

บทที่ 5

บทสรุป

5.1 สรุปผลการวิจัย

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน
2. เพื่อศึกษาถึงลำดับความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมของพนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 150 ห้องขึ้นไป ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีอยู่ 14 แห่ง จำนวน 275 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นพนักงานระดับบริหาร 76 ตัวอย่าง พนักงานระดับปฏิบัติการ 199 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/PC+ โดยสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบอันดับที่ของเคนดอลล์ (Kendall's rank correlation coefficient)

จากการศึกษาความพึงพอใจในงาน ได้แยกปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานเป็น 12 ปัจจัย ตามทฤษฎีของ Herzberg ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน ผลตอบแทน ความมั่นคง และชีวิตส่วนตัว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. พนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างระดับบริหาร เป็นชายมากกว่าหญิงเล็กน้อย มีอายุในช่วง 30-34 ปีมากกว่าช่วงอื่น ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป ระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-3 ปี และมีรายได้ต่อเดือนในช่วง 5,001-7,000 บาท มากกว่าช่วงอื่น
2. พนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างระดับปฏิบัติการ เป็นชายและหญิงใกล้เคียงกัน มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มากกว่าช่วงอื่น ส่วนใหญ่ยังเป็นโสด การศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับ ม.6 หรือหรือ ปวช.หรือเทียบเท่า ระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-3ปี และมีรายได้ต่อเดือนในช่วง 3,001-5,000 บาท มากกว่าช่วงอื่น

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงาน

พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจมากและปานกลางในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงาน ดังนี้ พนักงานระดับบริหารและปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากในปัจจุบัน ความรับผิดชอบ, ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน, การบังคับบัญชา, ความสำเร็จในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว พนักงานทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจุบันความก้าวหน้าและเติบโต, ความมั่นคง และผลตอบแทน ส่วนปัจจัยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าและเติบโต นโยบายและการบริหารงาน และสภาพการทำงาน

ส่วนที่ 3 ลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงาน 12 ด้าน

ลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงานทั้ง 12 ด้าน ของพนักงานโรงแรมระดับบริหาร เป็นดังนี้ 1.ความรับผิดชอบ 2.ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน 3.ความสำเร็จในการทำงาน 4.ชีวิตส่วนตัว 5.การบังคับบัญชา 6.ลักษณะของงานที่ทำ 7.สภาพการทำงาน 8.นโยบายและการบริหารงาน 9.การได้รับการยอมรับ 10.ความก้าวหน้าและเติบโต 11.ความมั่นคง 12.ผลตอบแทน

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการก็มีลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงานสอดคล้องกับพนักงานระดับบริหาร จะต่างกันเฉพาะลำดับที่ 3, 4 และ 5 ซึ่งได้แก่ปัจจัยการบังคับบัญชา, ความสำเร็จในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวม

พนักงานโรงแรมระดับบริหารมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมาก ส่วนพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมปานกลาง

ส่วนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

1. พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในปัจจุบัน ความสำเร็จในการทำงาน, การได้รับการยอมรับ, ความรับผิดชอบ, ความก้าวหน้าและเติบโต, นโยบายและการบริหารงาน, ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน, สภาพการทำงาน, ผลตอบแทน, ความมั่นคง และชีวิตส่วนตัว แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในปัจจุบันเหล่านี้มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ยกเว้นปัจจัยด้านการบังคับบัญชาที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. ลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันทั้ง 12 ปัจจัยของพนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความสอดคล้องกันมาก ยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากปัจจัยที่เป็นเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ Herzberg 12 ปัจจัย ทำให้ทราบว่าพนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจในปัจจุบันต่าง ๆ ในระดับปานกลางและมาก ซึ่งปัจจัยที่มีความพึงพอใจปานกลางนี้ ทางโรงแรมควรให้ความสนใจที่จะตอบสนอง

ความต้องการ ให้เกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น เพราะถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานมาก ก็จะส่งผลดีต่อองค์การ

จากทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (ธงชัย สันติวงษ์ : 404-406) กล่าวถึงปัจจัย 2 กลุ่ม ที่สัมพันธ์กับความรู้สึกพอใจและไม่พอใจในงาน คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ถ้าหากได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ซึ่งปัจจัยกลุ่มนี้ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและเติบโต ซึ่งจากผลการวิจัยนี้ พบว่า พนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากในปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจัยความก้าวหน้าและเติบโต ส่วนปัจจัยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจปานกลาง คือ การได้รับการยอมรับ และลักษณะของงานที่ทำ จะเห็นว่าพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยกลุ่มนี้ ปานกลางและมาก ถ้าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจปานกลางนี้ ได้รับการตอบสนองมากขึ้น ก็จะช่วยจูงใจพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุหรือปัจจัยที่ให้บริการรักษาจิตใจ (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่ช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ แต่ไม่สามารถใช้สร้าง ความพอใจในงานได้ ดังนั้น ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองในปัจจัยนี้ไม่เพียงพอ ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานได้ แต่ถ้าได้รับการตอบสนองที่เพียงพอก็จะช่วยขจัดความไม่พอใจในงานได้ ปัจจัยกลุ่มนี้ได้แก่นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน ผลตอบแทน ความมั่นคง และชีวิตส่วนตัว ซึ่งจากผลการวิจัยนี้ พบว่าพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากในปัจจัย การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว และมีความพึงพอใจปานกลางใน ผลตอบแทน และความมั่นคง ส่วนปัจจัยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจปานกลาง คือ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่พนักงานพึงพอใจปานกลางนี้หาก ได้รับการตอบสนองให้พึงพอใจมากขึ้น ก็ช่วยขจัดความไม่พอใจในงานได้

นอกจากนี้ จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในปัจจัยด้านต่าง ๆ ของพนักงานโรงแรมทั้ง 2 กลุ่ม จะพบว่า พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมากกว่าระดับปฏิบัติการในแทบทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยการบังคับบัญชาที่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และพนักงาน

ทั้ง 2 กลุ่มมีลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันสอดคล้องกันมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ David C. McClelland และ J.W. Atkinson (ชงชัย สันติวงษ์ 2530 : 392-394) ที่ว่า มนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน แต่มีขนาดมากน้อยแตกต่างกัน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าปัจจัยที่พนักงานทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจในอันดับท้าย ๆ ได้แก่ ปัจจัยความก้าวหน้าและเติบโต, ความมั่นคง และผลตอบแทนแสดงว่าพนักงานมีความต้องการในปัจจุบันเหล่านี้ แต่องค์การยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ERG ของ Alderfer (ชงชัย สันติวงษ์ 2530 : 390-391) ที่กล่าวถึงความต้องการที่ได้รับการตอบสนองว่า หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีสูง เช่นถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไป ความต้องการเงินเดือนก็จะมีสูง นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของเบญจวรรณ บุญใจเพชร ในเรื่องการเข้าร่วมแรงงานสตรีในอุตสาหกรรมโรงแรม : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดเชียงใหม่ ที่ว่าพนักงานจำนวนมากคิดที่จะเปลี่ยนงาน โดยให้เหตุผลว่าการทำงานในโรงแรมไม่มั่นคงและมีรายได้น้อย

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานจะมีความพึงพอใจในปัจจุบันต่าง ๆ ปานกลางและมาก แต่พบว่ายังมีพนักงานส่วนหนึ่งที่ยังมีความพึงพอใจน้อยและต้องการให้องค์กรปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. พนักงานระดับบริหาร ต้องการให้องค์กรปรับปรุงในเรื่อง

- หลักเกณฑ์การประเมินผลงาน การพิจารณาเพิ่มเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง
- เพิ่มสวัสดิการให้แก่พนักงาน
- อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการทำงานให้พร้อมอย่างเพียงพอ
- ให้มีการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ โดยการจัดฝึกอบรม ดึงคนนอกสถานที่
- ความเป็นธรรม ในการพิจารณา เรื่องราวเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน
- สร้างความรัก สามัคคี ความจงรักภักดีต่อองค์กร
- ให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

2. พนักงานระดับปฏิบัติการ ต้องการให้องค์กรปรับปรุงในเรื่อง

- อัตราเงินเดือน และการปรับเพิ่มเงินเดือน
- สวัสดิการ ควรจัดใหม่เพิ่มขึ้น เช่น อาหารกลางวัน มียาหรือห้องรักษาพยาบาล น้ำดื่ม ห้องน้ำ
- เปิดโอกาสพนักงานแสดงความคิดเห็นได้มากขึ้น
- ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา
- ให้ความสำคัญและเข้าใจพนักงาน
- ปรับปรุงระบบการทำงานให้คล่องตัวขึ้น
- บรรยากาศการทำงาน
- ความร่วมมือในการทำงาน
- ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น เช่น ลิฟท์ ห้องน้ำ น้ำดื่ม
- เพิ่มอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเปลี่ยนแปลงในส่วนที่ล้าสมัย
- จัดสรรกำลังคนให้เหมาะสมกับงาน
- ความมั่นคงในตำแหน่งงาน

5.4 ข้อเสนอแนะ

ทางโรงแรมควรให้ความสำคัญแก่ความพึงพอใจในงานของพนักงาน เพราะถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะส่งผลดีต่อความสำเร็จขององค์กร และจากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะสำหรับทางโรงแรมดังนี้

1. ควรเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยเฉพาะระดับปฏิบัติการให้เพิ่มมากขึ้น ในเรื่องของรายได้, การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ, ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, สวัสดิการ, บรรยากาศในการทำงาน, ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เป็นต้น
2. ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่พนักงานทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีลำดับความพึงพอใจท้าย ๆ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยความก้าวหน้าและเติบโต, ความมั่นคง และผลตอบแทน

3. แนวทางการจูงใจ

- 3.1 กำหนดเงื่อนไขของการจูงใจไว้ และแจ้งให้พนักงานทราบถึงทางที่ เขาจะได้รับการตอบสนองในสิ่งต่างๆ นั้นว่าจะ ได้มาเมื่อเป้าหมาย หมายขององค์การบรรลุผลด้วย
- 3.2 ใ้หม้การประชมเพื่อเปิด โอกาสให้พนักงาน ได้แสดงและแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีส่วนรวมในการ ทำงานมากขึ้นและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
- 3.3 จัดฝึกอบรม ด้งานนอกสถานที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามี โอกาสก้าวหน้าเติบโตในงาน
- 3.4 จัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การแข่งขันกีฬา โดยให้พนักงาน ในองค์การ ได้มีส่วนร่วม และสนิทสนมกันมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความรัก ความสามัคคี และเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างพนักงานกับองค์การ และระหว่างพนักงานด้วยกัน
- 3.5 การเพิ่มพูนเนื้อหาของงาน ให้มีคุณค่า มีความสำคัญ รวมทั้งปรับปรุงใน ให้มีความคล่องตัวในทางปฏิบัติ โดยให้พนักงานมีส่วนในการปรับปรุง งานที่รับผิดชอบ
- 3.6 พัฒนาโครงสร้างการจ่ายผลตอบแทน ให้เกิดแรงจูงใจโดย
 - ให้รางวัลแก่พนักงานที่มีความตั้งใจทำงาน มีผลงานดีเด่น ไม่ขาดงาน
 - เกณฑ์การพิจารณาขึ้นเงินเดือน ควรใช้การประเมินผลงาน ความ สามารถ ความรับผิดชอบ ประกอบการพิจารณา
 - สสำรวจค่าจ้างในท้องถิ่น เพื่อช่วยกำหนดระดับเงินเดือน ค่าจ้างให้ ยุติธรรมและเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน
 - สวัสดิการ ควรมีเพิ่มขึ้นให้เหมาะสมกับพนักงาน เช่นพนักงาน ระดับปฏิบัติการที่มีรายได้น้อยต้องการ อาหารกลางวัน ชุดฟอร์ม และบริการพื้นฐานต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องพยาบาล ลิฟท์ น้ำดื่ม