

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

วิกฤติการเงินของโลกในรอบปี พ.ศ.2551 ทำให้เกิดการคาดว่าอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกในปี พ.ศ.2552 จะลดลงจากร้อยละ 3 เป็นร้อยละ 2.2 (เดลินิวส์, 2552: ออนไลน์) และมีการคาดการณ์ต่อไปว่า เมื่อเศรษฐกิจโลกหดตัว คำสั่งซื้อลดลง สถานประกอบการต่าง ๆ ต้องปรับตัวรับกับสภาพเศรษฐกิจ มิฉะนั้นอาจจะต้องปิดกิจการและส่งผลกระทบต่อการทำงานประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติการเงิน โดยธนาคารโลกคาดว่าเศรษฐกิจไทยในปี พ.ศ. 2552 จะขยายตัวเพียงร้อยละ 2 จากที่เคยขยายตัวร้อยละ 3.9 ในปี พ.ศ. 2551 (มติชนรายวัน, 11 ธ.ค. 2551: 1, 13) ผลกระทบจากการชะลอตัวทางเศรษฐกิจ จะมีผลต่อการจ้างงานโดยตรง ทั้งการลดค่าจ้าง การลดชั่วโมงการทำงาน จนถึงการปลดพนักงาน องค์กรแรงงานระหว่างประเทศระบุว่า ในปี พ.ศ. 2552 จะมีคนตกงานทั่วโลกกว่า 200 ล้านคน ขณะที่ประเทศไทยก็คาดว่าจะมีคนตกงานมากถึง 1.5 ล้านคน (เดลินิวส์, 2552: ออนไลน์)

ธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม เป็นส่วนหนึ่งที่ทำรายได้จำนวนมากให้กับประเทศ และมีส่วนส่งเสริมให้ภาวะเศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น หากธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมเข้มแข็ง จะก่อให้เกิดรายได้มหาศาลแก่ประเทศ การให้ความสนใจและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมจึงให้ผลตอบแทนมหาศาล ฉะนั้นถ้ารัฐบาลสามารถสนับสนุนให้กิจการท่องเที่ยวและโรงแรมสามารถดำเนินการอยู่ได้ ก็เท่ากับสงวนรายได้ของประเทศมิให้ถดถอย

โรงแรมริเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ตั้งอยู่เลขที่ 1156 ถนนเพชรเกษม ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้บริการด้านที่พัก อาหาร เครื่องดื่ม จัดประชุมสัมมนา และจัดงานเลี้ยงในงานมงคลสมรส หรืองานรื่นเริงต่าง ๆ มีพนักงานทั้งสิ้น 141 คน มีห้องพัก 232 ห้อง ห้องประชุมสัมมนาหรือจัดเลี้ยงขนาดใหญ่ (ความจุ 1,500 ที่นั่ง) 1 ห้อง ห้องประชุมสัมมนาขนาดกลาง (ความจุ 500 ที่นั่ง) 1 ห้อง ห้องประชุมสัมมนาขนาดความจุ 200 ที่นั่ง จำนวน 1 ห้อง และห้องประชุมสัมมนาขนาดเล็ก (ความจุ 100 ที่นั่ง) จำนวน 3 ห้อง โรงแรมริเวอร์ได้รับความสนใจจากพ่อค้า ประชาชน และข้าราชการในจังหวัดนครปฐมและใกล้เคียงมาใช้บริการมาก จากความสัมพันธ์ผู้จัดการทั่วไปทำให้ทราบว่า มีพนักงานลาออกทุกเดือน เดือนละ 1-2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50-17.02 ต่อปี เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด (สุมิตร ลีวงศ์พันธ์, ผู้จัดการทั่วไป 10 ม.ค. 2552 )

ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงาน โดยมุ่งศึกษาถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยในการทำงานเพื่อเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอันจะนำไปสู่การลดอัตราการลาออกของพนักงานต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงแรมริเวอร์ จังหวัดนครปฐม

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงแรมริเวอร์ จังหวัดนครปฐม
2. สามารถนำข้อมูลไปเสนอแนะให้ผู้บริหาร โรงแรมพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานได้

### คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการทำงาน โดยเกิดจากองค์ประกอบต่างๆ ทั้ง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยเชิงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและด้านลักษณะของงาน ปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนหรือค่าจ้าง ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสถานภาพของงานหรือตำแหน่ง ด้านสภาพความเป็นอยู่

**พนักงาน** หมายถึง บุคลากรตั้งแต่ระดับผู้จัดการฝ่ายถึงระดับปฏิบัติการของ โรงแรมริเวอร์ จังหวัดนครปฐม จำนวน 141 คน