

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
โซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวจรรยา ไชคสุชาติ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
กุมภาพันธ์ 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.31422

9148ค

8-3

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
โซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวจรรยา ไชคสุชาติ

23 เม.ย. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

กุมภาพันธ์ 2546

จรรยา โชคสุชาติ.(2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ผู้ควบคุม : รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับงาน ฝ่ายงาน อายุ และเงินเดือน และเพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี 2545 ในฝ่ายต่าง ๆ รวม 4 ฝ่ายดังนี้ คือ ฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายซ่อมบำรุง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น และการสุ่มอย่างมีระบบ โดยใช้เกณฑ์ 80 เปอร์เซนต์ จากจำนวนประชากรทั้งหมด 392 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 314 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานที่มีระดับงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. พนักงานที่ได้รับเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

8. พนักงานมีปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การมอบหมายงานขาดการสั่งการที่ดี ไม่เป็นไปตามสายงาน และไม่มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน และควรมีการปรับฐานเงินเดือนขั้นต่ำให้สูงกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

**A STUDY OF HOTEL PERSONNEL'S SATISFACTION REGARDING
THEIR WORKING ENVIRONMENT AT SOFTEL CENTRAL HUA HIN RESORT
PRACHUABKIRIKHAN PROVINCE**

AN ABSTRACT

BY

MS. CHANYA CHOKSUCHART

Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master of
Education degree in Business Education
At Srinakharinwirot University
February 2003

Chanya Choksuchart. (2003). *A study of hotel personnel's satisfaction regarding their working environment at Sofitel Central Hua Hin Resort, Prachuabkirikhan Province*. Master Project, M.E.d. (Business Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Assoc. Prof. Suwat Watanawong,

The purposes of this research was a study of hotel personnel's satisfaction regarding their working environment at Sofitel Central Hua Hin Resort Prachuabkirikhan Province in 5 aspects: nature of work, remuneration, interpersonal relation with peers, authority and working progression; to compare the personnel's satisfaction regarding their working environment at Sofitel Central Hua Hin Resort, Prachuabkirikhan Province as classified by sex, job duration, level, division, age and salary; and to find problem and suggest about the job satisfaction of employees. The population used in this research is Sofitel Central Hua Hin Resort's employees who are classified into following division: Administration division, Room division, Food & Beverage division and Maintenance division. The sample used in this research was the employee's of Sofitel Central Hua Hin Resort, Prachuabkirikhan province year 2002 randomly chosen at 80 percent (314) from total of employees (392) by using stratified random sampling. The tool used for collecting data was the five rating scale questionnaires. The statistics used for this analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and one way analysis of variance.

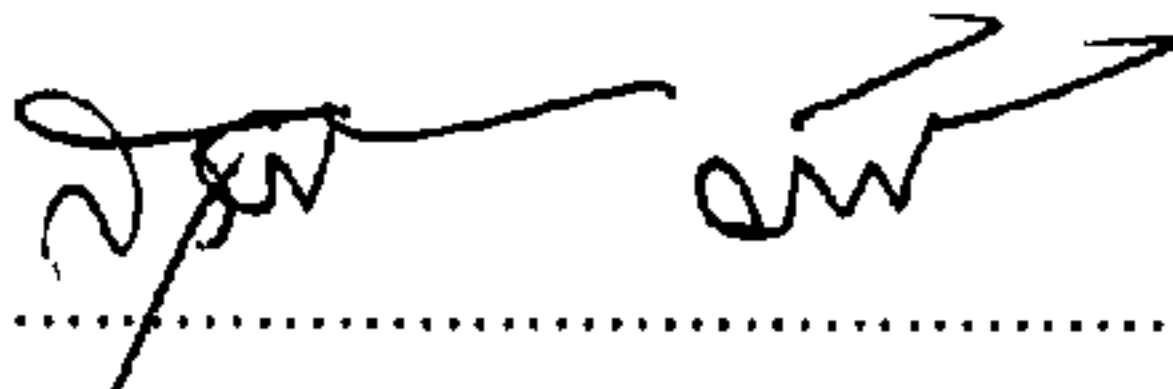
The results has shown:

1. The employees had job satisfaction as a whole at a moderate level when consideration by aspect was found: nature of work, interpersonal relations with peers and authority at a high level and remuneration and working progression at a moderate level.
2. The employee of different sex had job satisfaction as a whole and in each aspect with no statistically significant difference.
3. The employee with different job duration had job satisfaction as a whole with no statistically significant difference when consideration by aspect was found: the employees had job satisfaction the remuneration had statistically significant difference of .01 and the others had no statistically significant difference.
4. The employee with different level had job satisfaction as a whole and in each aspect with no statistically significant difference.

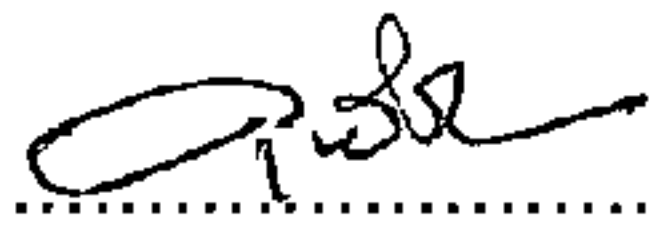
5. The employee with different division had job satisfaction as a whole with a statistically significant difference of .01 when consideration by aspect was found : the employees had job satisfaction the remuneration, the authority, working progression had statistically significant difference of .01 and the others had no statistically significant difference.
6. The employees with different ages had job satisfaction as a whole and in each aspect with no statistically significant difference.
7. The employees with different salary had job satisfaction as a whole with statistically significant difference of .01 when consideration by aspect was found : the employees had job satisfaction the remuneration was statistically significant of .05 and the interpersonal relation with peers had a statistically significant difference of .01 and the others were no statistically significant difference.
8. The employees having problems and additional suggestions concerning working satisfaction those are misleading of work delegation, failing to follow organization because of unclear direction and proper planning. The suggestion made is to adjust the based salary to be higher than what is existing.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

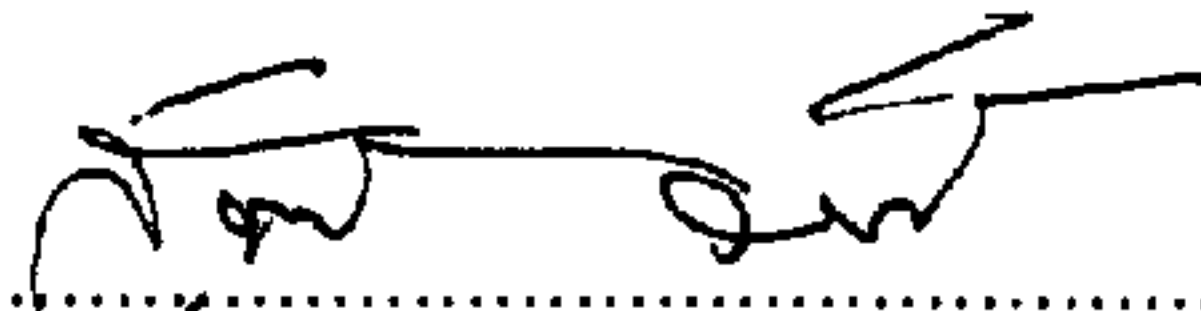
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

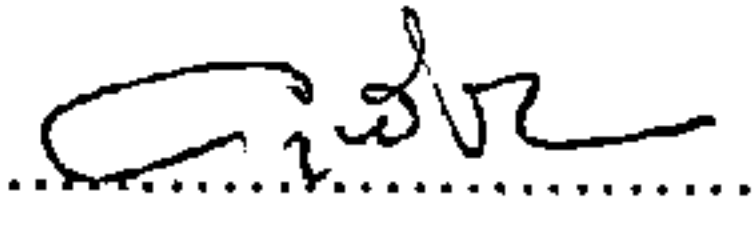

.....
(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

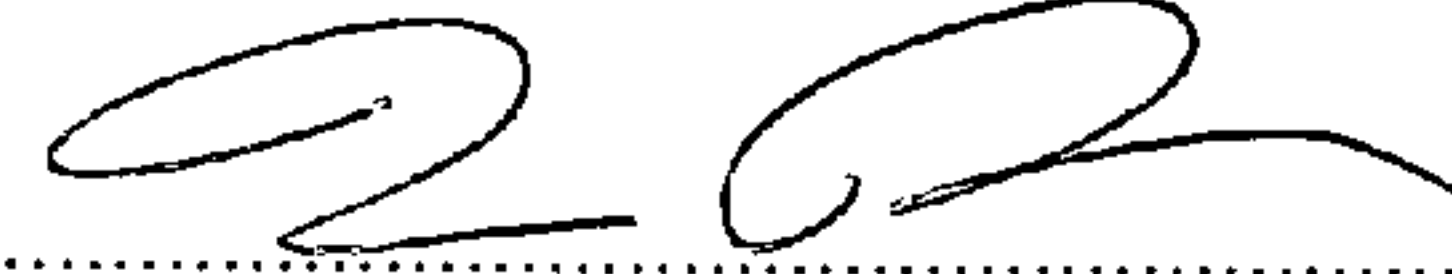
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

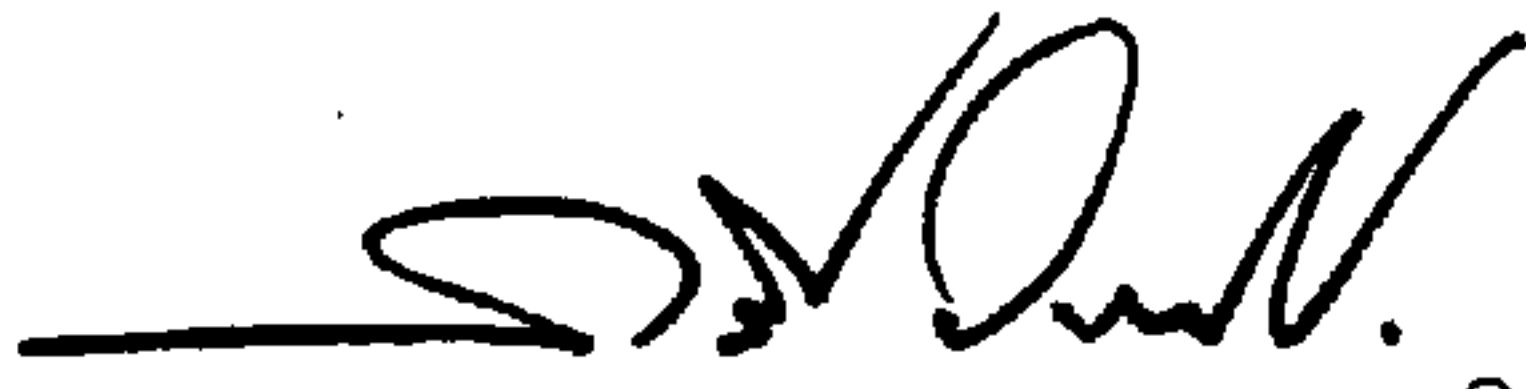
คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)
วันที่..27...เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างยิ่ง จาก รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ ประธานควบคุมสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย และรองศาสตราจารย์ ดร. บุญเชิด ภิญโญนนท์พงษ์ กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติมที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การอบรม สั่งสอน และประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งได้ให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณฉวีวรรณ แสนเรือง คุณนภสร ศิริภักดี และอาจารย์บุปผา วงษ์พันธุ์ทา ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหาร และพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท ทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณชุมพล ไชคสุชาติ และสมาชิกครอบครัว “ ไชคสุชาติ ” ทุกท่าน คุณนวล พุ่มพวง คุณศักร์สรณ์ ศิริพรรุ่งเรือง คุณประทีป นิลประเสริฐ ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ประโยชน์ และคุณค่าที่เกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณของบิดามารดา ครู อาจารย์ ที่ได้ให้กำลังใจ และถ่ายทอดวิชาความรู้แก่ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษา

จรรยา ไชคสุชาติ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	3
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	8
ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	10
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	11
ประวัติและแผนภูมิโครงสร้างฝ่ายงาน ของโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท	22
นโยบายทั่วไปและกฎ ระเบียบข้อบังคับ ของโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท ...	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	46
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	47
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	86
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	86
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	86
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	86
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	87
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
อภิปรายผล.....	93
ข้อเสนอแนะ.....	99
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก.....	103
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	104
ภาคผนวก ข. หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	112

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน โดยรวมและรายด้าน.....	58
3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานด้านลักษณะงาน โดยรวมและรายข้อ.....	59
4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานด้านค่าตอบแทน โดยรวมและรายข้อ.....	60
5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายข้อ.....	61
6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานด้านการบังคับบัญชาโดยรวมและรายข้อ.....	62
7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ.....	64
8 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยรวม และรายด้าน.....	65
9 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน.....	66
10 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระดับงาน โดย รวมและรายด้าน.....	67
11 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน จำแนกตามฝ่ายงาน โดยรวมและรายด้าน.....	68
12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามฝ่ายงาน โดย รวมและรายด้าน.....	69
13 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานด้านค่าตอบแทน จำแนกตามฝ่ายงาน.....	71
14 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามฝ่ายงาน.....	72
15 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามฝ่ายงาน.....	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามฝ่ายงาน.....	74
17 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	75
18 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	76
19 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเงินเดือน โดยรวมและรายด้าน.....	77
20 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเงินเดือน โดยรวมและรายด้าน.....	78
21 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านค่าตอบแทน จำแนกตามเงินเดือน.....	80
22 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกเงินเดือน.....	81
23 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามเงินเดือน.....	82
24 ปัญหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	83
25 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	85

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในการบริหารองค์กร ปัจจัยที่ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ที่ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ หรือทรัพยากรทางการบริหารนั้นเอง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวข้างต้น คนจัดว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานขององค์กร เพราะคนมีชีวิตจิตใจและเป็นผู้ใช้ปัจจัยอื่น ๆ ในการบริหารงาน และที่สำคัญคือ คน เป็นทรัพยากรที่ยิ่งใช้ยิ่งเพิ่มคุณค่าในตนเอง (สุพรรณิ รอดบุญธรรม. 2538 : 1) ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงต้องคำนึงถึงหลักของการนำทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยต้องยึดหลักการแบ่งงานกันทำตามความเหมาะสม คือมีการจัดสรรงานตามความรู้ ความสามารถ และตามความถนัดของแต่ละบุคคล โดยยึดหลัก “ Put the right man on the right job ” เพื่อให้บุคคลนั้นเกิดความสุขและความพึงพอใจกับการทำงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลได้

ขวัญและกำลังใจถือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ที่ผู้บริหารในปัจจุบันต้องคำนึงถึง เพราะขวัญและกำลังใจ มีส่วนช่วยให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ และเกิดความราบรื่น การสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรนั้นอาจสร้างได้ในหลายวิธี ซึ่งอาจใช้ทั้งการสนองตอบด้วยวัตถุที่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจ หรือการตอบสนองทางด้านจิตใจ การตอบสนองดังกล่าวจะช่วยสร้างความสุขในการทำงานให้เกิดขึ้นได้ (อุทัยวรรณ อัครวุฒิ. 2540 : 11)

การที่พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารองค์กรจะต้องคำนึงถึงสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสำคัญ หากพนักงานได้รับการตอบสนองที่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกไม่มั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ไม่พยายามต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ และร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงาน แต่หากพนักงานได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม ถูกต้อง ก็จะเป็นการโน้มน้าวให้เขามีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรต่อไป (นเรศ ภูโคกสูง. 2541 : 35)

จะเห็นได้ว่า ในองค์กรใด ๆ ก็ตาม การจะประสบความสำเร็จหรือเจริญก้าวหน้าได้ต้องประกอบด้วยเงื่อนไขและองค์ประกอบ 2 ประการคือ ระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และบุคลากรในองค์กรนั้นมีความพึงพอใจสูง (อนุสรณ์ ทองสำราญ. 2541 : 6) ซึ่งทั้ง 2 องค์ประกอบนั้นถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรทุกองค์กร ในส่วนของการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพนั้นถือเป็น

ปัจจัยภายในที่ผู้บริหารองค์กรต้องเป็นผู้จัดกระบวนการต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ไม่ยากนัก หากผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ดีพอ แต่ในส่วนของการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคนในองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ถนัดนัก เพราะความต้องการของบุคลากรแต่ละคน จะมีความแตกต่างกันตามสถานภาพของบุคคลนั้น ๆ แต่ในขณะเดียวกัน ความก้าวหน้าหรือการพัฒนาองค์กรให้ได้รับความสำเร็จสูงสุด ก็มาจากประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร

ความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ จึงถือเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารควรต้องคำนึงถึง และหาทางสนองตอบความต้องการนั้น ซึ่งความพึงพอใจของพนักงาน เราอาจสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมา เช่น ร่าเริงแจ่มใส มีความกระตือรือร้น มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ เป็นต้น แต่ในความเป็นจริงนั้นเป็นการยากที่ผู้บริหารจะสามารถกำหนดนโยบายเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานทั้งหมดได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไปตามสถานภาพของตนเอง แต่หากองค์กรไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กรได้ก็อาจทำให้เขาเกิดความไม่พึงพอใจ เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ไม่สนใจในงาน และขาดความรับผิดชอบ ซึ่งมูลเหตุเหล่านี้ จะก่อให้เกิดปัญหาใหญ่ หรือปัญหาอื่น ๆ ตามมาก็ได้ (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. 2541 : 1-2)

โซฟีเทลเช็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นองค์กรหนึ่งที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กรในทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งทางโซฟีเทลเช็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท ได้ตระหนักอยู่เสมอว่า ความพึงพอใจของพนักงานจะก่อให้เกิดความสำเร็จสูงสุดให้กับองค์กรได้ ดังนั้น การศึกษาถึงปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของพนักงานจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจและควรจะศึกษาค้นคว้า เพื่อจะได้นำผลการศึกษาค้นคว้าไปปรับปรุงกระบวนการในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร และพัฒนาวิธีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามตัวแปรด้านภูมิหลัง ได้แก่ เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับงาน ฝ่ายงาน อายุ เงินเดือน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนา ปรับปรุง การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ให้พนักงานมีความกระตือรือร้น ที่จะนำความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่ มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี 2545 ในฝ่ายต่าง ๆ รวม 4 ฝ่าย ดังนี้ คือ ฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน จำนวน 72 คน ฝ่ายห้องพัก จำนวน 119 คน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 144 คน ฝ่ายซ่อมบำรุง จำนวน 57 คน รวมทั้งสิ้น 392 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยใช้เกณฑ์ 80 เปอร์เซนต์ (เศษปัดให้เป็นจำนวนเต็ม) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 392 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 314 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

2.1.1 เพศ

2.1.1.1 หญิง

2.1.1.2 ชาย

2.1.2 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2.1.2.1 ต่ำกว่า 5 ปี

2.1.2.2 ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

2.1.3 ระดับงาน

2.1.3.1 ระดับบริหาร

2.1.3.2 ระดับปฏิบัติการ

2.1.4 ฝ่ายงาน

2.1.4.1 ฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน

2.1.4.2 ฝ่ายห้องพัก

2.1.4.3 ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

2.1.4.4 ฝ่ายซ่อมบำรุง

2.1.5 อายุ

2.1.5.1 ต่ำกว่า 25 ปี

2.1.5.2 26 ปี – 35 ปี

2.1.5.3 36 ปี ขึ้นไป

2.1.6 เงินเดือน

2.1.6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท

2.1.6.2 5,001 บาท – 10,000 บาท

2.1.6.3 ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โซฟีเทลเซ็นทรัล

หัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกเป็น

2.2.1 ด้านลักษณะงาน

2.2.2 ด้านค่าตอบแทน

2.2.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.2.4 ด้านการบังคับบัญชา

2.2.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและที่ผ่านมาแล้วในอดีต ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

1.1 ลักษณะงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ที่พนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ทปฏิบัติและรับผิดชอบอยู่ ซึ่งเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และสามารถจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

1.2 ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน ผลประโยชน์ตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงความสะดวกในการได้รับบริการด้านอื่น ๆ ที่พนักงานได้รับจากการปฏิบัติงานกับโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท

1.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความเกี่ยวข้องที่พนักงานมีต่อเพื่อนร่วมงานที่ทำงานในแผนกเดียวกัน และแผนกอื่น ๆ ในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ การให้ความร่วมมือ การได้รับการยอมรับ เป็นต้น

1.4 การบังคับบัญชา หมายถึง การมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้พนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท ปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อันได้แก่ การสั่งงาน การสอนงาน การตรวจสอบ การดูแล การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การให้ความยุติธรรม ตลอดจนการให้ความสนใจต่อการพัฒนาของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.5 ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่พนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จะได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น หรือการมีโอกาสศึกษาต่อ ตลอดจนการได้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์

2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานในโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

3. ระดับงาน หมายถึง ระดับขั้นในการปฏิบัติงานของพนักงานในโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งแบ่งได้ 2 ระดับ คือ ระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ

3.1 ระดับบริหาร หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในปี พ.ศ. 2545 ที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบงานในการบริหารงานในฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับการวางแผน กำหนดนโยบาย ควบคุมดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามหน้าที่ เพื่อให้

สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรที่ได้วางไว้ ซึ่งได้แก่พนักงานในตำแหน่ง ผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และหัวหน้างาน

3.2 ระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในปี พ.ศ. 2545 ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ประจำซึ่งกำหนดตามตำแหน่งงาน หรือปฏิบัติงานตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายจากระดับบริหาร เพื่อให้งานสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ ซึ่งได้แก่ พนักงานต้อนรับ ช่างทั่วไป พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานทำสวน พนักงานทำความสะอาด เสมียน เป็นต้น

4. ฝ่ายงาน หมายถึง ส่วนงานที่แบ่งตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

4.1 ฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน หมายถึง ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการวางแผนงานและปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานจัดการการบริหาร งานบัญชี งานจัดซื้อ งานบุคคลและฝึกอบรม งานการตลาด และงานด้านศูนย์สุขภาพ ภายในโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4.2 ฝ่ายห้องพัก หมายถึง ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการให้บริการงานส่วนหน้าและดูแล รับผิดชอบงานเกี่ยวกับห้องพักทั้งหมด ภายในโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

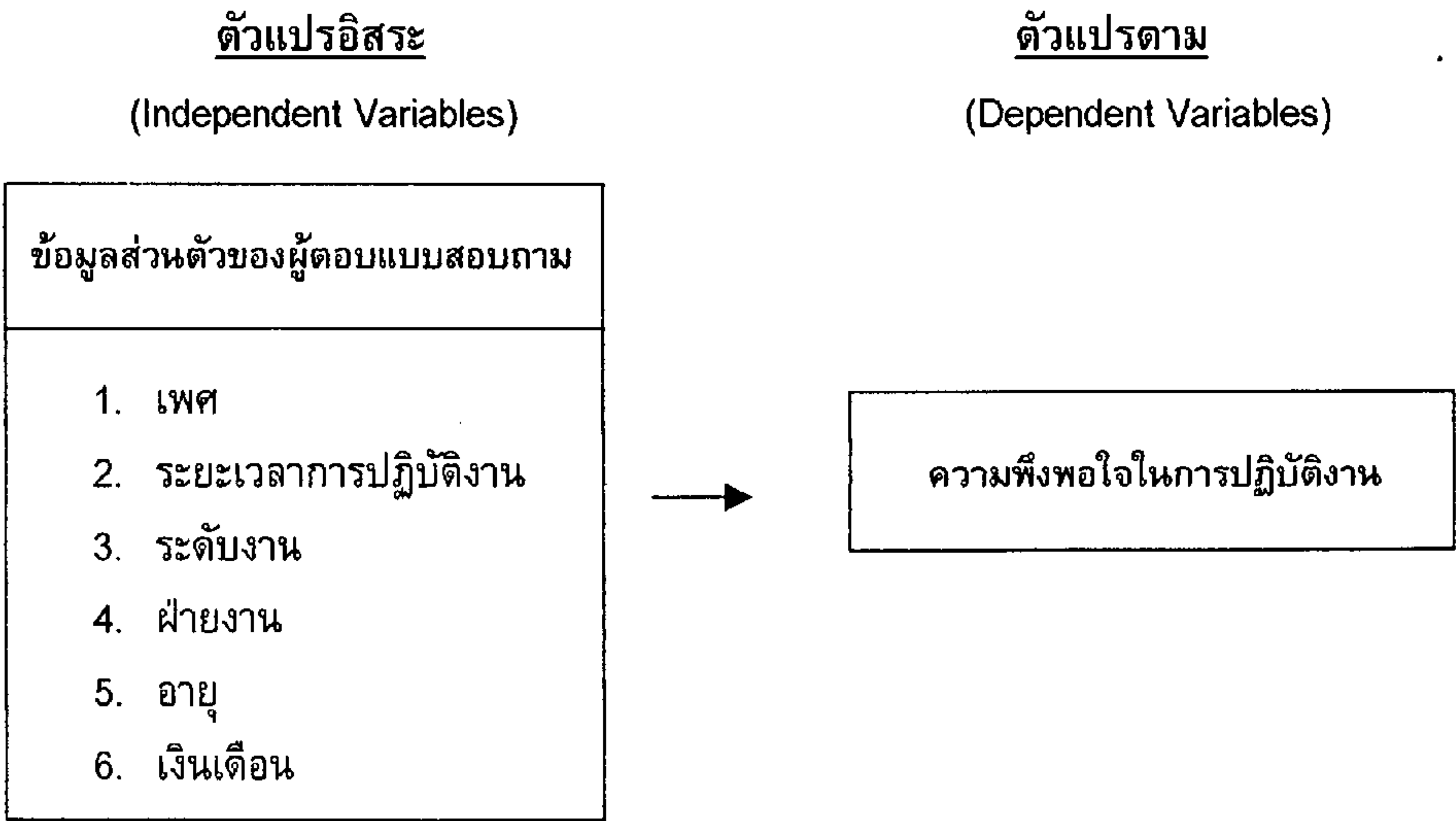
4.3 ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง ส่วนงานที่รับผิดชอบงานด้านการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมด ภายในโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4.4 ฝ่ายซ่อมบำรุง หมายถึง ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการซ่อมแซม และบำรุงรักษา อาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ภายในโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ตลอดเวลา

5. โซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หมายถึง โรงแรมระดับ 5 ดาว ที่ตั้งขึ้นในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งให้บริการด้านที่พักตากอากาศ และอาหาร รวมทั้งบริการ ซึ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ สำหรับแขกผู้เข้าพัก ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้ คือ



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

- พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
- พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
- พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีระดับงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
- พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีฝ่ายงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
- พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
- พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหินรีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอ ตามลำดับดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ประวัติและแผนภูมิโครงสร้างฝ่ายงาน ของโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท
5. นโยบายทั่วไปและกฎ ระเบียบข้อบังคับ ของโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ได้มีนักวิชาการทางการศึกษา ทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

จอมพล พิเศษกุล (2537 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดหมายที่ตั้งไว้ โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น อันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 7) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานใน

ทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่งาน ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลไม่คงที่แน่นอน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้น ผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองต่อความต้องการของบุคคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ถ้าบุคคลใดได้รับการตอบสนองความต้องการมาก เขาจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ซึ่งเป็นผลให้เขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานด้วยความอุตสาหะพยายาม แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้น

สุระ หีบโอสถ (2540 : 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน เกิดความสุขสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ

วรุณ (ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535 : 13; อ้างอิงจาก Vroom. 1964 : 99) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงทัศนคติที่มีต่องาน (Job attitude) และขวัญทางอุตสาหกรรม (Industrial Morale) ซึ่งหมายถึงประสิทธิผลในการทำงานของบุคคล ซึ่งต่างก็มีบทบาทหน้าที่ต่างกันออกไป การมีทัศนคติที่ดีต่องาน (Positive attitude) ก็คือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และถ้ามีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน (Negative - attitude) ก็คือไม่พึงพอใจต่องานนั่นเอง

แอปเปิลไวท์ (รังสรรค์ ถึงสุข. 2537 : 20; อ้างอิงจาก Applewhite.1965 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความสุข ความสุขที่ได้รับจากสภาพที่ทำงาน

ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญ ในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล อาจเกิดจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ถ้าหากบุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ ก็จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดความสุขในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจและสติปัญญาให้กับงานที่ทำอย่างเต็มที่ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากบุคคลมีความรู้สึกไม่ดีต่องานที่ทำ ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ขาดความรับผิดชอบ งานที่ทำก็จะไม่สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นับแต่ได้มีการศึกษาและวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เรียกว่า “Hawthorn Experiment” ของ ยอร์จ เอลตันมาโย (George Elton Mayo) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงผลกระทบต่าง ๆ ที่มีต่องาน ของพนักงานในบริษัทเวสเทอร์น อิเล็คทริก (Western Electric Company) นครชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ในระหว่างปี ค.ศ. 1924-1932 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539 : 27) ทำให้องค์กรต่าง ๆ ได้หันมาให้ความสนใจและความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวางเพราะผลจากการศึกษาและวิจัยของยอร์จ เอลตันมาโย ทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน และ ทุกระดับ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างมาก และในปัจจุบันได้มีผู้นำเอาแนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาศึกษาวิจัยเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาวิจัยทางด้านการบริหารงานบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป็นต้น และในการปฏิบัติงานในองค์กรทั่ว ๆ ไปในปัจจุบัน ก็ยังคงนำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535 : 15; อ้างอิงจากปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

สระ หีบโอสธ. (2540 : 51) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ลักษณะงาน เช่น สถานที่ปฏิบัติงาน ความกดดันต่องาน ความสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ การก่อให้เกิดความคิตรีเริ่มสร้างสรรค์ เป็นต้น
2. ค่าตอบแทน เช่น เงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ สวัสดิการ การอำนวยความสะดวก การเดินทางไปปฏิบัติงาน เป็นต้น
3. เพื่อนร่วมงาน เช่น ความเป็นมิตร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนับถือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นต้น
4. การบังคับบัญชา เช่น การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ระบบการบริหาร การแบ่งงานภายในหน่วยงาน การพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น
5. ความก้าวหน้าของอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนในการศึกษาต่อ การฝึกอบรม ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในสูงขึ้น เป็นต้น

ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้น เกิดความเต็มใจที่จะนำความรู้ ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาสร้างประโยชน์ให้องค์การ ทำให้องค์การมีความเจริญและประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นักบริหารในปัจจุบันยอมรับว่า ความสำเร็จขององค์การนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการที่จะโน้มน้าวจิตใจพนักงาน ให้ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ พลังความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเรื่องแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ เกิดจากแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้น ที่ทำให้เกิดความต้องการ และเกิดการกระทำออกมา การสร้างภาวะที่ก่อให้เกิดการกระตุ้น ให้แสดงพฤติกรรมจะประกอบไปด้วย สิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เข้ามกระทบตัวบุคคลให้เกิดความต้องการ ความต้องการจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หรือแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เมื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ. (ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535 : 32; อ้างอิงจาก วิชัย แหวนเพชร. 2534 : 64) ดังนั้นแรงจูงใจ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

จึงถือเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารที่จะต้องเลือกใช้ วิธีการจูงใจให้เหมาะสม การศึกษา พฤติกรรมและความต้องการของบุคคลในองค์กร จึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้ ใช้วิธีการจูงใจ ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เข้ามาช่วยในการกำหนดแนวทาง

ซึ่งแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีอยู่หลายทฤษฎีได้แก่

1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึง ความพึงพอใจในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขา ประเมินแล้วว่างานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับ เช่น รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้นนั้น เป็นเช่น ไร บุคคลนั้นจึงเลือกเอางานที่น่าผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินเปรียบ เทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรู้ถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. 2541 : 10-11; อ้างอิงจาก เสาวภาคย์ ดีวาจา. 2529 : 26) ซึ่งทัศนะของแนวคิดทฤษฎีนี้มาจากหลายบุคคล ซึ่ง นำโดย Vroom, Lawlwe และ Portor

แนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Valence) และความ คาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวัง จะคาดคะเนว่าโดยทั่ว ๆ ไปบุคคลแต่ละคนจะแสดง พฤติกรรม ก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ก่อนข้างเด่นชัด ว่าหาก มีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้น และยังมองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นได้ค่อนข้างสูง ผล งานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่า ความคาดหวังนี้เกิด ก่อนการกระทำ จึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วน หนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจ (อนันตศักดิ์ ศรี เปารยะ. 2541 : 11; อ้างอิงจาก ชัยพร วิชชาวุธ. 2524 : 153)

2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (Theory X and Theory Y Assumption)

แมคเกรเกอร์ (จอมพล พิเศษกุล. 2537 : 23-25; อ้างอิงจาก McGregor. 1960 : 161 -175) ศาสตราจารย์ทางการบริหารที่มีชื่อเสียงแห่งสถาบันทางเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology) ซึ่งเป็นนักค้นคว้าทางพฤติกรรมศาสตร์ได้เขียนหนังสือชื่อ "The Human Side Of Enterprise" ซึ่งได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์กรไว้ในรูป Theory X และ Theory Y

ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคนคือ

1. คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการ ทำงาน

2. เนื่องจากคนที่ไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จ

3. คนโดยส่วนมากชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนวในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้วทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะเดียวกัน มนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้นในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงาน ต้องใช้บังคับให้เกิดความกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้ไม่ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับ โดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทน โดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน

2. การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3. การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน

4. คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5. คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูง ในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ ในการแก้ไขปัญหาองค์กร

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

3. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need)

พฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ แรงจูงใจเหล่านี้ มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหาร ควรจะได้ทราบว่า แรงจูงใจหรือความต้องการ (Motives, Wants) ของพนักงานในองค์การนั้น มีรูปแบบอย่างไรบ้าง ความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้รับการศึกษาอย่างถูกต้อง จนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไป (General Theory) เกี่ยวกับ

การจูงใจคนขึ้นไว้ ผู้ตั้งทฤษฎีนี้ คือ Abraham H. Maslow ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนไว้ดังนี้ คือ

1. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลา และไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการเหล่านี้ จะไปกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคน จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการหรือ “ Hierarchy of Needs ” ของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ มีอยู่ 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะทำให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องไปหาสิ่งเหล่านี้ มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผล ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่าง ๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกาย จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ เช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์ก็คือ ความต้องการด้านร่างกาย ดังกล่าว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้น ทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิด ก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ภายหลังจากการที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค้ำประกันสัญญาจากนายจ้าง ที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว ในองค์การธุรกิจ ความจำเป็นในด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัย ซึ่งเราพบเห็นกันอยู่เสมออีกได้แก่ การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงาน ย่อมทำ

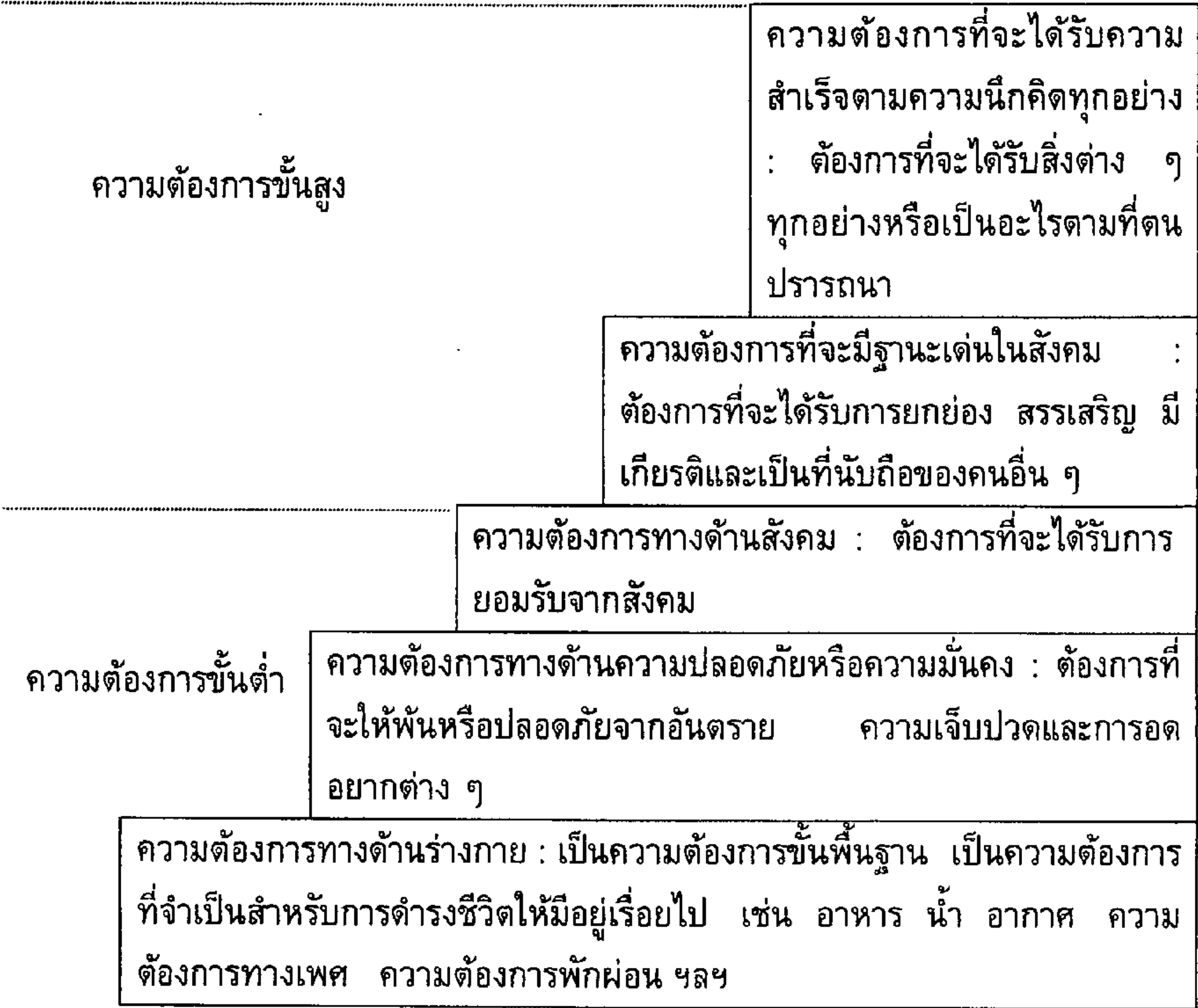
ให้พนักงานขาดรายได้ และขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานต่าง ๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคม ด้วย ความต้องการชนิดนี้ อาจสังเกตได้จากกรณีที่ พนักงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้ว พนักงานก็จะทำการออมเงิน เพื่อให้มีไว้เป็นเครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น และกระทบกับรายได้ในอนาคตได้ พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้น หรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้นายจ้างเห็นความดีความชอบของตนและจ้างเขาต่อไป หรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม เขาก็อาจหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ให้ความมั่นคงกับเขามากกว่า เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongings Needs) หลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการชนิดนี้ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากจะคบหาสมาคมกับคนอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพ และความสนใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดี การที่คนเราจะสามารถเข้าสมาคมหรือกลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้น เขาจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับ ของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ ปกติมักจะเป็นไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองว่า เป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนี้ และมีบุคคลต่าง ๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอดตน หรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมา จะเป็นความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง ตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือ นับหน้าถือตา เป็นต้น ในองค์การธุรกิจการดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุยหรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแล้วแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่น ความพยายามที่จะทำให้มีฐานะเด่นดังกล่าว มักจะแสดงออกในรูปที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายามกระทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อให้ดีเลิศหรือเกินหน้าเกินตาคนอื่น ๆ ทั่วไป

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-Actualization or Self-realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก และอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง

ความพอใจที่ได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิดดังกล่าวนี้ มีลักษณะกว้างขวางมากและจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ความต้องการในขั้นนี้ มักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน แต่ละคนก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จ ในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน ตัวอย่างของความต้องการชนิดนี้ก็มี เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียง ในฐานะที่เป็นคนคิดค้นทฤษฎีความรู้ อย่างใดอย่างหนึ่ง ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็น นักกีฬาระดับดาราโลก หรืออยากมีบุตรหญิงชายในจำนวนเหมาะสม อยากได้รับเลือกตั้งเป็นนายกฯ หรืออยากจะได้ประสบผลสำเร็จในการประกอบธุรกิจของตน หรืออยากที่จะช่วยเหลือการกุศล เพื่อให้ได้รับความสุขทางใจ เป็นต้น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังภาพประกอบ (ฌรงค์ สุขประเสริฐ. 2535 : 32-36; อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงษ์. 2519 : 381-384)



ภาพประกอบแสดงลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์

4. ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's theory)
เฮิร์ชเบิร์ก (กนกวรรณ แสงหาญ. 2538 : 9-10; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959 : 110-117) ได้พัฒนาทฤษฎีนี้โดยพยายามหาความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาเริ่มแรกในครั้งนี้ เฮิร์ชเบิร์ก

ศึกษาโดยสัมภาษณ์นักบัญชี และนักวิศวกร จำนวน 200 คน เฮิร์ซเบิร์กได้สรุปผลที่เกิดขึ้นจากการสัมภาษณ์ว่า มีปัจจัย 2 ประเภท ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคลปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบรักงานเป็นตัวการสร้าง ความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมี 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จ เขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลานปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานนั้นด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work it self) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานนั้น ปัจจัยค้ำจุนนี้คือ

1. เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) นอกจากจะหมายถึง

การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานะการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations Superior, Subordinate, Peer) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การที่ติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่มีความพอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ดังนั้น จึงสรุปทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ได้ว่า องค์ประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อเกิดความพึงพอใจเท่านั้น ที่จะนำมาสู่ความพึงพอใจทางบวกของการทำงานของคน

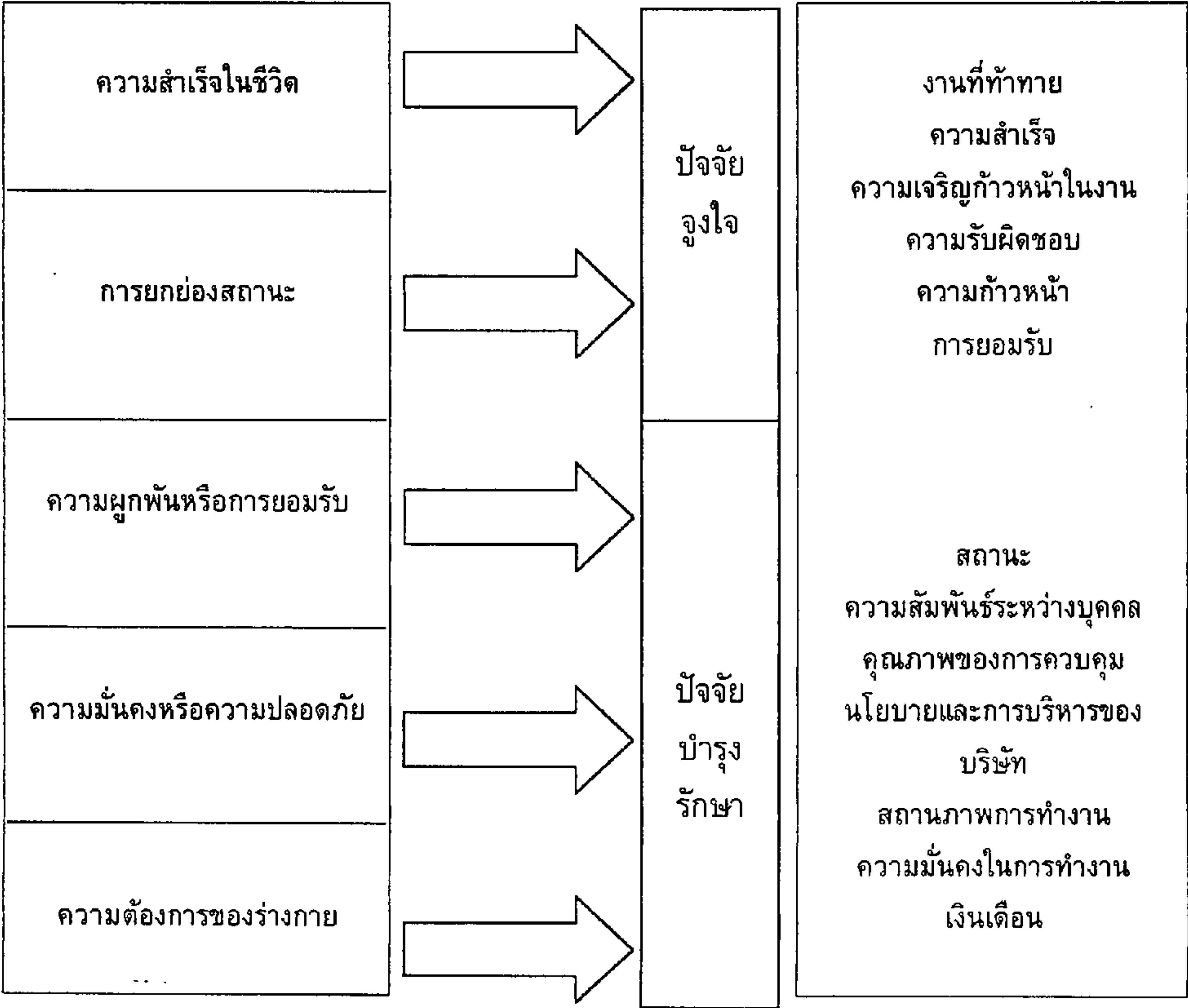
ปัจจัยจำจน ไม่ใช่เป็นสิ่งที่สูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจทำงานอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยจำจนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำและเกิดปัจจัยสูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำกล่าวคือ ปัจจัยจำจนย่อมจะเป็นเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากว่าปัจจัยจำจนไม่มีอยู่แต่ถ้าหากว่าปัจจัยจำจนมีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำทั้งนี้ปัจจัยจำจนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจงานที่ทำเท่านั้น ส่วนปัจจัยสูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำแต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือสูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมุติฐานที่สำคัญของเฮิร์ชเบิร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งสูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กได้ชี้ให้เห็นเป็นนัยว่า ผู้บริหารจะต้องมีทักษะเกี่ยวกับงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสองอย่าง คือ สิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุข และสิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในงานที่ทำ ข้อสมมติฐานของทฤษฎีการจูงใจสมัยเดิม มักจะถือว่าสิ่งจูงใจทางการเงิน การปรับปรุงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การขาดงานและการออกจากงานที่น้อยลง นับได้ว่าเป็นข้อสมมติฐานที่ผิดพลาด ปัจจัยเหล่านี้ทั้งหมด เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัญหาเท่านั้นเอง ปัจจัยจูงใจเท่านั้นจึงจะเป็นสิ่งจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้เพิ่มผลผลิต

ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์กนี้หากเปรียบเทียบกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์แล้วจะเห็นว่ามีความสัมพันธ์กัน ดังภาพประกอบ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2542 : 415; อ้างอิงจาก Weihrich and Kongtz.1993 : 470)

ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก



ภาพประกอบ แสดงการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์และเฮิร์ชเบิร์ก

5. ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (E R G theory) เกิดขึ้นจากแนวความคิดของ เคลย์ตัน พี. อัลเลอร์เฟอร์ (Clayton P. Alerfer) ว่าความต้องการมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ โดยมีแนวคิดพื้นฐาน ดังนี้

1. มนุษย์อาจมีความต้องการหลาย ๆ อย่าง เกิดขึ้นในเวลาเดียวกันได้ โดยไม่จำเป็นว่าความต้องการเบื้องต้น จะต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะเกิดความต้องการเบื้องต้น
2. ยิ่งความต้องการได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็就会有ความต้องการแต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น
3. ยิ่งความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองมากเท่าใด บุคคลก็就会有ความต้องการระดับสูงมากขึ้นไปอีก
4. ยิ่งความต้องการระดับสูง ได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็就会有ความต้องการในระดับต่ำมากขึ้นเท่านั้น

อัลเลอร์เฟอร์ จึงได้ทำการศึกษาวิจัย โดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ในปี ค.ศ. 1969 ที่เรียกว่า “ An Empirical Test of a New Theory of Human Needs ” จากผลของการศึกษาครั้งนี้ เขาพบว่า มนุษย์เราจะมีความต้องการหลัก 3 ประการ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E) เป็นความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางวัตถุ ที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตอยู่รอดได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ ความปลอดภัย ก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของ Maslow ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต จะรวมส่วนที่เป็นความต้องการทางด้านสรีระทั้งหมดกับบางส่วน กับความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วย เป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียงและการได้รับการยกย่องจากสังคม เมื่อเทียบกับทฤษฎีของ Maslow ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ จะรวมถึงส่วนที่เป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สำหรับตัวเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัว ให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไป ที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจในตนเองและการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ เมื่อเทียบกับทฤษฎีของ Maslow

ความต้องการด้านการเติบโตนี้ จะรวมถึงบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี และความต้องการทำตนให้ประจักษ์ทั้งหมด (ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535 : 40-41)

6. ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรลแลนด์ เดวิด ซี แมคเกรลแลนด์ (David C. McClelland) และคณะได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจและได้ระบุแนวคิดพื้นฐานที่จำเป็นในการจูงใจบุคคลไว้ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการอำนาจ (need for power หรือ n/PWR)
2. ความต้องการด้านสังคม (need for affiliation หรือ n/AFF)
3. ความต้องการประสบความสำเร็จ (need for achievement หรือ n/ACH)

คณะวิจัยของแมคเกรลแลนด์ ได้ทำการทดสอบความต้องการต่าง ๆ ของบุคคลโดยการทดสอบในเชิงจิตวิทยา และได้สรุปผลออกมาว่า ในบรรดาความต้องการทั้ง 3 ประการข้างต้นนั้น สิ่ง que ทุกคนต้องการมากที่สุดคือความต้องการ ด้านความสำเร็จ

ความต้องการของบุคคลในด้านต่าง ๆ ข้างต้นนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความราบรื่น เพราะในองค์การทั้งหลาย บุคคลที่เข้ามาร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น ต่างก็มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ

ความต้องการอำนาจ แมคเกรลแลนด์และคณะวิจัยพบว่า คนที่มีความต้องการอำนาจสูง มักชอบที่จะเป็นผู้ควบคุมดูแลผู้อื่น หรือทำตัวมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ๆ บุคคลเหล่านี้จะพยายามไฝหาตำแหน่งต่าง ๆ เช่น เป็นหัวหน้า และบุคคลพวกนี้มักจะเป็นคนคุยเก่ง มีข้อโต้แย้งบ่อย ๆ มีบุคลิกเข้มแข็ง เป็นคนเปิดเผยพูดตรงไปตรงมา พูดจริง ทำจริง เอาการเอางาน ชอบที่จะสอนคนอื่นและชอบพูดในที่ชุมชน

ความต้องการทางสังคม บุคคลที่มีความต้องการด้านสังคมสูง มักจะพอใจที่ได้รับความรัก ความอบอุ่นจากผู้อื่น และพยายามที่จะหลบเลี่ยงความเจ็บปวด หรือการถูกกลุ่มไม่ยอมรับตน บุคคลเหล่านี้ชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพอันดีกับคนอื่น ๆ อยากที่จะมีความคุ้นเคยสนิทสนม และมีความเข้าใจดีกับคนอื่น ๆ พร้อมทั้งจะปลอบใจและช่วยเหลือผู้อื่นที่ได้รับ ความลำบาก และชอบที่จะคบหาสมาคมหรือพบปะกับคนอื่น ๆ

ความต้องการประสบความสำเร็จ คนที่มีความต้องการได้รับความสำเร็จสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะได้รับความสำเร็จเท่า ๆ กับที่กลัวอย่างมากต่อความล้มเหลว ชอบงานที่ท้าทาย ตั้งเป้าหมายให้ตัวเองสูง กล้าต่อการเสี่ยง แต่มักจะไม่ชอบเป็นนักการพนัน ชอบให้บอกผลการทำงานอย่างตรงไปตรงมาและทันที เป็นคนไม่ชอบอยู่นิ่ง ๆ ทำงานแทบไม่มีเวลาหยุดพัก ชอบทำงานหนักและถ้าเกิดความล้มเหลวขึ้น ก็ไม่ถือเป็นเรื่องวิตกกังวล และชอบที่จะดูแลกำกับการด้วยตนเอง

นอกจากนี้ แมคเกรลแลนดและคณะ ยังพบอีกว่า ผู้ที่เริ่มทำธุรกิจและพัฒนาธุรกิจของตน มีความต้องการความสำเร็จสูงมาก มีความต้องการด้านอำนาจพอสมควร และมีความต้องการด้านสังคมต่ำ ส่วนผู้จัดการทั่ว ๆ ไป มักจะมีความต้องการความสำเร็จ และความต้องการอำนาจสูง แต่มีความต้องการด้านสังคมต่ำกว่าบุคคลประเภทแรก สำหรับกลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก ผู้จัดการมีความต้องการความสำเร็จในงานสูงมาก แต่ในธุรกิจขนาดใหญ่ นั้น ผู้บริหารระดับสูงมีความต้องการในเรื่องความสำเร็จในงานอยู่ในระดับปานกลาง ความต้องการอำนาจ และความต้องการทางสังคมอยู่ในระดับที่สูงกว่า ส่วนผู้จัดการในระดับกลาง ในธุรกิจขนาดใหญ่ มักจะต้องการความสำเร็จในงานสูงกว่าผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารระดับสูงประสบความสำเร็จในตำแหน่งหน้าที่แล้ว แต่พวกระดับกลางยังจะต้องดิ้นรนที่จะก้าวหน้าขึ้นไปสู่ระดับสูงสุดขององค์กร

จากข้อสรุปของการวิจัยตามแนวความคิดของแมคเกรลแลนด ดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ทำให้มีประเด็นที่จะต้องพิจารณาต่อไปอีกว่า ผู้ที่เป็นผู้จัดการหรือผู้บริหารแต่ละคน สมควรที่จะมีความต้องการประสบความสำเร็จสูงทุก ๆ คนหรือไม่ คำตอบที่ได้จากผลของการวิจัยก็คือ ผู้บริหารที่มีความต้องการความสำเร็จสูงกว่า มักจะมีความก้าวหน้าในงานเร็วกว่า อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสภาพทั่วไปในการบริหารจำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในการที่จะทำงานให้สำเร็จ ดังนั้นแต่ละกิจการ จึงสมควรที่จะมีหรือสร้างผู้บริหาร ที่มีความต้องการทางด้านสังคมมากพอสมควร นอกเหนือไปจากความต้องการระดับสูง ในด้านการประสบความสำเร็จ (ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535 : 42-44)

จากทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ถือเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยสร้างความสำเร็จและก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กร แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น องค์กรก็ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้เช่นกัน

ประวัติและแผนภูมิโครงสร้างฝ่ายงาน ของโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท

ประวัติโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท

โซฟีเทลเซ็นทรัล หัวหิน รีสอร์ท หรือ โรงแรมรถไฟหัวหินเดิม นับเป็นโรงแรมชายทะเลแห่งแรกในประเทศไทย สร้างขึ้นเพื่อเป็นที่รองรับของขุนนางและข้าราชการต่าง ๆ ที่ต้องการมาพักผ่อนตามหัวเมืองทะเล โดยการริเริ่มของพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหลวงกำแพงเพชรอัครโยธิน ผู้บัญชาการการรถไฟทางหลวงในขณะนั้น การก่อสร้างเริ่มขึ้นในปีพุทธศักราช 2465 และเปิดบริการเป็น

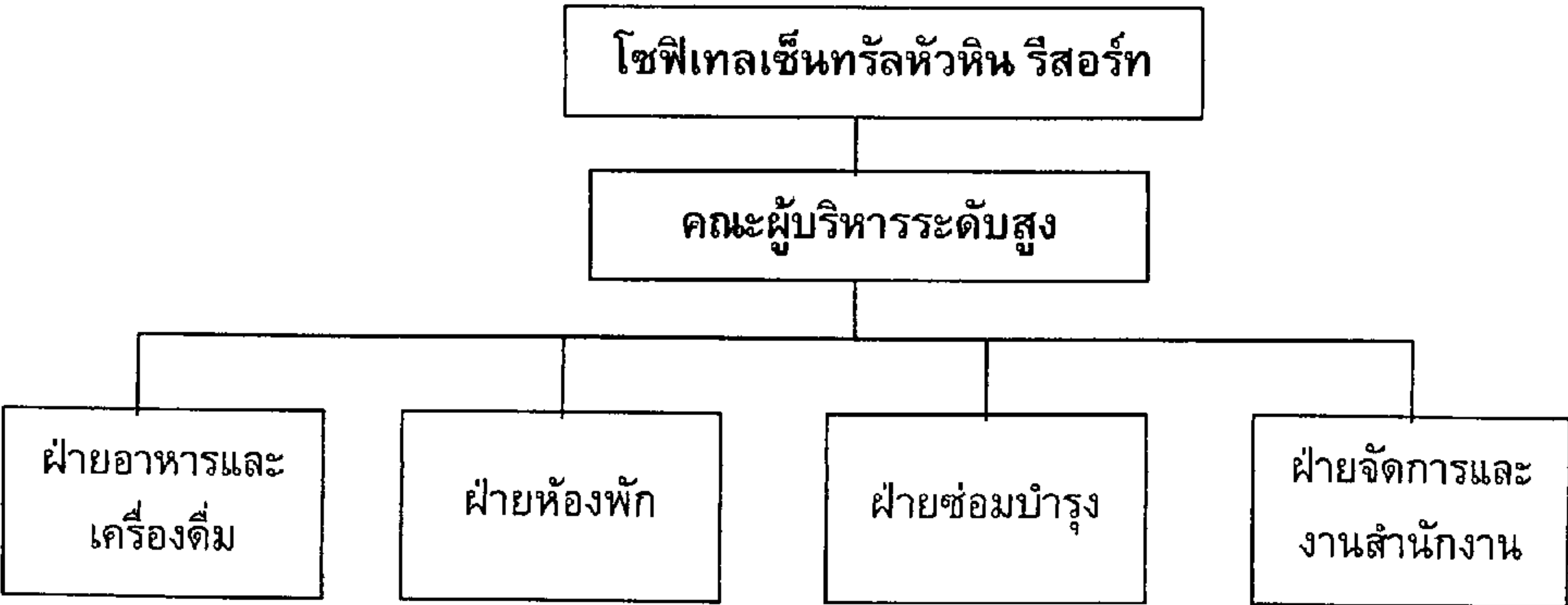
ทางการเมื่อ วันที่ 1 มกราคม พุทธศักราช 2466 รูปแบบของตัวอาคารเป็นทรงโคโลเนียล หลังคามลิลาสงชั้น ลวดลายตกแต่งด้วยไม้สักทั้งหลัง มีความงดงามยิ่งนัก

และเมื่อวันที่ 15 มกราคม พุทธศักราช 2529 กลุ่มบริษัทเซ็นทรัล ซึ่งเป็นบริษัทเอกชน ได้เข้ากิจการโรงแรมรถไฟหัวหินมาดำเนินการบริหารต่อเป็นระยะเวลา 30 ปี ภายใต้ชื่อ “บริษัท เซ็นทรัลหัวหินปรีซอร์ส จำกัด” โดยมีเป้าหมายตรงกับการรถไฟในการที่จะอนุรักษ์โรงแรมไว้ให้อยู่ในรูปแบบและเอกลักษณ์เดิมของโรงแรมรถไฟหัวหิน บริษัทเซ็นทรัลหัวหินปรีซอร์ส จำกัด จึงได้ใช้งบประมาณในการอนุรักษ์อาคารเก่า ปรับปรุงห้องพัก ก่อสร้างอาคารใหม่เพิ่มเติม รวมทั้งเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นเงินกว่า 300 ล้านบาท และเพื่อที่จะยกระดับการบริหารโรงแรมให้กว้างขวางออกไปเป็นที่รู้จักแก่ชาวไทยและชาวต่างประเทศ ดังนั้นในเดือนพฤศจิกายน 2529 จึงได้เซ็นสัญญากับทางบริษัทแอดคอร์ท ซึ่งเป็นบริษัทเครือข่ายบริหารงาน โรงแรม และการท่องเที่ยวจากประเทศฝรั่งเศสให้เข้าร่วมบริหารโรงแรมด้วยภายใต้ชื่อใหม่ว่า “โซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท”

โรงแรมรถไฟหัวหิน หรือ โซฟีเทลเซ็นทรัล หัวหินรีสอร์ท ในปัจจุบันได้ปรับปรุงแล้วเสร็จบริบูรณ์ โดยคงรูปลักษณะด้านสถาปัตยกรรมดังเช่นในอดีต มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 248 ห้อง แบ่งเป็นห้องพักฝั่งโรงแรมโซฟีเทล 207 ห้อง และ ฝั่งเซ็นทรัลวิลเลจอีก 41 ห้อง ห้องอาหารและบาร์รวม 7 แห่ง ร้านขายของที่ระลึก ร้านเสริมสวย ห้องประชุมขนาดใหญ่สามารถบรรจุผู้เข้าประชุมกว่า 300 คน โดยมีอุปกรณ์ในการจัดประชุมครบครัน

นอกจากนี้โรงแรมยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการพักผ่อนอีกหลายอย่างได้แก่ สนามเทนนิส 2 คอร์ต สระว่ายน้ำ 4 สระ ห้องสมุด เกมสัรม สนามเด็กเล่นและศูนย์สปาและเฮลท์คลับ ไว้บริการแขกที่มาพักได้ออกกำลังกาย อบไอน้ำ นวดเพื่อสุขภาพ และการผ่อนคลายรวมทั้งการ ดูแลเสริมความงาม เช่น โรงแรมชั้นหนึ่งทั่ว ๆ ไปทุกประการซึ่งนับเป็นโรงแรมชั้นหนึ่งที่ดีที่สุดในหัวหิน (คู่มือพนักงานบริษัทเซ็นทรัลหัวหินปรีซอร์ส จำกัด. 2541 : 1)

แผนภูมิโครงสร้างฝ่ายงานของโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท



นโยบายทั่วไป กฎ ระเบียบข้อบังคับของโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหินรีสอร์ท

นโยบายทั่วไป

นโยบายทั่วไปเกี่ยวกับการจ้างงานของบริษัทฯ มีดังนี้

1. บริษัทฯ จะไม่จ้างบุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์เข้าทำงาน
2. เมื่อมีตำแหน่งว่างลงบริษัทฯ จะเปิดโอกาสให้ผู้ที่มิคุณสมบัติตามที่ระบุไว้ สมัครเข้าทำงาน และบริษัทฯ จะคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติและคุณวุฒิเหมาะสมที่สุดสำหรับตำแหน่งที่ว่างนั้น
3. บริษัทฯ ไม่มีนโยบายให้สมาชิกในครอบครัวเดียวกันที่เกี่ยวข้องกันโดยสายเลือดโดยตรง เข้าทำงานกับบริษัทฯ ในกรณีที่พนักงานแต่งงานกันภายหลังจากเข้าทำงานกับบริษัทฯ แล้ว จะไม่อนุญาตให้สามีและภรรยา ทำงานอยู่ในฝ่ายเดียวกัน
4. บริษัทฯ มีสิทธิที่จะโยกย้ายพนักงานไปทำงานกับบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้องกันหรือบริษัทฯ ในเครือ โดยจะไม่ทำให้ผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับลดลงและได้รับความยินยอมจากพนักงาน

กฎ ระเบียบข้อบังคับ

หน้าที่ของพนักงาน

1. พนักงานใหม่จะต้องส่งมอบหลักฐานให้ฝ่ายบุคคลและฝึกอบรม ภายในวันทำสัญญาว่าจ้างดังนี้ :-
 - 1.1 ภาพถ่ายสี แบบครึ่งตัวไม่สวมหมวกหน้าตรงขนาด 2 นิ้ว จำนวน 6 รูป ถ่ายไม่เกิน 6 เดือน
 - 1.2 สำเนาบัตรประชาชน
 - 1.3 สำเนาทะเบียนบ้าน
 - 1.4 สำเนาหมายเลขบัญชีสมุดเงินฝากธนาคารตามที่บริษัทฯ กำหนด
 - 1.5 หลักฐานอื่น ๆ เช่นทะเบียนสมรส สูติบัตรของบุตร หมายเลขประจำตัวผู้เสียภาษี จดหมายรับรองการทำงานจากนายจ้างเก่า (ถ้ามี) เป็นต้น
2. พนักงานใหม่จะต้องส่งมอบผลการตรวจร่างกายตามตารางกำหนดของแพทย์ของบริษัท ให้กับฝ่ายบุคคลและฝึกอบรมภายในวันทำสัญญาว่าจ้าง
3. พนักงานที่ทำหน้าที่สมุห์บัญชี พนักงานเก็บเงินและ / หรือจ่ายเงิน พนักงานเฝ้าดูแลสถานที่หรือทรัพย์สิน พนักงานติดตามหรือเร่งรัดหนี้สิน พนักงานควบคุมหรือรับผิดชอบยานพาหนะ พนักงานดูแลทรัพย์สินในคลังสินค้า พนักงานการเงินส่วนหน้า (Front Cashier) ที่ทำหน้าที่เก็บและรักษาทรัพย์สินของแขกซึ่งนำมาฝากไว้ จะต้องนำเงินค้ำประกันความเสียหายมามอบให้บริษัทฯ

ในวันทำสัญญาว่าจ้าง เงินประกันที่เรียกเก็บจะต้องไม่เกิน หกสิบเท่า (60) ของอัตราค่าจ้างรายวัน โดยเฉลี่ยที่พนักงานได้รับในวันที่บริษัทฯ ได้รับเงินประกัน

4. พนักงานจะต้องแจ้งให้บริษัทฯ ทราบภายใน 15 วัน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานภาพส่วนตัว เช่น สมรส มีบุตร เปลี่ยนที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ เป็นต้น
5. พนักงานจะต้องติดบัตรประจำตัวพนักงานหรือป้ายชื่อซึ่งบริษัทฯ ทำให้ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน ยกเว้นผู้บริหารระดับสูง ในกรณีที่พนักงานลาออกก่อนครบกำหนดทดลองงาน บริษัทฯ จะคิดค่าใช้จ่ายในการทำบัตรประจำตัวพนักงานหรือป้ายชื่อจากพนักงาน
6. พนักงานใหม่จะต้องเข้ารับการปฐมนิเทศน์ตามวัน เวลา และสถานที่ที่ฝ่ายบุคคลและฝึกอบรมกำหนด
7. พนักงานจะต้องเข้ารับการฝึกอบรม ตามวัน เวลา และสถานที่ที่ฝ่ายบุคคลและฝึกอบรมกำหนดตามแผนการฝึกอบรมของบริษัทฯ
8. เมื่อพ้นสภาพการเป็นพนักงาน พนักงานจะต้องคืนทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้กับฝ่ายบุคคลและฝึกอบรมในวันสุดท้ายของการทำงาน ดังนี้ :-
 - 8.1 บัตรประจำตัวพนักงาน
 - 8.2 ป้ายชื่อ
 - 8.3 เครื่องแบบ
 - 8.4 กุญแจตู้ Locker
 - 8.5 หนังสือคู่มือพนักงาน
 - 8.6 คู่มืออื่น ๆ ของทางบริษัทฯ (ถ้ามี)

การฝึกอบรม

บริษัทฯ ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่า เพื่อให้บริษัทฯ ได้ชื่อว่าเป็นผู้ให้บริการที่ดีที่สุดของธุรกิจโรงแรม บริษัทฯ จึงได้วางนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานของบริษัทฯ ทุกคนได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่และความก้าวหน้าของพนักงานด้วย ดังนี้คือ :-

1. ปฐมนิเทศน์พนักงานใหม่
2. ฝึกฝนทดลองทำงานในแผนกต่าง ๆ
3. ฝึกอบรมทั้งภายในหรือภายนอกบริษัทฯ
4. ฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น
5. ส่งพนักงานไปดูงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ
6. ส่งพนักงานไปฝึกอบรมตามสถาบันการศึกษาทั้งภายในและนอกประเทศ

นอกจากให้การฝึกอบรมพนักงานแล้ว บริษัทฯ ยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่มีการสอนวิชาการโรงแรม เข้าฝึกหัดงานภาคปฏิบัติกับบริษัทฯ โดยฝ่ายบุคคลและฝึกอบรมจะเป็นผู้คัดเลือกผู้สมัครเข้าฝึกหัดงานตามหลักสูตรของสถาบันการศึกษา โดยทั้งนี้การฝึกทดลองจะต้องไม่เกิน 90 วัน

การเลื่อนตำแหน่ง

พนักงานทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละบุคคล โดยบริษัทฯ จะพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบและยุติธรรม ตามคุณสมบัติของพนักงานดังต่อไปนี้

1. ความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่
2. ระดับการศึกษาและวุฒิ
3. ผลงานในอดีต
4. มนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนพนักงานและหัวหน้างาน
5. ประวัติการทำงาน
6. รางวัล ความดี ความชอบ ที่เคยได้รับจากบริษัทฯ
7. ผ่านการฝึกอบรมที่บริษัทฯ กำหนด

การย้ายตำแหน่งงาน

พนักงานทุกคนมีสิทธิขอย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อไปทำงานในตำแหน่งหน้าที่งานระดับเดียวกันของแผนกอื่นได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงาน อันจะนำมาซึ่งความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานเอง โดยบริษัทฯ จะพิจารณาจากคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. พนักงานจะต้องทำงานกับบริษัทฯ มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี
2. พนักงานจะต้องทำงานในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันไม่น้อยกว่า 1 ปี จึงจะมีสิทธิขอย้ายตำแหน่งหน้าที่งานไปทำงานในแผนกอื่น หรือตำแหน่งอื่นในฝ่ายเดียวกันได้
3. พนักงานจะต้องติดต่อฝ่ายบุคคลและฝึกอบรมเพื่อกรอกแบบฟอร์มและผ่านขั้นตอนการทดสอบตามความเหมาะสม
4. บริษัทฯ จะดูผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ประวัติการทำงาน รวมทั้งรางวัล ความดี ความชอบที่พนักงานเคยได้รับจากบริษัทฯ ประกอบการพิจารณาย้ายตำแหน่งของพนักงานด้วย

การพ้นสภาพการเป็นพนักงาน

พนักงานของบริษัทฯ จะพ้นจากตำแหน่งหน้าที่งานในกรณีต่าง ๆ ดังนี้ :-

1. ลาออก
- พนักงานที่ประสงค์จะลาออกต้องยื่นใบลาออกล่วงหน้าต่อหัวหน้างานของตนตามกำหนด
- 1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการให้ยื่นใบลาออก 15 วันล่วงหน้าก่อนวันพ้นสภาพการเป็นพนักงาน
- 1.2 พนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไปให้ยื่นใบลาออก 30 วันล่วงหน้าก่อนวันพ้นสภาพการเป็นพนักงาน
- หากพนักงานผู้ใดไม่สามารถแจ้งการลาออกล่วงหน้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนด บริษัทฯ จะคิดค่าเสียหายตามกฎหมายเกณฑ์ที่วางไว้
2. ถึงแก่กรรม
- ทายาทของผู้ตายต้องแจ้งให้บริษัทฯ ทราบภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่พนักงานถึงแก่กรรม
3. ครบเกษียณอายุ
- ฝ่ายบุคคลและฝึกอบรมจะแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้า 1 เดือนก่อนเดือนที่พนักงานผู้นั้นมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์
4. ถูกลงโทษทางวินัยให้ไล่ออกหรือเลิกจ้าง

การจ้างงาน

วันทำงาน เวลาทำงานปกติ เวลาพัก

1. วันทำงาน
- พนักงานในสำนักงาน

ต้องทำงานสัปดาห์ละ 6 วันตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันเสาร์
- พนักงานกะ

ต้องทำงานสัปดาห์ละ 6 วัน ตามตารางการทำงานที่กำหนดโดยหัวหน้างาน
2. เวลาทำงานปกติ
- พนักงานในสำนักงาน

ต้องทำงานวันจันทร์ถึงวันเสาร์ วันละ 8 ชั่วโมง ตั้งแต่เวลา 08.30น. ถึง เวลา 17.30น. (รวมเวลาพัก 1 ชั่วโมง)

	สำหรับวันเสาร์พนักงานอาจสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาทำงานตามกำหนดการทำงานของแต่ละแผนกได้แต่ชั่วโมงการทำงานในแต่ละสัปดาห์ต้องไม่เกิน 48 ชั่วโมง
พนักงานกะ	ต้องทำงานกะละ 8 ชั่วโมง ไม่รวมเวลาพัก
3. เวลาพัก	
พนักงานในสำนักงาน	มีสิทธิพัก 1 ชั่วโมงต่อวัน
พนักงานกะ	มีสิทธิพักแล้วแต่ความเหมาะสมของงานโดยหัวหน้างานเป็นผู้จัดให้พักได้ 1 ชั่วโมงต่อวันทำงานปกติ

วันหยุดและหลักเกณฑ์การหยุด

1. วันหยุดประจำปี
- | | |
|-------------------|---|
| พนักงานในสำนักงาน | หยุดได้สัปดาห์ละ 1 วัน คือ วันอาทิตย์ |
| พนักงานกะ | หยุดได้สัปดาห์ละ 1 วัน โดยหมุนเวียนผลัดกันหยุด หัวหน้างานจะเป็นผู้กำหนดวันหยุดและแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้า 7 วัน |
2. วันหยุดตามประเพณี
- พนักงานทุกคนจะได้หยุดงานในวันหยุดตามประเพณีไม่น้อยกว่าปีละ 13 วันซึ่งรวมทั้งวันแรงงานแห่งชาติด้วย โดยได้รับค่าจ้างและเงินค่าบริการ (Service Charge) ตามปกติ วันหยุดตามประเพณี บริษัทฯ จะประกาศให้ทราบล่วงหน้าเป็นรายปี
- สำหรับพนักงานที่ทำงานเป็นกะ บางครั้งไม่สามารถจะหยุดตรงวันหยุดตามประเพณีได้ บริษัทฯ จะอนุญาตให้เลื่อนวันหยุดตามประเพณีไปได้แต่จะต้องใช้วันหยุดชดเชยภายในระยะเวลา 4 สัปดาห์หลังจากวันหยุดตามประเพณีนั้น และจะต้องแจ้งให้หัวหน้างานทราบล่วงหน้าก่อนวันที่จะขอหยุดชดเชย เพื่อจะได้จัดตารางเวลาการทำงานให้เหมาะสม
3. วันหยุดพักผ่อนประจำปี
- พนักงานที่ทำงานครบ 1 ปีบริบูรณ์นับตั้งแต่วันที่รับเข้าทำงาน จะมีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้ดังนี้

อายุงาน	ระดับปฏิบัติการ/วันทำงาน	ระดับบริหาร/วันทำงาน
ครบ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	6 วันทำงาน	9 - 11 วันทำงาน
ครบ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	8 วันทำงาน	11 - 13 วันทำงาน
ครบ 5 ปี	10 วันทำงาน	13 - 15 วันทำงาน

3.1 พนักงานผู้ประสงค์จะหยุดพักผ่อนประจำปี ให้เขียนใบลายื่นต่อหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าฝ่ายไว้ล่วงหน้าก่อนวันหยุด เพื่อพิจารณาอนุมัติ

3.2 ในระหว่างวันหยุดพักผ่อนประจำปี พนักงานจะได้รับค่าจ้างและเงินค่าบริการ (Service Charge) ตามปกติ

3.3 หากบริษัท สั่งให้พนักงานมาทำงานในวันที่ได้รับอนุมัติให้หยุดพักผ่อนประจำปี บริษัท จะต้องจ่ายค่าทำงานในวันหยุดตามกฎหมายแรงงาน

3.4 วันหยุดพักผ่อนประจำปีใดให้หยุดในปีนั้น ห้ามนำไปหยุดสมทบรวมในปีถัดไป

หลักเกณฑ์การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด

ในกรณีจำเป็น บริษัท จะสั่งให้พนักงานทำงานเกินเวลาปกติ หรือ ทำงานในวันหยุดได้ไม่เกินสัปดาห์ละ 36 ชั่วโมง และบริษัทจะให้พนักงานหยุดงานชดเชยในวันอื่นได้แต่ต้องหยุดภายในระยะเวลา 4 สัปดาห์ถัดไปจากสัปดาห์ที่ทำงาน

ในกรณีที่บริษัท ไม่สามารถให้พนักงานหยุดชดเชยได้ภายในระยะ 4 สัปดาห์ถัดมาบริษัท จะจ่ายค่าล่วงเวลา หรือ ค่าทำงานในวันหยุดให้พนักงานตามกฎหมายแรงงาน ดังนี้

1. กรณีพนักงานต้องทำงานล่วงเวลาในวันทำงานปกติ จะจ่ายค่าล่วงเวลาให้ในอัตราไม่น้อยกว่าหนึ่งเท่าครึ่งของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ
2. กรณีที่พนักงานต้องทำงานในวันหยุด จะจ่ายค่าทำงานในวันหยุดให้ในอัตราไม่น้อยกว่าหนึ่งเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ
3. กรณีที่พนักงานต้องทำงานล่วงเวลาในวันหยุด จะจ่ายค่าล่วงเวลาในวันหยุดให้ไม่น้อยกว่าสามเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ
4. พนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไปที่มีอำนาจหน้าที่ทำการแทนนายจ้าง สำหรับกรณีการจ้างการให้บำเหน็จ การลดค่าจ้าง หรือการเลิกจ้าง ไม่มีสิทธิได้รับค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุด

วันและสถานที่จ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และค่าทำงานในวันหยุด

1. บริษัท กำหนดจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และค่าทำงานในวันหยุดในวันที่ 28 ของทุกเดือน ถ้าวันดังกล่าวตรงกับวันเสาร์จะจ่ายให้ในวันศุกร์ แต่ถ้าตรงกับวันอาทิตย์จะจ่ายให้ในวันจันทร์ ถัดไป โดยจ่ายที่บริษัท เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากของพนักงานแต่ละคน ณ ธนาคารซึ่งบริษัท กำหนด
2. บริษัท กำหนดจ่ายเงินค่าบริการ (Service Charge) ในวันที่ 15 ของทุกเดือนถัดจากเดือนที่บริษัท ได้รับค่าบริการ ถ้าวันดังกล่าวตรงกับวันเสาร์จะจ่ายให้ในวันศุกร์ แต่ถ้าตรงกับวัน

อาทิตย์จะจ่ายให้ในวันจันทร์ถัดไป โดยจ่ายที่บริษัทฯ เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของพนักงานแต่ละคน ณ ธนาคารซึ่งบริษัทฯ กำหนด

วันลาและหลักเกณฑ์การลา

1. การลาป่วย

1.1 พนักงานมีสิทธิลาป่วยได้เท่าที่ป่วยจริง

1.2 บริษัทฯ จะจ่ายค่าจ้างให้ในวันที่พนักงานลาป่วย ตามที่ป่วยจริงแต่ปีหนึ่งไม่เกิน 30 วันทำงาน การลาป่วยตั้งแต่สามวันทำงานขึ้นไปให้พนักงานแสดงใบรับรองของแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่ง หรือสถานพยาบาลของทางราชการ หากไม่สามารถทำได้ให้พนักงานแจ้งให้บริษัทฯ ทราบทันทีในวันแรกที่กลับมาทำงาน

2. การลาคลอด

2.1 พนักงานหญิงที่มีครรภ์จะต้องรายงานผล ต่อฝ่ายบุคคลและฝึกอบรมภายใน 15 วันนับจากวันที่ทราบผลการตั้งครรภ์ เพื่อจัดตารางการทำงานให้เหมาะสม

2.2 พนักงานหญิงมีสิทธิลาคลอดก่อนและหลังคลอดครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน โดยนับวันหยุดประจำสัปดาห์และวันหยุดตามประเพณีที่มีในระหว่างการลารวมไปด้วย

2.3 พนักงานหญิงที่ลาคลอดจะได้รับค่าจ้างและเงินค่าบริการ (Service Charge) ในระหว่างการลาคลอดตามระยะเวลาที่ลาแต่ไม่เกิน 45 วัน

2.4 ถ้าพนักงานหญิงที่มีครรภ์ หากมีใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งแสดงว่าไม่สามารถทำงานในหน้าที่เดิมได้ พนักงานมีสิทธิร้องขอให้บริษัทฯ เปลี่ยนงานหน้าที่เป็นการชั่วคราวก่อนหรือหลังคลอดบุตรได้ โดยบริษัทฯ จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

3. การลาเพื่อรับราชการทหาร

3.1 พนักงานมีสิทธิลาเพื่อรับราชการทหารในการเรียกพลเพื่อตรวจสอบ เพื่อฝึกวิชาทหาร หรือเพื่อทดลองความพร้อม ตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร โดยได้รับค่าจ้างเท่ากับค่าจ้างในวันทำงานตลอดระยะเวลาที่ลาแต่ไม่เกินปีละ 60 วัน บวกวันเดินทางไปกลับ

3.2 พนักงานจะต้องแนบใบเรียกเข้ารับการฝึกอบรมของทางราชการทหารพร้อมใบลาเพื่อขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชา

4. การลาเพื่อทำหมัน

พนักงานมีสิทธิลาเพื่อทำหมัน และลาเนื่องจากการทำหมันตามระยะเวลาที่แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งกำหนดและออกใบรับรองโดยได้รับค่าจ้าง

5. การลาเพื่อฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้

พนักงานมีสิทธิลาเพื่อการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการแรงงานและสวัสดิการสังคม เพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และลาเพื่อไปสอบวัดผลทางการศึกษาที่ทางราชการจัดหรืออนุญาตให้จัดขึ้น โดยปฏิบัติดังนี้

- 5.1 ให้พนักงานแจ้งเหตุของการลาให้ชัดเจนพร้อมทั้งแสดงหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ โครงการ หรือหลักสูตรและกำหนดช่วงเวลาของโครงการหรือหลักสูตรที่แน่นอนและชัดเจน
- 5.2 ให้พนักงานแจ้งให้หัวหน้างานทราบล่วงหน้าก่อนวันลาไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน
- 5.3 บริษัทฯ ไม่อนุญาตให้พนักงานลาเพื่อการฝึกอบรมในกรณีที่พนักงานเคยลาเพื่อการฝึกอบรมมาแล้วในปีนั้น 3 ครั้งหรือ 30 วัน แล้วแต่กรณี
- 5.4 บริษัทฯ ไม่อนุญาตให้พนักงานลาเพื่อการฝึกอบรมในกรณีที่บริษัทฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า การลาของพนักงานอาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ

6. การลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็น

บริษัทฯ อนุญาตให้พนักงานลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็นได้ดังต่อไปนี้ :-

6.1 การลากิจโดยได้รับค่าจ้างและเงินค่าบริการ (Service Charge)

6.1.1 การลาอุปสมบทหรือแสวงบุญ เมื่อทำงานครบ 1 ปี พนักงานมีสิทธิลาอุปสมบทหรือแสวงบุญตามความเชื่อทางศาสนาได้ 1 ครั้งตลอดอายุงาน โดยให้พนักงานแสดงหลักฐานรับรองประกอบการลาเพื่อขออนุญาต และจะลาได้ดังนี้

<u>อายุงาน</u>	<u>วันลาอุปสมบท/แสวงบุญ</u>
ครบ 1 ปี	7 วันทำงาน
ครบ 3 ปี	15 วันทำงาน
ครบ 5 ปี	30 วันทำงาน

6.1.2 การลาเพื่อประกอบพิธีศพของบิดา มารดา สามีหรือภริยาที่ถูกต้องตามกฎหมาย บุตร ธิดา ทั้งนี้ลาได้ 5 วันทำงานบวกวันเดินทางไปกลับตามความเหมาะสม โดยให้พนักงานแสดงใบมรณบัตรประกอบการลาเพื่อขออนุมัติ

6.2 การลากิจโดยไม่ได้รับค่าจ้างและเงินค่าบริการ (Service Charge)

- 6.2.1 พนักงานต้องแจ้งเหตุผลการลาต่อหัวหน้างานล่วงหน้า เพื่อขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาแล้วแต่กรณีเสียก่อน จึงจะหยุดได้
- 6.2.2 ในกรณีที่ลาไม่เกิน 7 วัน ให้ขออนุมัติจากหัวหน้าแผนก
- 6.2.3 ในกรณีที่ลาติดต่อกันเกิน 7 วัน ให้ขออนุมัติจากหัวหน้าแผนกและผู้จัดการทั่วไป

6.2.4 การนับวันลาจะนับต่อเนื่องรวมทั้งวันหยุดประจำสัปดาห์ด้วย

7. การลาเพื่อรักษาตัว

เมื่อเจ็บป่วยพนักงานประจำได้รับอนุญาตให้ลาหยุดงาน โดยได้รับเงินเดือนและค่าบริการประจำเดือน ปีละ 30 วันทำงาน หรืออีก 60 วัน โดยไม่ได้รับเงินเดือนและค่าบริการประจำเดือน แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมฯ

การลาหยุดเนื่องจากการเจ็บป่วยติดต่อกัน 3 วัน หรือมากกว่า พนักงานจะต้องแสดงใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบันให้กับทางโรงแรมฯ ด้วย เพื่อมิให้การปฏิบัติงานขัดข้อง พนักงานจะต้องแจ้งให้หัวหน้างานทราบโดยเร็วที่สุดในวันที่เจ็บป่วย

8. การลาเพื่อพิธีสมรส

เพื่อเป็นสิริมงคลที่ดีสำหรับชีวิตคู่สมรสของพนักงานโรงแรมฯ ได้จัดสวัสดิการสำหรับพนักงานที่จะทำการสมรสโดยพนักงานที่มีอายุงานครบ 1 ปี จะได้รับสิทธิลาภิกได้รับค่าจ้าง 7 วัน เพื่อประกอบพิธีแต่งงาน ทั้งนี้ พนักงานจะได้รับสิทธิเพียงครั้งเดียวตลอดอายุการทำงาน และจะต้องเป็นการสมรสที่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยยื่นทะเบียนสมรสต่อฝ่ายบุคคลภายใน 30 วัน นับแต่วันสมรส

สวัสดิการและประโยชน์เพิ่มพูน

สวัสดิการ

1. มรณะสงเคราะห์

เพื่อช่วยเหลือ และแบ่งเบาภาระของพนักงานและครอบครัว ในกรณีที่คู่สมรส, บุตร บิดา หรือมารดาของพนักงานถึงแก่กรรม โรงแรมฯ จะช่วยเหลือร่วมสมทบในการทำบุญหรือประกอบศาสนพิธีเป็นวงเงินจำนวนหนึ่งพร้อมทั้งส่งพวงหรีด หรือดอกไม้ไปเคารพศพและติดประกาศแจ้งข่าวให้

2. บ้านพักพนักงาน

โรงแรมฯ จะจัดหาที่พักให้พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์และได้ทำการร้องขอที่พัก โดยทางโรงแรมฯ จะทำการพิจารณาเป็นราย ๆ ไป ตามความจำเป็น นอกจากนี้ โรงแรมฯ ยังอนุญาตให้พนักงานที่พักในบ้านพักที่โรงแรมฯ จัดหาให้ นำบิดา มารดา พี่น้อง บุตร หรือคู่สมรส มาพักในบ้านพักที่โรงแรมฯ จัดหาให้ตามความเหมาะสมโดยจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของบ้านพักพนักงานอย่างเคร่งครัด

3. ส่วนลดพิเศษ สำหรับห้องพักของโรงแรมฯ

ทางโรงแรมฯ ให้ส่วนลดพิเศษ 50 % ของราคาห้องพักแก่บิดา มารดา พี่น้อง บุตร หรือคู่

สมรสของพนักงานที่มาพักในโรงแรมฯ ในช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคม หรือช่วงระยะเดือนอื่น ซึ่งจะอยู่ในดุลยพินิจของผู้จัดการทั่วไป

4. ส่วนลดพิเศษสำหรับงานมงคลสมรส

โรงแรมฯ ให้ส่วนลด 25% ของงานจัดเลี้ยง กรณีที่พนักงานใช้บริการและสถานที่ของโรงแรม ทำการฉลองพิธีมงคลสมรส

5. อาหารฟรี

โรงแรมฯ จัดอาหารให้พนักงานรับประทานอาหารในบริเวณที่โรงแรมฯ จัดให้ ตามเวลาที่กำหนด ไร่รวม 4 มื้อ เข้า กลางวัน เย็น และกลางคืนสำหรับพนักงานที่เข้าทำงานในกะดึก

6. เครื่องแบบพนักงาน

โรงแรมฯ จะช่วยจ่ายเครื่องแบบและจัดบริการซักกรีดให้กับพนักงานทุกคนที่ทำงานติดต่อกับแขกหรือให้บริการโดยตรงกับแขกของโรงแรมฯ

7. ตู้เก็บเครื่องแบบพนักงาน

โรงแรมฯ ได้จัดตู้เก็บเสื้อผ้าส่วนตัว เครื่องแบบพนักงาน และเครื่องใช้ส่วนตัว พร้อมกุญแจ ให้กับพนักงานที่ไม่ได้พักอยู่ภายในบริเวณโรงแรมฯ เพื่อความสะดวกปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อย

8. การเบิกเงินเดือนล่วงหน้า

ในกรณีที่มีความจำเป็นเพื่อเหตุเร่งด่วน พนักงานประจำที่ผ่านการทดลองงานแล้ว มีสิทธิจะขอเบิกเงินเดือนล่วงหน้าได้ โดยเบิกได้ตามนโยบายของโรงแรมฯ โดยมีคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติทุกครั้งไป

9. ค่าช่วยเหลือรักษาพยาบาล 50 %

พนักงานที่ยังไม่ผ่านพ้นช่วงทดลองงานหรือยังไม่มีบัตรประกันสังคมจะสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ครึ่งหนึ่งของค่ารักษาพยาบาลที่ได้จ่ายไปจริง ยกเว้นรักษาพยาบาลที่เกี่ยวกับฟัน โรคภายใน ของบุรุษและสตรี โดยจะต้องแสดงใบรับรองแพทย์พร้อมใบเสร็จรับเงิน

ประโยชน์เพิ่มพูน

1. เงินรางวัลประจำปี

พนักงานประจำที่ผ่านระยะทดลองงานแล้ว และมีผลงานเป็นที่น่าพอใจทำงานสม่ำเสมอจะได้รับรางวัลประจำปี (โบนัส) ตามอัตราที่ทางโรงแรมฯ จะจัดสรรให้เป็นคราว ๆ ไป อนึ่ง บริษัทฯ สงวนสิทธิ์ที่จะไม่จ่ายเงินรางวัล (โบนัส) ให้พนักงานคนใดคนหนึ่งก็ได้ โดยมีต้องแจ้งเหตุผล

2. เงินรางวัลประจำเดือน หรือค่าบริการ

พนักงานประจำจะได้รับเงินรางวัลประจำเดือนเฉลี่ยค่าบริการ ซึ่งจะคิดตามจำนวนของแขกผู้มาใช้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้

3. เงินรางวัลความคิดเห็น

พนักงานจะได้รับเงินรางวัลพิเศษ ถ้ามีความคิดเห็น ริเริ่มสร้างสรรค์ในสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ซึ่งสามารถทำให้การดำเนินงานของโรงแรมฯ มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น วิธีการทำงานที่รวดเร็ว กว่า ปลดภัยกว่า หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง ฯลฯ โดยที่พนักงานสามารถส่งความคิดเห็นนั้น ๆ ไปยังฝ่ายบุคคลเพื่อทำการพิจารณา

4. เงินรางวัลพนักงานดีเด่น

ในทุก ๆ เดือน โรงแรมฯ จะทำการพิจารณาคัดเลือกพนักงานดีเด่น จำนวน 2 คน โดยคัดเลือกจาก

4.1 พนักงานที่ติดต่อกับแขกโดยตรง

4.2 พนักงานที่ไม่ได้ติดต่อกับแขกโดยตรง

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาคัดเลือกพนักงานดีเด่น มีดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีเลิศ
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยมารยาทที่ดี ขยันขันแข็ง เป็นตัวอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน
3. สามารถแก้ไขปัญหาข้อยุ่งยากต่าง ๆ ได้
4. สนใจเข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ
5. เสียสละ เสียภัย เพื่อป้องกันหรือลดความเสียหายต่อทรัพย์สินของโรงแรมฯ
6. ได้รับการยกย่องว่า ผลงานดีเลิศเป็นพิเศษ นอกเหนือจากเหตุผลต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น
7. สร้างเกียรติให้กับโรงแรมฯ จากกิจกรรมภายนอก

พนักงานที่ได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานดีเด่นประจำเดือนจะได้รับรางวัล และใบประกาศเกียรติคุณ และในแต่ละปี โรงแรมฯ จะพิจารณาคัดเลือกพนักงานดีเด่นประจำปี จำนวน 2 คน โดยพิจารณาคัดเลือกจากพนักงานดีเด่นประจำเดือน พนักงานดีเด่นประจำปีจะได้รับเงินรางวัล พร้อมใบประกาศเกียรติคุณ และถ้วยรางวัลพนักงานดีเด่นประจำปี ซึ่งพนักงานจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขของการฝึกอบรม

5. ทุนการศึกษา

เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถที่จะทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น โรงแรมฯ จะจัดส่งหรือสนับสนุนให้พนักงานที่มีผลงานดี และมีความสนใจต่อการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ไปฝึกอบรมหรือศึกษาเพิ่มเติม ภายในหรือภายนอกโรงแรมฯ เป็นครั้งคราว

วินัยและการรักษาวินัย

พนักงานของบริษัทฯ ทุกคนต้อง

1. รักษาวินัยตามที่ได้บัญญัติเป็นข้อห้ามและข้อปฏิบัติโดยเคร่งครัดอยู่เสมอ
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและเที่ยงธรรม
3. ไม่อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตน ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม หาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ที่มิควรได้
4. ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่บริษัทฯ
5. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอดุสาหะ เอาใจใส่ระวังรักษาประโยชน์ของบริษัทฯ ไม่ประมาท เล่นเล่ในหน้าที่การงาน
6. ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบของบริษัทฯ โดยเคร่งครัด
7. ไม่รายงานเท็จหรือปกปิดข้อความซึ่งควรต้องแจ้งต่อผู้บังคับบัญชา
8. สุภาพเรียบร้อย รักษาความสามัคคี และไม่กระทำการอย่างใดที่เป็นการกลั่นแกล้งกัน

การดำเนินการลงโทษทางวินัย

เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการทำงานร่วมกัน พนักงานผู้ใดจงใจฝ่าฝืน หรือมีเจตนากระทำผิด จะได้รับการลงโทษทางวินัย

การลงโทษทางวินัยมี 4 ระดับคือ

1. ภาคทัณฑ์
2. ลดขั้นเงินเดือน
3. เลิกจ้าง
4. ไล่ออก

ความผิดวินัยไม่ร้ายแรง อาจลงโทษความผิดระดับภาคทัณฑ์ หรือลดขั้นเงินเดือน

ความผิดวินัยร้ายแรง อาจลงโทษความผิดระดับเลิกจ้าง หรือไล่ออก

ภาคทัณฑ์ ใช้เฉพาะกรณีความผิดเล็กน้อย หรือมีเหตุอันควรงดโทษ ซึ่งอาจให้ทำทัณฑ์บน เป็นหนังสือหรือว่ากล่าวตักเตือนด้วยวาจาได้

ความผิดระดับตัดเงินเดือนหรือลดขั้นเงินเดือน จะต้องพิจารณาโดยผู้จัดการทั่วไปและคณะกรรมการบริหารตามลำดับ

การพิจารณาลงโทษระดับความผิดวินัยร้ายแรง ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นทำการสอบสวน และในการไต่สวนต้องแจ้งข้อกล่าวหา พยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหา เท่าที่มี ให้ผู้ถูก

กล่าวหาทราบโดยไม่ระบุชื่อพยาน เพื่อให้ผู้ถูกกล่าวหาชี้แจงและนำสืบข้อกล่าวหา เมื่อดำเนินการแล้ว ฟังได้ว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำผิดวินัยร้ายแรง ก็ให้พิจารณาลงโทษแล้วแต่กรณี

การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ให้ประธานคณะกรรมการบริหารเป็นผู้แต่งตั้ง และการพิจารณาความผิดวินัยร้ายแรงต้องให้คณะกรรมการบริหารเป็นผู้พิจารณา

เพื่อให้การไต่สวนของคณะกรรมการสอบสวนเป็นไปโดยรวดเร็ว และเป็นธรรมแก่ผู้ถูกกล่าวหา หรือป้องกันมิให้ผู้ถูกกล่าวหาใช้อำนาจหน้าที่ปกปิดข้อมูล หรือบังคับผู้อื่นมิให้ข้อมูล หรือทำลายหลักฐาน ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนอาจมีคำสั่งพักงานเป็นลายลักษณ์อักษร โดยระบุข้อกล่าวหา ระยะเวลาพักงาน เป็นระยะเวลาตามที่เห็นสมควร จนกว่าการสอบสวนจะแล้วเสร็จ แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน โดยบริษัท จะจ่ายค่าจ้างเต็มหรือร้อยละห้าสิบของค่าจ้างที่พนักงานได้รับก่อนการถูกสอบสวนและถูกสั่งให้พักงานก็ได้

หากผลการสอบสวนปรากฏว่าพนักงานผู้ถูกกล่าวหาไม่มีความผิด บริษัท ต้องจ่ายค่าจ้างในส่วนที่ขาดจากอัตราค่าจ้างตามปกติพร้อมดอกเบี้ยให้ครบถ้วนในเดือนถัดจากเดือนที่ผลการสอบสวนแล้วเสร็จ

ความผิดวินัยไม่ร้ายแรง ได้แก่

1. ละเลยที่จะปฏิบัติตามกฎข้อบังคับหรือประมาณเงินเล่า เป็นผลให้เกิดความเสียหาย สูญเสียของอุปกรณ์ต่าง ๆ ของโรงแรม
2. ไม่ยอมให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตรวจถุงหรือหีบห่อที่จะนำออกจากบริษัท
3. ขาดงานโดยไม่ได้ลาหรือไม่มีเหตุอันควรบ่อยครั้ง
4. มาทำงานสายเกินกว่า 3 ครั้งใน 1 เดือน หรือมาสายรวมเวลาแล้วเกิน 200 นาที
5. กลับก่อนเวลาเกินกว่า 3 ครั้งใน 1 เดือน
6. ไม่บันทึกเวลาเข้า-ออก และไม่เซ็นชื่อเข้า-ออกเมื่อปฏิบัติหน้าที่
7. ต้อนรับแขกส่วนตัวในเวลาทำงาน นอกจากจะได้รับอนุญาตจากผู้จัดการแผนก หากจำเป็นอาจพบได้ที่บริเวณหน้าแผนกรักษาความปลอดภัย
8. ออกจากบริษัท ในเวลาทำงาน โดยไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่มีใบผ่านเข้าออกจากผู้จัดการแผนก
9. ใช้ห้องน้ำ ลิฟท์ ทางผ่านเข้าออกสำหรับแขก โดยไม่ได้รับอนุญาต
10. เข้าไปในบริเวณที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบตามหน้าที่
11. ใช้ทางเข้า-ออกของโรงแรมทางอื่น นอกเหนือจากทางเข้า-ออกพนักงานที่ทางโรงแรมอนุญาต
12. นำอาหารออกจากห้องอาหารพนักงาน หรือรับประทานอาหารในบริเวณที่ไม่ได้รับ

อนุญาต

13. แสดงกิริยา มารยาทที่ไม่สุภาพต่อแขกผู้มาใช้บริการ เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ในขณะปฏิบัติหน้าที่หรืออยู่ในบริเวณบริษัทฯ

14. เรียกร้องเงินรางวัลหรือทิปจากแขก

15. แต่งกายหรือสวมเครื่องแบบไม่เรียบร้อยขณะปฏิบัติหน้าที่

16. ไม่ติดบัตรประจำตัว หรือป้ายชื่อให้เรียบร้อยขณะปฏิบัติหน้าที่

17. ไม่ยอมไปตรวจร่างกายหรือเอ็กซเรย์ตามเวลาที่กำหนด

18. สวมเครื่องแบบของบริษัทฯ ออกนอกบริเวณบริษัทฯ

19. เปลี่ยนแปลงที่อยู่หรือสถานภาพส่วนบุคคลโดยไม่แจ้งให้ฝ่ายบุคคลทราบ

20. ไม่แจ้งให้หัวหน้างานทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 ชั่วโมง ในกรณีที่ป่วยไม่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย โดยปราศจากเหตุผลอันควร

21. ละทิ้งหน้าที่หรือสถานที่ทำงานในระหว่างเวลาทำงานโดยไม่มีเหตุอันสมควรหรือสถานที่ทำงานและไม่ได้รับอนุญาตจากหัวหน้างาน

22. นำอาวุธ วัตถุระเบิด ยาเสพติด สิ่งของมีนเมา หรือวัตถุอันตรายอื่น ๆ เข้ามาในบริเวณบริษัทฯ ให้ข้อความอันเป็นเท็จระหว่างสอบสวน

23. ให้ข้อความอันเป็นเท็จระหว่างสอบสวน

24. ใช้นามพาหนะหรืออุปกรณ์ของบริษัทฯ เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวหรือผู้อื่นโดยไม่ได้รับ

อนุญาต

25. ไม่ส่งมอบรายงานสิ่งของที่พบเห็นในบริเวณบริษัทฯ

26. มีทรัพย์สินของบริษัทฯ ในตู้เก็บเสื้อผ้า

27. เข้าไปในห้องพักแขกโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้จัดการแผนก หรือคณะกรรมการบริหารระดับสูงของฝ่ายนั้น ๆ เว้นแต่จะเข้าไปปฏิบัติงานตามหน้าที่

28. พิสูจน์ได้ว่ามิได้ป่วยจริง

29. แสดงใบรับรองแพทย์ปลอม

30. นอนหรือหลับในขณะปฏิบัติหน้าที่หรือในเวลางาน

31. ไม่เชื่อฟังหรือจงใจขัดคำสั่งของหัวหน้างาน หรือพนักงานระดับสูงกว่า

32. ใช้เวลาของบริษัทฯ ทำธุรกิจส่วนตัว

33. ไม่รายงานตัวเพื่อทำงานล่วงเวลา หรือทำงานในวันหยุดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรหลังจากได้รับแจ้งเวลาทำงานแล้ว

34. ขायของ ขอบริจาค หรือเรียไรงเงิน หรือสิ่งของภายในบริเวณบริษัทฯ โดยไม่ได้รับ

อนุญาต

- 35. รับประทานอาหารหรือเครื่องดื่มของแขก
- 36. แจกข้อเขียนหรือสิ่งพิมพ์ใด ๆ ภายในหรือนอกบริเวณบริษัท โดยไม่ได้รับ

อนุญาต

- 37. แสดงกิริยาใด ๆ ที่เป็นการก้าวร้าวหรือลบหลู่ต่อแขก เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานหรือพนักงานระดับสูงกว่า
- 38. แสดงภาพที่ขัดต่อศีลธรรมอันดีงาม เช่น ภาพลามกอนาจารในที่สาธารณะภายในโรงแรม
- 39. โต้เถียงกับเพื่อนพนักงาน หัวหน้างานหรือลูกค้า
- 40. มั่วสุม เล่นร่วมในวงพนัน หรือส่งเสริมการพนัน เล่นแชร์ ออกเงินกู้หรือเสี่ยงโชคใด ๆ ภายในบริเวณบริษัท ไม่ว่าในหรือนอกเวลาทำงาน
- 41. ปลด เขียนเพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงป้ายประกาศของบริษัท
- 42. สุมบุหรือขณะปฏิบัติหน้าที่ต่อหน้าแขกในบริเวณที่รับแขก บริเวณภายในครัวหรือบริเวณอื่นที่มีป้ายห้ามสูบบุหรี่
- 43. แพร่ข่าวให้ร้ายบุคคลอื่นหรือก่อความสงบสุข หรือยุยงให้พนักงานเกิดความแตกแยกขาดความสามัคคี

ความผิดวินัยร้ายแรง ได้แก่

- 1. ลักขโมย หรือยกยอกทรัพย์สินของบริษัท ของแขกของบริษัท หรือของเพื่อนพนักงาน
- 2. อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น
- 3. ทำความทุจริตใด ๆ
- 4. รับหรือให้เงินหรือสิ่งของแลกเปลี่ยนกับการเลื่อนตำแหน่งหรือการทำงานที่สะดวกสบายขึ้น
- 5. ต้องคำพิพากษาลงโทษคดีอาญา
- 6. มีไว้หรือครอบครอง ปืน ระเบิด วัตถุไวไฟหรืออาวุธ ภายในบริเวณโรงแรม
- 7. ขาดงานติดต่อกันเกินกว่า 3 วันทำงาน ไม่ว่าจะมีวันหยุดคั่นหรือไม่ก็ตาม โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร และไม่ได้รับอนุญาตจากหัวหน้าแผนก
- 8. ไปทำงานให้กับบุคคลภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่สามารถใช้ประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่ของบริษัท เว้นแต่ได้รับอนุญาต

9. ดำเนินธุรกิจ แลกเปลี่ยนเงินตรา ภายในบริษัท โดยไม่ได้รับอนุญาต
10. เจตนา จงใจ เปลี่ยนแปลงแก้ไขเวลาทำงานด้วยตนเอง หรือผู้อื่น หรือรูดบัตรเข้าออกแทนเพื่อนพนักงาน
11. มีพฤติกรรมส่อเจตนาที่ขาดความน่าไว้วางใจที่บริษัท พิจารณาเห็นว่าไม่เหมาะสมต่อหน้าที่การงาน หากให้ปฏิบัติงานต่อไปจะเกิดความเสียหายแก่บริษัท
12. ดื่มเครื่องดื่มที่เป็นของมีนเมาในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ หรือรายงานตัวเพื่อเข้าทำงานในสภาพมีนเมา ไม่พร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่เนื่องจากการดื่มสุราหรือเสพยาเสพติดให้โทษทุกชนิด
13. ทำทนายหรือยั่วยุให้ผู้อื่นโกรธจนทำให้มีการต่อสู้ ทำร้ายร่างกายหรือจงใจทำให้ทรัพย์สินของผู้อื่นเสียหายภายในบริเวณโรงแรม
14. ประพฤติผิดศีลธรรม หรือลามกอนาจารในห้องพักแขกเพื่อสันทนาการหรือประโยชน์อันใด
15. ทำร้ายร่างกายข่มขู่ใช้อำนาจบังคับหรือทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงานในบริเวณโรงแรม
16. ทำผิดกฎหมายโดยฝ่าฝืนคำสั่งทางราชการ
17. ประกอบอาหารจากวัตถุดิบของโรงแรมที่เตรียมไว้สำหรับแขก เพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

การร้องทุกข์

ในกรณีที่พนักงานต้องการร้องทุกข์เพื่อให้บริษัทจัดการคลี่คลายหรือยุติปัญหาข้อโต้แย้งอันเนื่องมาจากการทำงานในเรื่องที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของพนักงาน การละเมิดศักดิ์ศรีหรือถูกดูถูกซึ่ง ๆ หน้า การเลือกปฏิบัติของนายจ้าง หรือสภาพการทำงานไม่เหมาะสม พนักงานต้องปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ร้องทุกข์เป็นหนังสือแจ้งต่อหัวหน้างานของตน หรือส่งขึ้นไปตามลำดับชั้น
2. ให้ผู้รับคำร้องทุกข์พิจารณา แก้ไขปัญหาตามขั้นตอนตามอำนาจความรับผิดชอบของตน โดยเร็ว ถ้าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถแก้ปัญหาเองได้ ให้รายงานต่อไปตามลำดับชั้น
3. ให้ผู้มีหน้าที่พิจารณาหนังสือร้องทุกข์ตามลำดับชั้นจนถึงผู้บริหาร พิจารณาและดำเนินการตามขั้นตอนอย่างถูกต้องและเป็นธรรม
4. กรณีที่ได้พิจารณาคำร้องทุกข์ทุกระดับจนถึงขั้นผู้บริหารแล้วยังไม่ยุติ ผู้เสียหายอาจร้องขอให้ตั้งคณะกรรมการอันประกอบด้วยผู้บริหารหรือผู้แทนและผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง หรือตั้งผู้ทรงคุณวุฒิ และเชื่อถือได้จากภายนอก ทำหน้าที่อนุญาโตตุลาการเพื่อชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด
5. บริษัท ถือว่าการร้องทุกข์ของพนักงานตามความเป็นจริงและตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ไม่เป็นการกระทำผิดวินัย และบริษัท จะให้ความเป็นธรรมแก่พนักงานทุกคนในทุกกรณีรวมทั้งผู้ร้องทุกข์และผู้ที่มาให้ข้อมูลและข้อเท็จจริงในระหว่างการสอบสวน บริษัท จะเก็บคำร้องทุกข์เป็นความ

ลับและดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงอย่างระมัดระวังก่อนจะสรุปผลการดำเนินการ และจะไม่ให้เกิดผลกระทบต่องานของพนักงานผู้ยื่นหนังสือร้องทุกข์และผู้มาให้อข้อมูลในระหว่างการสอบสวน

การเลิกจ้าง ค่าชดเชย และค่าชดเชยพิเศษ

ในกรณีจำเป็นที่บริษัทต้องเลิกจ้างพนักงานออกจากราชการโดยไม่มีความผิดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น คนล้นงาน ยุบตำแหน่ง เลิกบริการ สุขภาพไม่ดี หรือเกษียณอายุ บริษัทฯ จะช่วยเหลือพนักงานผู้นั้นโดยจ่ายค่าชดเชยตามรายละเอียดดังนี้

1. พนักงานซึ่งทำงานติดต่อกันครบหนึ่งร้อยสี่สิบวัน แต่ไม่ครบ 1 ปี โดยรวมวันหยุด วันลาและวันที่บริษัทฯ สั่งให้หยุดงานเพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ จะจ่ายให้ไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้ายสามสิบวัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงานสามสิบวันสุดท้ายสำหรับพนักงานซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วย

2. พนักงานซึ่งทำงานติดต่อกันมาครบ 1 ปีแต่ไม่ครบ 3 ปี โดยรวมวันหยุด วันลาและวันที่บริษัทฯ สั่งให้หยุดงานเพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ จะจ่ายให้ไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้ายเก้าสิบวัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงานเก้าสิบวันสุดท้ายสำหรับพนักงานซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วย

3. พนักงานซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ครบ 6 ปี โดยรวมวันหยุด วันลาและวันที่บริษัทฯ สั่งให้หยุดงานเพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ จะจ่ายให้ไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้ายหนึ่งร้อยแปดสิบวัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงานหนึ่งร้อยแปดสิบวันสุดท้าย สำหรับพนักงานซึ่งได้ค่าจ้างตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วย

4. พนักงานทำงานติดต่อกันครบ 6 ปี แต่ไม่ครบ 10 ปี โดยรวมวันหยุด วันลาและวันที่บริษัทฯ สั่งให้หยุดงานเพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ จะจ่ายให้ไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้ายของสองร้อยสี่สิบวัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงานสองร้อยสี่สิบวันสุดท้ายสำหรับพนักงานซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วย

5. พนักงานทำงานติดต่อกันครบสิบปีขึ้นไป โดยรวมวันหยุด วันลาและวันที่บริษัทฯ สั่งให้หยุดงานเพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ จะจ่ายให้ไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้ายสามร้อยวัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงานสามร้อยวันสุดท้ายสำหรับพนักงานซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วย

บริษัทจะจ่ายค่าชดเชยพิเศษในกรณีต่อไปนี้คือ

1. ในกรณีที่บริษัทฯ ย้ายสถานประกอบการไปตั้ง ณ สถานที่อื่น บริษัทฯ จะแจ้งให้พนักงาน

ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วันก่อนการย้ายสถานประกอบการ ในการนี้ถ้าพนักงานได้รับผลกระทบสำคัญต่อการดำรงชีวิตตามปกติของพนักงานหรือครอบครัว และไม่ประสงค์จะทำงานด้วย ให้พนักงานมีสิทธิบอกเลิกสัญญาจ้างได้ โดยพนักงานมีสิทธิได้รับค่าชดเชยพิเศษไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบของอัตราค่าชดเชยปกติ

* พนักงานยื่นคำขอให้คณะกรรมการสวัสดิการแรงงานพิจารณาภายใน 30 วัน นับแต่วันที่นายจ้างย้ายสถานประกอบการกิจการว่า เป็นกรณีที่นายจ้างต้องบอกกล่าวล่วงหน้าหรือพนักงานมีสิทธิบอกเลิกสัญญาจ้าง โดยมีสิทธิได้รับค่าชดเชยพิเศษหรือไม่

2. ในกรณีที่บริษัทฯ เลิกจ้างพนักงานเพราะเหตุปรับปรุงหน่วยงาน การผลิต การจำหน่าย หรือการบริการ อันเนื่องมาจากการนำเครื่องจักรมาใช้ หรือเปลี่ยนแปลงเครื่องจักรหรือเทคโนโลยี ซึ่งเป็นเหตุให้ต้องลดจำนวนพนักงานลง บริษัทฯ จะปฏิบัติดังนี้

2.1 แจ้งวันที่จะเลิกจ้าง เหตุผลของการเลิกจ้าง และรายชื่อพนักงานที่ถูกเลิกจ้างให้พนักงานที่จะถูกเลิกจ้างและพนักงานตรวจแรงงานทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 60 วันก่อนวันที่จะเลิกจ้าง

2.2 ถ้าไม่แจ้งแก่พนักงานที่จะเลิกจ้างทราบล่วงหน้า หรือแจ้งล่วงหน้าน้อยกว่าระยะเวลา 60 วัน บริษัทฯ ต้องจ่ายค่าชดเชยแทนการบอกกล่าวล่วงหน้าแก่พนักงานเท่ากับอัตราค่าจ้างสุดท้าย 60 วันหรือเท่ากับค่าจ้างของการทำงาน 60 วันสุดท้ายของพนักงาน ซึ่งได้ค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย ค่าชดเชยแทนการบอกกล่าวล่วงหน้านี้ให้ถือว่าบริษัทฯ ได้จ่ายสินจ้างแทนการบอกกล่าวล่วงหน้าตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ด้วย

3. ในกรณีที่บริษัทฯ เลิกจ้างพนักงานตามข้อ 2 และพนักงานนั้นทำงานมาติดต่อกันเกิน 6 ปีขึ้นไป บริษัทฯ จะจ่ายค่าชดเชยในการเลิกจ้างปกติเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 15 วันต่อการทำงานครบหนึ่งปี หรือเท่ากับค่าจ้างของการทำงาน 15 วันสุดท้ายต่อการทำงานครบหนึ่งปี สำหรับพนักงานซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย แต่ค่าชดเชยในข้อนี้รวมกันแล้วต้องไม่เกินค่าจ้างอัตราสุดท้าย 360 วัน หรือไม่เกินค่าจ้างของการทำงาน 360 วันสุดท้าย สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย กรณีระยะเวลาทำงานไม่ครบ 1 ปี ถ้าเศษของระยะเวลาทำงานมากกว่า 180 วันให้นับเป็นการทำงาน 1 ปี

บริษัทฯ ไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่พนักงานซึ่งได้เลิกจ้างในกรณีหนึ่งกรณีใดดังต่อไปนี้ คือ

1. ทุจริตต่อหน้าที่ /หรือถูกไล่ออก
2. กระทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่บริษัทฯ
3. จงใจทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย
4. ผ่าฝืนข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน หรือระเบียบ หรือคำสั่งของบริษัทฯ อันชอบด้วย

กฎหมายและเป็นธรรม และบริษัทฯ ได้ตัดเดือนเป็นหนังสือแล้ว เว้นแต่กรณีที่ร้ายแรงบริษัทฯ ไม่จำเป็นต้องตัดเดือน หนังสือเดือนให้มีผลบังคับได้ไม่เกินหนึ่งปีนับแต่วันที่ลูกจ้างได้กระทำผิด

5. ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลา 3 วันทำงานติดต่อกันไม่ว่าจะมีวันหยุดคั่นหรือไม่ก็ตามโดยไม่มีเหตุอันสมควร

6. ประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง

7. ได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ (คู่มือพนักงานบริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้งบิซริสอร์ท จำกัด. 2541 : 4-22)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

รังสรรค์ ถึงสุข (2537. อัดสำเนา) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานช่าง เขตโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการทำงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติในหน่วยงานอยู่ในระดับสูงที่สุด ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านผลการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงรองลงมาตามลำดับ

อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541 : อัดสำเนา) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทโตโยต้า (ประเทศไทย จำกัด) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในระดับสูงสุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สุระ หีบโอสถ (2540 : อัดสำเนา) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

เสาวรณีย์ เรืองเทพย์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายธุรการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสายธุรการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุราชการ ในมหาวิทยาลัย ประสบการณ์ในการทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติตำแหน่งทางราชการ ระดับของตำแหน่ง ระยะทางในการเดินทางจากบ้านถึงมหาวิทยาลัย รามคำแหง จำนวนบุตรธิดาที่อยู่ในความอุปการะ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบจำนวนตามหน่วยงานที่ปฏิบัติ พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กนกวรรณ แสงหาญ (2538 : อัดสำเนา) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน กรณีศึกษาเฉพาะสาขาในภาคที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแยกตามเพศ อายุ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง จำนวนสมาชิกในครอบครัวและระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นเรศ ภูโคกสูง (2541 : อัดสำเนา) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ในด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก

อนุสรณ์ ทองสำราญ (2541 : อัดสำเนา) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษากรณี สำนักงานใหญ่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยภูมิหลัง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันและตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิญา อังศุวรรณ (2545 : อัดสำเนา) ได้ทำงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมี

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงก้าวหน้า อยู่ในระดับน้อย

งานวิจัยต่างประเทศ

เฮอิร์ชเบิร์ก (Herzberg. 1959) ได้ทำการวิจัยเรื่ององค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยศึกษาจากนักบัญชี และวิศวกร จำนวน 200 คน เพื่อหาว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและอะไร เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อวิเคราะห์จากคำตอบแล้วพบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมี 10 ประการ ได้แก่ เงินเดือน โอกาสก้าวหน้า ความมีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ฐานะอาชีพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การนิเทศงาน นโยบายและการบริหารงานของบริษัท สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย และชีวิตส่วนตัว

กรีน (Green. 1989 : 37-53A) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในหน่วยงานของรัฐจาก 88 แผนก จำนวน 1,579 คน ผลการวิจัยพบว่ามียุทธศาสตร์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความสำเร็จ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 73 ร้อยละ 10 และร้อยละ 11 ตามลำดับ และองค์ประกอบทั้ง 3 อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจ ในชีวิตได้เพียงร้อยละ 3 ส่วนมิติของความสัมพันธภาพของความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในชีวิต และตัวแปร คุณลักษณะส่วนตัว พบว่า ความพึงพอใจในชีวิตและตัวแปร คุณลักษณะส่วนตัว อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 10 กลุ่มของตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว และความพึงพอใจในการทำงาน อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิต ได้ร้อยละ 5

กิลเมอร์ (Gilmer 1966 : 251) ได้สรุปองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หน่วยงานและการจัดการ ค่าจ้าง ลักษณะงาน ลักษณะทางสังคม การนิเทศงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสิ่งตอบแทนที่ได้จากงาน

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน โอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท โดยพิจารณาจาก เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระดับงาน ฝ่ายงาน อายุและเงินเดือน ตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการสร้างสรรกรการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะนำ ความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยดัดแปลง จากแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก เป็นกรอบในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำแนกเป็น 5 ด้านคือ

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านค่าตอบแทน
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4. ด้านการบังคับบัญชา
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทล เซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนในการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโซฟิเทล เซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี 2545 ในฝ่ายต่าง ๆ รวม 4 ฝ่าย ดังนี้ คือ ฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน จำนวน 72 คน ฝ่ายห้องพัก จำนวน 119 คน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 144 คน ฝ่ายซ่อมบำรุง จำนวน 57 คน รวมทั้งสิ้น 392 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยใช้เกณฑ์ 80 เปอร์เซนต์ (เศษปัดให้เป็นจำนวนเต็ม) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 392 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 314 คน ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ระดับงาน ฝ่ายงาน	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ		รวม	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
จัดการและงานสำนักงาน	33	27	39	31	72	58
ห้องพัก	21	17	98	78	119	95
อาหารและเครื่องดื่ม	31	25	113	90	144	115
ซ่อมบำรุง	11	9	46	37	57	46
รวม	96	78	296	236	392	314

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่จะใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นลักษณะปลายปิดและคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับงาน ฝ่ายงาน อายุ และเงินเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แบบสอบถามปลายปิดเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale 5 ระดับ) โดยกำหนดการให้คะแนนดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการจะสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ และศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวความคิดทฤษฎีตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สำนวความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการสัมภาษณ์พนักงานโซฟีเทล เซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. ศึกษารูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โซฟีเทล เซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยกำหนดขอบเขต และเนื้อหา ให้ครอบคลุมความพึงพอใจในทุกด้านที่ทำการศึกษาค้นคว้า
4. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน จำนวน 54 ข้อ คือ ด้านลักษณะงาน จำนวน 9 ข้อ ด้านค่าตอบแทน จำนวน 10 ข้อ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 11 ข้อ ด้านการบังคับบัญชา 13 ข้อ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 11 ข้อ
5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจข้อความในแบบสอบถามทั้งด้านเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษา ให้มีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าและนำมาปรับปรุงแก้ไข
6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังรายนามดังนี้
 - 6.1 นางสาวฉวีวรรณ แสนเรือง ตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมอมารีแอร์พอร์ต กรุงเทพฯ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัย Kalmar ประเทศสวีเดน
 - 6.2 นางสาวนภสร ศิริภักดี ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม โซฟีเทล เซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัย Western Sydney ประเทศออสเตรเลีย
 - 6.3 อาจารย์บุปผา วงษ์พันธุ์ทา ตำแหน่ง อาจารย์ 1 ระดับ 5 แผนกวิชาการท่องเที่ยว สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ศิลปศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจจากผู้เชี่ยวชาญ มาหาดัชนี

ความสอดคล้อง แล้วคัดเลือกแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป จำนวน 50 ข้อ คือ ด้านลักษณะงานจำนวน 6 ข้อ ด้านคำตอบแทนจำนวน 10 ข้อ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 11 ข้อ ด้านการบังคับบัญชา จำนวน 13 ข้อ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ

8. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการทดลองใช้เครื่องมือด้วยตนเอง

9. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล โซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยได้จัดทำตารางแบบแผนการจัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้เป็นแผนงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยได้ขออนุญาตหัวหน้างานฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายซ่อมบำรุง ขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในฝ่ายต่าง ๆ ที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงให้พนักงานทราบถึงวัตถุประสงค์การเก็บรวบรวมข้อมูล และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามให้พนักงานเข้าใจก่อนลงมือตอบ
4. ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในวันที่ 1-31 สิงหาคม 2545 ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 314 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะดำเนินการดังนี้

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

ทุกฉบับ

2. จำแนกข้อมูลแบบสอบถามตามตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 2.1 เพศ
 - 2.2 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ระดับงาน
 - 2.4 ฝ่ายงาน
 - 2.5 อายุ
 - 2.6 เงินเดือน
3. จำแนกข้อมูลของแบบสอบถาม ตามตัวแปรตามทั้ง 5 ด้านและตรวจให้คะแนน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ละข้อคำถามตามค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกที่กำหนดไว้ในแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน ได้แก่
 - 3.1 ด้านลักษณะงาน
 - 3.2 ด้านค่าตอบแทน
 - 3.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 3.4 ด้านการบังคับบัญชา
 - 3.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
4. นำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผล เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science/Personal Computer)
5. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ
6. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ (สระ หีบไอศถ. 2540 : 59; อ้างอิงจาก Best. 1981 : 236)
 - คะแนน 4.50 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
 - คะแนน 3.50 – 4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
 - คะแนน 2.50 – 3.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
 - คะแนน 1.50 – 2.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
 - คะแนน 1.00 – 1.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
7. วิเคราะห์เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับงาน โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test)

8. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม ฝ่ายงาน อายุ และเงินเดือน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีนิวแมนคูลส์ (Newman-keuls)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนพนักงานทั้งหมด

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนพนักงานทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยใช้สูตร (ลำอังก์ งามวิชา. 2541 : 62)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและพฤติกรรม
 $\sum R$ แทน ผลรวมของความคิดเห็นในแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (∞ - Coefficient) ของครอนบาค โดยใช้สูตร (สำอาน งามวิชา. 2541 : 72; อ้างอิงจาก Cronbach. 1970 : 161)

$$\infty = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2 i}{s^2 t} \right]$$

เมื่อ ∞ แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\sum s^2 i$ แทน คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
 $s^2 t$ แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า t (t-test) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 166)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยมี df} = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t- distribution
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

3.2 เปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538 : 113)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
MS_b	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

3.3 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็น รายคู่ โดยวิธีนิวแมนคูลส์ (Newman – keuls) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 134)

$$W = q_{(\alpha:r,df)} \sqrt{\frac{MS_E}{n}}$$

เมื่อ W	แทน	ค่าวิกฤต
q	แทน	ค่าที่เปิดได้จากตาราง Studentized range statistic
MS_E	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนของความแปรปรวนที่ได้มาจากตาราง วิเคราะห์ความแปรปรวน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการแปลความหมายดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวน (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับงาน ฝ่ายงาน อายุ และเงินเดือน

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยใช้วิธีการคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความ

สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับงาน ฝ่ายงาน อายุ และเงินเดือน

ตอนที่ 4 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากแบบสอบถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับงาน ฝ่ายงาน อายุ และเงินเดือน

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับงาน ฝ่ายงาน อายุ และเงินเดือน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	172	54.80
1.2 หญิง	142	45.20
รวม	314	100.00
2. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
2.1 ต่ำกว่า 5 ปี	119	37.90
2.2 ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	195	62.10
รวม	314	100.00
3. ระดับงาน		
3.1 ระดับบริหาร	78	24.80
3.2 ระดับปฏิบัติการ	236	75.20
รวม	314	100.00
4. ฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน		
4.1 ฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน	58	18.50
4.2 ฝ่ายห้องพัก	95	30.30
4.3 ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม	115	36.60
4.4 ฝ่ายซ่อมบำรุง	46	14.60
รวม	314	100.00
5. อายุ		
5.1 ต่ำกว่า 25 ปี	41	13.10
5.2 26 ปี – 35 ปี	179	57.00
5.3 36 ปีขึ้นไป	94	29.90
รวม	314	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. เงินเดือน*		
6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	167	53.20
6.2 5,001 บาท – 10,000 บาท	105	33.40
6.3 ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	42	13.40
รวม	314	100.00

* เงินเดือน ไม่รวมค่าบริการประจำเดือน เฉลี่ยเดือนละประมาณ 5,200 บาท

จากตาราง 1 พบว่าในจำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 314 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 62.10 เป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 75.20 ฝ่ายงานในสังกัดฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 มีอายุอยู่ระหว่าง 26 ปี - 35 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 57 และเงินเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และความก้าวหน้าในการทำงาน โดยใช้วิธีการคำนวณ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้านและรายข้อ ตัวแสดงในตาราง 2 – 7

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงาน	3.57	0.61	มาก
ด้านค่าตอบแทน	3.20	0.68	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.68	0.57	มาก
ด้านการบังคับบัญชา	3.50	0.71	มาก
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.41	0.79	ปานกลาง
รวม	3.47	0.53	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสูงที่สุด ($\bar{X} =3.68$) รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X}=3.57$) และด้านการบังคับบัญชา ($\bar{X}=3.50$) ตามลำดับ ส่วนด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} =3.20 - 3.41$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านลักษณะงานโดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	3.66	0.76	มาก
2.	ขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน	3.57	0.84	มาก
3.	มีโอกาสดูศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่	3.61	0.95	มาก
4.	การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากการปฏิบัติงานประจำ และงานพิเศษอื่น	3.46	0.84	ปานกลาง
5.	ท่านมีโอกาสดูใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.76	0.92	มาก
6.	ท่านมีความคิดอิสระ ที่แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ขณะปฏิบัติงาน	3.38	0.95	ปานกลาง
รวม		3.57	0.61	มาก

จากตาราง 3 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 5 ($\bar{X}=3.76$) รองลงมาได้แก่ ข้อ 1, ข้อ 3 และ ข้อ 2 ตามลำดับ ($\bar{X}=3.57-3.66$) ส่วนข้อ 4 และข้อ 6 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38 - 3.46$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านค่าตอบแทนโดยรวมและ รายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.02	1.06	ปานกลาง
2.	สวัสดิการที่โรงแรมจัดให้มีเพียงพอ	3.31	0.95	ปานกลาง
3.	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.11	1.02	ปานกลาง
4.	เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนที่ประกอบอาชีพเดียวกัน เงินเดือนของท่านอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ	2.88	1.04	ปานกลาง
5.	เงินเดือนที่ได้รับอยู่เป็นที่น่าพอใจ	2.88	1.12	ปานกลาง
6.	มีความสะดวกในการขอรับเงินเดือนและค่าบริการ	4.02	0.93	มาก
7.	บ้านพักพนักงาน มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน และสามารถอยู่อาศัยอย่างสะดวกสบาย	3.47	1.03	ปานกลาง
8.	เงินมรณะสงเคราะห์ที่หน่วยงานจัดเป็นสวัสดิการช่วยเหลือพนักงานและครอบครัว มีความเหมาะสมและเพียงพอ	2.96	1.04	ปานกลาง
9.	ค่าบริการ (Service Charge) ที่หน่วยงานจัดสรรให้กับพนักงานทุกคน มีความเหมาะสมและยุติธรรม	3.30	0.93	ปานกลาง
10.	ท่านได้รับความสะดวกในการขอเบิกเงินเดือนล่วงหน้า ยามฉุกเฉินหรือเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเร่งด่วน	3.07	1.01	ปานกลาง
รวม		3.20	0.68	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 9 ข้อ ($\bar{X}=2.88 - 3.47$) ยกเว้นข้อ 6 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก($\bar{X}=4.02$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดีก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.00	0.81	มาก
2.	เพื่อนร่วมงานยอมรับนับถือท่านในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน	3.68	0.68	มาก
3.	เพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้น และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	3.51	0.80	มาก
4.	ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและด้านส่วนตัว	3.66	0.80	มาก
5.	เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.66	0.76	มาก
6.	การแบ่งงานกันทำระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความเหมาะสมชัดเจนและยุติธรรม	3.57	0.87	มาก
7.	ท่านมีโอกาสร่วมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน	3.68	0.87	มาก
8.	เพื่อนร่วมงานแผนกอื่นให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยดีทุกเรื่อง	3.36	0.82	ปานกลาง
9.	ท่านเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็น	3.89	0.74	มาก
10.	เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน	3.61	0.78	มาก
11.	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานของท่าน	3.87	0.85	มาก
รวม		3.68	0.57	มาก

จากตาราง 5 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 10 ข้อ ($\bar{X}$ =3.51 – 4.00) โดยเฉพาะข้อ 1, ข้อ 9 และข้อ 11 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับ ยกเว้นข้อ 8 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.36)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการบังคับบัญชาโดยรวม
และรายชื่อ

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.58	0.96	มาก
2.	ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในหน่วยงานของท่านมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพขององค์กร	3.55	0.83	มาก
3.	ท่านพอใจการบริหารงาน และการปกครองของผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.39	0.94	ปานกลาง
4.	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชา	3.57	0.99	มาก
5.	หน่วยงานของท่านมีการจัดสายงานและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนและเหมาะสม	3.50	0.87	มาก
6.	ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี	3.60	1.01	มาก
7.	ผู้บังคับบัญชามีผลต่อความมั่นคงในการทำงานของท่าน	3.68	0.97	มาก
8.	ขั้นตอนในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน มีรูปแบบระเบียบ แบบแผน แน่นนอนชัดเจน	3.64	0.92	มาก
9.	พนักงานทุกคน ได้รับทราบเกี่ยวกับนโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนทุกกรณี	3.54	0.87	มาก
10.	การติดต่อสื่อสาร การสั่งการ ในหน่วยงานของท่านมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	3.34	0.86	ปานกลาง
11.	ผู้บังคับบัญชาของท่าน บริหารงานโดยใช้หลักเหตุผลเหนืออารมณ์	3.23	0.97	ปานกลาง
12.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนและปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในหน่วยงาน	3.29	0.96	ปานกลาง

13.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงาน โดยดูจาก ความรู้ ความสามารถ ของพนักงานเป็นเกณฑ์	3.54	0.93	มาก
รวม		3.50	0.71	มาก

จากตาราง 6 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 9 ข้อ ($\bar{X} = 3.50 - 3.68$) โดยเฉพาะข้อ 7, ข้อ 8 และข้อ 6 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ส่วนข้อ 3, ข้อ 10, ข้อ 11 และข้อ 12 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23 - 3.39$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสก้าวสู่ตำแหน่งและระดับงานที่สูงขึ้น	3.37	1.11	ปานกลาง
2.	กฎ ระเบียบ ของหน่วยงาน มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันเกี่ยวกับโอกาสในการได้รับตำแหน่งและระดับงานที่สูงขึ้น	3.33	0.96	ปานกลาง
3.	งานในหน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถส่งเสริมให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งและระดับงานที่สูงขึ้น	3.21	0.98	ปานกลาง
4.	หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงาน มีโอกาสศึกษาต่อ	3.35	1.14	ปานกลาง
5.	หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานทุกคน ได้รับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ	3.97	0.91	มาก
6.	การได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยวิธีการประเมินคุณภาพและปริมาณงาน	3.40	0.99	ปานกลาง
7.	ท่านพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาสดำเนินการมากกว่าสายงานอื่น	3.30	1.02	ปานกลาง
8.	หน่วยงานมีการสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสในการศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์และความรู้	3.22	1.08	ปานกลาง
9.	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความสามารถของท่าน	3.64	0.91	มาก
10.	หน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบอย่างเหมาะสม	3.29	1.02	ปานกลาง
รวม		3.41	0.79	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ข้อ ($\bar{X}$ =3.21 – 3.40) ส่วนข้อ 5 และข้อ 9 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.64 – 3.97)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับงาน ฝ่ายงาน อายุ และเงินเดือน ดังแสดงในตาราง 8 – 23

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหินรีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ

ตาราง 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม เพศ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านลักษณะงาน	3.58	0.58	3.56	0.64	0.29
ด้านค่าตอบแทน	3.25	0.68	3.15	0.67	1.33
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.67	0.55	3.70	0.59	-0.55
ด้านการบังคับบัญชา	3.51	0.72	3.48	0.68	0.31
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.45	0.80	3.35	0.76	1.15
รวม	3.49	0.54	3.45	0.53	0.71

จากตาราง 8 พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหินรีสอร์ท
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตาราง 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 5 ปี		ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านลักษณะงาน	3.55	0.60	3.59	0.62	-0.53
ด้านค่าตอบแทน	3.02	0.72	3.31	0.63	-3.71**
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.58	3.70	0.57	-0.74
ด้านการบังคับบัญชา	3.44	0.73	3.53	0.69	-1.15
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.35	0.81	3.44	0.77	-0.97
รวม	3.40	0.55	3.51	0.52	-1.80

จากตาราง 9 พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ส่วนด้านอื่น ๆ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหินรีสอร์ท
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับงาน

ตาราง 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม ระดับงาน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติงาน		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านลักษณะงาน	3.66	0.62	3.54	0.60	1.47
ด้านค่าตอบแทน	3.21	0.68	3.20	0.68	0.06
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.76	0.56	3.66	0.57	1.34
ด้านการบังคับบัญชา	3.54	0.68	3.48	0.71	0.65
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.50	0.76	3.38	0.79	1.17
รวม	3.53	0.56	3.45	0.53	1.16

จากตาราง 10 พบว่าพนักงานที่มีระดับงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามฝ่ายงาน โดยรวม
และรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ฝ่ายงาน							
	จัดการและงาน สำนักงาน		ห้องพัก		อาหารและ เครื่องดื่ม		ซ่อมบำรุง	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะงาน	3.66	0.67	3.54	0.63	3.50	0.58	3.72	0.53
ด้านค่าตอบแทน	3.07	0.83	3.20	0.61	3.13	0.63	3.56	0.61
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.80	0.59	3.70	0.60	3.59	0.57	3.74	0.43
ด้านการบังคับบัญชา	3.64	0.63	3.37	0.72	3.44	0.70	3.72	0.70
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.38	0.95	3.36	0.71	3.31	0.75	3.77	0.72
รวม	3.51	0.58	3.43	0.51	3.39	0.52	3.70	0.50

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.64-3.80) ส่วนด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.07-3.38) พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายห้องพักและฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.39-3.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.50 – 3.70) ส่วนด้านค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.13 – 3.44) และพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายซ่อมบำรุง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

3.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหินรีสอร์ท
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามฝ่ายงาน

ตาราง 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม ฝ่ายงาน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.12	0.71	1.92
	ภายในกลุ่ม	310	114.13	0.37	
	รวม	313	116.25		
ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	3	7.61	2.54	5.78**
	ภายในกลุ่ม	310	135.94	0.44	
	รวม	313	143.55		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.87	0.62	1.93
	ภายในกลุ่ม	310	99.71	0.32	
	รวม	313	101.57		
ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	5.29	1.76	3.63**
	ภายในกลุ่ม	310	150.29	0.48	
	รวม	313	155.57		
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	7.45	2.48	4.14**
	ภายในกลุ่ม	310	186.09	0.60	
	รวม	313	193.53		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.31	1.10	3.99**
	ภายในกลุ่ม	310	85.80	0.28	
	รวม	313	89.12		

จากตาราง 12 พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้า

หน้าในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านค่าตอบแทน จำแนกตาม ฝ่ายงาน

ฝ่ายงาน		จัดการและงาน สำนักงาน	อาหารและ เครื่องดื่ม	ห้องพัก	ซ่อมบำรุง
	$\bar{X}$	3.07	3.13	3.20	3.56
จัดการและงานสำนักงาน	3.07	-	0.06	0.13	0.49**
อาหารและเครื่องดื่ม	3.13	-	-	0.07	0.43**
ห้องพัก	3.20	-	-	-	0.36**
ซ่อมบำรุง	3.56	-	-	-	-

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายซ่อมบำรุง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่ปฏิบัติในฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายห้องพัก

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามฝ่ายงาน

ฝ่ายงาน		ห้องพัก	อาหารและ เครื่องดื่ม	จัดการและงาน สำนักงาน	ซ่อมบำรุง
	$\bar{X}$	3.37	3.44	3.64	3.72
ห้องพัก	3.37	-	0.07	0.27	0.35**
อาหารและเครื่องดื่ม	3.44	-	-	0.20	0.28
จัดการและงานสำนักงาน	3.64	-	-	-	0.08
ซ่อมบำรุง	3.72	-	-	-	-

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายซ่อมบำรุง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชา แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่ปฏิบัติในฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายห้องพัก

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามฝ่ายงาน

ฝ่ายงาน		อาหารและ เครื่องดื่ม	ห้องพัก	จัดการและงาน สำนักงาน	ซ่อมบำรุง
	$\bar{X}$	3.31	3.36	3.38	3.77
อาหารและเครื่องดื่ม	3.31	-	0.05	0.07	0.46**
ห้องพัก	3.36	-	-	0.02	0.41**
จัดการและงานสำนักงาน	3.38	-	-	-	0.39**
ซ่อมบำรุง	3.77	-	-	-	-

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายซ่อมบำรุง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายห้องพัก และฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่ปฏิบัติในฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายห้องพัก และฝ่ายจัดการและสำนักงาน

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม จำแนกตามฝ่ายงาน

ฝ่ายงาน		อาหารและ เครื่องดื่ม	ห้องพัก	จัดการและงาน สำนักงาน	ซ่อมบำรุง
	$\bar{X}$	3.39	3.43	3.51	3.70
อาหารและเครื่องดื่ม	3.39	-	0.04	0.12	0.31**
ห้องพัก	3.43	-	-	0.08	0.27**
จัดการและงานสำนักงาน	3.51	-	-	-	0.19
ซ่อมบำรุง	3.70	-	-	-	-

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายซ่อมบำรุง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่ปฏิบัติในฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายห้องพัก

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ โดยรวมและ รายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	อายุ					
	ต่ำกว่า 25 ปี		26 ปี – 35 ปี		36 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะงาน	3.63	0.57	3.59	0.64	3.50	0.57
ด้านค่าตอบแทน	3.13	0.72	3.16	0.70	3.31	0.60
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.77	0.54	3.70	0.61	3.60	0.49
ด้านการบังคับบัญชา	3.65	0.61	3.46	0.72	3.49	0.71
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.48	0.78	3.39	0.78	3.42	0.79
รวม	3.53	0.46	3.46	0.56	3.46	0.51

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการบังคับบัญชา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.63 – 3.77) ส่วนด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.13 - 3.48) พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 ปี – 35 ปี และ อายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.50 – 3.70) ส่วนด้านค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.16 – 3.49)

3.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหินรีสอร์ท
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ

ตาราง 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม อายุ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.69	0.34	0.92
	ภายในกลุ่ม	311	115.57	0.37	
	รวม	313	116.25		
2. ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.53	0.77	1.68
	ภายในกลุ่ม	311	142.02	0.46	
	รวม	313	143.55		
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.03	0.52	1.60
	ภายในกลุ่ม	311	100.54	0.32	
	รวม	313	101.57		
4. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.20	0.60	1.20
	ภายในกลุ่ม	311	154.38	0.50	
	รวม	313	155.57		
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.29	0.14	0.23
	ภายในกลุ่ม	311	193.24	0.62	
	รวม	313	193.53		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.17	0.09	0.30
	ภายในกลุ่ม	311	88.95	0.29	
	รวม	313	89.12		

จากตาราง 18 พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเงินเดือน โดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เงินเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท		5,001 บาท – 10,000 บาท		ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะงาน	3.52	0.59	3.59	0.63	3.74	0.59
ด้านค่าตอบแทน	3.17	0.71	3.15	0.57	3.46	0.75
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.56	3.64	0.57	3.93	0.55
ด้านการบังคับบัญชา	3.48	0.74	3.43	0.67	3.72	0.61
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.41	0.78	3.31	0.83	3.63	0.67
รวม	3.45	0.53	3.42	0.54	3.70	0.49

จากตาราง 19 พบว่าพนักงานที่ได้รับเงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,001 บาท – 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.42 – 3.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.52 - 3.65) ส่วนด้านค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.15 – 3.48) ส่วนพนักงานที่ได้รับเงินเดือนตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.63 – 3.93) ยกเว้น ด้านค่าตอบแทน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.46)

3.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเงินเดือน

ตาราง 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม เงินเดือน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.69	0.85	2.30
	ภายในกลุ่ม	311	114.57	0.37	
	รวม	313	116.25		
2. ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.37	1.69	3.74*
	ภายในกลุ่ม	311	140.17	0.45	
	รวม	313	143.55		
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.07	1.53	4.84**
	ภายในกลุ่ม	311	98.51	0.32	
	รวม	313	101.57		
4. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.54	1.27	2.58
	ภายในกลุ่ม	311	153.03	0.49	
	รวม	313	155.57		
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.09	1.54	2.52
	ภายในกลุ่ม	311	190.44	0.61	
	รวม	313	193.53		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.51	1.25	4.50**
	ภายในกลุ่ม	311	86.61	0.28	
	รวม	313	89.12		

จากตาราง 20 พบว่าพนักงานที่ได้รับเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่

ระดับ .05 และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านค่าตอบแทน จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน		5,001 บาท – 10,000 บาท.	ต่ำกว่า 5,000 บาท	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.15	3.17	3.46
5,001 บาท – 10,000 บาท	3.15	-	0.02	0.31*
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.17	-	-	0.29*
ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	3.46	-	-	-

จากตาราง 21 พบว่า พนักงานที่ได้รับเงินเดือน ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน แตกต่างจากพนักงานที่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 5,001 บาท – 10,000 บาท และ ต่ำกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่ได้รับเงินเดือนตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 5,001 บาท - 10,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน		5,001 บาท – 10,000 บาท.	ต่ำกว่า 5,000 บาท	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.64	3.65	3.93
5,001 บาท – 10,000 บาท	3.64	-	0.01	0.29**
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.65	-	-	0.28**
ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	3.93	-	-	-

จากตาราง 22 พบว่า พนักงานที่ได้รับเงินเดือน ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างจากพนักงานที่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 5,001 บาท – 10,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่ได้รับเงินเดือนตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 5,001 บาท - 10,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน		5,001 บาท - 10,000 บาท.	ต่ำกว่า 5,000 บาท	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.42	3.45	3.70
	5,001 บาท – 10,000 บาท	3.42	-	0.03
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.45	-	0.28**
	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	3.70	-	0.25**
		-	-	-

จากตาราง 23 พบว่า พนักงานที่ได้รับเงินเดือน ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่ได้รับเงินเดือน ระหว่าง 5,001 บาท – 10,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่ได้รับเงินเดือนตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 5,001 บาท - 10,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท

ตอนที่ 4 สรุปปัญหา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากแบบสอบถามปลายเปิดรวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีพนักงานตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งสิ้นจำนวน 94 คน ดังแสดงในตารางที่ 24 – 25

ตาราง 24 ปัญหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ลำดับที่	ปัญหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ความถี่ (จำนวน ปัญหา)
1.	การมอบหมายงานขาดการสั่งการที่ดี ไม่เป็นไปตามสายงานและไม่มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน	28
2.	ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน	19
3.	ผู้บริหารปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไม่เสมอภาคกันทำให้การปฏิบัติงานเกิดความเหลื่อมล้ำกัน	12
4.	การติดต่อประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ มีความล่าช้าเนื่องจากต้องรอคำสั่งจากหัวหน้างาน	12
5.	ระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ ขาดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	10
6.	ปริมาณงานกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีความสมดุลย์กัน คือ ปริมาณงานมากกว่าจำนวนผู้ปฏิบัติงาน	8
7.	พนักงานแต่ละสายงานมีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมากเกินไป	8
8.	ปริมาณงานไม่สอดคล้องกับผลตอบแทนที่ได้รับคือ งานเพิ่มแต่ผลตอบแทนไม่เพิ่ม	7
9.	อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัย และไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	7
10.	มีการตั้งเกณฑ์มาตรฐานของงานไว้สูงมาก โดยขาดการชี้แจงเป้าหมายและมาตรฐานของงานให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน	6

ลำดับที่	ปัญหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ความถี่ (จำนวน ปัญหา)
11.	ระดับผู้บริหาร ใช้วิธีการคัดเลือกพนักงานโดยใช้ระบบอุปถัมภ์ (Spoil System) จึงทำให้ผู้บริหารบางส่วนขาดความรู้ความสามารถ	6

จากตาราง 24 พบว่า พนักงานมีปัญหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เป็นปัญหาสูงสุด 5 ข้อแรก ได้แก่ การมอบหมายงานขาดการสั่งการที่ดี ไม่เป็นไปตามสายงาน และไม่มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน รองลงมาได้แก่ ค่าตอบแทนที่ได้ไม่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไม่เสมอภาคกัน ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความเหลื่อมล้ำกัน การติดต่อประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ มีความล่าช้าเนื่องจากต้องรอคำสั่งจากหัวหน้างาน และระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ขาดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตามลำดับ

ตาราง 25 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทล เซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ความถี่ (จำนวน ข้อเสนอ แนะ)
1.	ควรมีการปรับฐานเงินเดือนขั้นต่ำให้สูงกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	29
2.	ควรนำระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มาพิจารณาในการเลื่อนขั้นเงินเดือน	16
3.	ควรเปิดโอกาสให้พนักงานเก่าได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ก่อนที่จะรับพนักงานใหม่เข้ามาแทนที่ตำแหน่งว่าง	13
4.	ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรให้มากกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน	9
5.	ควรจัดให้มีสวัสดิการด้านเงินสะสมของพนักงาน	6

จากตาราง 25 พบว่า พนักงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความถี่สูงสุด 3 ข้อแรก ได้แก่ ควรมีการปรับฐานเงินเดือนขั้นต่ำให้สูงกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ควรนำระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาพิจารณาในการเลื่อนขั้นเงินเดือน และควรเปิดโอกาสให้พนักงานเก่าได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งก่อนที่จะรับพนักงานใหม่ เข้ามาแทนที่ตำแหน่งที่ว่างลง ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โซฟิเทลเซ็นทรัล หัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามตัวแปรด้านภูมิหลัง ได้แก่ เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับงาน ฝ่ายงาน อายุ เงินเดือน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทล เซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนา ปรับปรุง การ ปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ให้พนักงานมีความกระตือรือร้น ที่จะนำความรู้ความสามารถของตนเอง ที่มีอยู่ มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
2. พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
3. พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีระดับงาน แตก ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
4. พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีฝ่ายงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
5. พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
6. พนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่จะใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นลักษณะปลายปิดและคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับงาน ฝ่ายงาน อายุ และเงินเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แบบสอบถามปลายปิดเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale 5 ระดับ) โดยกำหนดการให้คะแนนดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล โซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยได้จัดทำตารางแบบแผนการจัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้เป็นแผนงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยได้นำขออนุญาตหัวหน้างานฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน ฝ่ายห้องพัก ฝ่าย

อาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายซ่อมบำรุง ขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในฝ่ายต่าง ๆ ที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงให้พนักงานทราบถึงวัตถุประสงค์การเก็บรวบรวมข้อมูล และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามให้พนักงานเข้าใจก่อนลงมือตอบ

4. ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในวันที่ 1-31 สิงหาคม 2545 ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 314 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะดำเนินการดังนี้

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. จำแนกข้อมูลแบบสอบถามตามตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 2.1 เพศ
 - 2.2 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ระดับงาน
 - 2.4 ฝ่ายงาน
 - 2.5 อายุ
 - 2.6 เงินเดือน
3. จำแนกข้อมูลของแบบสอบถาม ตามตัวแปรตามทั้ง 5 ด้านและตรวจให้คะแนน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ละข้อคำถามตามค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกที่กำหนดไว้ในแต่ละด้านรวม 5 ด้าน ได้แก่
 - 3.1 ด้านลักษณะงาน
 - 3.2 ด้านค่าตอบแทน
 - 3.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 3.4 ด้านการบังคับบัญชา
 - 3.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
4. นำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผล เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science/Personal Computer)
5. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ
6. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ (สละ หีบโอสถ. 2540 : 59; อ้างอิงจาก Best. 1981 : 236)

คะแนน 4.50 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.50 – 4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

คะแนน 2.50 – 3.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 1.50 – 2.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1.00 – 1.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

7. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับงาน โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test)

8. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม ฝ่ายงาน อายุ และเงินเดือน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีนิวแมนคูลส์ (Newman-keuls)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 314 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 62.10 ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 75.20 สังกัดฝ่ายงานอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 มีอายุระหว่าง 26 ปี – 35 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 57 และมีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสูงสุด ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.57$) ด้านการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.50$) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

($\bar{X} = 3.41$) และด้านค่าตอบแทน ($\bar{X} = 3.20$) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 5 ด้านพบว่า

2.1 ด้านลักษณะงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ มีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.66$) และมีโอกาสได้ศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ ($\bar{X} = 3.61$) ตามลำดับ

2.2 ด้านค่าตอบแทน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความสะดวกในการขอรับเงินเดือนและค่าบริการ ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาคือ บ้านพักพนักงานมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน และสามารถอยู่อาศัยอย่างสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.47$) และค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X} = 3.11$)

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา คือ เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.89$) และรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.87$)

2.4 ด้านการบังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชามีผลต่อความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานในหน่วยงานมีรูปแบบ ระเบียบ แบบแผน ชัดเจน ($\bar{X} = 3.64$) และผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานเป็นผู้ที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี ($\bar{X} = 3.60$)

2.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานทุกคน ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมา คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคล ($\bar{X} = 3.64$) และการได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยวิธีการประเมินคุณภาพ และปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.40$)

3. ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัล หัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับงาน ฝ่ายงาน อายุ และเงินเดือน พบว่า

3.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน คือ เพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน คือ ต่ำกว่า 5 ปี และตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 พนักงานที่มีระดับงานต่างกัน คือ ระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานต่างกัน คือ ฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายซ่อมบำรุง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทดสอบเป็นรายคู่พบว่า

3.4.1 ด้านค่าตอบแทน พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายซ่อมบำรุง กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายห้องพัก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายห้องพัก

3.4.2 ด้านการบังคับบัญชา พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายซ่อมบำรุง กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายห้องพัก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายซ่อมบำรุง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายห้องพัก

3.4.3 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายซ่อมบำรุง กับ พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายห้องพัก และฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายซ่อมบำรุง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายห้องพัก และฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน

3.5 พนักงานที่มีอายุต่างกัน คือ ต่ำกว่า 25 ปี 26 ปี – 35 ปี และ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 พนักงานที่ได้รับเงินเดือนต่างกัน คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001 บาท – 10,000 บาท และ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้าน ลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า

3.6.1 ด้านค่าตอบแทน พนักงานที่ได้รับเงินเดือน ตั้งแต่ 10,001 ขึ้นไป กับ พนักงานที่ได้รับเงินเดือน ระหว่าง 5,001 บาท – 10,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่ได้รับเงินเดือน ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 5,001 บาท – 10,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท

3.6.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานที่ได้รับเงินเดือนตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป กับพนักงานที่ได้รับเงินเดือน ระหว่าง 5,001 บาท – 10,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่ได้รับเงินเดือนตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 5,001 บาท – 10,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงาน

จากผลการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานโซฟีเทล เซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 94 คน โดยใช้วิธีนำเสนอในรูปแบบ ความถี่ ดังนี้

ปัญหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เป็นปัญหาสูงสุด คือ การมอบหมายงานขาดการสั่งการที่ดี ไม่เป็นไปตามสายงานและไม่มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน รองลงมา ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ได้ไม่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไม่เสมอภาคกันทำให้การปฏิบัติงานเกิดการเหลื่อมล้ำกัน และการติดต่อประสานงาน ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ มีความล่าช้า เนื่องจากต้องรอคำสั่งจากหัวหน้างาน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เป็นข้อเสนอแนะสูงสุด คือ ควรมีการปรับฐานเงินเดือนขึ้นต่ำให้สูงกว่าที่เป็นอยู่ ในปัจจุบัน รองลงมา คือ ควรนำระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาพิจารณาในการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน และควรเปิดโอกาสให้พนักงานเก่าได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ก่อนที่จะรับพนักงานใหม่เข้ามาแทนที่ตำแหน่งที่ว่าง

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสูงสุด รองลงมา คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน เป็นความพึงพอใจต่ำสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การปฏิบัติงานด้านงานโรงแรม เป็นงานบริการที่ต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด อีกทั้งงานโรงแรมต้องอาศัยการประสานงาน ระหว่างผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายงานภายในองค์กร ไม่ว่าจะฝ่ายงานส่วนหน้าหรือส่วนหลังก็ตาม ทุกฝ่ายล้วนมีบทบาทที่เท่าเทียมกัน ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับลูกค้า ดังนั้นการที่จะทำงานให้เกิดการประสานงานที่ดีนั้น พนักงานควรต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จึงจะช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุระ หีบโอสถ (2540 : 96) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า บุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานในการปฏิบัติตามหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงานซึ่งอยู่ในระดับสูง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาดา นิภานันท์ (สุระ หีบโอสถ. 2540 : 96; อ้างอิงจาก สุชาดา นิภานันท์. 2526 : บทคัดย่อ) ที่ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมการฝึกหัดครู มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง และพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานเป็นอันดับแรก

2. ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทล เซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับงาน ฝายงาน อายุ และเงินเดือน ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทล เซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การปฏิบัติงานของโรงแรมเป็นงานที่มีกำหนดลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งงานส่วนใหญ่มักไม่ได้มีการกำหนดเพศของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน เพราะงานที่ปฏิบัติงานทั้งเพศหญิง และเพศชาย ก็สามารถที่จะปฏิบัติงานได้ หากงานนั้นเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลอีกเหตุผลหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้พนักงานทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะพนักงานทุกคนมีความพึงพอใจในงานที่ตนรับผิดชอบ เพราะงานนั้นสามารถทำให้ตนดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. 2541 : 10-11; อ้างอิงจาก เสาวภาคย์ ดีวาจา. 2529 : 26) ที่ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับ เช่น รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้นนั้นเป็นเช่นไร บุคคลนั้นจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรู้สึกถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 134) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทล เซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานโซฟิเทล เซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยส่วนใหญ่มักเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอหัวหิน และอำเภอใกล้เคียง ซึ่งต้องการจะหา สถานที่ทำงานที่ใกล้ที่อยู่อาศัย รวมทั้งอัตราเงินเดือนของพนักงานในโรงแรมในเขตอำเภอหัวหินก็จะมีกำหนดอัตราเงินเดือนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ทำให้พนักงานสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างไม่ลำบาก จึงทำให้พนักงานสามารถที่จะปฏิบัติงานอยู่กับโรงแรมได้ในระยะเวลานาน อีกทั้งงานโรงแรมเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะ ดังนั้นการปฏิบัติงานนาน ๆ ก็จะช่วยทำให้พนักงานเกิดทักษะ ในงานที่รับผิดชอบอยู่ได้อย่างดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ดังนั้น จึงทำให้ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมนาน โดยไม่คิดจะย้ายหน่วยงาน ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่มักเป็นผู้ที่มีอายุน้อย และสำเร็จการศึกษามาใหม่ ๆ ต้องการมาปฏิบัติงานเพื่อหาประสบการณ์ เมื่อมีประสบการณ์แล้ว และเห็นว่าหน่วยงานอื่น ๆ น่าสนใจที่จะไปหาประสบการณ์ใหม่ ๆ ก็จะลาออกเพื่อจะไปเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในหน่วยงานอื่น ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (อภิญา อังคสุวรรณ. 2545 : 12 ; อ้างอิงจาก ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. ม.ป.ป.) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในส่วนของปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งได้แก่ ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคคลที่ทำงานจนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ในส่วนของปัจจัยด้านงาน ซึ่งได้แก่ ความห่างไกลบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีติดรถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงาน ในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุสรณ์ ทองสำราญ (2541 : 84) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษากรณีสำนักงานใหญ่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแยกตามองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่า ด้านความก้าวหน้าและฐานะอาชีพ พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้

อาจเป็นเพราะ การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ล้วนแล้วแต่ต้องรับผิดชอบงานในหน้าที่ของตนตามขอบเขตงานที่ระบุ ซึ่งงานทุกระดับ ทุกฝ่ายงานในโรงแรมจะมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน ในระดับบริหารจะรับผิดชอบงานด้านการวางแผน การควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน และสั่งการให้การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปตามแผน หรือขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ ส่วนฝ่ายปฏิบัติการจะทำหน้าที่ปฏิบัติงานในงานที่ได้รับมอบหมาย ให้เป็นไปตามขั้นตอนที่ผู้บริหารได้กำหนดขึ้น และให้ได้ผลของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนงาน แต่ผลของงานจะสัมฤทธิ์ผลมากน้อยเพียงใดนั้น ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ต้องร่วมกันปฏิบัติงาน รวมทั้งต้องรับผิดชอบในผลสัมฤทธิ์ของงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตศักดิ์ ศรีเปาระยะ (2541 : 72) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทโตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพของตำแหน่ง และระดับชั้นที่สูงกว่า มีความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพของตำแหน่งและระดับชั้นที่ต่ำกว่า ซึ่งแสดงว่าสถานภาพของตำแหน่ง และระดับชั้น ไม่ได้เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

2.4 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามฝ่ายงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน ฝ่ายห้องพัก และฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายซ่อมบำรุง โดยส่วนใหญ่มักเป็นเพศชาย การปฏิบัติงาน การร่วมงานจึงมีความคล่องตัว รวมถึงงานที่รับผิดชอบจะมีขอบเขตที่ชัดเจนกว่างานในฝ่ายอื่น และเป็นงานที่ทุกคนต้องอาศัยทักษะและประสบการณ์ที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มที่ และมีอิสระในการทำงานสูง อีกทั้งงานโรงแรมส่วนใหญ่ ยังมีความต้องการบุคลากรด้านซ่อมบำรุงที่มีความรู้ความสามารถที่หลากหลายอีกเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ผลตอบแทนที่ฝ่ายซ่อมบำรุงได้รับจึงสูงกว่า ตำแหน่งงานในฝ่ายอื่น ๆ รวมถึงโอกาสของความก้าวหน้าในงานของฝ่ายซ่อมบำรุงมีค่อนข้างสูง เนื่องจากการปฏิบัติงานจะสามารถเห็นผลสำเร็จของงานที่ปฏิบัติอยู่ได้อย่างชัดเจน หัวหน้างานสามารถที่จะประเมินผลงานออกมาเป็นรูปธรรมได้ง่ายกว่าฝ่ายงานอื่น ๆ จึงทำให้พนักงานในฝ่ายซ่อมบำรุง มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง เมื่อเทียบกับฝ่าย

งานอื่น ๆ ในโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัลเลอร์เฟอร์ (ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535 : 40-41) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย โดยการทดสอบเนื้อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่เรียกว่า “ An Empirical Test of a New Theory of Human Needs ” จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่ามนุษย์มีความต้องการหลัก 3 ประการคือ ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E) เป็นความต้องการทางกายภาพ และความต้องการทางวัตถุ ที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตอยู่รอดได้ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วย และความต้องการความเจริญเติบโต (Growth Needs : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคล ได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สำหรับตัวเขาเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้น ซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง และความก้าวหน้าในอาชีพ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุระ หีบโอสถ (2540 : 51) ที่กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ คือ ลักษณะงาน ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา และความก้าวหน้าของอาชีพ

2.5 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัล หัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในทุกฝ่ายงานเป็นงานที่ต้องการบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย โดยอายุของพนักงานแทบจะไม่มีผลต่อผลตอบแทน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะงานที่รับผิดชอบเลย เพราะตัวแปรดังกล่าวจะมีผลต่อพนักงานก็ต่อเมื่อผลสัมฤทธิ์ของงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น พนักงานที่มีอายุมากหรือน้อยจึงมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทุกคนต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่และขอบข่ายงานของตนโดยไม่ต้องคำนึงถึงอายุของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนเรศ ภูโคกสูง (2541 : 136) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตศักดิ์ ศรีเปาระยะ (2541 : 71) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทโตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานไม่ต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุน้อย

2.6 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเงินเดือนพบว่า พนักงานที่ได้รับเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่ได้รับเงินเดือนตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ได้รับเงินเดือน ระหว่าง 5,001 บาท – 10,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่ได้รับเงินเดือน ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป โดยส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งงานในระดับบริหาร ซึ่งโรงแรมได้มีการจัดสวัสดิการ และผลตอบแทนให้กับพนักงานในระดับนี้ส่วนหนึ่งแตกต่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการ เช่น สวัสดิการด้านบ้านพัก และอาหาร เป็นต้น ซึ่งสวัสดิการดังกล่าวข้างต้น พนักงานระดับบริหารบางส่วนจะได้รับสวัสดิการที่จัดแยกส่วนเป็นพิเศษจากพนักงานทั่วไป อีกทั้งพนักงานระดับบริหารจะได้มีการพบปะสังสรรค์กัน อยู่เป็นประจำทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงาน จึงทำให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันโดยตลอด และการปฏิบัติงานในระดับบริหารของทุกฝ่ายงานภายในโรงแรมต้องมีการวางแผนงาน และทำงานประสานกันอย่างต่อเนื่อง ภายใต้นโยบายและกฎ ระเบียบที่ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นียดา ชุณหวงค์ และนินนาท โอพารวรุฒิ (สุระ หีบไอสธ. 2540 : 97; อ้างอิงจากนียดา ชุณหวงค์ และนินนาท โอพารวรุฒิ. 2519 : 92-93) ซึ่งกล่าวว่า เงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลตอบแทนทางการเงิน มักเป็นปัจจัยแรกที่คนทั่วไปคิดว่ามีผลต่อความพึงพอใจในงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุสรณ์ ทองสำราญ (2541 : 84) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษากรณีสำนักงานใหญ่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด

สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เป็นปัญหาสูงสุด คือ การมอบหมายงานขาดการสั่งการที่ดี ไม่เป็นไปตามสายงาน และไม่มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน รองลงมา คือ ค่าตอบแทนที่ได้ไม่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่

เป็นข้อเสนอแนะสูงสุดคือ ควรมีการปรับฐานเงินเดือนขึ้นต่ำให้สูงกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รองลงมา คือ ควรนำระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาพิจารณาในการเลื่อนขึ้นเงินเดือน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา ปรับปรุง การปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ฝ่ายบริหารควรคงไว้ซึ่งระดับมาตรฐานของความพึงพอใจนี้ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสามารถทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามที่ตั้งไว้

2. ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานการจ้างงาน ให้สอดคล้องกับค่าครองชีพของท้องถิ่น โดยใช้ฐานอัตราค่าแรงขั้นต่ำที่รัฐกำหนดมาเป็นเกณฑ์เบื้องต้น โดยแยกค่าจ้าง ออกจากสวัสดิการอื่น ๆ

3. ควรมีการพิจารณาเลื่อนขึ้น เลื่อนตำแหน่ง โดยใช้เกณฑ์ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ โดยนำระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา เพราะงานโรงแรมต้องอาศัยผู้ที่มีทักษะในงาน รวมถึงเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาวิเคราะห์ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานกับจำนวนพนักงานในหน่วยงานของโรงแรมโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. ควรมีการศึกษาถึงขวัญและกำลังใจของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- / จอมพล พิเศษกุล. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลาริการ. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.
- / ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง. ปรินญา นิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- / นเรศ ภูโกลสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- บริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้งบิซริสอร์ท จำกัด. (2541). คู่มือพนักงาน.
- รังสรรค์ ถึงสุข. (2537). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานช่างเขตโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 4. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. อัดสำเนา.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ดวงกลมสมัยจำกัด. _____ . (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท วีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.
- เสาวรณย์ เรืองเทพ. (2537). ความพึงพอใจในของการทำงานของข้าราชการสายธุรการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. บทคัดย่อ.
- สุพรรณิ รอดบุญธรรม. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน. ปรินญา นิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สระ หีบโอสธ. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. ปรินญา นิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทโตโยต้าลิซซิง (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- อนุสรณ์ ทองสำราญ. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษากรณีสำนักงานใหญ่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- อุทัยวรรณ อัครวุฒิ. (ม.ป.ป). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : มณฑลการพิมพ์.
- อภิญา อังคสุวรรณ. (2545) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด. สารนิพนธ์ บ.ธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

Gilmer, V.H. *Industriail Psychology*. New York : McGraw Hill Book Company. 1966

Green, P.A. *Job Satisfaction : A Factor Analytic Study*. Dissertation Abstracts International. 50B. : 3753-A ; August, 1989.

Herzberg E. and B.B. Synderman, *The Motivation to work*. New York : John Wiley & Son., 1959.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำคำตอบของท่าน ไปใช้ในการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าไปปรับปรุงกระบวนการตอบสนองความต้องการของพนักงาน พัฒนาวิธีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท

อนึ่งคำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และจะนำข้อมูลของท่านไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูง

(นางสาวจรรยา โชคสุชาติ)
นิสิตปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

6. เงินเดือน

- () ต่ำกว่า 5,000 บาท
- () 5,001 – 10,000 บาท
- () 10,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน
รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ คือ
ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับ
บัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ
ความพึงพอใจ ในหัวข้อนั้น ๆ

ความหมายของระดับความพึงพอใจ

- 5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก
- 3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย
- 1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
00	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม			✓		
01	สวัสดิการที่หน่วยงานจัดขึ้นมีเพียงพอ	✓				

อธิบายจากตัวอย่าง

ข้อ 00 ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ 3 หมายความว่า ปริมาณงานที่ได้รับมอบ
หมายมีความเหมาะสม ซึ่งท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อ 01 ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ 5 หมายความว่า สวัสดิการที่หน่วยงานจัดขึ้น
มีเพียงพอ ซึ่งท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	<u>ด้านลักษณะงาน</u>					
1	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม					
2	ขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน					
3	มีโอกาสดำเนินการค้นคว้า และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่					
4	การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากการปฏิบัติงานประจำ และงานพิเศษอื่น					
5	ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
6	ท่านมีความคิดอิสระ ที่แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ขณะปฏิบัติงาน					
	<u>ด้านค่าตอบแทน</u>					
7	เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
8	สวัสดิการที่โรงแรมจัดให้มีเพียงพอ					
9	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่					
10	เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนที่ประกอบอาชีพเดียวกัน เงินเดือนของท่านอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ					
11	เงินเดือนที่ได้รับอยู่เป็นที่น่าพอใจ					
12	มีความสะดวกในการขอรับเงินเดือนและค่าบริการ					
13	บ้านพักพนักงาน มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน และสามารถอยู่อาศัยอย่างสะดวกสบาย					
14	เงินมรดกสงเคราะห์ที่หน่วยงานจัดเป็นสวัสดิการช่วยเหลือพนักงานและครอบครัว มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
15	ค่าบริการ (Service Charge) ที่หน่วยงานจัดสรรให้กับพนักงานทุกคน มีความเหมาะสมและยุติธรรม					
16	ท่านได้รับความสะดวกในการขอเบิกเงินเดือนล่วงหน้า ยามฉุกเฉินหรือเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเร่งด่วน					

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	<u>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u>					
17	ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดีก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
18	เพื่อนร่วมงานยอมรับนับถือท่านในด้าน ความรู้ความสามารถในการทำงาน					
19	เพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้น และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
20	ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและด้านส่วนตัว					
21	เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
22	การแบ่งงานกันทำระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความเหมาะสม ชัดเจนและยุติธรรม					
23	ท่านมีโอกาสร่วมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน					
24	เพื่อนร่วมงานแผนกอื่นให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยดีในทุกเรื่อง					
25	ท่านเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็น					
26	เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน					
27	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานของท่าน					
	<u>ด้านการบังคับบัญชา</u>					
28	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
29	ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในหน่วยงานของท่านมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพขององค์กร					
30	ท่านพอใจการบริหารงาน และการปกครองของผู้บังคับบัญชาของท่าน					
31	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชา					
32	หน่วยงานของท่านมีการจัดสายงานและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนและเหมาะสม					

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
33	ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี					
34	ผู้บังคับบัญชามีผลต่อความมั่นคงในการทำงานของท่าน					
35	ขั้นตอนในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน มีรูปแบบ ระเบียบ แบบแผน แน่นนอนชัดเจน					
36	พนักงานทุกคน ได้รับทราบเกี่ยวกับนโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนทุกกรณี					
37	การติดต่อสื่อสาร การสั่งการ ในหน่วยงานของท่านมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
38	ผู้บังคับบัญชาของท่าน บริหารงานโดยใช้หลักเหตุผลเหนืออารมณ์					
39	ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนและปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในหน่วยงาน					
40	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงาน โดยดูจากความรู้ ความสามารถ ของพนักงานเป็นเกณฑ์					
	<u>ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน</u>					
41	หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสก้าวสู่ตำแหน่งและระดับงานที่สูงขึ้น					
42	กฎ ระเบียบ ของหน่วยงาน มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันเกี่ยวกับโอกาสในการได้รับตำแหน่งและระดับงานที่สูงขึ้น					
43	งานในหน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถส่งเสริมให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งและระดับงานที่สูงขึ้น					
44	หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงาน มีโอกาสศึกษาต่อ					
45	หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานทุกคน ได้รับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ					
46	การได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยวิธีการประเมินคุณภาพและปริมาณงาน					

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
47	ท่านพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาask้าวหน้ามากกว่าสายงานอื่น					
48	หน่วยงานมีการสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสในการศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์และความรู้					
49	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความสามารถของท่าน					
50	หน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบอย่างเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ด้านลักษณะงาน.....

ด้านค่าตอบแทน.....

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....

ด้านการบังคับบัญชา.....

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....

ภาคผนวก ข.
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ทม 1012/ 6078



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

8 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบุคคล โซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจรรยา โชคสุชาติ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวจรรยา โชคสุชาติ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 5480



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕๒ กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการแผนกทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมมารีแอร์พอร์ท

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจรรยา โชคสุชาติ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวจรรยา โชคสุชาติ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 5481



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๒ กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม โซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจรรยา โชคสุชาติ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวจรรยา โชคสุชาติ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 5482



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๒ กรกฎาคม ๒๕๔๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาเขตวังไกลกังวล สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจรรยา โชคสุชาติ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์บุปผา วงษ์พันธุ์ทา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวจรรยา โชคสุชาติ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทบ 1012/ 6357



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔3 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบุคคล โซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจรรยา โชคสุชาติ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จำนวน 314 คน ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวจรรยา โชคสุชาติ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ข้อที่	ข้อคำถาม	คุณฉวีวรรณ แสนเรือง	คุณนาสร ศิริภักดี	คุณบุปผา วงศ์พันธุ์ทา	IOC
	<u>ด้านลักษณะงาน</u>				
1	ความเหมาะสมระหว่างงานที่ได้รับมอบหมายกับความรู้ ความสามารถของท่าน	+1	-1	+1	0.33
2	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1
3	ขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน	+1	+1	+1	+1
4	มีโอกาสดำเนินศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากงาน ประจำที่ปฏิบัติอยู่	+1	+1	+1	+1
5	ความคล่องตัวในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบ หมาย	+1	+1	-1	0.33
6	การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากการปฏิบัติงาน ประจำ และงานพิเศษอื่น	+1	+1	+1	+1
7	ท่านมีโอกาสดำเนินใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติ งานอย่างเต็มที่	+1	+1	+1	+1
8	ท่านมีความคิดอิสระ ที่แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ขณะ ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1
9	ท่านสามารถนำความรู้และประสบการณ์จากการปฏิบัติ งานไปประกอบอาชีพอื่นได้	0	0	+1	0.33
	<u>ด้านค่าตอบแทน</u>				
10	เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน เหมาะสมกับความรู้ความ สามารถ	+1	+1	+1	+1
11	สวัสดิการที่โรงแรมจัดให้มีเพียงพอ	+1	+1	+1	+1
12	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	+1	+1	+1	+1
13	เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนที่ประกอบอาชีพเดียวกัน เงิน เดือนของท่านอยู่ในเกณฑ์สูง	+1	+1	+1	+1
14	เงินเดือนที่ได้รับอยู่เป็นที่น่าพอใจ	+1	+1	+1	+1
15	มีความสะดวกในการขอรับเงินเดือนและค่าบริการ	0	+1	+1	0.66
16	บ้านพักพนักงาน มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ของพนักงาน และสามารถอยู่อาศัยอย่างสะดวกสบาย	+1	+1	+1	+1
17	เงินมรณะสงเคราะห์ที่หน่วยงานจัดเป็นสวัสดิการ ช่วยเหลือพนักงานและครอบครัว มีความเหมาะสมและ เพียงพอ	+1	+1	+1	+1

ข้อที่	ข้อคำถาม	คุณฉวีวรรณ แสนเรือง	คุณนาสร ศิริภักดี	คุณบุปผา วงศ์พันธุ์ทา	IOC
18	ค่าบริการ (Service Charge) ที่หน่วยงานจัดสรรให้กับพนักงานทุกคน มีความเหมาะสมและยุติธรรม	+1	+1	+1	+1
19	ท่านได้รับความสะดวกในการขอเบิกเงินเดือนล่วงหน้า ยามฉุกเฉินหรือเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเร่งด่วน	+1	+1	+1	+1
	<u>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u>				
20	ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดีก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1
21	เพื่อนร่วมงานยอมรับนับถือท่านในด้าน ความรู้ความสามารถในการทำงาน	+1	+1	+1	+1
22	เพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้น และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	+1	0	+1	0.66
23	ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและด้านส่วนตัว	+1	+1	+1	+1
24	เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	0	+1	+1	0.66
25	การแบ่งงานกันทำระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความเหมาะสม ชัดเจนและยุติธรรม	+1	0	+1	0.66
26	ท่านมีโอกาสร่วมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	+1
27	เพื่อนร่วมงานแผนกอื่นให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยดีในทุกเรื่อง	+1	0	+1	0.66
28	ท่านเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็น	+1	+1	+1	+1
29	เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน	+1	+1	+1	+1
30	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานของท่าน	+1	+1	+1	+1
	<u>ด้านการบังคับบัญชา</u>				
31	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	+1
32	ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในหน่วยงานของท่านมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพขององค์กร	+1	+1	+1	+1
33	ท่านพอใจการบริหารงาน และการปกครองของผู้บังคับบัญชาของท่าน	+1	+1	+1	+1
34	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	+1

ข้อที่	ข้อคำถาม	คุณวิวรรณ แสนเรือง	คุณนาสร ศิริภักดี	คุณบุปผา วงศ์พันธุ์ทา	IOC
35	หน่วยงานของท่านมีการจัดสายงานและแบ่งงานกันทำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	+1	+1	+1	+1
36	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงาน ด้วยความสามัคคี	+1	0	+1	0.66
37	ผู้บังคับบัญชามีผลต่อความมั่นคงในการทำงานของท่าน	+1	+1	+1	+1
38	ขั้นตอนในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน มีรูป แบบ ระเบียบ แบบแผน แน่นนอนชัดเจน	+1	+1	+1	+1
39	พนักงานทุกคน ได้รับทราบเกี่ยวกับนโยบาย และแนว ทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนทุกกรณี	+1	+1	+1	+1
40	การติดต่อสื่อสาร การสั่งการ มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	+1	0	+1	0.66
41	ผู้บังคับบัญชาของท่าน บริหารงานโดยใช้หลักเหตุผล เหนืออารมณ์	+1	+1	+1	+1
42	ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม ในการวางแผนและปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในหน่วยงาน	+1	+1	+1	+1
43	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงาน โดยดูจาก ความรู้ ความสามารถ ของพนักงานเป็นเกณฑ์	+1	+1	+1	+1
	<u>ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน</u>				
44	หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสก้าวสู่ ตำแหน่งและระดับงานที่สูงขึ้น	+1	+1	+1	+1
45	กฎ ระเบียบ ของหน่วยงาน มีความเสมอภาคเท่าเทียม กันเกี่ยวกับโอกาสในการได้รับตำแหน่งและระดับงานที่ สูงขึ้น	+1	+1	+1	+1
46	งานในหน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถส่งเสริมให้ท่านได้ เลื่อนตำแหน่งและระดับงานที่สูงขึ้น	+1	+1	+1	+1
47	หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคน มีโอกาสศึกษา ต่อ	+1	+1	+1	+1
48	หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานทุกคน ได้รับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้	+1	0	+1	0.66
49	การได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยวิธีการ ประเมินคุณภาพและปริมาณงาน	+1	+1	+1	+1

ข้อที่	ข้อความถาม	คุณฉวีวรรณ แสนเรือง	คุณนาสร ศิริภักดี	คุณบุปผา วงศ์พันธุ์ทา	IOC
50	ท่านพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกา สก้าวหน้ามากกว่าสายงานอื่น	+1	+1	+1	+1
51	หน่วยงานมีการสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสในการ ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์และความรู้	+1	+1	+1	+1
52	หากท่านมีประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น หน่วยงาน ของท่านจะให้โอกาสท่านก้าวหน้าในระดับงานที่สูงขึ้น ด้วย	+1	+1	-1	0.33
53	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความสามารถ ของท่าน	+1	+1	+1	+1
54	หน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดี ความชอบอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+1

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	ชื่อสกุล	นางสาวจรรยา โชคสุชาติ			
วัน	เดือน	ปีเกิด	8 ธันวาคม 2518		
สถานที่เกิด		อำเภอหัวหิน	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์		
สถานที่อยู่ปัจจุบัน		236/73 ซอยจามจุรี 1	ถนน เพชรเกษม ตำบลหัวหิน	อำเภอหัวหิน	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน		เจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อ			
สถานที่ทำงานปัจจุบัน		โซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท			
ประวัติการทำงาน					
2541 – 2545		เจ้าหน้าที่แผนกบุคคล	โซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท		
2545 – ปัจจุบัน		เจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อ	โซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท		
ประวัติการศึกษา					
2533		ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	โรงเรียนทิวไผ่งาม		
		กรุงเทพฯ			
2536		ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชา		
		การบัญชี	โรงเรียนกรุงเทพการบัญชีวิทยาลัย		
		กรุงเทพฯ			
2537		ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	คณะบริหารธุรกิจ สาขา		
2538		วิชา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	โรงเรียนกรุงเทพการบัญชี		
		วิทยาลัย	กรุงเทพฯ		
2540		บริหารธุรกิจบัณฑิต	คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชา		
		คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	มหาวิทยาลัยรังสิต ปทุมธานี		
2546		การศึกษามหาบัณฑิต	คณะสังคมศาสตร์ วิชาเอก		
		ธุรกิจศึกษา	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ภาค		
		พิเศษ)	เพชรบุรี		