

ชื่อ เรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัด เชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นางสาวศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ :

อาจารย์เนทนา คำนวน

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์รัชนี้ ตียพันธ์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเจือย

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง "ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัด เชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงาน โรงแรม ในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน
2. เพื่อศึกษาถึงลำดับความพึงพอใจของพนักงาน โรงแรม ในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมของพนักงาน โรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ จำนวน 275 ตัวอย่าง จากโรงแรม 14 แห่ง ที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 150 ห้องขึ้นไป ในจังหวัด เชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/PC+ โดยสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบอันดับ ที่ของเคนดอลล์ (Kendall's rank correlation coefficient)

จากการศึกษาความพึงพอใจในงาน ได้แยกปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานเป็น 12 ปัจจัย ตามทฤษฎีของ เฮอริชเบอร์ก (Herzberg) ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและเติบโต นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน ผลตอบแทน ความมั่นคง และชีวิตส่วนตัว

สรุปผล ได้ดังนี้

1. พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมาก ในปัจจัย ความสำเร็จในการทำงาน, ความรับผิดชอบ, การบังคับบัญชา, ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว และมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจัยความก้าวหน้าและเติบโต, ผลตอบแทน และความมั่นคง ส่วนปัจจัยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจปานกลางคือ การได้รับการยอมรับ, ลักษณะของงานที่ทำ, นโยบายและการบริหารงาน และสภาพการทำงาน

2. ลำดับความพึงพอใจในปัจจัย 12 ด้านจากมากไปหาน้อย ของพนักงานระดับบริหารเป็นดังนี้ 1.ความรับผิดชอบ 2.ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน 3.ความสำเร็จในการทำงาน 4.ชีวิตส่วนตัว 5.การบังคับบัญชา 6.ลักษณะของงานที่ทำ 7.สภาพการทำงาน 8.นโยบายและการบริหารงาน 9.การได้รับการยอมรับ 10.ความก้าวหน้าและเติบโต 11.ความมั่นคง 12.ผลตอบแทน

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ มีลำดับความพึงพอใจในปัจจัยทั้ง 12 ด้าน สอดคล้องกับพนักงานระดับบริหาร จะต่างกันเฉพาะลำดับที่ 3,4 และ 5 ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางด้านการบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ

3. พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมปานกลาง

Independent Study Title Hotel Employees' Job Satisfaction
in Chiang Mai Province.

Author Miss Sirijan Chuasuwan

M.B.A. Business Administration

Examining Committee :

Lecturer Nantana kumnuan Chairman

Assoc.Prof. Rajanee Tiyaapun Member

Assis.Prof. Dararatana Boonchaliew Member

Abstract

The independent study of "Hotel Employees' Job Satisfaction in Chiang Mai Province" had following objectives :

1. To study the satisfaction of hotel employees in management level and operating level according to the factors related to working.
2. To study the rank of hotel employees' satisfaction in management level and operating level according to the factors related to working.
3. To study the overall job satisfaction of hotel employees in management level and operating level.

The sample included 275 hotel employees in management level and operating level from 14 hotels in Chiang Mai Province, each one larger than 150 rooms. The device used for data collection was questionnaires. The data was analyzed by SPSS/PC+ microcomputer

program. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and Kendall's rank correlation coefficient.

The study of job satisfaction separated in 12 factors related to working based on Herzberg's Theory which were achievement, recognition, work itself, responsibility, advancement and growth, company policy and administration, supervision, interpersonal relations, work conditions, compensation, security and personal life.

The results were as follow :

1. Hotel employees in management level and operating level had high satisfaction in the factors of achievement, responsibility, supervision, interpersonal relations and personal life. They had morderate satisfaction in the factors of advancement and growth, compensation and security. The factors that management level employees had high satisfaction but operating level employees had moderate satisfaction were recognition, work itself, company policy and administration, and work conditions.

2. The rank of employees' satisfaction in management level of 12 factors were as follows : 1.responsibility 2.interpersonal relations 3.achievement 4.personal life 5.supervision 6.work itself 7.work conditions 8.company policy and administration 9.recognition 10.advancement and growth 11.security 12.compensation.

The rank of employees' satisfaction in operating level of 12 factors was similar to the rank of management level. However, there were difference in the third, fourth and fifth ranks which were supervision, achievement and personal life respectively.

3. The management level employees had high overall job satisfaction but the operating level employees had moderate overall job satisfaction.