจากปัจจัยอนามัยมากกว่าปัจจัยจูงใจ ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ในการบริหารโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีปัจจัยจูงใจน้อยกว่าปัจจัยอนามัย ซึ่งเป็นสภาพการณ์ที่ผู้บริหารโรงแรมพึงให้ความสนใจ เพราะปัจจัยอนามัยไม่ได้จูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานของบุคลากรลดลง ส่วนปัจจัยจูงใจมีผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่และทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสูงขึ้น (สมยศ นาวิการ 2538: 87) ดังที่ราณี อิศัยกุล (2543: 251-253) ได้อธิบายการประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์กไว้ว่า ผู้บริหารควรพัฒนาและตรวจสอบแก้ไขปัจจัยอนามัยที่สื่อเค้าวว่าจะก่อให้เกิดความไม่พอใจเพื่อลดสาเหตุของความไม่พอใจในการทำงานให้น้อยลง หากผู้บริหารจัดหาปัจจัยอนามัยไม่เพียงพอ องค์การอาจประสบปัญหา เช่น เกิดความขัดแย้ง การขาดงาน หรืออัตราการเข้าออกสูง เป็นต้น เมื่อปรับปรุงหรือพัฒนาปัจจัยอนามัยจนอยู่ในระดับที่พนักงานไม่เกิดความไม่พึงพอใจแล้ว ผู้บริหารควรเสริมสร้างปัจจัยจูงใจให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของเนื้องาน เช่น โอกาสประสบผลสำเร็จในงาน การยอมรับ การเพิ่มความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า เพื่อเพิ่มโอกาสของการเกิดความพอใจให้สูงขึ้น ผู้บริหารจึงสามารถจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์กับ

องค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ซึ่งแสดงว่า พนักงานโรงแรมในภาคตะวันออก เชียงเหนือเห็นว่า ปัจจัยต่าง ๆ มีผลกระทบต่อความรู้สึกผูกพันต่อโรงแรม เช่น ความศรัทธา เชื่อมมั่นต่อกิจการ ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับโรงแรม การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ ตลอดจนการคิดที่จะลาออกหรือเปลี่ยนงาน เป็นต้น ดังนั้น หากพนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ก็จะมีผลต่อความผูกพันต่อโรงแรม แต่หากไม่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ความผูกพันต่อโรงแรมก็จะลดน้อยลงหรือสิ้นไป ปัจจัยรายด้านที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การมากที่สุดที่ผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการบังคับบัญชา ตามลำดับ

2.6 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออก เชียงเหนือ จากการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานโรงแรมได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในการทำงานเป็นอันดับแรก ๆ ประเด็นที่สำคัญที่สุด คือ ข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับตำแหน่ง ความรู้ ความสามารถและค่าครองชีพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่าพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออก เชียงเหนือมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ น้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออก เชียงเหนือ อยู่ในระดับมาก แต่สูงกว่าระดับปานกลางเพียงเล็กน้อย ผู้บริหารโรงแรมควรที่จะพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ เพื่อจูงใจพนักงานให้มากขึ้น โดยพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

- 1) การบริหารงานบุคคล ควรใช้ระบบคุณธรรมเป็นหลัก เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเป็นหลักประกันความมั่นคงในการทำงาน
- 2) การให้รางวัลหรือประกาศเกียรติคุณแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นในช่วงเวลาใดช่วงเวลาหนึ่ง เช่น ประจำเดือน ประจำไตรมาส หรือประจำปี
- 3) ปรับปรุงระบบการทำงานโดยเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานให้มากที่สุด และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม รวมทั้งการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM)

4) ร่วมมือกับโรงแรมต่าง ๆ ในการพัฒนาบุคลากรร่วมกัน

3.1.2 ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน โดยพนักงานระดับบริหารมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้พนักงานระดับปฏิบัติการทำงานโดยขาดหรือหย่อนประสิทธิภาพ หรือลาออก ซึ่งจะทำให้โรงแรมสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไป ผู้บริหารโรงแรมควรจะดำเนินการ ดังนี้

- 1) ให้โอกาสพนักงานระดับปฏิบัติการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น จัดประชุมประจำเดือน การระดมสมอง เป็นต้น
- 2) เสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานทุกระดับ
- 3) จัดหาสวัสดิการพิเศษแก่พนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับค่าตอบแทนน้อย
- 4) ส่งเสริมพนักงานให้ศึกษาอบรมเพิ่มเติม เพื่อจะได้มีโอกาสก้าวหน้าในชีวิต

3.1.3 ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดนน้อยกว่ากลุ่มจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและกลุ่มจังหวัดชายแดน ผู้บริหารโรงแรมในกลุ่มจังหวัดที่ไม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและชายแดน ควรดำเนินการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมให้ทัดเทียมกับกลุ่มจังหวัดอื่น เพื่อป้องกันมิให้พนักงานลาออกเพื่อไปทำงานกับโรงแรมในกลุ่มจังหวัดอื่นที่มีสภาพการณดีกว่า โดยพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

- 1) ปรับปรุงระบบการบริหารงานโดยนำเทคนิคต่าง ๆ ที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ เพื่อยกระดับมาตรฐานของโรงแรม เช่น หลักการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM)
- 2) ประสานงานกับภาครัฐและเอกชนจัดทำโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นพิเศษ ซึ่งจะส่งผลดีต่อธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอื่น ๆ เมื่อธุรกิจโรงแรมมีรายได้เพิ่มขึ้น ก็จะสามารถปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงานให้เหมาะสม

3.1.4 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยอนามัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากกว่าปัจจัยจูงใจ ฉะนั้นเพื่อเพิ่มการจูงใจให้พนักงานโรงแรมปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารโรงแรมควรดำเนินการ ดังนี้

- 1) ตรวจสอบและแก้ไขปัจจัยอนามัยอยู่เสมอ เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยอนามัยลดน้อยเกินไปหรือไม่ และพยายามจัดหาปัจจัยอนามัยให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน

เพื่อลดสาเหตุของความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม ปรับปรุงกฎระเบียบในการบริหารงาน เป็นต้น

2) เสริมสร้างปัจจัยจูงใจให้มากขึ้น เช่น การเพิ่มความรับผิดชอบให้แก่พนักงาน การสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ การยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานดี เป็นต้น

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้

3.2.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะประชากร เช่น เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ สถานภาพการสมรส เป็นต้น กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือภูมิภาคอื่น ๆ

3.2.3 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงแรมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยเฉพาะ



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย "การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว" (ออนไลน์) จาก <http://www.tat.or.th/thai/tat/tourism-industry.html> (เข้าถึง 6 กันยายน 2544)
- \_\_\_\_\_ "สถานที่พักผ่อน" (ออนไลน์) จาก <http://www.tat.or.th/thai/tourinfo/northeast/rest..html> (เข้าถึง 2 กันยายน 2544)
- กิ่งพร ทองใบ "หน่วยที่ 6 ประชากรและสิ่งตัวอย่าง" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์* หน้า 1 – 40 นนทบุรี บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2544
- กิติมา ปรีดีดีลิก *ทฤษฎีการบริหารองค์กร* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว 2529
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ "หน่วยที่ 8 เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ* หน้า 1 – 43 พิมพ์ครั้งที่ 2 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2539
- \_\_\_\_\_ "หน่วยที่ 1 ระบบการบริหารและพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมและภัตตาคาร" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมและภัตตาคาร* หน้า 1 – 47 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2540
- ชยุตพงศ์ สุจริตรานนท์ "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ" รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2542
- ชินรัตน์ สมสืบ และพลศรี คชาชีวะ "หน่วยที่ 11 การสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในงานโรงแรมและภัตตาคาร" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมและภัตตาคาร* หน้า 143 – 207 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2540
- ไชยรุต ตรีสกุล "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33" รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2542
- ญาดา พงศบริพัตร "ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย" วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2542

- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ "หน่วยที่ 14 การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้า 193 – 224 นนทบุรี  
บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2543
- ติน ปรัชญพฤทธิ์ "หน่วยที่ 7 บุคลิกภาพและการจูงใจ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ* หน้า 373 – 444 พิมพ์ครั้งที่ 18 นนทบุรี สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2543
- ทรงสวัสดิ์ ราษี "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข  
อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ" รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาสาธารณสุข  
ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2539
- เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ *พฤติกรรมองค์การ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร  
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2540
- ธนาคารแห่งประเทศไทย "สรุปภาวะการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมปี 2544 และแนวโน้ม"  
(ออนไลน์) จาก [http://www.bot.or.th/BOTHHomepage/Tourism &  
Hotel/html](http://www.bot.or.th/BOTHHomepage/Tourism & Hotel/html). (เข้าถึง 12 พฤศจิกายน 2545)
- ประสิทธิ์ ใจช่วง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการอำเภอใน  
จังหวัดสกลนคร" รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2544
- พูนศิริ วัจนะภูมิ "หน่วยที่ 3 การจูงใจในการบริการ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา  
การบริการ* หน้า 141 – 189 พิมพ์ครั้งที่ 2 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2539
- พูนศิริ วัจนะภูมิ และ Talun Theng "หน่วยที่ 2 โครงสร้างของโรงแรม" ใน *เอกสารการสอน  
ชุดวิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม* หน้า 83 – 167 นนทบุรี  
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2539
- มาฆะ จิตตะสังคะและวิจิตร ณ ระนอง "หน่วยที่ 1 การจัดการธุรกิจโรงแรม" ใน *เอกสาร  
การสอนชุดวิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม* หน้า 1 – 82  
นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2539
- ราณี อมรินทร์รัตน์ "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร"  
*ศรีปทุมปริทัศน์* 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2545) หน้า 72 - 79

- ราณี อธิชัยกุล "หน่วยที่ 5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์การ" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้า 235 - 295 นนทบุรี บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2543
- วรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์ "การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลของโรงแรมชั้นพิเศษในกรุงเทพมหานคร" *วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* 2533
- วิจิตร ณ ระนอง และชษณะ รุ่งปัจฉิม "หน่วยที่ 7 แนวโน้มของธุรกิจโรงแรมไทย" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและเทคโนโลยีการบริการในโรงแรม* หน้า 451 - 502 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2539
- วีรนาถ มานะกิจ *พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ* พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2535
- วีรวัฒน์ ปันดินามัย "หน่วยที่ 9 การบริหารการบริการ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ* หน้า 45 - 93 พิมพ์ครั้งที่ 2 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2539
- ศิริเพิ่ม เขาวนศิลป์และสงคราม เขาวนศิลป์ "ปัจจัยด้านลักษณะประชากรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในสถานประกอบการรัฐวิสาหกิจ โรงแรม และโรงงานในเขตภาคเหนือ" *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์* 25 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2542) หน้า 57 - 70
- สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน รายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2541 กรุงเทพมหานคร กองคลังข้อมูลและสนเทศสถิติ 2542
- \_\_\_\_\_ . รายงานการสำรวจ การประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2543 กรุงเทพมหานคร กองคลังข้อมูลและสนเทศสถิติ 2544
- เสนาะ ดิเยาว์ *การบริหารงานบุคคล* พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2537
- สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส *นวโกวาท* พิมพ์ครั้งที่ 77 กรุงเทพมหานคร มหามกุฏราชวิทยาลัย 2535
- สมพร สงวนทรัพย์ "อุตสาหกรรมโรงแรม" *วารสารเศรษฐกิจธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)* 24 (เมษายน 2533) หน้า 180 - 188
- สมยศ นาวิการ *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ดอกหญ้า 2538

- สรณภูมิตรี ประชาญสิทธิ "กิจการโฮเต็ลในประเทศไทย พ.ศ. 2406 – 2503" วิทยานิพนธ์  
ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2541
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์*  
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2541
- สิทธิชัย สุขวงศ์ "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
ในเขต 2 และเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2" วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2540
- สุเทพ ประเทืองโคจรเจริญ "การศึกษายาทบาทและผลกระทบของโรงแรมชั้นหนึ่งใน  
กรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต  
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2535
- สุรัชต์ มัทธนวนทวิ "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานศึกษารณิเจ้าหน้าที่องค์การ  
พัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตร  
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2537
- ลำภา สมบูรณ์ "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานปลัด  
กระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 10" รายงานการวิจัย กรุงเทพมหานคร  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- อัศยาพร สุวรรณภูมิ "ความพึงพอใจในงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำ กรมคุมประพฤติ  
กระทรวงยุติธรรม" วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2541
- อานนท์ โกลาไซ และอำไพรัตน์ อักษรพรหม "หน่วยที่ 5 พฤติกรรมองค์การในธุรกิจโรงแรม"  
ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและเทคโนโลยีการบริการในโรงแรม* หน้า  
265 – 345 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
2539
- อุษณีย์ มงคลพิทักษ์สุข "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายและเปลี่ยนแปลงงานของ  
ผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูง" วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์  
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2536

Applewhite, P. B. *Organization Behavior*. New York: Perulice-Hall, 1965.

Barnard, C. I. *The Functions of the Executive*. Massachusetts: Harvard University  
Press, 1972.

- Best, J. W. *Research in Education*. 3<sup>rd</sup> ed. New Jersey: Prentice Hall, 1981
- Cooper, A. M. *How to Supervise People*. New York: McGraw-Hill, 1958.
- Ghicelli, E. E. and Brown, C. W. *Personnel and Industrial Psychology*.  
New York: McGraw-Hill, 1955.
- Kidrakarn, Pachoen. "Job Satisfaction of Thai and U.S. Educational Technologists in  
Higher Education." Doctoral Dissertation University of Missouri Columbia,  
1989.
- Gilmer, V. and Haller B. *Industrial and Organization Psychology*. New York: McGraw-Hill,  
1975.
- Good, C.V. *Dictionary of Education*. 3<sup>rd</sup> ed. New York: McGraw-Hill, 1973.
- Morse, N.C. *Satisfaction in the white Collar job*. Michigan: University of Michigan,  
1955.
- Porter, L.W., Lawler, E.E. and Hackman, J.R. *Behavior in organizations*. New York:  
McGraw-Hill, 1975.
- Schmidt, W.B. "Job Satisfaction among Secondary School Administration."  
in *Dissertation Abstracts International*. 35( August 1975): 7583 – A.
- Smith, H.C. *Psychology of Industrial Behavior*. New York: McGraw – Hill. 1955.
- Stemper, R.B. *Service Selling : A Guide to increasing Sales and Profits in Consumer  
Financial Service*. USA.: John wiley & Son, 1991.
- Strauss, G. and Sayles, L.R. *Strauss and Sayles Behavioral Strategies for  
Managers*. New Jersey: Prentice-Hall, 1980.
- . *Personnel: the Human Problems of management*. Englewood Cliffs, New  
Jersey: Prentice-Hall, 1960.
- Valez, G.V. "A study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Intrinsic and  
Extrinsic Job Factors in Columbia Universities." in *Dissertation Abstracts  
International*. 33(3)( September 1972): 997 – A.
- Walker, C.R. and Guest, B.H. *The man on the Assembly Line*. Massachusetts : Harvard  
University Press, 1966.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

สำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล



## สำเนา

ที่ ทม 1308/บ ว 012

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

12 มีนาคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

เนื่องด้วย นายชัยพร ศรีโบราณ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในกรณี  
นี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากพนักงานในหน่วยงานของท่าน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนิน  
การเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะ  
ได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สุวิมล เหลืองประเสริฐ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิมล เหลืองประเสริฐ)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 5033568

โทรสาร 5033612

ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด  
 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง  
 จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

มีนาคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในโรงแรมเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการโรงแรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. แบบสอบถาม	จำนวน	ชุด
	2. ตัวแลกเงิน	จำนวน	บาท
	3. ของเปล่า	จำนวน	ซอง

ด้วยกระผม นายชัยพร ศรีโบราณ เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชา  
 วิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังดำเนินการวิจัย  
 เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียง  
 เหนือ

กระผม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้พนักงานโรงแรม ระดับบริหาร  
 จำนวน.....คน พนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการ จำนวน.....คน ช่วยตอบแบบสอบถาม  
 เพื่อการวิจัยตามที่ส่งมาด้วย แล้วส่งคืนกระผมภายในวันที่ 12 เมษายน 2545 โดยกระผมได้แนบ  
 ของเปล่าและตัวแลกเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายมาด้วยแล้ว

หากท่านมีปัญหาข้อขัดข้องประการใด กรุณาติดต่อกระผมไปยังศาลจังหวัด  
 ร้อยเอ็ด โทร.043-526147 บ้านพักผู้พิพากษา โทร.043-518582 มือถือ 01-5443829, 09-  
 9401544

กระผมคาดหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้จักเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจโรงแรม  
 ต่อไปจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความร่วมมือและอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอ  
 ขอบพระคุณ มา ณโอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายชัยพร ศรีโบราณ)

ผู้พิพากษาศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่เป็นลูกจ้างได้รับเงินเดือน/ค่าจ้าง
2. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง
3. แบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูลวิเคราะห์ด้านวิชาการเท่านั้น การตอบแบบสอบถามนี้จะถือเป็นความลับ
4. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน คือ  
 ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ  
 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม  
 ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม
5. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอนและทุกข้อ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในช่องว่างที่ระบุไว้

## ตอนที่ 1

ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบ

<p><u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความและเติมข้อความลงในช่องว่างตามที่เป็นจริง</p> <p>1. เพศ</p> <p>( ) หญิง</p> <p>( ) ชาย</p> <p>2. ระดับตำแหน่ง</p> <p>( ) ระดับบริหาร ตำแหน่ง .....</p> <p>( ) ระดับปฏิบัติการ ตำแหน่ง .....</p> <p>3. ระดับการศึกษา</p> <p>( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี</p> <p>( ) ปริญญาตรีขึ้นไป</p> <p>4. โรงแรมของท่านอยู่ในจังหวัด.....</p> <p>ท่านปฏิบัติงานในโรงแรมแห่งนี้เป็นเวลา.....ปี</p>	<p>สำหรับผู้วิจัย</p> <p>1    2    3</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 6</p> <p><input type="checkbox"/> 7</p>
--	--

**ตอนที่ 2**

**แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

**ของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือให้ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านตามความเป็นจริง

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	<u>ปัจจัยเชิงใจ</u>						
1.	ด้านความสำเร็จในการทำงาน ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ ตามเป้าหมาย.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 8
2.	ท่านสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ สำเร็จ.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 9
3.	ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถและ ประสบการณ์.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 10
4.	ผลสำเร็จของงานนำความก้าวหน้าและชื่อเสียง สู่โรงแรม.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 11
5.	ข้อเสนอแนะของท่านเป็นที่ยอมรับและนำไปใช้ ในการปฏิบัติงานของโรงแรม.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 12

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงานหรือข้อเสนอแนะ  
(โปรดระบุ).....

.....

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
6.	ด้านการยอมรับนับถือ ท่านรู้สึกมีเกียรติ ศักดิ์ศรี และภูมิใจที่ได้ ปฏิบัติงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 13
7.	ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ผู้รับ บริการและผู้ร่วมงานบ่อย ๆ .....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 14
8.	ผู้บังคับบัญชายอมรับแนวทางปฏิบัติของท่าน ว่าเป็นตัวอย่างที่ดี.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 15
9.	ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาและคำแนะนำจาก ท่านทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 16
10	ผู้บังคับบัญชามอบงานพิเศษให้ทำเสมอ และ ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการในงานสำคัญ.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 17

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือหรือข้อเสนอแนะ (โปรดระบุ)

.....

.....

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
11.	ด้านลักษณะงาน งานที่ท่านทำน่าสนใจและท้าทายความ สามารถ.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 18
12.	ท่านปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ และความถนัด.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 19
13.	งานที่ท่านทำเหมาะสมกับบุคลิกภาพของ ท่าน.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 20
14.	งานที่ทำให้เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์อย่างเต็มที่.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 21
15.	งานที่ท่านทำช่วยให้ท่านมีประสบการณ์ในการ ทำงานมากขึ้น.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 22

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจด้านลักษณะงานหรือข้อเสนอแนะ (โปรดระบุ)

.....

.....

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	<u>ด้านความรับผิดชอบ</u>						
16.	ท่านมีโอกาสทำงานอย่างอิสระและเลือกวิธีทำงานได้.....						<input type="checkbox"/> 23
17.	ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำงานสำคัญและเร่งด่วน.....						<input type="checkbox"/> 24
18.	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาและเป้าหมาย.....						<input type="checkbox"/> 25
19.	ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ.....						<input type="checkbox"/> 26
20.	งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อโรงแรม.....						<input type="checkbox"/> 27

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบหรือข้อเสนอแนะ (โปรดระบุ)

.....

.....

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	<u>ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน</u>						
21.	ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาต่อ....						<input type="checkbox"/> 28
22.	ท่านมีโอกาสเข้ารับการอบรมและสัมมนา.....						<input type="checkbox"/> 29
23.	ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น.....						<input type="checkbox"/> 30
24.	ตำแหน่งงานที่ท่านทำมีโอกาสก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ .....						<input type="checkbox"/> 31
25.	ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่สำคัญมากขึ้น.....						<input type="checkbox"/> 32



ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในการทำงานหรือข้อเสนอแนะ (โปรดระบุ).....

.....

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	<u>ปัจจัยอ้อม</u> <u>ด้านการบังคับบัญชา</u>						
26.	ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแนะนำ และสอนงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 33
27.	ผู้บังคับบัญชามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 34
28.	ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการ ตัดสินใจ.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 35
29.	ผู้บังคับบัญชาบริหารงานโดยยึดระเบียบและ เหตุผล.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 36
30.	ผู้บังคับบัญชาวางตัวเหมาะสมและเข้าใจ ผู้อื่น.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 37

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชาหรือข้อเสนอแนะ (โปรดระบุ)

.....

.....

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	<u>ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน</u>						
31.	โรงแรมของท่านใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด...	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 38
32.	โรงแรมของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกและ วัสดุอุปกรณ์ครบครัน.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 39
33.	โรงแรมของท่านมีบรรยากาศและสภาพ แวดล้อมช่วยกระตุ้นให้ทำงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 40
34.	โรงแรมของท่านมีระบบป้องกันอัคคีภัยและ อันตรายจากการปฏิบัติงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 41
35.	โรงแรมของท่านมีระบบบำบัดน้ำเสียและรักษา คุณภาพสิ่งแวดล้อม.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 42

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงานหรือข้อเสนอแนะ  
(โปรดระบุ).....

.....

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>						
36.	ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีความสนิทสนมกัน.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 43
37.	ผู้ร่วมงานให้ความช่วยเหลือและแนะนำแก่ท่าน เมื่อมีปัญหา.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 44
38.	ผู้ร่วมงานมีความรักใคร่ปรองดองและให้ความ ร่วมมือช่วยเหลือกัน.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 45
39.	ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อได้ปฏิบัติงานร่วมกับ บุคคลอื่น ๆ ในโรงแรม.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 46
40.	โรงแรมของท่านมีบรรยากาศการทำงาน อบอุ่น.....	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> 47

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานหรือข้อเสนอแนะ  
(โปรดระบุ).....

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
41.	<u>ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ</u> เงินเดือนหรือค่าจ้างที่ท่านได้รับมีความ เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ.....						<input type="checkbox"/> 48
42.	เงินเดือนหรือค่าจ้างของท่านเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถ.....						<input type="checkbox"/> 49
43.	ท่านได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการนอกเหนือ จากเงินเดือนหรือค่าจ้างเหมาะสม.....						<input type="checkbox"/> 50
44.	ท่านได้รับการเลื่อนหรือเพิ่มเงินเดือนหรือ ค่าจ้างเป็นลำดับ.....						<input type="checkbox"/> 51
45.	ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอ แก่การครองชีพ.....						<input type="checkbox"/> 52

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการหรือข้อเสนอแนะ  
(โปรดระบุ).....

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
46.	<u>ด้านความมั่นคงในการทำงาน</u> งานที่ท่านทำเป็นงานหลักของโรงแรม.....						<input type="checkbox"/> 53
47.	การเข้าออกจากงานในโรงแรมของท่านยึดถือ ตามกฎระเบียบของโรงแรม.....						<input type="checkbox"/> 54
48.	งานที่ท่านทำมีกฎหมายคุ้มครองการทำงาน....						<input type="checkbox"/> 55
49.	โรงแรมของท่านให้ความสำคัญต่อการธำรง รักษานุเคราะห์.....						<input type="checkbox"/> 56
50.	โรงแรมของท่านส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิ- ภาพในการทำงานของพนักงาน.....						<input type="checkbox"/> 57

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการทำงานหรือข้อเสนอแนะ  
(โปรดระบุ).....

.....

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
51.	ด้านนโยบายและการบริหารของโรงแรม ผู้บังคับบัญชาชี้แจงวัตถุประสงค์และนโยบาย ในการปฏิบัติงานให้ทราบ.....						<input type="checkbox"/> 58
52.	ท่านเข้าใจแผนงานและวัตถุประสงค์ในการ ปฏิบัติงานของโรงแรม.....						<input type="checkbox"/> 59
53.	โรงแรมของท่านมอบหมายงานเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ.....						<input type="checkbox"/> 60
54.	ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ.....						<input type="checkbox"/> 61
55.	ท่านพอใจระบบการติดตามผลการปฏิบัติงาน ของผู้บริหาร.....						<input type="checkbox"/> 62

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารงานของโรงแรมหรือ  
ข้อเสนอแนะ (โปรดระบุ).....

.....

## ตอนที่ 3

## แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

## ของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาพฤติกรรมต่าง ๆ ต่อไปนี้ ที่ปรากฏในโรงแรมของท่าน แล้วทำเครื่องหมาย / ลงใน ช่องทางขวามือให้ตรงกับความเป็นจริง

ข้อ	พฤติกรรม	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	
1.	<u>ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน</u> พนักงานโรงแรมของท่านมาปฏิบัติงานตรงต่อ เวลาเสมอ.....						<input type="checkbox"/> 63
2.	พนักงานโรงแรมของท่านมีความเอาใจใส่ต่อ การปฏิบัติงาน.....						<input type="checkbox"/> 64
3.	พนักงานโรงแรมของท่านปฏิบัติงานเป็นไปตาม มาตรฐานที่โรงแรมกำหนด.....						<input type="checkbox"/> 65
4.	พนักงานโรงแรมของท่านมีความพร้อมที่จะ ปฏิบัติงานตลอดเวลา.....						<input type="checkbox"/> 66
5.	พนักงานโรงแรมของท่านปฏิบัติงานด้วย ความเต็มใจ.....						<input type="checkbox"/> 67
6.	<u>ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน</u> พนักงานโรงแรมของท่านมีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงาน.....						<input type="checkbox"/> 68
7.	พนักงานโรงแรมของท่านขยันติดตามผลงานที่ ได้รับมอบหมายเสมอ.....						<input type="checkbox"/> 69
8.	เมื่อพบข้อบกพร่อง พนักงานโรงแรมของท่าน พยายามแก้ไขหรือรีบแจ้งผู้บังคับบัญชา.....						<input type="checkbox"/> 70
9.	พนักงานโรงแรมของท่านให้ความร่วมมือกันใน การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ .....						<input type="checkbox"/> 71
10.	พนักงานโรงแรมของท่านปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อ ท้อต่อความเหน็ดเหนื่อย.....						<input type="checkbox"/> 72

ข้อ	พฤติกรรม	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	
	<u>ความสามัคคีในองค์กร</u>						
11.	พนักงานโรงแรมของท่านประสานงานกันเป็น อย่างดี.....						<input type="checkbox"/> 73
12.	พนักงานโรงแรมของท่านคบหาสมาคมกัน อย่างสนิทสนม.....						<input type="checkbox"/> 74
13.	พนักงานโรงแรมของท่านมีความเชื่อเพื่อต่อกัน ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว.....						<input type="checkbox"/> 75
14.	ข้อขัดแย้งในโรงแรมของท่านแก้ไขได้ด้วย เหตุผลและโดยสันติวิธี.....						<input type="checkbox"/> 76
15.	พนักงานโรงแรมของท่านทำงานแทนกันได้ด้วย ความเต็มใจ.....						<input type="checkbox"/> 77
	<u>ความผูกพันต่อองค์กร</u>						
16.	พนักงานโรงแรมของท่านมีความศรัทธาและ เชื่อมั่นต่อกิจการ.....						<input type="checkbox"/> 78
17.	พนักงานโรงแรมของท่านไม่ค่อยพูดถึงการ ลาออกหรือเปลี่ยนงาน.....						<input type="checkbox"/> 79
18.	พนักงานโรงแรมของท่านมีความรู้สึกที่ตนเอง เป็นส่วนหนึ่งของกิจการ.....						<input type="checkbox"/> 80
19.	พนักงานโรงแรมของท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ ทำงานกับโรงแรม.....						<input type="checkbox"/> 81
20.	พนักงานโรงแรมของท่านมีความสุขที่ได้ทำงาน ร่วมกัน.....						<input type="checkbox"/> 82

\* ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม \*

โปรดส่งคืนผู้วิจัยภายในวันที่ 12 เมษายน 2545

ภาคผนวก ค  
ตารางแสดงค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 การแสดงค่าความเที่ยงของแบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจใน  
การปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อที่	ALPHA IF ITEM DELETED	ข้อที่	ALPHA IF ITEM DELETED
1	.9571	29	.9568
2	.9574	30	.9570
3	.9569	31	.9583
4	.9572	32	.9578
5	.9568	33	.9574
6	.9568	34	.9572
7	.9567	35	.9569
8	.9569	36	.9571
9	.9571	37	.9566
10	.9569	38	.9564
11	.9571	39	.9564
12	.9566	40	.9565
13	.9567	41	.9564
14	.9567	42	.9566
15	.9565	43	.9566
16	.9579	44	.9565
17	.9566	45	.9563
18	.9572	46	.9571
19	.9569	47	.9573
20	.9575	48	.9577
21	.9577	49	.9562
22	.9568	50	.9564
23	.9565	51	.9573
24	.9566	52	.9569
25	.9564	53	.9560
26	.9572	54	.9566
27	.9572	55	.9561
28	.9570		

RELIABILITY COEFFICIENTS ALPHA = .9577



ตารางที่ 2 การแสดงค่าความเที่ยงของแบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อที่	ALPHA IF ITEM DELETED	ข้อที่	ALPHA IF ITEM DELETED
1	.9065	11	.9027
2	.9065	12	.9027
3	.9042	13	.9071
4	.9055	14	.9062
5	.9022	15	.9023
6	.9060	16	.9108
7	.9045	17	.9167
8	.9078	18	.9024
9	.9074	19	.9082
10	.9101	20	.9063
RELIABILITY COEFFICIENTS ALPHA = .9106			

ตารางที่ 3 การแสดงค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ข้อที่	ALPHA IF ITEM DELETED	ข้อที่	ALPHA IF ITEM DELETED
1	.9671	29	.9673
2	.9671	30	.9671
3	.9668	31	.9672
4	.9672	32	.9670
5	.9670	33	.9670
6	.9671	34	.9670
7	.9670	35	.9669
8	.9671	36	.9677
9	.9671	37	.9671
10	.9675	38	.9673
11	.9667	39	.9671
12	.9668	40	.9674
13	.9673	41	.9676
14	.9670	42	.9671
15	.9668	43	.9669
16	.9672	44	.9671
17	.9680	45	.9669
18	.9668	46	.9674
19	.9672	47	.9674
20	.9672	48	.9672
21	.9672	49	.9671
22	.9674	50	.9672
23	.9672	51	.9679
24	.9673	52	.9675
25	.9670	53	.9672
26	.9671	54	.9671
27	.9671	55	.9670
28	.9671		

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อที่	ALPHA IF ITEM DELETED	ข้อที่	ALPHA IF ITEM DELETED
1	.9670	11	.9672
2	.9668	12	.9673
3	.9667	13	.9676
4	.9668	14	.9667
5	.9668	15	.9667
6	.9668	16	.9674
7	.9669	17	.9672
8	.9669	18	.9665
9	.9669	19	.9669
10	.9668	20	.9665

RELIABILITY COEFFICIENTS ALPHA = .9675

### ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายชัยพร ศรีโบราณ
วัน เดือน ปีเกิด	24 พฤศจิกายน 2502
สถานที่เกิด	อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
ประวัติการศึกษา	น.บ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2527 ศศ.บ. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2534 น.บ.ท. สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา พ.ศ. 2535
สถานที่ทำงาน	ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด
ตำแหน่ง	ผู้พิพากษาศาลจังหวัดร้อยเอ็ด