

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการขยายตัวของการท่องเที่ยวโดยตรง เนื่องจากโรงแรมเป็นสถานที่พักค้างแรมของนักท่องเที่ยว ซึ่งเดินทางเข้ามาสู่จุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยว โรงแรมที่มีบริการดี มีมาตรฐานสูง ย่อมดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ธุรกิจโรงแรมจึงสามารถทำรายได้ให้แก่ประเทศเป็นจำนวนไม่น้อยในปีหนึ่ง ๆ (ชิตจันทร์ หังสสุต 2527 : 109) โดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นเมืองที่อุดมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรทางการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว ความงามตามธรรมชาติ ศิลปกรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ และขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิมแบบล้านนาไทย ตลอดจนหัวใจไมตรีของชาวเชียงใหม่เป็นสิ่งที่ดึงดูดและประทับใจแก่ผู้มาเยือนยิ่ง ทั้งนี้ จะเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2532 มีประมาณ 2,270,400 คน เพิ่มขึ้นจากปี 2531 ประมาณร้อยละ 12 (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ 2534 : 13) ในปี 2533 มีประมาณ 2,452,032 คน เพิ่มขึ้นจากปี 2532 ประมาณร้อยละ 8 (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ 2534 : 53)

จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งทำรายได้ให้แก่ท้องถิ่นอย่างมหาศาลและก่อให้เกิดการจ้างงานอย่างมาก ทำให้ธุรกิจด้านที่พักและโรงแรมมีการขยายตัวเพิ่มจำนวนขึ้นค่อนข้างรวดเร็ว จากเดิมในปี 2526 มีผู้ประกอบการในด้านนี้ 126 ราย ปี 2530 เพิ่มขึ้นเป็น 181 ราย (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ 2531 : 65) และในปี 2532 มีที่พักทั้งสิ้น 236 แห่ง (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ 2534 : 177) นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงกิจการภายใน และก่อสร้างโรงแรมขึ้นหนึ่งขึ้นหลายแห่ง ดังเช่น การลงทุนในปี 2533 ซึ่งกิจการที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนร้อยละ 80 เป็นกิจการประเภทโรงแรม รีสอร์ทและเกสต์เฮาส์ อีกทั้งมีการปรับปรุงและต่อเติมกิจการที่ได้ทำการอยู่แล้ว (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ 2534 : 54) ภาวะการดังกล่าวทำให้ธุรกิจในด้านนี้มีการแข่งขันกันสูง และมีความต้องการแรงงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งความต้องการแรงงานมีเพิ่มมากขึ้นในทุกระดับ ตั้งแต่แรงงานไร้ฝีมือ ไปจนถึงผู้บริหาร ขณะที่อุปทาน

แรงงานไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ทันที แรงงานในท้องถิ่นมีจำนวนไม่เพียงพอ และแรงงานระดับเทคนิคและวิชาชีพ ต้องใช้เวลาและเงินลงทุนอย่างมากในการผลิตให้ทันกับความต้องการ เมื่อประกอบกับพื้นฐานโครงสร้างการศึกษาในประเทศ และการเข้าสู่ตลาดแรงงานที่บางสาขาไม่ตรงกับสาขาวิชาที่สำเร็จมา ทำให้ปริมาณและคุณภาพแรงงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงเกิดภาวะการขาดแคลนแรงงานและมีการแย่งคนทำงาน รวมทั้งการโยกย้ายงานเพิ่มมากขึ้น แรงงานจึงมีโอกาสเลือกงานและต่อรองค่าจ้างได้มากขึ้น โดยเฉพาะกิจการโรงแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร ฯลฯ (สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงใหม่ 2535 : 14)

เนื่องจากธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่ต้องการพนักงานจำนวนมากในการดำเนินงาน คนจึงเป็นปัจจัยสำคัญ และจากปัญหาการขาดแคลนแรงงาน, การเข้า-ออกของพนักงานโรงแรมในปัจจุบัน มีผลกระทบต่อการค้าบริการโรงแรมอย่างยิ่ง พงษ์จันทร์ วรณวิจิตร (2534 : 1-2) ได้กล่าวถึงความสำคัญของคนในองค์การ ซึ่งเป็นที่ยอมรับในทุกองค์การว่า คนหรือมนุษย์ เป็นทรัพยากรบุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์การจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ขึ้นอยู่กับ มนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และปฏิบัติงาน ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่ามนุษย์เป็นตัวชี้ขาดความสำเร็จขององค์การ องค์ประกอบที่สำคัญจึงอยู่ที่ว่ามนุษย์ที่เรามีอยู่นั้นมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด และโดยปกติแล้ว คุณภาพของมนุษย์จะมุ่งประเด็นไปที่ ความสามารถในการทำงานให้แล้วเสร็จด้วยความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษากันมาก ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การ มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ หากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นผลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัย ได้อีกด้วย นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ ดังนั้นหน่วยงานที่เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลาแล้ว ก็จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงานและองค์การก็จะมีความมั่นคง (ปรียานร วงศ์อนันตรโรจน์ 2521 : 125)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งศึกษาถึงสภาพความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความรู้สึก ทศคติของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ซึ่งจะ เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการบริหารบุคคล ในการวางแผนจุดใจพนักงานและเป็นแนวทางแก้ไขข้อบกพร่อง ด้านการขาดแคลน และการเข้า-ออกของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงาน โรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน
2. เพื่อศึกษาถึงลำดับความพึงพอใจของพนักงาน โรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมของพนักงาน โรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงาน โรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน
2. ทำให้ทราบถึงลำดับความพึงพอใจของพนักงาน โรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน
3. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมของพนักงาน โรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ
4. เพื่อเป็นข้อมูลให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง นำไปพิจารณาประกอบการบริหารงานบุคคลของ โรงแรม
5. เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาและเป็นแนวทางในการทำวิจัยทางการบริหารงานบุคคลแก่ผู้สนใจศึกษาทั่วไป