

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์
ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2560

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์
ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์
ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2560

ศศิวิมล สุดสวาท. (2560). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์
ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:
อาจารย์ ดร. รลิตา สังข์บุญนาท.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน
ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้
คือ พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำนวนทั้งสิ้น 180 คน โดยใช้แบบสอบถาม
เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือการวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการหา
ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 27- 33 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท สถานภาพโสด มีระยะเวลาการทำงาน 2 – 3 ปี
พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจ ในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก
พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ใน
ระดับพึงพอใจอย่างมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับพึงพอใจอย่างมากต่อการบริหารงาน
ทรัพยากรมนุษย์ คือ ด้านการลงโทษทางวินัย ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและ
พัฒนา ด้านการประเมินผลงาน และด้านการเลื่อนตำแหน่ง อยู่ในระดับพึงพอใจ คือ ด้านระบบ
เงินเดือน

พนักงานที่มีเพศ และสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน
ทรัพยากรมนุษย์ ในด้านระบบเงินเดือน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ในด้าน
การประเมินผลงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

พนักงานที่มีเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน
ทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการเลื่อนตำแหน่งและด้านการฝึกอบรมและพัฒนา แตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ทรัพยากร
มนุษย์ ในด้านการสรรหาและคัดเลือก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

EMPLOYEE'S SATISFACTION TOWARD HUMAN RESOURCES MANAGEMENT OF A
FIVE STAR HOTEL AT HUA HIN DISTRICT



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

December 2017

Sasiwimon Sudsawat. (2017). *Employee's Satisfaction Toward Human Resources Management of A Five Star Hotel at Hua Hin District*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakarinwirot University. Project Advisor: Rasita Sangbunnak, Ph.D.

This research aims to study employee's satisfaction toward human resources management of a five star hotel at Hua Hin District. The sample size in this research was one hundred and eighty employees. A questionnaire was used as a the tool for data collection. The statistics for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. The statistics for hypothesis testing were a t-test for difference analysis and a one way analysis of variance.

The research results were as follows:

Most of the samples were female, aged between twenty-seven and thirty-three years old, holding a Bachelor's degree, earning an average monthly income of between Baht 15,001 and 25,000, single, and working for approximately two and three years. Most employees had knowledge of human resources management at a high level. Most employees felt satisfaction towards overall human resources management at a high level, considering in each category that they had a high level satisfaction on disciplinary punishment, recruitment and selection, training and development, evaluation and promotion while they were satisfied with the payroll system at a level of satisfied.

Employees of a different genders and departments were satisfied with human resources management in the dimension of the payroll system differently with a statistical significance of .05.

Employees of a different genders were satisfied with human resources management in the dimension of evaluation differently, with a statistical significance of .05.

Employees of different genders and average monthly income were satisfied regarding human resources management in the dimension of promotion, training and development differently with a statistical significance of .05 and 0.1, respectively.

Employees with a different average monthly income were satisfied towards human resources management in the dimension of recruitment and selection differently with a statistical significance of .05.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ด้วยความกรุณาอย่างสูง จาก อาจารย์ ดร. รติลา สังข์บุญนาท อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่ดีในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆของสารนิพนธ์ นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จสมบูรณ์เรียบร้อย ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิสร์ และ อาจารย์ ดร.อัจฉริยา ศักดิ์รินทร์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ รวมทั้งกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดี พร้อมทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ตลอดจนเพื่อนนิสิตทุกท่านที่คอยห่วงใยและให้ความช่วยเหลือในทุกๆด้าน รวมทั้งยังเป็นกำลังใจต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้สละเวลาอันมีค่าและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้การเก็บข้อมูลครั้งนี้สามารถนำไปวิจัยจนเสร็จสมบูรณ์ได้

ศศิวิมล สุดสวาท

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	2
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	2
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดงานวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	13
ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	22
ประวัติความเป็นมาของของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน	28
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	92

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
ความมุ่งหมายของการวิจัย	95
ความสำคัญของการวิจัย	95
สมมติฐานของการวิจัย	95
ขอบเขตการวิจัย	96
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	96
การเก็บรวบรวมข้อมูล	97
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	97
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	98
อภิปรายผลการวิจัย	106
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	110
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	112
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	119
ภาคผนวก ก	120
ภาคผนวก ข	129
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	131

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	18
2 ตารางเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจและปัจจัยธำรงรักษา.....	19
3 สรุปเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจ ในการบริหารงาน ด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)....	41
4 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์.....	42
5 จำนวนความถี่ และร้อยละ ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	50
6 จำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ด้านรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนและด้านสังกัดสายงาน ตามการจัดกลุ่มใหม่.....	54
7 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงาน ด้านทรัพยากรมนุษย์.....	55
8 จำนวน(ความถี่) และร้อยละ ของระดับความรู้ความเข้าใจ ในการบริหารงาน ด้านทรัพยากรมนุษย์.....	57
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน รวบรวมด้าน.....	58
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและคัดเลือก.....	59
11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านระบบเงินเดือน.....	60
12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการประเมินผลงาน.....	61
13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง.....	62
14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา.....	63
15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการลงโทษทางวินัย.....	64
16 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามเพศ.....	66

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test.....	69
18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและ คัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตามอายุ โดยวิธีทดสอบแบบ F-test.....	70
19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการประเมิน ผลงาน จำแนกตามอายุ โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe.....	71
20 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	72
21 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene's test.....	75
22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและ คัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธีทดสอบแบบ F-test.....	76
23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก โดยใช้วิธี ทดสอบแบบ LSD.....	77
24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD.....	78
25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD.....	79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน จำแนกตาม สถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Levene's test.....	81
27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและ คัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตาม สถานภาพสมรส โดยวิธีทดสอบแบบ F-test.....	82
28 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน จำแนกตาม ระยะเวลาการทำงานโดยใช้สถิติ Levene's test.....	83
29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและ คัดเลือก ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษ ทางวินัย จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยวิธีทดสอบแบบ F-test.....	85
30 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน ด้านระบบเงินเดือน และด้านการประเมินผลงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe.....	86
31 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน จำแนกตาม สังกัดสายงาน.....	87
32 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน จำแนกตาม ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้สถิติ Levene's test.....	90
33 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและ คัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตามระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์โดยวิธีทดสอบแบบ F-test	91
34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	92

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 ลำดับชั้นความต้องการของ Maslow.....	16



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีค่ายิ่งของสังคมและประเทศชาติ ประเทศใดที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพสูงและสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์แล้ว ประเทศนั้นก็เจริญก้าวหน้ามีความมั่งคั่งและมั่นคงทั้งในทางเศรษฐกิจ การเมืองและทางสังคมแต่ถ้าหากประเทศใดขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าหรือไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติได้ ประเทศก็พัฒนาไปได้ยาก ความเจริญหรือความล้าหลังของประเทศจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดการพัฒนา ปัจจัยอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจการเมือง สังคมก็มาจากทรัพยากรมนุษย์ทั้งสิ้นประเทศต่างๆ จึงมุ่งหวังที่จะมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและมีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ (กรณีการ สุวรรณศรี. 2560, 30 พฤษภาคม: ออนไลน์)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญเบื้องต้นในการบริหารงานต่างๆ ขององค์การ ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) เดิมเรียกกันว่าการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) แต่เมื่อโลกธุรกิจปัจจุบันมีความเจริญเติบโตขยายตัวมากขึ้น กรอบแนวคิดด้านงานบุคคลจึงจำเป็นต้องขยายและพัฒนาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่ ไม่ได้มองว่าบุคลากรในองค์การเป็นเพียงผู้รับคำสั่งตามที่มอบหมายเท่านั้น ในบทบาทใหม่บุคลากรมีฐานะเป็นทรัพยากรขององค์การ หรือในปัจจุบันเรียกว่า “ทุนมนุษย์” ที่มีส่วนร่วมส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาระงานต่างๆ ขององค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความสำเร็จ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์การ ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นที่ยอมรับและมีความสำคัญยิ่งต่อองค์การ

ทรัพยากรบุคคลขององค์การ ถือว่ามีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การเป็นอย่างมาก โรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ได้ให้ความสำคัญหลักการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อประโยชน์และก่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่องค์การได้อย่างเต็มที่ ด้วยธุรกิจโรงแรมมีความเฉพาะเจาะจง ดังนั้นความพึงพอใจของพนักงานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อีกด้วย

โรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง (ในอำเภอหัวหิน) เป็นโรงแรมหรูหรรระดับ 5 ดาว มีความทันสมัย โอ่อ่า สวยงาม เหมาะแก่การรองรับบุคคลชั้นสูงที่เดินทางมาท่องเที่ยวพักผ่อน สมกับฉายาของอำเภอหัวหินที่ว่า “หัวหิน เป็นเมืองพักผ่อนของบุคคลชั้นสูง” เป็นโรงแรมสไตล์ รีสอร์ทที่มีชื่อเสียงที่สุดในหัวหิน เปิดให้บริการแก่ลูกค้ามาแล้วกว่า 7 ปีก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ.2552 ปัจจุบันโรงแรมตั้งอยู่เลขที่ 33/33 ถนนเพชรเกษม ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านหลังโรงแรมติดถนนเพชรเกษม และด้านหน้าโรงแรมติดชายหาดหัวหินที่สวยงามและเป็นที่รู้จักกันดีของลูกค้าทั้งชาวไทยและต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของ พนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของ โรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน เนื่องจากที่โรงแรมได้มีการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์อยู่แล้ว จึงเป็นเหตุผลที่น่าศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน จากโครงสร้างเก่าที่ไม่มีระบบและนำมาปรับใช้ในปัจจุบันให้มีระบบมากยิ่งขึ้น รวมถึงจำนวนพนักงานเข้าออกในรอบปีที่ผ่านมา มีจำนวนมากน้อยในแต่ละเดือน ซึ่งผลการวิจัย ที่ได้จะเป็นข้อมูลและข้อสรุปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้กระบวนการบริหารงานมีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจและความเข้าใจมากยิ่งขึ้นต่อพนักงาน เพื่อพัฒนาการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวมอีกด้วย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัดสายงาน กับโรงแรมห้าดาว
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบแนวทางในการบริหารงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น
2. ใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ในการดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่ต่อไป ที่โรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหินประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวน 245 คน (รายงานอัตรากำลังพนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ มีนาคม 2560)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหินประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวน 245 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเนะ (Taro Yamane. 1967: 886)

โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของการคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5%

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{245}{1+245(0.05)^2}$$

$$n = 152 \text{ คน}$$

จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน โดยผู้วิจัยได้สำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มจำนวน 28 คน ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 180 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างจากพนักงานแต่ละฝ่ายสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบกำหนดสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงานโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ครบตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ตัวแปรได้แก่ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งออกเป็น

1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่

1.1 เพศ

1.1.1. ชาย

1.1.2. หญิง

- 1.2 อายุ
 - 1.2.1. 20-26 ปี
 - 1.2.2. 27-33 ปี
 - 1.2.3. 34-40 ปี
 - 1.2.4. 41 ปี ขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.3.1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.3.2. ปริญญาตรี
 - 1.3.3. สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1.4.1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 - 1.4.2. 15,001 - 25,000 บาท
 - 1.4.3. 25,001 - 35,000 บาท
 - 1.4.4. 35,001 - 45,000 บาท
 - 1.4.5. มากกว่า 45,001 บาท
- 1.5 สถานภาพสมรส
 - 1.5.1. โสด
 - 1.5.2. สมรส / อยู่ด้วยกัน
 - 1.5.3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
- 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 1.6.1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
 - 1.6.2. 2 – 3 ปี
 - 1.6.3. 4 – 5 ปี
 - 1.6.4. 6 ปี ขึ้นไป
- 1.7 สังกัดสายงาน
 - 1.7.1. สายงานทรัพยากรบุคคล
 - 1.7.2. สายงานห้องพักและต้อนรับส่วนหน้า
 - 1.7.3. สายงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
 - 1.7.4. สายงานครัว
 - 1.7.5. สายงานบริหารการเงิน
 - 1.7.6. สายงานแม่บ้าน
 - 1.7.7. สายงานช่าง
 - 1.7.8. สายงานสปา

1.7.9. สายงานขาย

1.7.10. สายงานรักษาความปลอดภัย

2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน

2.1 ด้านการสรรหาและคัดเลือก

2.2 ด้านระบบเงินเดือน

2.3 ด้านการประเมินผลงาน

2.4 ด้านการเลื่อนตำแหน่ง

2.5 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

2.6 ด้านการลงโทษทางวินัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ลักษณะส่วนบุคคล** หมายถึง ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัดสายงาน ซึ่งเป็นพนักงานโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน

2. **พนักงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการจ้างให้ทำงานกับโรงแรม โดยได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง และปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายที่ โรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน

3. **ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์** หมายถึง ความรู้สึกซึ่งแสดงออกมาตาม ทรรศนะของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียนโดยอาศัยความรู้และประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 การสรรหาและการคัดเลือก หมายถึง กลุ่มกิจกรรมและองค์กร ซึ่งใช้เพื่อจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความสามารถและมีทัศนคติที่องค์การต้องการมาสมัครในตำแหน่งที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ และการคัดเลือก หมายถึง กระบวนการคัดเลือกผู้เข้าสมัคร เพื่อให้ได้ผู้สมัครที่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการ

3.2 ระบบเงินเดือน หมายถึง ระบบการจ่ายค่าตอบแทน เป็นรางวัล ซึ่งพนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับการทำงานประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ

3.3 การประเมินผลงาน หมายถึง กระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยการวัดและเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

3.4 การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง กระบวนการที่เป็นการปรับเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานในองค์กร โดยใช้เกณฑ์ในการวัดเพื่อเลื่อนตำแหน่งตามลำดับขั้นของตำแหน่งที่องค์กรกำหนดไว้

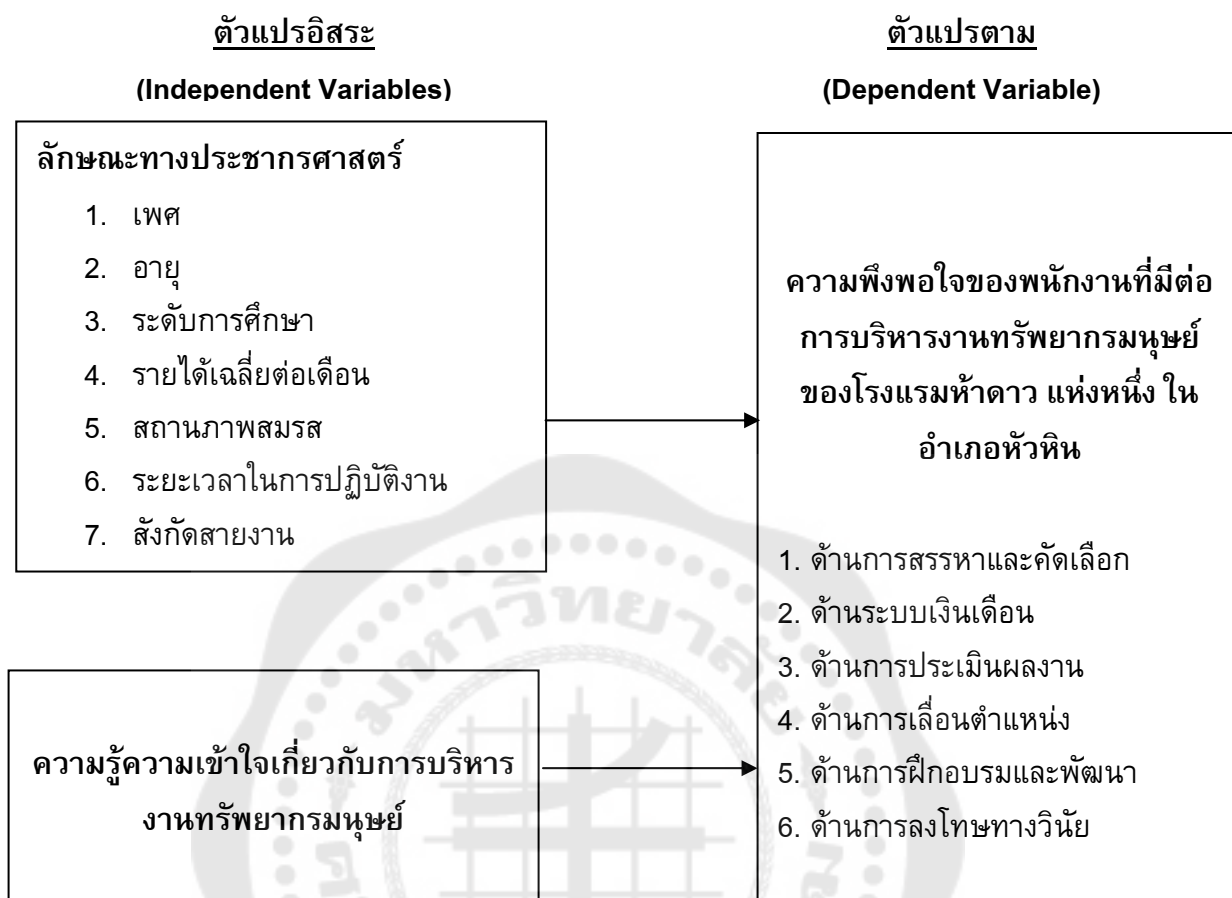
3.5 การฝึกอบรมและพัฒนา หมายถึง กระบวนการที่มีระบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานให้มีทิศทาง ซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือเป็นกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนรู้เกิดความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานในปัจจุบัน ส่วนการพัฒนาเป็นการจัดการความรู้การทำให้พนักงานมีความรู้มีการพัฒนาในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในปัจจุบันหรืออนาคต

3.6 การลงโทษทางวินัย หมายถึง กระบวนการหนึ่งที่ใช้ในการลงโทษพนักงาน โดยองค์กรจะกำหนดระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ไว้ให้เป็นมาตรฐานภายในองค์กร หากพนักงานประพฤติผิดกฎเกณฑ์ดังกล่าว ก็จะมีการกำหนดโทษไว้ตามลำดับความรุนแรงของการกระทำผิด

4. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจของแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกมาตามธรรมชาติ ที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์เป็นข้อเท็จจริงที่แสดงออกด้วยการพูด การเขียนโดยใช้ความรู้สึกและประสบการณ์ สภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน” มีกรอบแนวคิดในการวิจัยที่สามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน โดยนำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
4. ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์
5. ประวัติความเป็นมาของของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

เทียนฉาย กิระนันท์ (2528: 14-15) ได้ให้ความหมายของประชากรศาสตร์ว่าเป็นเรื่องราวของประวัติศาสตร์ทางสังคม และธรรมชาติของมนุษย์ หรือความรู้เชิงคณิตศาสตร์เกี่ยวกับประชากร การเปลี่ยนแปลงและสภาวะทางกายภาพ สถิติปัญหา และศีลธรรมของมนุษย์

พรทิพย์ วรภิโกคาทร (2529: 312-315) ได้ให้ความหมายของประชากรศาสตร์ว่าลักษณะแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

1. เพศ (Gender) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน
2. อายุ (Age) ไอ แอล เจนิส และดีเรฟ ได้ทำการวิจัยและได้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือการโน้มน้าวจิตใจของคน จะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น
3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก
4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2538: 41-42) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางพฤติกรรมต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้ (ประมะ สตะเวทิน. 2533: 112)

1. เพศ ความแตกต่างของเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงพออย่างเดียวก่อนนั้น แต่มีความต้องการจะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย Goldwater and Yates (ประมะ สตะเวทิน. 2533: 112; อ้างอิงจาก Goldwater; & Yates. 1980: 87)

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจข่าวสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาดำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน มาใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความรู้ความเข้าใจ” โดยสรุปความหมายได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลได้สะสมไว้และถ่ายทอดต่อกันมาตลอดจนสามารถที่จะสื่อความหมาย แปลความ ตีความ ขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ แล้ว (ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์. 2540; เกศินี จุฑาวิจิตร. 2540; ไพศาล หวังพานิช. 2526)

ความหมายของความรู้

บุญธรรม กิจปรีดาปริสฐ์ (2535: 7) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง การระลึกถึงเรื่องราวต่างๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว และรวมถึงการจำเนื้อเรื่องต่างๆ ทั้งที่ปรากฏอยู่ในแต่และเนื้อหาวิชา และวิชาที่เกี่ยวพันกับเนื้อหาวิชานั้นด้วย

The Modern American Dictionary ว่าได้ให้คำจำกัดความของความรู้ที่แตกต่างกัน 3 ลักษณะ (Wikstrom; & Normann. 1994: 9) ดังนี้

ความรู้ คือ ความคุ้นเคยกับข้อเท็จจริง (Fact) ความจริง (Truths) หรือหลักการโดยทั่วไป (principles)

ความรู้ คือ รู้ (Known) หรืออาจจะรู้ (May be known)

ความรู้ คือ จิตสำนึก ความสนใจ (Awareness)

ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์ (2540: 24) ได้กล่าวถึงการวัดความรู้ว่า การวัดความรู้เป็นการวัดระดับความจำ ความสามารถในการคิด เข้าใจกับข้อเท็จจริงที่ได้รับการศึกษา และประสบการณ์เดิม โดยผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว จะแยกคนที่มีความกับไม่มีความรู้ออกจากกันได้ระดับหนึ่ง

เกษม วัฒนชัย (2544: 39-40) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง การรวบรวมความคิดของมนุษย์ จัดให้เป็นหมวดหมู่และประมวลสาระที่สอดคล้องกัน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นสิ่งที่เป็นสาระที่สอดคล้องกัน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นสิ่งที่เป็นสาระในระบบข้อมูลข่าวสาร

จากคำจำกัดความที่มีผู้กล่าวไว้ในเบื้องต้น สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำต่างๆ ที่บุคคลได้ประสบมาและเก็บสะสมไว้เป็นความจำที่สามารถถ่ายทอดต่อกัน ไปได้และสามารถวัดความรู้ได้โดยการระลึกถึงเรื่องเหล่านั้นแล้วแสดงออกมา

ระดับของความรู้

ความรู้มีอยู่มากมายรอบๆ ตัวเรา และสามารถจัดแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ (มนตรี จุฑาวัฒนทล. 2537)

ระดับแรก ความรู้เกี่ยวกับสิ่งรอบตัวเรา ซึ่งสามารถรับรู้ได้โดยประสาทสัมผัส มองเห็น ได้ยิน ตมกลิ่น และลิ้มรสได้ เช่น ความร้อน - เย็น ความสว่าง - มืด เสียง ดัง-เบา กลิ่นหอม-เหม็น และรสเค็ม-หวาน เป็นต้น ความรู้ระดับต้นนี้อาจเรียกว่า ความรู้สีก

ระดับที่สอง ได้แก่ ความรู้ด้านภาษา ซึ่งจะทำให้อ่านและเขียนหนังสือได้ ฟังเข้าใจ ฟังวิทยุ และดูทีวีรู้เรื่อง ตลอดจนมีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้สะสมและตกทอดกันมา

ระดับที่สาม ได้แก่ ความรู้ด้านวิชาการ ซึ่งได้จากการศึกษาเล่าเรียน ทำให้คิดเลขเป็น คำนวณ ดอกเบี้ยได้ ออกแบบอาคารได้ เขียนบทละครได้ ใช้คอมพิวเตอร์เป็น รู้กฎหมายบ้านเมือง รู้จัก กฎเกณฑ์ ทางฟิสิกส์ ดาราศาสตร์ เคมี และชีววิทยา วินิจฉัยโรคและรู้วิธีการรักษาโรค เป็นต้น ความรู้ วิชาการเหล่านี้ มักจะต้องเรียนรู้จากครู อาจารย์ เอกสาร ตำราทางวิชาการหรือผู้ที่รู้เรื่องนั้นมาก่อน

ระดับที่สี่ ได้แก่ ความรู้ใหม่ เป็นความรู้ที่ไม่เคยมีอยู่ก่อน ได้มาโดยการค้นคว้าวิจัย การคิดค้น กระบวนการใหม่และควรจะหาแนวทางในการนำความรู้ใหม่ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ เพื่อให้เกิดการพัฒนา

ระดับความรู้ ความเข้าใจ ของแต่ละบุคคลจะมากขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และ แนวทางในการลำดับความสำคัญซึ่ง บลูม (แสงจันทร์ โสภากาล. 2550: 15-16; อ้างอิงจาก Bloom. n.d.) ได้แบ่งระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

1. ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจำหรือรู้สึกได้ แต่ไม่ใช้การใช้ความเข้าใจไป ตีความหมายในเรื่องนั้นๆ แบ่งออกเป็น ความรู้เกี่ยวกับเนื้อเรื่องซึ่งเป็นข้อเท็จจริง วิธีดำเนินงาน แนวคิด ทฤษฎี โครงสร้าง และหลักการ

2. ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่างๆ ได้ ทั้งในด้าน ภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็นการแปลความ การตีความ การขยายความ

3. การนำไปใช้ หมายถึง ความสามารถนำเอาสิ่งที่ได้ประสมมา เช่น แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ หรือนำไปใช้แก้ปัญหาตามสถานการณ์ต่างๆ ได้

4. การวิเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว ออกเป็นส่วนประกอบย่อย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบส่วนย่อย และหลักการ หรือทฤษฎี เพื่อให้เข้าใจ เรื่องราวต่างๆ

5. การสังเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการนำเอาเรื่องราว หรือส่วนประกอบย่อยมา เป็นเรื่องราวเดียวกัน โดยมีการดัดแปลง ริเริ่ม สร้างสรรค์ ปรับปรุงของเก่าให้มีคุณค่าขึ้น

6. การประเมินค่า หมายถึง ความสามารถในการพิจารณา ตัดสินคุณค่าของความคิด อย่างมีหลักเกณฑ์ เป็นการตัดสินว่าอะไรดีไม่ดียังไรใช้หลักเกณฑ์เชื่อถือได้โดยอาศัยข้อเท็จจริง ภายในและภายนอก

การวัดความรู้

การวัดความรู้เป็นการวัดความสามารถในการระลึกเรื่องราวข้อเท็จจริง หรือประสบการณ์ ต่างๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับคำสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของ ผู้สอน รวมทั้งจากตำราจากสิ่งแวดล้อมต่างๆ ด้วยคำถามวัดความรู้ แบ่งออกเป็น 3 ชนิด (ไพศาล หวังพานิช. 2526: 96 - 104) คือ

1. ภาวะความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหาข้อเท็จจริงต่างๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย ประกอบด้วยคำถามประเภทต่างๆ เช่น ศัพท์ นิยม กฎ ความจริง หรือรายละเอียดของเนื้อหาต่างๆ

2. ภาวะความรู้ในวิธีการดำเนินการ เป็นการถามวิธีการปฏิบัติต่างๆ ตามแบบแผน ประเพณี ขั้นตอนของการปฏิบัติงานทั้งหลาย เช่นถามระเบียบแบบแผนลำดับขั้น แนวโน้มการจัดประเภท และหลักเกณฑ์ต่างๆ

3. ภาวะความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานหาลักษณะร่วม เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลัก หรือหัวใจของเนื้อหา

เยาวดี วิบูลย์ศรี (2540: 99) กล่าวว่า การวัดความรู้เป็นการวัดความสามารถของบุคคลในการระลึกนึกถึงเรื่องราว หรือสิ่งที่เคยเรียนมาแล้วซึ่งคำถามที่ใช้ในระดับนี้ คือความจำ

ความหมายของความเข้าใจ

ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่างๆ ได้ทั้งภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็น การแปลความ การตีความ การขยายความ (จักรกริช ใจดี. 2542)

จักรกริช ใจดี (2542:8-9) ได้แยกความเข้าใจออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

การแปลความ คือ ความสามารถในการจับใจความให้ถูกต้องกับสิ่งที่สื่อความหมายหรือความสามารถในการถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่งไปสู่อีกภาษาหนึ่ง หรือจากการสื่อสารรูปแบบหนึ่งไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง

การตีความ คือ ความสามารถในการอธิบาย หรือแปลความหมายหลายๆอันมาเรียบเรียง โดยทำการจัดระเบียบ สรุปยอดเป็นเนื้อความใหม่ โดยยึดเป็นเนื้อความเดิมเป็นหลักไม่ต้องอาศัยหลักเกณฑ์อื่นใดมาใช้

การขยายความ คือ ความสามารถที่ขยายเนื้อหาข้อมูลที่ได้รับรู้มาให้มากขึ้น หรือเป็นความสามารถในการทำนาย หรือคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลอ้างอิงหรือแนวโน้มที่เกินเลยจากข้อมูล

กล่าวโดยสรุป ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความทรงจำในเรื่องราว ข้อเท็จจริง รายละเอียดต่างๆ และความสามารถในการนำความรู้ที่เก็บรวบรวมมาใช้ดัดแปลง อธิบาย เปรียบเทียบในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างมีเหตุผล และความรู้ความเข้าใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและรวมถึงการนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ตามขั้นตอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

สรุปว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะรักษาเรื่องราวต่างๆ ที่ได้รับรู้ การวัดความรู้ความเข้าใจนั้นเป็นการวัดระดับความสามารถในการจดจำข้อเท็จจริงและข้อมูลที่ได้รับ รวมถึงการนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ตามขั้นตอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคามพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความพอใจในการทำงานตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction มีผู้ให้ความหมายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้มากมาย แต่ส่วนใหญ่แล้วมีเห็นใกล้เคียงหรือสอดคล้องกัน ดังนี้

วุฒิชัย จานง (2525: 1) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เต็มใจและพร้อมใจในการปฏิบัติงานโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจหรือสิ่งจูงใจขององค์กรหรือผู้บังคับบัญชา

ธีระศักดิ์ กำบรรณรักษ์ (2529: 1) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อม หากทัศนคติที่ดีเขาก็จะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพตามไปด้วย

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้น พื้นฐานไม่ต่างกัน

Applewhite (ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535: 13; อ้างอิงจาก Applewhite. 1965: 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ในทำนองเดียวกันว่า หมายถึงความสุขสบายที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่มีต่องาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

หลุยส์ จำปาเทศ (2536: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

พิทักษ์ ทรุษทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่งสิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า ภูณรงค์ (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541: 23) ได้สรุปถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการอยู่ร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

Tiffin and Mc.Comic. (อดุลย์ หาริรักษ์เสวนีย์. 2542: 31; อ้างอิงจาก Tiffin; & Mc.Comic. 1965: 394) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้น พื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และแรงจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545: 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประมาณค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ

สายจิตร์ สุขสงวน (2546: 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

โอลิเวอร์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หนวยที่ 8-15: 19 - 20) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบกับประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

Vroom (1953: 328) กล่าวว่าทัศนคติความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Cooper (1958) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงการได้ทำงานที่สนใจ มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน ได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีสภาพการทำงานที่ดีรวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่พอใจ

Blum and Naylor (1968: 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติต่างๆ ซึ่งได้มาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สภาพภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน

Good (1973: 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

Wolman (1973: 384) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivations)

Wexley and Yuk (1977: 117-119) ได้ขยายความหมายของความพึงพอใจในงานเพิ่มเติม โดยให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของคณงานที่มีต่อหน่วยงานที่เขาทำอยู่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ ค่าจ้าง สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เนื้อหาของงาน ความปลอดภัย และโอกาสก้าวหน้า

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจต่างๆ กันไปแต่พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้ เกี่ยวข้องกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

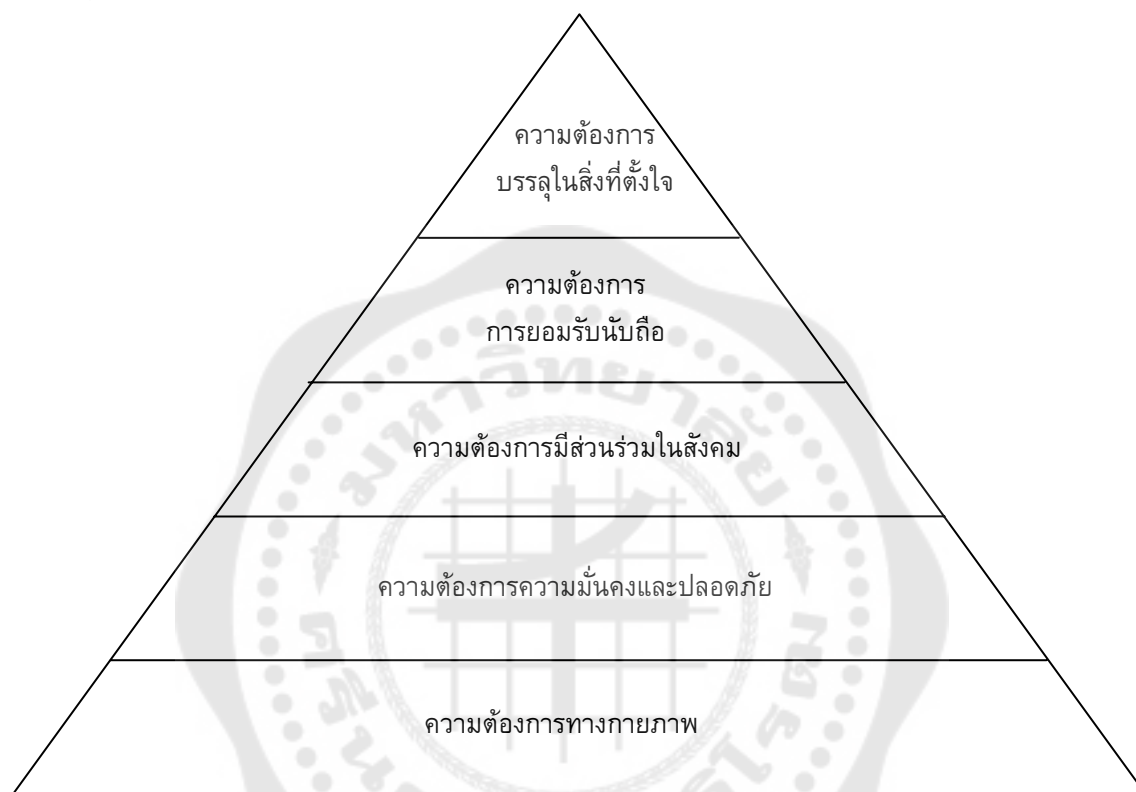
1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)

Abraham H. Maslow (1970) เป็นนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการของบุคคลขึ้น โดยให้ความสนใจกับความต้องการของบุคคล ซึ่งสร้างความกดดันและแรงขับในการแสดงพฤติกรรม โดย Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการใหม่เกิดขึ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ทำให้เกิดพฤติกรรม หรือที่เรียกว่าลดแรงขับต่อพฤติกรรมลง (Drive Reduction)

3. ความต้องการของมนุษย์นั้นจะเรียงลำดับกันตามความสำคัญจากความต้องการระดับต่ำ (Lower Needs) ไปสู่ความต้องการระดับสูง (Higher Needs) สามารถแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2 ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

ที่มา: ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันทน์. (2551: 84).

จากภาพ อธิบายลำดับขั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ ได้ดังนี้

1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์จะต้องได้รับ เพื่อดำรงชีวิตอยู่ตามธรรมชาติ ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน และเสื้อผ้า เป็นต้น ซึ่งบุคคลจะตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานจากรายได้ปกติที่ได้รับจากการทำงาน

2) ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety/Security Needs) มนุษย์ต้องการความมั่นคง แนนอน และความปลอดภัยในชีวิต ทั้งในด้านเศรษฐกิจและด้านอารมณ์ความรู้สึก โดยบุคคลจะแสวงหาความมั่นคงให้แก่ตนเองและครอบครัว เห็นได้จาก มนุษย์พยายามสร้างและสะสมหลักประกันในการดำรงชีวิตในรูปแบบต่างๆ โดยสมาชิกขององค์กรจะพิจารณาความมั่นคงในงาน ตำแหน่ง และสถานะขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้และการใช้จ่ายของครอบครัว

3) ความต้องการมีส่วนร่วมในสังคม (Social Belonging Needs) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์และความผูกพันกับบุคคลอื่น ตลอดจนได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ดังนั้นเมื่อมีความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตได้รับการตอบสนองและได้หลักประกันว่าจะสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปลอดภัย ก็จะเข้าเป็นสมาชิกในสังคม โดยเฉพาะการยอมรับและการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากภายในองค์กร ซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเป็นสมาชิกของกลุ่ม

4) ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งเกิดจากการยกย่องและนับถือจากบุคคลอื่น ซึ่งมาจากชื่อเสียง เกียรติยศ และการชื่นชมจากสังคม ดังที่จะเห็นได้จากบุคคลที่มีหน้าที่การงานและรายได้มั่นคง มีตำแหน่งหน้าที่ และมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม โดยจะเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม เพื่อให้ได้รับการยอมรับและชื่นชมจากบุคคลอื่น ซึ่งองค์กรจะต้องจัดตำแหน่งงานในหรือความรับผิดชอบในงานเพื่อให้บุคคลเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ

5) ความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ (Needs of Self - Actualization) แต่ละบุคคลจะมีความต้องการที่จะกระทำในสิ่งที่ตนเองสนใจ เพื่อให้ได้ใช้ศักยภาพหรือตระหนักถึงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ อาจจะกล่าวได้ว่า ความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ ถือเป็นความปรารถนาที่บุคคลอยากจะเป็นอย่างอื่นนอกจากที่เป็นอยู่ เพื่อให้บรรลุถึงความพอใจและเข้าใจตนเองซึ่งจะเป็นความต้องการขั้นสุดท้ายและสูงสุดของบุคคล

จากแนวความคิดในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ความต้องการในแต่ละขั้นของบุคคลจะต้องได้รับการบำบัดเรียงตามลำดับจากความต้องการระดับต่ำไปสูง เมื่อความต้องการระดับใดได้รับการบำบัดแล้ว มนุษย์จะก้าวไปสู่ระดับความต้องการที่สูงขึ้น แต่ถ้าความต้องการในระดับนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะกลับลงสู่ความต้องการในสภาวะเดิม และจะพยายามจนกว่าจะบรรลุความต้องการ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรศึกษาทำความเข้าใจพนักงานก่อนว่ามีความต้องการอยู่ในระดับใด แล้วนำสิ่งที่ซึ่งสนองความต้องการดังกล่าวมาเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน ซึ่งในแต่ละระดับขั้นตอนอาจมีต่างๆ กันดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์

ลำดับชั้นความต้องการของ Maslow	สิ่งที่ต้องการ	สิ่งจูงใจ
1. ความต้องการทางกายภาพ	อาหาร น้ำ การพักผ่อน อากาศ เพศ การขับถ่าย	ค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือน วันหยุด เวลาพัก สวัสดิการ
2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย	ความปลอดภัย ความมั่นคง การคุ้มครอง	เงินสงเคราะห์ ความมั่นคงของงาน เงื่อนไขของหน่วยงานในการรักษาความปลอดภัย การประกันภัย ประกันชีวิต
3. ความต้องการมีส่วนร่วมในสังคม	กลุ่ม พวกพ้อง ครอบครัว มีส่วนในสังคม ความรัก การเอาใจใส่	สัมพันธภาพที่ดีในหน่วยงาน การทำงานเป็นทีม ไม้ตรีจิตของผู้ร่วมงาน
4. ความต้องการการยอมรับนับถือ	สถานะในสังคม การยกย่องชมเชย	ตำแหน่งงาน การยอมรับจากสังคม ผลสัมฤทธิ์ในงาน โล่รางวัล คำชมเชย การได้เป็นพนักงานดีเด่น
5. ความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ	ความสามารถ ทักษะ ประสิทธิภาพ ความคิดสร้างสรรค์	กิจกรรมฝึกอบรม งานที่ท้าทาย งานที่ตัดสินใจเองได้ งานที่รับผิดชอบเอง

ที่มา: สาวิตรี อัมบุรณาประวัติ. (2552: 20).

2) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

Frederick Herzberg (1990) นักวิชาการชาวสหรัฐอเมริกา ได้ทำศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร โดยศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้คนงานมีความรู้สึกที่ดีในการที่จะพยายามเสริมสร้างผลผลิตของงานให้มากขึ้น เขาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หมายถึงสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ และเกิดการจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น

2. ปัจจัยธำรงรักษา (Maintenance หรือ Hygiene Factors) หมายถึงสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กรได้แก่ นโยบายและการบริหารงานในองค์กร การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแลความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน สภาพภาพในการทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

ตาราง 2 ตารางเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจและปัจจัยธำรงรักษา

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยธำรงรักษา หรือปัจจัยค้ำจุน
● ความสำเร็จในการทำงาน ● การยอมรับนับถือ ● ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ● ความรับผิดชอบในงาน ● ความก้าวหน้าในอาชีพ	● นโยบายและการบริหารงานในองค์กร ● วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ● ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ● ค่าจ้างและผลตอบแทน ● สภาพภาพในการทำงาน ● ความปลอดภัยในการทำงาน

ที่มา: สาทิตรี อัมบุรณาประวัติ. (2552).

จากตาราง สามารถอธิบายปัจจัยจูงใจและปัจจัยธำรงรักษา ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลอบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

2. การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยารรักษาหรือปัจจัยคำจุน (Maintenance หรือ Hygiene Factors) ได้แก่

1. นโยบายและการบริหารงานในองค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2. วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

4. ค่าจ้างและผลตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ ตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้นเงินเดือน ตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

5. สภาพภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ อีกด้วย

6. ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

3) ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Murray

Murray (วงศ์วรวิศ สมฤทธิ์จิตกุล. 2550: 13 – 15; อ้างอิงจาก Murray. 1997: 14 – 17) เป็นนักจิตวิทยาที่ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์อย่างจริงจัง โดยจำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็นประเภทใหญ่ได้ 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 ความต้องการปฐมภูมิ หรือความต้องการทางด้านร่างกาย (Primary or Viscergeric Needs) จัดเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความต้องการ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อนและความต้องการทางเพศ เป็นต้น

ประเภทที่ 2 ความต้องการทุติยภูมิ หรือความต้องการทางด้านจิตใจ (Secondary or Psychological Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้เมื่อร่างกายไม่ได้รับความพึงพอใจหรือขบวนการอินทรีย์ไม่สมดุลกัน เมอร์เรย์ ได้จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 28 อย่าง แบ่งออกตาม แต่ละประเภทของความ ต้องการออกได้เป็น 6 ประเภทด้วยกัน มีดังนี้

1. **ประเภทที่ 1** ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต ได้แก่

1.1 ความต้องการที่จะเป็นเจ้าของความต้องการในสมบัติต่าง (Acquisition)

1.2 ความต้องการจะอนุรักษ์และรวบรวมซ่อมแซมสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ (Conservation)

1.3 ความต้องการความสะอาดและจัดสิ่งของต่างๆ ให้อยู่ในสภาพเป็นระเบียบเรียบร้อย (Orderliness)

1.4 ความต้องการที่จะสะสมโดย ให้รู้จักประหยัดให้มากที่สุด (Retention)

1.5 ความต้องการที่จะประดิษฐ์ และการก่อสร้างสิ่งต่างๆ (Construction)

2. ประเภทที่ 2 ความต้องการที่บ่งถึงความปรารถนาในความสำเร็จความมีชื่อเสียง และความทะเยอทะยาน ได้แก่

2.1 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับของคนอื่นในสังคม (Superiority)

2.2 ความต้องการต่อสู้ฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหลายเพื่อให้บังเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังแห่งตน (Achievement)

2.3 ความต้องการความเคารพยกย่องสรรเสริญจากบุคคลภายนอก (Recognition)

2.4 ความต้องการที่จะแสดงตัวสร้างความเด่นดังให้แก่ตนเอง (Exhibition)

2.5 ความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียง และคุณค่า (Inviolacy)

2.6 ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความวุ่นวายต่างๆ ไปจากสถานการณ์นั้น (Avoid of Inferiority)

2.7 ความต้องการที่ปกปิดตนเองให้พ้นจากข้อครหา นินทาจากผู้อื่น (Defensiveness)

2.8 ความต้องการที่จะเอาชนะความพ่ายแพ้ต่างๆ ด้วยการโต้ตอบ (Contraction)

3. ประเภทที่ 3 ความต้องการสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีงามและเป็นมิตร ได้แก่

3.1 ความต้องการผูกมิตร ทำให้ผู้อื่นรักใคร่พยายามสร้างมิตรที่ดีกับผู้อื่น (Affiliation)

3.2 ความต้องการที่จะแยกตัวออกจากผู้อื่นซึ่งจะแสดงความเฉยเมยกับสิ่งต่างๆ โดยไม่สนใจใยดีต่ออะไรทั้งนั้น (Rejection)

3.3 ความต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น โดยการจะทำให้ผู้อื่นสนใจหรือเกิดความสงสารและต้องการผู้ดูแลอภิบาลรักษาอย่างใกล้ชิด (Succorance)

3.4 ความต้องการที่จะได้รับความเมตตาสงสาร และความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นแถมว่า โดยการให้การสนับสนุนดูแลและเลี้ยงดู (Nurture)

4. ประเภทที่ 4 ความต้องการที่จะทำในสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจ การต่อต้านและการยอมรับ

4.1 ความต้องการที่จะมีบทบาท และอิทธิพลควบคุมผู้อื่น (Dominance)

4.2 ความต้องการที่จะยกย่องยอมรับนับถือ และให้ความร่วมมือกับผู้อื่นที่มีฐานะทางสังคมสูงกว่า (Deference)

4.3 ความต้องการเลียนแบบ หรือกระทำตามให้ทัดเทียมกับผู้อื่น (Simi lance)

4.4 ความต้องการในการที่จะมีเสรีภาพ มีความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy)

4.5 ความต้องการที่จะมีเอกลักษณ์ในการทำงานที่เป็นของตนเอง (Contrariness)

5. ประเภทที่ 5 ความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับสังคม ได้แก่

5.1 ความต้องการที่จะมีความสุข สนุกสนานร่วมกับผู้อื่นและเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ อีกด้วย (Play)

5.2 ความต้องการที่จะอธิบาย และบรรยายคุณลักษณะตลอดจนรายละเอียดต่างๆ ให้ผู้อื่นได้เข้าใจ (Exposition)

5.3 ความต้องการที่จะเสาะแสวงหาความรู้ต่างๆ ที่แปลกๆ ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา (Cognizance)

6. ประเภทที่ 6 ความต้องการก้าวร้าวบุคคลอื่น

6.1 ความต้องการความก้าวร้าวผู้อื่นหรือรุกรานผู้อื่นเอาชนะคนอื่นด้วยวิธีการที่รุนแรง ขอบการต่อสู้และการปะทะในรูปแบบต่างๆ (Aggression)

6.2 ความต้องการที่จะยอมแพ้ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น รวมทั้งการลงโทษ และความอ่อนน้อมถ่อมตน (Abasement)

6.3 ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยง จากถูกตำหนิติเตียน หรือลงโทษรวมทั้งการประพฤติตามเกณฑ์และระเบียบต่างๆ (Avoidance of Blame)

4. ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) เดิมเรียกกันว่าการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) แต่เมื่อโลกธุรกิจปัจจุบันมีความเจริญเติบโตขยายตัวมากขึ้น กรอบแนวคิดด้านงานบุคคลจึงจำเป็นต้องขยายและพัฒนาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งนักวิชาการส่วนใหญ่ไม่ได้มองว่าบุคลากรในองค์กรเป็นเพียงผู้รับคำสั่งตามที่มอบหมายเท่านั้น ในบทบาทใหม่บุคลากรมีฐานะเป็นทรัพยากรขององค์กร หรือในปัจจุบันเรียกว่า “ทุนมนุษย์” ที่มีส่วนร่วมส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาระงานต่างๆ ขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความสำเร็จ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นที่ยอมรับและมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร ในส่วนของความหมายตามที่นักวิชาการให้ไว้ มีดังนี้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในองค์กรพร้อมทั้งใส่ใจพัฒนา บำรุงรักษาให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีในการปฏิบัติงาน และยังรวมถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้บุคลากรในองค์กรที่ต้องพ้นจากการปฏิบัติงานด้วยเหตุสุขภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (พยอม วงศ์สารศรี. 2545: 5)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดระเบียบดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์จากความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคลากรให้ได้มากที่สุด อันเป็นผลทำให้องค์กรอยู่ในฐานะได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ตั้งแต่ระดับสูงสุดและต่ำสุด รวมตลอดถึงการดำเนินการต่างๆ อันเกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกคนในองค์กร (เสนาะ ดีเยาว์ 2545: 7)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดการในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เช่น เรื่องการสรรหา การพัฒนา การรักษา และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรบุคคล ให้สามารถพัฒนาทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจและเทคโนโลยียุคใหม่ รวมถึงการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคลากรให้มากที่สุดด้วยเทคโนโลยีและวิทยาการด้านต่างๆ (दनัย เทียนพวง 2546: 17)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) หมายถึง การใช้ ทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จะทำหน้าที่ด้าน ทรัพยากรมนุษย์ร่วมกับผู้บริหารฝ่ายอื่น โดยผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้รับผิดชอบประสานความร่วมมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้เป็นระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จ หน้าที่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์มี 6 ประการ คือ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและการคัดเลือก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจ่ายค่าตอบแทนและการให้ประโยชน์เกื้อกูล ความปลอดภัยและสุขภาพของทรัพยากรมนุษย์ พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ หน้าที่ประการสุดท้ายคือการวิจัยทรัพยากรมนุษย์ (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. 2550: 42)

คณะทำงานหรือการบริหารงานบุคคลหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) หมายถึง แนวคิดและเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในการบริหารงาน โดยคำนึงถึง (ศิริพงษ์ เสงายน. 2553: 11)

- 1) การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) โดยพิจารณาจากลักษณะงานแต่ละงานของ พนักงาน
- 2) การวางแผนการกำหนดความต้องการแรงงานและการสรรหาคณะเข้าทำงาน
- 3) การคัดเลือกคนเข้าทำงาน
- 4) การปฐมนิเทศ และการฝึกอบรมพนักงานใหม่
- 5) การจัดการเรื่องค่าจ้าง เงินเดือน
- 6) การให้แรงจูงใจและผลตอบแทน
- 7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 8) การสื่อสาร การสัมภาษณ์ การให้คำปรึกษา การสั่งสอน
- 9) การฝึกอบรมและการพัฒนา
- 10) การทำสัญญาข้อตกลงกับพนักงาน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา ผู้ปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน การธำรงรักษา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการ เลื่อนตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร นอกจากนี้ การตัดสินใจต่างๆ ที่มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานของ องค์กรจะเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (John H. Bernadin; & Jonyce E.A.Russel 1996: 2)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง หมายถึงการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การ ซึ่งหมายถึงทรัพยากรบุคคลที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน อุทิศเวลาเพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืนตามวัตถุประสงค์ขององค์การ (Gary Dessler 1997: 2)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้ทรัพยากรบุคคลอันทรงค่าขององค์การให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีภารกิจหลัก 7 ด้าน คือ การวางแผนด้านกำลังคน การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ เกื้อกูล การดูแลสุขภาพความปลอดภัย แรงงานสัมพันธ์ และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (Robert; & David 2001: 4)

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปให้เห็นว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์การได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์การ และพร้อมจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคปัจจุบันได้ ดังจะเห็นได้จากขอบข่ายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่กว้างครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ในองค์การและเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติ การดูแลบำรุงรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน ซึ่งงานในแต่ละหน้าที่นั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือสมาชิกในองค์การ 3 ช่วงระยะเวลา คือ (ณัฐกานต์ ชีววาน. 2555: ออนไลน์, 30 พฤษภาคม 2560)

1. ก่อนปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องวางแผน สรรหา และจงใจ บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เข้ามาร่วมปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานด้านนี้จำเป็นต้องรู้และเข้าใจถึงกลุ่มเป้าหมายที่องค์การต้องการ เพื่อให้เข้ามาร่วมงานด้วยความเหมาะสมต่อไป

2. ขณะปฏิบัติงาน หลังจากสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์การแล้ว ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังจำเป็นต้องธำรงรักษาให้บุคลากรขององค์การมีคุณภาพมีชีวิตการปฏิบัติงานที่ดี มีความศรัทธา และจงรักภักดีต่อองค์การ โดยคำนึงถึงผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม จึงจะสามารถดึงดูดความสนใจบุคลากรที่ดีเข้ามาร่วมปฏิบัติงานได้

3. หลังการปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ได้มุ่งหวังผลเพียงได้บุคลากรเข้ามาและปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายเท่านั้น ภาระงานอีกหน้าที่หนึ่งที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องให้ความเอาใจใส่เช่นเดียวกัน คือ การดูแลบุคลากรหลังเกษียณอายุ หรือบุคลากรที่มีความจำเป็นต้องลาออกจากงานก่อนเวลา ด้วยความจำเป็นบางประการ โดยองค์การจะต้องจัดเตรียมความพร้อมให้บุคลากรได้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในสังคมหลังออกจากงาน อาจจะเป็นเรื่องเงินบำเหน็จบำนาญ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และผลตอบแทนในรูปแบบอื่นๆ ที่จะเอื้อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตที่มีความสุขได้ต่อไป

หน้าที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

อรชุนา พิงรำพรรณ (2555: 23) กล่าวว่า หน้าที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

1. การออกแบบงาน คือ ภารกิจขององค์กรแยกออกไปตามลักษณะของงาน เพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ให้ซ้ำซ้อนกัน เพื่อเป็นการง่ายที่จะหาคนมาทำงานตำแหน่งนั้น
2. การวิเคราะห์งาน คือ การศึกษาค้นคว้าตำแหน่งงานที่ออกแบบไว้นั้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์ จึงจะสามารถที่จะทำงานในตำแหน่งนั้นได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
3. การวางแผนกำลังคน เป็นการคำนวณหาปริมาณพนักงานที่เหมาะสมที่จะมาปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งงาน ทั้งปัจจุบันและในอนาคต
4. การสรรหาและคัดเลือก เป็นกระบวนการที่หาคนที่มีคุณสมบัติตรงตามลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงานที่องค์กรต้องการให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งงานที่ว่างดังกล่าวได้ครบถ้วนและตรงตามเวลาที่ต้องการ
5. การบรรจุแต่งตั้ง ปฐมนิเทศ และทดลองงาน เป็นกระบวนการรับพนักงานใหม่ขององค์กรที่จะต้องทำสัญญาว่าจ้างให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งงานที่ว่าง พร้อมกับให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆขององค์กร และทดลองทำงานชั่วระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้แน่ใจว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานที่จะทำหรือไม่ ก่อนจะบรรจุเข้าเป็นพนักงานประจำขององค์กรต่อไป
6. การสร้างแรงจูงใจ คือ กระตุ้นให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงาน อย่างเต็มที่ เต็มใจ เต็มความสามารถ โดยใช้ความรู้ด้านจิตวิทยาการทำงานมาใช้กับพนักงานให้เหมาะสมตามลักษณะของแต่ละบุคคล
7. มนุษย์สัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารในองค์กร เป็นการนำเอาความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการติดต่อสื่อสารของบุคคลมาอบรมพนักงาน เพื่อให้มีความชำนาญในการติดต่อกับบุคคลและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
8. การสร้างทีมงาน คือความพยายามของผู้บริหารที่จะทำให้พนักงานทุกคนได้มีความเข้าใจรักใคร่ เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และช่วยกันทำงานด้วยความเต็มใจ และมีความสุขกับการทำงาน
9. การประเมินผล การปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการที่จะตรวจสอบความสามารถในการทำงานของพนักงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไข การทำงานให้มีประสิทธิภาพ
10. การฝึกอบรมและพัฒนา เป็นกระบวนการที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการให้พนักงานเข้าฝึกอบรม ในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสมและต่อเนื่อง
11. การพิจารณาความดีความชอบ การโยกย้ายและการให้พ้นจากตำแหน่ง เป็นกระบวนการที่องค์กรดำเนินการเพื่อตอบแทนพนักงานที่ทำงานให้แก่องค์กร ด้วยการพิจารณาเพิ่มเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น ส่วนการโยกย้ายเป็นไปตามความเหมาะสม ความจำเป็นของหน่วยงาน และการพ้นจากตำแหน่งงานเป็นไปตามระเบียบขององค์กร

12. การจ่ายค่าตอบแทน เป็นกระบวนการคิดอัตราค่าจ้างตอบแทน และผลประโยชน์ตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรมและเกิดประสิทธิภาพในการจูงใจบุคคลภายนอกให้เข้ามาร่วมงานและเพื่อเป็นการกระตุ้นพนักงานภายในเต็มใจที่จะทำงาน

13. การบำรุงรักษาสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยเป็นการดูแลสุขภาพอนามัยของพนักงานให้มีความแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนป้องกันอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นในการทำงานซึ่งเป็นสาเหตุของการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

14. การควบคุมด้านวินัยและการลงโทษ เป็นการฝึกฝนให้พนักงานมีความสามารถในการควบคุมตนเองให้อยู่ในกฎระเบียบข้อบังคับ เพื่อความมีประสิทธิภาพขององค์กร หากผู้ใดฝ่าฝืนก็ดำเนินการลงโทษตามความเหมาะสม

15. กฎหมายเกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์ เป็นการให้ความรู้แก่นายจ้างและลูกจ้างที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างแรงงานซึ่งประกอบด้วยกฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎหมายกองทุนเงินทดแทน กฎหมายกองทุนประกันสังคม และกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ และเมื่อเกิดปัญหาขัดแย้งจะได้ดำเนินการได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

พยอม วงศ์สารศรี (2532: 1) กล่าวว่า การบริหารงานบุคคลหมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆ พิจารณามูลค่าที่อยู่ในสังคม เพื่อดำเนินการพิจารณาสรรหาคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาอยู่ในองค์การ และขณะที่บุคคลเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การได้มีการจัดกิจกรรมพัฒนา อนุรักษ์รักษาให้บุคคลที่คัดเลือกเข้ามาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการทำงานให้สมาชิกในองค์การที่ต้องพ้นจากการทำงาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

อรชума พิงรำพรรณ (2555) อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542: 350–366) และ สมชาย หิรัญกิตติ (2542: 245) กล่าวว่า กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การปฏิบัติ และนโยบายในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือ เป็นกิจกรรมการออกแบบ เพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ซึ่งมีทั้งหมด 6 กิจกรรม ซึ่งแต่ละกิจกรรมมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Planning) การวางแผนเป็นกระบวนการการสำรวจความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานพนักงานที่มีทักษะความสามารถตามที่องค์การต้องการ สามารถที่จะวางแผนให้เกิดความเพียงพอและจัดหาเมื่อจำเป็นได้ทัน ในเรื่องของการพยากรณ์ความต้องการพนักงานของฝ่ายต่างๆ ในองค์การโดยให้มีคุณสมบัติตามความต้องการและความจำเป็นในการทำงาน การเปรียบเทียบความต้องการกำลังแรงงานในปัจจุบัน การกำหนดจำนวนและรูปแบบของพนักงานที่จะสรรหาเข้ามาหรือจำนวนที่จะต้องลาออกจากงาน รวมถึงการวิเคราะห์งานซึ่งเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้การทำงานทุกๆ ฝ่ายในองค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ให้การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ

2. การสรรหา และการคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) หมายถึงกรรมวิธีการแสวงหาบุคคลที่เหมาะสมให้เกิดความสนใจที่จะสมัครเข้าทำงานกับองค์กร ยิ่งผู้สมัครมากเท่าไรบริษัทก็จะมีโอกาสในการคัดเลือกมากขึ้น

3. การฝึกอบรม (Training) เป็นการพัฒนาความรู้และเพิ่มทักษะในการแก้ปัญหาและการทำงานต่างๆ ขององค์กร การอบรมเป็นสิ่งที่ต้องมีในแต่ละองค์กร ให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นหลัก วิธีการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา มี 2 วิธีคือ

- การฝึกอบรมโดยให้ปฏิบัติงานจริง (On the job training) เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมมากเนื่องจากผู้ได้รับการฝึกอบรมต้องลงมือปฏิบัติหน้าที่จริง ในสถานที่จริง หากเกิดข้อสงสัยหรือปัญหา ก็สามารถที่จะสอบถามกับหัวหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ได้โดยตรง การอบรมเช่นนี้เป็นลักษณะของการหมุนเวียนการทำงาน (Job rotation) รวมทั้งการสอนงาน (Coaching)

- การฝึกอบรมภายในและภายนอกองค์กรที่มีการกำหนดหลักสูตร (Internal and external training) โปรแกรมการฝึกอบรมที่ถูกจัดขึ้นภายในและนอกองค์กรตามสถาบันหรือสมาคมต่างๆ

4. การจ่ายค่าตอบแทน เป็นรางวัลซึ่งพนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน (Mondy, Noe and Premeaux) ประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่น

ค่าจ้าง (Wage) เป็นค่าตอบแทนซึ่งคำนวณจากอัตรารายชั่วโมง

เงินเดือน (Salary) เป็นค่าตอบแทนซึ่งจ่ายเป็นรายเดือนหรือรายปี

โบนัส (Bonus หรือ Lump-sum payment) เป็นรางวัลซึ่งเกณฑ์การจ่ายเพียงครั้งเดียว สำหรับการปฏิบัติงานระดับสูง (Byars; & Rue. 1997: 531)

ผลประโยชน์ (Benefit) เป็นรางวัลที่ให้แกพนักงานซึ่งเป็นผลจากการจ้างงานและการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ขององค์กร (Byars; & Rue. 1997: 320)

5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Employee evaluation) การประเมินผลพนักงานเป็นกระบวนการอย่างหนึ่ง ในการประเมินคุณภาพในการทำงานและการสื่อสารของพนักงานภายในองค์กรว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด ซึ่งสิ่งนี้จะมีผลสะท้อนกลับไปยังพนักงาน อาจเป็นการปรับตำแหน่ง หรือจ่ายเงินโบนัสประจำปี

6. การย้ายพนักงาน และการแทนที่ (Employee movement and replacement) พนักงานที่ออกจากตำแหน่งในการทำงานภายในองค์กรจะถูกแทนที่โดยบุคคลอื่นถ้าไม่เช่นนั้นองค์กรก็จะเลิกลง พนักงานที่ออกจากตำแหน่งมีส่วนสำคัญในการให้ข้อมูลกลับมายังองค์กร พนักงานที่ลาออกจากตำแหน่งมีได้หลายสาเหตุ ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) การย้าย (Transfer) การลดตำแหน่ง (Demotion) การสมัครใจ (Voluntary severance) และ การเลิกจ้าง (Termination)

4. ประวัติความเป็นมาของ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน

ปัจจุบันโรงแรมตั้งอยู่เลขที่ 33/33 ซอยหมู่บ้านหนองแก ถนนเพชรเกษม ตำบลหนองแก อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านหลังโรงแรมติดถนนเพชรเกษม และด้านหน้าโรงแรมติดชายหาดหัวหินที่สวยงามและเป็นที่รู้จักกันดีของลูกค้ายทั้งชาวไทยและต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อน

ประวัติการก่อตั้งโรงแรม

โรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552 ซึ่งโรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล หัวหิน รีสอร์ท (InterContinental Hua Hin Resort) เป็นตราสินค้าของโรงแรมที่มีความหรูหราและมีการบริการที่ยอดเยี่ยมที่สุดของเครือโรงแรม อินเตอร์คอนติเนนตัล โฮเทล กรุ๊ป (InterContinental Hotels Group: IHG) ซึ่งเป็นบริษัทบริหารจัดการเครือโรงแรมที่ใหญ่ที่สุดในโลกขณะนี้ ปัจจุบันมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่เมืองเดนแฮม สหราชอาณาจักร

ปัจจุบันโรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล หัวหิน รีสอร์ท (InterContinental Hua Hin Resort) เป็นโรงแรมสไตล์รีสอร์ทที่มีชื่อเสียงที่สุดในหัวหิน เปิดให้บริการแก่ลูกค้ามาแล้วกว่า 7 ปี บริหารงานภายใต้บริษัท พราวด์ รีสอร์ท หัวหิน จำกัด (Proud Resort Hua Hin) มีห้องพักให้บริการทั้งหมด 119 ห้อง ดังนี้

Type of Rooms	Rooms
Premier Rooms	54
Grand Deluxe Rooms	34
Deluxe Suites	11
Premier Rooms Pool Access	10
Premier Suite Ocean View	4
Premier Suite Pool Access	2
Pool Villa	2
Club InterContinental	1
La Residence Royale Hua Hin	1
Total	<u>119</u>

ทีมผู้สร้างและออกแบบโรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล หัวหิน รีสอร์ท (InterContinental Hua Hin Resort) ได้แรงบันดาลใจมาจากพระราชนิเวศน์มฤคทายวัน สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของจังหวัดเพชรบุรี เป็นพระราชวังและพระตำหนักประทับแรมที่สร้างในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 เป็นสถาปัตยกรรมไทยผสมผสานสถาปัตยกรรมยุโรปอย่างลงตัว การก่อสร้างประณีตในทุกรายละเอียด ห้องพักทุกห้องมีบานพับที่ทำจากไม้สักแท้ พื้นหินอ่อนเพื่อความหรูหรา สะท้อนน้ำใช้เทคโนโลยีไฟเบอร์ออฟติก แสดงภาพในเวลากลางคืน

นอกจากนี้ยังมีบริการห้องออกกำลังกายที่ทันสมัย บริการพร้อมทรีทเมนต์นวดในแบบฉบับของ Spa InterContinental สะท้อนน้ำกลางแจ้งขนาดใหญ่ บริการฟรีอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ระบบเครื่องเสียงแบบ BOSE แต่ละห้องมีระเบียงสามารถมองเห็นทิวทัศน์อันสวยงามของทะเล หัวหิน ร้านจำหน่ายหนังสือพิมพ์ ร้านดอกไม้ ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ห้องสมุดสำหรับการอ่านหนังสือ ศูนย์บริการธุรกิจที่มีบริการเลขานุการและอินเทอร์เน็ต ตลอดจนบริการผู้ช่วยส่วนตัว (Butler) สำหรับแขกท่านที่ต้องการ และ Planet Trekkers พื้นที่สำหรับคุณหนูเพื่อเสริมทักษะอีกด้วย

ประวัติเครือโรงแรม

ค.ศ.1946 สายการบิน Pan Am ซึ่งเป็นสายการบินประจำชาติของสหรัฐอเมริกาในขณะนั้น ได้ก่อตั้งบริษัท InterContinental ขึ้นมา

ค.ศ.1983 บริษัท InterContinental ที่ก่อตั้งโดยสายการบิน Pan Am ของสหรัฐอเมริกา ได้มีแนวคิดในการสร้างโรงแรมที่มีชื่อแบรนด์ว่า Crowne Plaza Hotel & Resort ขึ้นมา กลายเป็นแบรนด์แรกของโรงแรมในเครือ InterContinental Hotels Group: IHG โดยเป็นโรงแรมที่รองรับลูกค้ากลุ่มธุรกิจเป็นหลัก มีการบริการที่ดีและยอดเยี่ยมรองจากแบรนด์ InterContinental Hotel & Resort ในปัจจุบันนี้

ค.ศ. 1990 ได้ก่อตั้งโรงแรมอีกแบรนด์คือ Holiday Inn เป็นโรงแรมที่มุ่งเน้นการเข้าพักเพียงอย่างเดียว แต่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักรครบถ้วน

ค.ศ. 1991 ได้ปรับปรุงแบรนด์ Holiday Inn จนเกิดโรงแรมอีกแบรนด์ คือ Holiday Inn Express เป็นโรงแรมที่มุ่งเน้นการเข้าพักเพียงอย่างเดียว แต่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนเช่นเดียวกัน แต่โรงแรม แบรนด์นี้จะเปิดให้บริการในแถบประเทศยุโรปและอเมริกาเท่านั้น ไม่ให้บริการในประเทศไทย

ค.ศ. 1997 ได้ก่อตั้งโรงแรม Staybridge Suites ขึ้นมา เปิดให้บริการในแถบประเทศยุโรปและอเมริกาเท่านั้น ยังไม่มีให้บริการในประเทศไทย

ค.ศ. 1998 ได้ก่อตั้งโรงแรมแบรนด์ InterContinental Hotel & Resort ขึ้นมา ซึ่งจะตั้งอยู่ในเมืองใหญ่ที่มีความสำคัญ เช่น กรุงเทพมหานคร ประจวบคีรีขันธ์ เป็นต้น ปัจจุบันกลายเป็นแบรนด์ ที่มีความหรูหรา มีการบริการที่ดีและยอดเยี่ยมที่สุด และราคาค่าบริการแพงที่สุดในเครือโรงแรม InterContinental Hotels Group: IHG

ค.ศ.2003 ได้ก่อตั้งโรงแรม Candlewood Suites ขึ้นมา เปิดให้บริการในแถบประเทศยุโรปและอเมริกาเท่านั้น ยังไม่มีให้บริการในประเทศไทย

ค.ศ.2004 ได้ก่อตั้งโรงแรมแบรนด์สุดท้ายขึ้นมาคือ Indigo เปิดให้บริการในแถบประเทศยุโรปอเมริกา และเปิดตัวในประเทศไทยในปี 2015

การบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน

การสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

1. การแจ้งความต้องการกำลังคน

1.1 ผู้จัดการแผนกดำเนินการตรวจสอบตำแหน่งตามโครงสร้างสายบังคับบัญชาของหน่วยงาน จากผังการบริหารงาน และจากใบบรรยายลักษณะงานของตำแหน่งภายในหน่วยงาน และประเมินกำลังคนของแต่ละหน่วยงานมีความจำเป็นต้องบรรจุคนภายนอกในตำแหน่งงานที่ว่างและในกรณีการเพิ่มกำลังคน

1.2 ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลพิจารณากำลังคนแล้ว หากเห็นสมควรให้เพิ่มกำลังคนในแผนกดังกล่าว ก็จะเสนอใบแจ้งความต้องการกำลังคน ถึงผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและพัฒนารุรกิจ และผู้จัดการทั่วไป พิจารณออนุมัติการเพิ่มกำลังคน

2. การสรรหาและการรับสมัครจากภายนอก

2.1 เจ้าหน้าที่บุคคลดำเนินการสรรหาโดยแจ้งข้อมูลการรับสมัครดังนี้

- (1) ติดประกาศรับสมัครตำแหน่งที่ต้องการ
- (2) ส่งจดหมายพร้อมประกาศรับสมัครงานไปยังกรมการจัดหางานจังหวัด
- (3) ส่งจดหมายพร้อมประกาศรับสมัครงานไปยังสถาบันการศึกษา

2.2 การรับสมัคร ผู้สมัครจะต้องกรอกใบสมัครงาน ด้วยลายมือของตนเอง และแนบหลักฐานการสมัครงานตามที่ระบุไว้ในระเบียบข้อบังคับในการทำงานของบริษัทฯ ให้ถูกต้อง

2.3 การคัดเลือกขั้นต้น

2.3.1 ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่บุคคล จะทำการคัดเลือก โดยพิจารณาจากใบสมัครงาน ประสิทธิภาพ

2.3.2 ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่บุคคล ทำการนัดหมายผู้สมัครงานมาทดสอบข้อเขียน และสัมภาษณ์ตามวันและเวลาที่กำหนด

2.4 การทดสอบข้อเขียน

2.4.1 เจ้าหน้าที่บุคคลจัดเตรียมข้อสอบ แบบทดสอบภาษาอังกฤษ วัดความรู้เฉพาะแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว แผนกแม่บ้าน และแผนกสำนักงานและบริหาร

2.4.2 เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัคร คะแนนรวมเกินร้อยละ 50 ของคะแนนรวมถือว่าผ่าน โดยทางเจ้าหน้าที่บุคคลแจ้งผลสอบภาษาอังกฤษ ให้ผู้สมัครทราบ

2.5 การสอบสัมภาษณ์

2.5.1 เจ้าหน้าที่บุคคล จะเป็นผู้ทำการนัดหมายผู้สมัครที่ผ่านการสอบภาษาอังกฤษเตรียมการดำเนินการสอบสัมภาษณ์

2.5.2 เจ้าหน้าที่บุคคลจัดเตรียมข้อมูลผู้สมัครที่จะเข้ารับการสอบสัมภาษณ์โดยใช้แบบข้อมูลผู้เข้ารับสัมภาษณ์

2.5.3 คณะผู้สัมภาษณ์

กรณีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับ 5 ขึ้นไป ประกอบด้วย

- ผู้จัดการใหญ่
- ผู้จัดการรีสอร์ท
- ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล
- ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ผู้จัดการส่วน / ผู้ช่วยผู้จัดการ

กรณีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับ 6 ลงมา ประกอบด้วย

- ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล หรือ
- ผู้จัดการส่วน
- ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ผู้จัดการส่วนที่เกี่ยวข้อง

2.5.4 หลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการสัมภาษณ์ คณะผู้สัมภาษณ์จะประชุมร่วมกันเพื่อประเมินผลการสัมภาษณ์คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการ

2.5.5 ผู้จัดการส่วนหรือเจ้าหน้าที่บุคคลจะแจ้งผลสอบสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และนัดหมายให้มาเซ็นสัญญาและรับเอกสารพนักงานใหม่ตามวันและเวลาที่กำหนด

2.6 การประเมินผลการทดลองงาน

2.6.1 หลังจากพนักงานได้ทำงานก่อนครบ 90 วัน ภายในระยะ 119 วัน ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะแจ้งให้หัวหน้างานหรือต้นสังกัดของพนักงานได้ทำการประเมินผลการทดลองงานตามแบบประเมินผลการทดลองงาน สำหรับพนักงานระดับ 6-9 และแบบประเมินผลการทดลองงานระดับ 1-5

2.6.2 การประเมินผลทดลองงานให้ผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้างาน ผู้จัดการส่วน และผู้จัดการฝ่าย ร่วมกันประเมิน

2.6.3 กรณีที่พนักงานไม่ผ่านการประเมินการทดลองงานให้ผู้จัดการส่วนบุคคลดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท

ระบบเงินเดือน

ระบบเงินเดือนของของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ใช้ซอฟต์แวร์ชื่อ Orisoft ทางบริษัท มีนโยบายในการกำหนดค่าจ้าง โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ประกอบกัน เช่น ลักษณะงาน ประสบการณ์ พื้นฐานการศึกษา อัตราค่าจ้างในตลาดแรงงาน สภาพเศรษฐกิจ และความสามารถในการจ่ายค่าจ้างของบริษัท เป็นต้น ค่าจ้างและเงินเดือนถือเป็นความลับระหว่างบริษัท และพนักงาน โดยบริษัทจะคำนวณค่าจ้างตั้งแต่วันที่ 1 ของเดือน ถึงวันที่ สิ้นเดือน ของเดือน และจะจ่ายค่าจ้างให้ในวันสิ้นเดือน ในกรณีที่วันสิ้นเดือนของเดือนปัจจุบันตรงกับวันหยุดบริษัท จะจ่ายค่าจ้างให้ในวันทำงานก่อนหน้านั้น

1. พนักงานที่เริ่มเข้าทำงานกับบริษัท หรือพนักงานที่พ้นสภาพจากการเป็นพนักงานของบริษัทในงวดค่าจ้าง ทางบริษัทจะคำนวณค่าจ้างตามส่วนของวันทำงานและวันหยุดที่พนักงานมีสิทธิ์ได้รับ

2. บริษัทจะจ่ายค่าจ้างเป็นเงินไทยให้แก่พนักงานด้วยวิธีการดังนี้

2.1 จ่ายผ่านบัญชีธนาคาร

3. ค่าจ้างจะถูกจ่ายให้แก่พนักงานก็ต่อเมื่อหลังจากได้หักเพื่อ

3.1 ชำระภาษีเงินได้ตามจำนวนที่ลูกจ้างต้องจ่าย ชำระเงินประกันสังคม

3.2 เงินสะสมตามข้อตกลงเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

3.3 ชำระหนี้สินที่เป็นไปเพื่อสวัสดิการของพนักงานโดยได้รับความยินยอมล่วงหน้า

จากพนักงาน

การประเมินผลงาน

การประเมินผลงานของบริษัทนั้น จะทำการประเมิน 1 ครั้งต่อปี โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะส่งเอกสารประมาณช่วงเดือน ตุลาคม แล้วส่งเอกสารกลับมายังฝ่ายบุคคล วันที่ 15 ธันวาคม ของทุกปี ซึ่งการประเมินผลการทำงาานั้น มีความสัมพันธ์กับระบบเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ใช้เกณฑ์ในการพิจารณา โดยดูจากวินัยในการทำงาน เช่นช่วงเวลาในการประเมิน พนักงานคนดังกล่าวได้รับเอกสารเตือน หรือการลงโทษใดๆ ไม่ว่าจะเป็นการตักเตือนด้วยวาจา หรือเป็นลายลักษณ์อักษร จากฝ่ายหัวหน้าฝ่ายหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลก็ตาม ในการประเมินผลงานนั้น จะใช้แบบฟอร์มต่างๆ ตามระดับตำแหน่งและลักษณะการประเมิน ซึ่งแบบฟอร์มนี้จะใช้ในการประเมินผลในเรื่องของการเลื่อนตำแหน่ง และการให้เงินโบนัส

การเลื่อนตำแหน่ง

โดยทางบริษัทได้มีประกาศการเลื่อนตำแหน่งไว้ดังนี้

1. ระยะเวลาในการประเมินผลการทำงานในรอบปีที่ผ่านมา

2. พนักงานที่ได้รับพิจารณาต้องทำงานในบริษัทมาแล้วเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี

3. ตำแหน่งที่พิจารณาเลื่อนขึ้น ต้องเหมาะสมและสัมพันธ์กับงบประมาณการจ้าง โครงสร้างองค์กรของบริษัท

4. การเลื่อนตำแหน่งครั้งล่าสุด ต้องดำรงตำแหน่งนั้นไม่น้อยกว่า 1 ปี

การฝึกอบรมและพัฒนา

1. การสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยแผนกฝึกอบรมและพัฒนา

1.1 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจัดทำส่งแบบสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ให้แก่หัวหน้าแผนกทุกๆ เดือน

1.2 หัวหน้าแผนกจัดทำข้อมูลความจำเป็นในการฝึกอบรมและจัดส่งแบบสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรมกลับมาที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

2. การสรุปข้อมูลสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม

2.1 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจัดทำแบบสรุปข้อมูลความจำเป็นในการฝึกอบรมแล้วเสนอให้อำนาจการฝ่ายทรัพยากรบุคคลทุกๆ เดือน

3. การคัดเลือกและจัดทำบัญชีรายชื่อวิทยากรหรือหน่วยงานฝึกอบรม

ในกรณีที่มีการว่าจ้างวิทยากร หรือหน่วยงานฝึกอบรมจากภายนอกให้มาทำการฝึกอบรมพนักงานในบริษัทฯ หรือส่งพนักงานไปฝึกอบรมภายนอก โดยจะดำเนินการคัดเลือกชื่อวิทยากรหรือหน่วยงานฝึกอบรมให้สอดคล้องกับระเบียบการปฏิบัติงาน

4. การจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปี

5. การดำเนินการฝึกอบรม ทั้งการฝึกอบรมภายใน และการฝึกอบรมภายนอกบริษัทฯ

6. การประเมินผลการจัดการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการฝึกอบรม ซึ่งจะเกิดประโยชน์โดยตรงต่อการปรับปรุงและพัฒนาในอนาคต

การลงโทษทางวินัย เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานของบริษัทฯ จึงกำหนดวินัยขึ้นให้พนักงานปฏิบัติตาม หากพนักงานผู้ใดหลีกเลี่ยง หรือฝ่าฝืนให้ถือว่าพนักงานผู้นั้นกระทำผิดวินัย จะต้องได้รับการพิจารณาโทษตามลักษณะความผิดตามกรณีไป

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนรัญชลา สมบูรณ์ธนศิริ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านการสรรหาและการคัดเลือกด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการประเมินผล ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการลงโทษทางวินัยและการออกจากงาน ด้านระบบเงินเดือน ด้านความศรัทธาและเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามให้กับงานด้านความจงรักภักดีเสียสละต่อหน่วยงานหรือรักษาไว้ซึ่งสถานภาพสมาชิกขององค์กร โดยจำแนกตามสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเงินเดือนพื้นฐานที่ได้รับ ลักษณะที่ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า

- ความพึงพอใจในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการสรรหา และการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการลงโทษทางวินัยและการออกจากงาน ด้านระบบเงินเดือน อยู่ในระบบปานกลาง และด้าน ความผูกพันที่มีต่อองค์กรมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความศรัทธาเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายของ องค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามให้กับงาน ด้านความจงรักภักดีเสียสละต่อหน่วยงาน หรือรักษาไว้ซึ่งสถานภาพสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับมาก

- พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการบริหารงานด้าน ทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

- พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

- พนักงานที่มีระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือนพื้นฐานที่ได้รับ ลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

อรชума พิงรำพรรณ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารทรัพยากร มนุษย์บริษัท ไทยกาลีโกะ จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจกับการบริหารทรัพยากร มนุษย์ พบว่า

พนักงานบริษัท ไทยกาลีโกะ จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ บริหารงาน ด้านทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา และคัดเลือก ด้านการฝึกอบรม และพัฒนา ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการลงโทษ ทางวินัย และการลาออก ด้านระบบเงินเดือน และด้านการประเมินผลงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อการ บริหารงานทรัพยากร มนุษย์ในระดับเฉยๆ อาจเนื่องจากผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจมาก เป็นผู้ที่มีประสบการณ์มาก ได้พบ เห็นรูปแบบ หรือได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์มาก จึงอาจเกิดความรู้สึก ต้องการ ให้มีการปรับเปลี่ยน ปรับปรุง พัฒนาการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไทยกาลีโกะ จำกัด สำนักงานใหญ่ ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน สอดคล้อง กับงานวิจัยของ อัญชลา สงวนสัตย์ (อัญชลา สงวนสัตย์. 2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ พนักงานในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรญี่ปุ่น กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ และการบริหารงาน ด้านทรัพยากรมนุษย์มาก จะยังมีระดับความพึงพอใจน้อย

ไพโรจน์ อุลัด (2548) กล่าวว่า ปรัชญา การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ เป็นแนวทางของ การปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ขององค์กร ซึ่งเป็นหัวใจ สำคัญของฝ่ายบริหาร ทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีความเข้าใจในสาระสำคัญของงานอย่างแท้จริง ได้แบ่งหน้าที่ของ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็น 15 ด้าน ประกอบด้วย 1) การออกแบบงาน 2) การวิเคราะห์งาน

3) การวางแผน กำลังคน 4) การสรรหา และคัดเลือก 5) การบรรจุแต่งตั้ง ปฐมนิเทศ และทดลองงาน 6) การสร้างแรงจูงใจ 7) มนุษย์สัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสารในองค์กร 8) การสร้างทีมงาน 9) การประเมินผลการปฏิบัติงาน 10) การ ฝึกอบรม และพัฒนา 11) การพิจารณาความดีความชอบ โยกย้ายงาน 12) การจ่ายค่าตอบแทน 13) บำรุงรักษา สุขภาพอนามัย และความปลอดภัย 14) การควบคุมด้านวินัย และการลงโทษ และ 15) กฎหมายเกี่ยวกับแรงงาน และแรงงานสัมพันธ์ แต่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เป็น 6 ด้าน โดยแยกเป็น 1) ด้านการสรรหา และคัดเลือก ซึ่งขั้นตอนหน้าที่ของการสรรหาได้รวมถึง การออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน กระบวนการวางแผนกำลังคน ปฐมนิเทศ และทดลองงาน ไว้เป็นด้านเดียวกัน 2) ระบบเงินเดือน รวมการ บริหารทรัพยากรการ วิเคราะห์งานแต่ละตำแหน่งงานให้เหมาะสม และ 3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดย หัวข้อของการประเมินผลการปฏิบัติงานได้รวมถึง การสร้างแรงจูงใจ มนุษย์สัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสารใน องค์กร การสร้างทีมงาน 4) ด้านการเลื่อนตำแหน่ง รวมขั้นตอนของหน้าที่การพิจารณาความดี ความชอบรวมไปถึงการโยกย้ายงาน 5) ด้านการฝึกอบรม และการพัฒนา 6) ด้านการลงโทษทาง วินัย และ การลาออก รวมหน้าที่การบริหารในเรื่องของกฎหมายแรงงาน และแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพียง 6 ด้าน เพราะทางโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ใช้เป็นพื้นฐานในการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์และเหมาะสำหรับการเริ่มต้น ของการจัดการงานด้านทรัพยากรมนุษย์ จึงนำมาใช้ในการทำแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจ ในการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์

ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะประชากรศาสตร์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ใช้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 41-42) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงานและ สังกัดสายงาน ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็น ลักษณะที่สำคัญที่จะช่วยกำหนด ในขณะที่ลักษณะเด่นจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึง ความคิดและความรู้สึกของ กลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผล ต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น ๆ. 2538: 41-42) คนที่มีลักษณะ ประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

ผู้วิจัยได้อ้างอิง ถึงแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542: 350-336) และ สมชาย หิรัญกิตติ (2542: 245) ในเรื่องของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ ในด้าน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา และการคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการย้ายพนักงาน และการแทนที่

ความรู้ ความเข้าใจ ผู้วิจัยได้อ้างอิง ความรู้ความเข้าใจของ ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์ (2540), เกศินี จุฑาวิจิตร (2540) และ ไพศาล หวังพานิช (2526) หมายถึง ความสามารถในการจำ และเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลได้สะสมไว้และถ่ายทอดต่อๆ กันมาตลอดจนสามารถ ที่จะสื่อความหมาย แปลความ ตีความ ขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ

ความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้อ้างอิง แนวความคิดความพึงพอใจของ อุทัยพรรณ สุดใจ (2545: 7) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ และ สายจิตร์ สุขสงวน (2546: 14) หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและ ทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิด ความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

โดยผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบต่างๆ ที่กล่าวมานี้ มีความเกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน คือ เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ เหล่านั้นก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ และเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจ ต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ พนักงานก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ขององค์กร ส่งผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อ องค์กรในอนาคตอีกด้วย

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ เนรัญชลา สมบูรณ์ธนสิริ (2550) อรชума พึ่งรำพรรณ (2555) และ ไพโรจน์ อุลัด (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สังกัดสายงาน และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ รวมถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ใน 6 ด้าน ได้แก่ การสรรหาและคัดเลือก ระบบเงินเดือน การประเมินผลงาน การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรมและพัฒนา และ การลงโทษทางวินัย รวมถึง ทฤษฎี แนวคิด และทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้เป็นแนวคิดในการวิจัยของผู้วิจัยในการวิจัย โดยงานวิจัยมีความแตกต่างจาก 3 ท่านดังกล่าว ในเรื่องของ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานพนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน มีจำนวน 245 คน (รายงานอัตรากำลังพนักงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล มีนาคม 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน มีจำนวน 245 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเนะ (Taro Yamane. 1967: 886) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของการคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5%

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{245}{1+245(0.05)^2}$$

$$n = 152 \text{ คน}$$

จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน โดยผู้วิจัยได้สำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มจำนวน 28 คน ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 180 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) แบ่งตามลักษณะการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งประกอบด้วย พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการ

หน่วยงานที่ศึกษา	ขนาดตัวอย่าง
สายงานทรัพยากรบุคคล	14
สายงานห้องพักรับและต้อนรับส่วนหน้า	25
สายงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม	25
สายงานครัว	25
สายงานบริหารการเงิน	14
สายงานแม่บ้าน	30
สายงานช่าง	20
สายงานสปา	15
สายงานขาย	10
สายงานรักษาความปลอดภัย	2
รวม	180

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้ครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 180 ตัวอย่าง

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงานโดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Check List) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal Scale) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และสังกัดสายงาน และข้อมูลประเภทจัดลำดับ (Ordinal Scale) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

1.1 ชาย

1.2 หญิง

ข้อที่ 2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งช่วงอายุออกเป็น 3 ช่วง

ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล (มีนาคม 2560) พนักงานอายุมากที่สุดคือ 56 ปี และอายุน้อยที่สุด 20 ปี ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยน่าจะแนะนำจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{20 - 56}{4} \\ &= 6.75 \text{ ปี หรือ 7 ปี} \end{aligned}$$

2.1 20-26 ปี

2.2 27-33 ปี

2.3 34-40 ปี

2.4 41 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 3. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2552)

4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

4.2 15,001 - 25,000 บาท

4.3 25,001 - 35,000 บาท

4.4 35,001 - 45,000 บาท

4.5 มากกว่า 45,001 บาท

ข้อที่ 5. สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

5.1 โสด

5.2 สมรส

5.3 อื่นๆ

ข้อที่ 6. ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ว่ามีระยะเวลาในการทำงานนานเท่าใด

- 6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
- 6.2 2 – 3 ปี
- 6.3 4 – 5 ปี
- 6.4 6 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 7. สังกัดสายงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ให้เลือกดังนี้

- 7.1 สายงานทรัพยากรบุคคล
- 7.2 สายงานห้องพักรับและต้อนรับส่วนหน้า
- 7.3 สายงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 7.4 สายงานครัว
- 7.5 สายงานบริหารการเงิน
- 7.6 สายงานแม่บ้าน
- 7.7 สายงานช่าง
- 7.8 สายงานสปา
- 7.9 สายงานขาย
- 7.10 สายงานรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับการวัดความข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้วิธีของ Kuder-Richardson 20 (KR-20) (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538) ในแบบสอบถามให้เลือกตอบ ใช่ – ไม่ใช่ ซึ่งมีเกณฑ์การกำหนดคะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความรู้ ความเข้าใจ
1	ใช่
0	ไม่ใช่

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548: 449-450) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{9 - 0}{3} \\
 &= 3
 \end{aligned}$$

ตาราง 3 สรุปเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจ ในการบริหารงาน
ด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความรู้ ความเข้าใจ
7-9	มาก
4-6	ปานกลาง
0-3	น้อย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว
แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในด้านต่างๆ ด้าน
การสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้าน
การฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ Semantic
differential scale เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดย
ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็น โดยมีเกณฑ์การกำหนดคะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจอย่างมาก
- 4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจ
- 3 คะแนน หมายถึง เฉยๆ
- 2 คะแนน หมายถึง ไม่พอใจ
- 1 คะแนน หมายถึง ไม่พอใจอย่างมาก

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ
(กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2542: 29) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ตาราง 4 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจอย่างมาก
3.41 – 4.20	พึงพอใจ
2.61 – 3.40	เฉยๆ
1.81 – 2.60	ไม่พอใจ
1.00 – 1.80	ไม่พอใจอย่างมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ คือ แบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การดำเนินการสร้าง มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามโดยขอบเขตของแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน
3. รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้คำถามอ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายชัดเจน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์เฉพาะ

5. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เมื่อเรียบร้อยแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มก่อนนำไปใช้จริง

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด จากนั้นนำกลับมาทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2548: 35) และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงทำการส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ที่ยอมรับได้มีค่าเท่ากับ 0.7

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน

1. ด้านการสรรหาและคัดเลือก	=	.84
2. ด้านระบบเงินเดือน	=	.86
3. ด้านการประเมินผลงาน	=	.80
4. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	=	.94
5. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	=	.92
6. ด้านการลงโทษทางวินัย	=	.93

7. นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง และหาความเชื่อมั่นแล้ว มาเพื่อดำเนินการเก็บกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ข้อมูลงานวิจัยนี้ จากการศึกษาเอกสารอ้างอิง บทความ ตำราวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยได้เตรียมเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล แบบสอบถาม และได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และชี้แจงข้อสงสัยแก่ผู้ตอบแบบสอบถามด้วย
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้หมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลมาลงบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงาน โดยทำการวิเคราะห์เป็นร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีทางสถิติ t-test สำหรับตัวแปร ที่แบ่งเป็นสองกลุ่มและสถิติ One Way ANOVA สำหรับตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.05

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้สถิติพื้นฐานอันประกอบด้วย

1.1 ร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2548: 214)

$$\text{ร้อยละ (P)} = \left[\frac{f}{n} \right] \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
f แทน ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
N แทน ขนาดกลุ่มประชากรทั้งหมด

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2548: 49)

$$\text{สูตรค่าคะแนนเฉลี่ย} \quad \bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 65)

สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร
	$n-1$	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2548: 35)

$$\alpha = \frac{k \text{ covariance/ variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance/ variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น หรือ Alpha coefficient
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำตอบ

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ซึ่งใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ในเรื่องของตัวแปรด้านเพศ และสถานภาพสมรส โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2548: 313)

3.1.1 ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($s_1^2 \neq s_2^2$) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \left[\frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]}{\frac{s_1^2}{n_1 - 1} + \frac{s_2^2}{n_2 - 1}} \right]$$

3.1.2 ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่ม เท่ากัน ($s_1^2 = s_2^2$) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{sp \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

$$df = n_1^2 + n_2^2 - 2$$

โดย df คือค่าองศาอิสระ

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	x_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	x_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA) โดยทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ซึ่งจะใช้สถิติวิเคราะห์จากสถิติ (F) หรือค่า Brown-Forsythe (B) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 113)

3.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีความแปรปรวนทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน

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

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square between error)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k – 1), ภายในกลุ่ม (n – k)

3.2.2 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนสูตรได้ ดังนี้

$$B = \frac{MS_B}{MS_W}$$

โดยค่า $MS_w = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) s_i^2$

เมื่อ B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
MS_B	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากร
S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542: 161)

$$LSD = t_{1-\sigma/2; N-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right)}$$

โดยที่ $N_i \neq N_j$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มที่ใช้ทดสอบ
	N_i	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมดที่ i
	N_j	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมดที่ j
	df_b	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_w	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

3.2.3 ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe และถ้าพบว่าค่า Brown-Forsythe มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ดังสูตร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2525: 116)

$$t = \frac{\mu_j - \mu_c}{\sqrt{MS_w \left(\frac{1}{N_j} + \frac{1}{N_c} \right)}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	μ_c	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ c
	μ_j	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	N_c	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ c
	N_j	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ j

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน” ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom) (ในตาราง F-test)
SS	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Sum of Squares)
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
Prob. (p)	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Min	แทน	จำนวนน้อยที่สุด (Minimize)
Max	แทน	จำนวนมากที่สุด (Maximum)
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ประกอบด้วย ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงาน โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละปรากฏผลดังตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	84	46.7
หญิง	96	53.3
รวม	180	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
20-26 ปี	37	20.6
27-33 ปี	64	35.6
34-40 ปี	55	30.6
41 ปี ขึ้นไป	24	13.2
รวม	180	100.0
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	79	43.9
ปริญญาตรี	92	51.1
สูงกว่าปริญญาตรี	9	5.0
รวม	180	100.0
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	34	18.9
15,001 - 25,000 บาท	101	56.1
25,001 - 35,000 บาท	25	13.9
35,001 - 45,000 บาท	8	4.4
มากกว่า 45,001 บาท	12	6.7
รวม	180	100.0
5. สถานภาพสมรส		
โสด	94	52.2
สมรส / อยู่ด้วยกัน	68	37.8
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	18	10.0
รวม	180	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
6. ระยะเวลาการทำงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	41	22.8
2 – 3 ปี	59	32.8
4 – 5 ปี	40	22.2
6 ปีขึ้นไป	40	22.2
รวม	180	100.0
7. สังกัดสายงาน		
สายงานทรัพยากรบุคคล	14	7.8
สายงานห้องพักรับและต้อนรับส่วนหน้า	25	13.9
สายงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม	25	13.9
สายงานครัว	25	13.9
สายงานบริหารการเงิน	14	7.8
สายงานแม่บ้าน	30	16.7
สายงานช่าง	20	11.1
สายงานสปา	15	8.3
สายงานขาย	10	5.6
สายงานรักษาความปลอดภัย	2	1.0
รวม	180	100.0

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่าข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 180 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และเพศชาย มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 27-33 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมา คือ อายุ 34-40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 ถัดมามีอายุ 20-26 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมา มีรายได้ต่от่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ถัดมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 45,001 บาท มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาท มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมา คือ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 2 – 3 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ระยะเวลาการทำงาน 4 – 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และระยะเวลาการทำงาน 6 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ตามลำดับ

สังกัดสายงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสายงานแม่บ้าน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมา คือ สายงานห้องพักรับรองและต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 สายงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 สายงานครัว จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 สายงานช่าง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 สายงานสปา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 สายงานทรัพยากรบุคคล จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 สายงานบริหารการเงิน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 สายงานขาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และสายงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่า ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ด้านระดับการศึกษาสูงสุด และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อ เป็นการใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏตามตาราง 6 ดังนี้

ตาราง 6 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละข้อมูล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านสังกัดสายงาน ตามการจัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	79	43.9
ปริญญาตรีขึ้นไป	101	56.1
รวม	180	100.0
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	34	18.9
15,001 - 25,000 บาท	101	56.1
25,001 - 35,000 บาท	25	13.9
มากกว่า 35,001 บาท	20	11.1
รวม	180	100.0
7. สังกัดสายงาน		
สายงานทรัพยากรบุคคล/สายงานบริหาร การเงิน/สายงานขาย/สายงานรักษาความปลอดภัย (พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน)	40	22.2
สายงานห้องพักรับและต้อนรับส่วนหน้า/สายงาน บริการอาหารและเครื่องดื่ม/สายงานครัว/สายงานแม่บ้าน/ สายงานช่าง/สายงานสปา (พนักงานที่ปฏิบัติงานด้าน ปฏิบัติการ)	140	77.8
รวม	180	100.0

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่า ข้อมูลด้านระดับการศึกษาสูงสุด ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านสังกัดสายงาน ตามการจัดกลุ่มใหม่ ได้ดังนี้

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมา มีรายได้ต่от่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ถัดมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 35,001 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

สังกัดสายงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดสายงานห้องพักรักษาตัวและต้อนรับ ส่วนหน้า/สายงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม/สายงานครัว/สายงานแม่บ้าน/สายงานช่าง/สายงานสปา (พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการ) จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และสังกัดสายงานทรัพยากรบุคคล/สายงานบริหารการเงิน/สายงานขาย/สายงานรักษาความปลอดภัย (พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน) จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของจำนวน (ความถี่) และร้อยละ แจกแจงเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 7 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้าน ทรัพยากรมนุษย์	ตอบใช่		ตอบไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. องค์การมีนโยบายการสรรหาและคัดเลือกพนักงานจากภายนอกองค์กร	158	87.8	22	12.2
2. ก่อนเริ่มทำงานพนักงานทุกคนต้องผ่านการทำสัญญาจ้างงาน	177	98.3	3	1.7
3. ตามระเบียบการทำงานพนักงานต้องใช้เวลาทดลองงานเป็นระยะเวลา 119 วัน	173	96.1	7	3.9
4. พนักงานบริษัทที่มีความประสงค์จะลาออกจากงานต้องแจ้งฝ่ายทรัพยากรบุคคลล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน	178	97.8	4	2.2

ตาราง 7 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้าน ทรัพยากรมนุษย์	ตอบใช่		ตอบไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. การเลื่อนตำแหน่งของพนักงานทุกคน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะมีหน้าที่ในการร่วมประเมินผลการปฏิบัติงาน	103	57.2	77	42.8
6. องค์กรประกอบในการคิดอัตราเงินโบนัสประจำปีคือ เงินเดือนพื้นฐาน ที่พนักงานแต่ละคนได้รับในแต่ละเดือน	166	92.2	14	7.8
7. การใช้เวลาปฏิบัติงานของบริษัทฯ ไปทำงานอื่น หรือ ใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวถือว่ามีความผิด	174	96.7	6	3.3
8. พนักงานของบริษัทที่สามารถพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือน ต้องผ่านเกณฑ์การทดลองงาน 119 วัน หรือ 1 ปีขึ้นไป	161	89.4	19	10.6
9. องค์กรใช้ระบบอาวุโสในการทำงานเป็นปัจจัยหลักในการประเมินผลงาน	98	54.4	82	45.6

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า จำนวน (ความถี่) และร้อยละของความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 180 คน อธิบายได้ ดังนี้

ข้อคำถามที่ 1 องค์กรมีนโยบายการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน จากภายนอกองค์กร พนักงานส่วนใหญ่ ตอบใช่ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 87.8 และตอบไม่ใช่ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 2 ก่อนเริ่มทำงานพนักงานทุกคนต้องผ่านการทำสัญญาจ้างงาน พนักงานส่วนใหญ่ ตอบใช่ จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และตอบไม่ใช่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 3 ตามระเบียบการทำงานพนักงานต้องใช้เวลาทดลองงานเป็นระยะเวลา 119 วัน พนักงานส่วนใหญ่ พนักงานส่วนใหญ่ ตอบใช่ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 96.1 และตอบไม่ใช่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 4 พนักงานบริษัทที่มีความประสงค์จะลาออกจากงาน ต้องแจ้งฝ่ายทรัพยากรบุคคลล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน พนักงานส่วนใหญ่ ตอบใช่ จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 97.8 และตอบไม่ใช่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 5 การเลื่อนตำแหน่งของพนักงานทุกคน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะมีหน้าที่ในการร่วมประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่ ตอบใช่ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 และตอบไม่ใช่ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 6 องค์ประกอบในการคิดอัตราเงินโบนัสประจำปีคือเงินเดือนพื้นฐาน ที่พนักงานแต่ละคนได้รับในแต่ละเดือน พนักงานส่วนใหญ่ ตอบใช่ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 92.2 และตอบไม่ใช่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 7 การใช้เวลาปฏิบัติงานของบริษัทฯ ไปทำงานอื่น หรือใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวถือว่ามีความผิด พนักงานส่วนใหญ่ ตอบใช่ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 และตอบไม่ใช่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 8 พนักงานของบริษัทที่สามารถพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือน ต้องผ่านเกณฑ์การทดลองงาน 119 วัน หรือ 1 ปีขึ้นไป พนักงานส่วนใหญ่ ตอบใช่ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 89.4 และตอบไม่ใช่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 9 องค์การใช้ระบบอาวุโสในการทำงานเป็นปัจจัยหลักในการประเมินผลงาน พนักงานส่วนใหญ่ ตอบใช่ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 และตอบไม่ใช่ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 ตามลำดับ

ตาราง 8 จำนวน(ความถี่) และร้อยละ ของระดับความรู้ความเข้าใจ ในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

ระดับความรู้ความเข้าใจ ในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มาก	151	83.9
ปานกลาง	25	13.9
น้อย	4	2.2
รวม	180	100.0

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจ ในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจ ในระดับมาก มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 83.9 มีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน ของ โรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ประกอบด้วย ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัยโดยการนำเสนอ ข้อมูลในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน รวบรวมด้าน

ความพึงพอใจของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการสรรหาและคัดเลือก	4.34	.449	พึงพอใจอย่างมาก
2. ด้านระบบเงินเดือน	4.15	.554	พึงพอใจ
3. ด้านการประเมินผลงาน	4.23	.480	พึงพอใจอย่างมาก
4. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	4.21	.527	พึงพอใจอย่างมาก
5. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	4.27	.502	พึงพอใจอย่างมาก
6. ด้านการลงโทษทางวินัย	4.42	.532	พึงพอใจอย่างมาก
รวม	4.27	.441	พึงพอใจอย่างมาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 ความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน รวบรวมด้าน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจอย่างมาก 5 ด้าน เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการลงโทษทางวินัย ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการประเมินผลงาน และด้านการเลื่อนตำแหน่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 4.34 4.27 4.23 และ 4.21 ตามลำดับ และพนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจ คือ ด้านระบบเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและคัดเลือก

ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการสรรหาและคัดเลือก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้นสังกัดของแต่ละหน่วยงานต้องการกำลังคนต้อง แจ้งความประสงค์มายังแผนกทรัพยากรบุคคลให้ ดำเนินการสรรหาทุกครั้ง	4.15	.647	พึงพอใจ
2. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีการใช้ช่องทางในการสรรหา และรับสมัครพนักงานผ่านสื่อต่างๆ อย่างทั่วถึง เช่น อินเทอร์เน็ต กรมการจัดหางาน เว็บไซต์ของบริษัทฯ เป็นต้น	4.31	.542	พึงพอใจอย่างมาก
3. พนักงานที่ได้รับคัดเลือกให้เข้ามาทำงานกับบริษัท ต้องผ่านการทดสอบโดยข้อสอบวัดความรู้ ความสามารถทางภาษาอังกฤษ	4.35	.544	พึงพอใจอย่างมาก
4. ผู้จัดการของแผนกทำการสัมภาษณ์หลังจากที่ฝ่าย ทรัพยากรบุคคลทำการสัมภาษณ์แล้ว และลงมติทุก ครั้งในการรับพนักงาน	4.40	.524	พึงพอใจอย่างมาก
5. พนักงานที่ทางบริษัทตกลงว่าจ้างจะต้องได้รับการ ตรวจร่างกายก่อนเข้าทำงาน	4.49	.534	พึงพอใจอย่างมาก
รวม	4.34	.449	พึงพอใจอย่างมาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 ความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและคัดเลือกโดยรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจอย่างมาก 4 ข้อ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานที่ทางบริษัทตกลงว่าจ้างจะต้องได้รับการตรวจร่างกาย ก่อนเข้าทำงาน ผู้จัดการของแผนกทำการสัมภาษณ์หลังจากที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำการสัมภาษณ์ แล้ว และลงมติทุกครั้งในการรับพนักงาน พนักงานที่ได้รับคัดเลือกให้เข้ามาทำงานกับบริษัทต้อง ผ่านการทดสอบโดยข้อสอบวัดความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษ และฝ่ายทรัพยากรบุคคลมี การใช้ช่องทางในการสรรหา และรับสมัครพนักงานผ่านสื่อต่างๆ อย่างทั่วถึง เช่น อินเทอร์เน็ต กรมการจัดหางาน เว็บไซต์ของบริษัทฯ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 4.40 4.35 และ 4.31 ตามลำดับ และพนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจ 1 ข้อ คือต้นสังกัดของแต่ละ หน่วยงานต้องการกำลังคนต้องแจ้งความประสงค์มายังแผนกทรัพยากรบุคคลให้ดำเนินการสรรหา ทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว
แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านระบบเงินเดือน

ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านระบบเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. บริษัท มีนโยบายกำหนดอัตราค่าจ้างพนักงาน โดยพิจารณาจากลักษณะของงาน ประสบการณ์ รวมถึงค่าจ้างในตลาดแรงงาน สภาพเศรษฐกิจและ ความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทนของบริษัท เป็นหลัก	4.02	.839	พึงพอใจ
2. บริษัทจ่ายค่าจ้างในวันทำงานและวันหยุดให้แก่ พนักงานตามหลักเกณฑ์ของบริษัท	4.21	.559	พึงพอใจอย่างมาก
3. บริษัทมีการพิจารณาปรับค่าจ้างจากผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานประกอบกับสภาพเศรษฐกิจ ภาพรวมและผลประกอบการขององค์กร ปีละ 1 ครั้ง	4.21	.566	พึงพอใจอย่างมาก
รวม	4.15	.554	พึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 ความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง
ในอำเภอหัวหิน ด้านระบบเงินเดือนโดยรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.15

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจอย่างมาก
2 ข้อ ได้แก่ บริษัทจ่ายค่าจ้างในวันทำงานและวันหยุดให้แก่พนักงานตามหลักเกณฑ์ของบริษัท
และบริษัทมีการพิจารณาปรับค่าจ้างจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบกับสภาพ
เศรษฐกิจภาพรวมและผลประกอบการขององค์กร ปีละ 1 ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.21 และ
พนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจ 1 ข้อ คือ บริษัท มีนโยบายกำหนดอัตราค่าจ้าง
พนักงาน โดยพิจารณาจากลักษณะของงาน ประสบการณ์ รวมถึงค่าจ้างในตลาดแรงงาน สภาพ
เศรษฐกิจและความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทนของบริษัท เป็นหลัก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว
แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการประเมินผลงาน

ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการประเมินผลงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประเมินผลงานโดยวัดจากผลสำเร็จของ วัตถุประสงค์และเป้าหมายในเรื่องการทำงาน ร่วมกัน	4.21	.579	พึงพอใจอย่างมาก
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี พนักงาน ทำแบบประเมินผลตนเองก่อน จากนั้นส่งต่อให้ ผู้จัดการฝ่ายเพื่อทำการประเมินผลร่วมกันอีกครั้ง	4.26	.508	พึงพอใจอย่างมาก
3. พนักงานไม่รับรู้ถึงผลคะแนนที่ได้รับการประเมิน จากหัวหน้า แต่ผู้บังคับบัญชาจะมีการนัดหมายมา พูดคุยถึงการทำงานที่ผ่านมาซึ่งเป็นสิ่งที่เหมาะสม	4.18	.612	พึงพอใจ
4. ขั้นตอนสุดท้ายของการประเมินผลงาน จะส่งผล การประเมินให้ผู้จัดการฝ่ายที่อยู่ในระดับสูงทราบ และส่งผลต่อมายังฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ พิจารณาและรวบรวมและนำเสนอกรรมการผู้จัดการ ซึ่งมีความยุติธรรม	4.25	.548	พึงพอใจอย่างมาก
รวม	4.23	.480	พึงพอใจอย่างมาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 12 ความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง
ในอำเภอหัวหิน ด้านการประเมินผลงานโดยรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจอย่างมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจอย่างมาก
3 ข้อ เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี พนักงานทำแบบประเมินผล
ตนเองก่อน จากนั้นส่งต่อให้ผู้จัดการฝ่ายเพื่อทำการประเมินผลร่วมกันอีกครั้ง ขั้นตอนสุดท้ายของ
การประเมินผลงาน จะส่งผลการประเมินให้ผู้จัดการฝ่ายที่อยู่ในระดับสูงทราบ และส่งผลต่อมายัง
ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้พิจารณาและรวบรวมและนำเสนอกรรมการผู้จัดการซึ่งมีความยุติธรรม และ
มีการประเมินผลงานโดยวัดจากผลสำเร็จของวัตถุประสงค์และเป้าหมายในเรื่องการทำงานร่วมกัน
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 4.25 และ 4.21 ตามลำดับ และพนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับ
พึงพอใจ 1 ข้อ คือ พนักงานไม่รับรู้ถึงผลคะแนนที่ได้รับการประเมินจากหัวหน้า แต่ผู้บังคับบัญชา
จะมีการนัดหมายมาพูดคุยถึงการทำงานที่ผ่านมาซึ่งเป็นสิ่งที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง

ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมโดย ผู้จัดการแต่ละฝ่ายเป็นผู้นำเสนอไปที่ฝ่าย ทรัพยากรบุคคลเพื่อพิจารณา	4.11	.642	พึงพอใจ
2. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะพิจารณาข้อมูลในการ เลื่อนตำแหน่งตามหลักเกณฑ์ต่างๆได้แก่ระดับ เงินเดือน ความประพฤติทางวินัย รวมทั้งการ ประเมินผลการดำเนินงานต่างๆของพนักงานที่ได้ นำเสนอจากแต่ละแผนก	4.20	.583	พึงพอใจ
3. เมื่อผ่านการพิจารณาจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ก็ จะนำเสนอต่อผู้จัดการใหญ่ โดยมีการแจ้งกลับต่อ ผู้จัดการแผนกที่นำเสนอ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่เหมาะสม	4.24	.582	พึงพอใจอย่างมาก
4. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำการประกาศเป็นลาย ลักษณ์อักษรภายในบริษัท เพื่อพนักงานทุกคน รับทราบทั่วกันว่าบุคคลใด ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง โดยประกาศที่บอร์ดทุกๆ เดือน ซึ่งเป็นการจูง ใจพนักงานในการทำงาน	4.29	.586	พึงพอใจอย่างมาก
รวม	4.21	.527	พึงพอใจอย่างมาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 ความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการเลื่อนตำแหน่งโดยรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจอย่างมาก 2 ข้อ เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำการประกาศเป็นลายลักษณ์อักษร ภายในบริษัท เพื่อพนักงานทุกคนรับทราบทั่วกันว่าบุคคลใด ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง โดยประกาศ ที่บอร์ดทุกๆ เดือน ซึ่งเป็นการจูงใจพนักงานในการทำงาน และเมื่อผ่านการพิจารณาจากฝ่าย ทรัพยากรบุคคล ก็จะนำเสนอต่อผู้จัดการใหญ่ โดยมีการแจ้งกลับต่อผู้จัดการแผนกที่นำเสนอ ซึ่ง เป็นขั้นตอนที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และ 4.24 ตามลำดับ และพนักงานมีระดับความ พึงพอใจ ในระดับพึงพอใจ 2 ข้อ เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะพิจารณา

ข้อมูลในการเลื่อนตำแหน่งตามหลักเกณฑ์ต่างๆ ได้แก่ระดับเงินเดือน ความประพฤติทางวินัย รวมทั้งการประเมินผลการดำเนินงานต่างๆ ของพนักงานที่ได้นำเสนอจากแต่ละแผนก และขั้นตอนการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมโดยผู้จัดการแต่ละฝ่ายเป็นผู้นำเสนอไปที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อพิจารณา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ 4.11 ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีการประชาสัมพันธ์หัวข้อการฝึกอบรมไปยังแต่ละฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ	4.26	.608	พึงพอใจอย่างมาก
2. องค์กรส่งเสริมให้ท่านมีความก้าวหน้าในการทำงานโดยการส่งเสริมการศึกษาต่อหรือฝึกอบรมอยู่เสมอ	4.30	.558	พึงพอใจอย่างมาก
3. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีภายในหน่วยงาน ตรงตามความต้องการของพนักงาน	4.29	.554	พึงพอใจอย่างมาก
4. พนักงานทุกคนสามารถไปฝึกอบรมนอกแผนการฝึกอบรมได้ หากมีความจำเป็นเร่งด่วนและตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่	4.24	.573	พึงพอใจอย่างมาก
รวม	4.27	.502	พึงพอใจอย่างมาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14 ความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาโดยรวม มีระดับความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจอย่างมากทุกข้อ เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ องค์กรส่งเสริมให้ท่านมีความก้าวหน้าในการทำงานโดยการส่งเสริมการศึกษาต่อหรือฝึกอบรมอยู่เสมอ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีภายในหน่วยงาน ตรงตามความต้องการของพนักงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีการประชาสัมพันธ์หัวข้อการฝึกอบรมไปยังแต่ละฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานทุกคนสามารถไปฝึกอบรมนอกแผนการฝึกอบรมได้ หากมีความจำเป็นเร่งด่วนและตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 4.29 4.26 และ 4.24 ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการลงโทษทางวินัย

ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการลงโทษทางวินัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การออกกฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน	4.41	.556	พึงพอใจอย่างมาก
2. บริษัท ได้กำหนดบทลงโทษทางวินัย โดยให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาคแก่พนักงานทุกคน	4.42	.607	พึงพอใจอย่างมาก
3. ผู้ที่มีอำนาจในการลงโทษทางวินัย คือผู้จัดการแผนกและฝ่ายทรัพยากรบุคคล เท่านั้น ซึ่งเป็นสิ่งที่เหมาะสม	4.43	.599	พึงพอใจอย่างมาก
รวม	4.42	.532	พึงพอใจอย่างมาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 15 ความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการลงโทษทางวินัยโดยรวม มีระดับความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจอย่างมาก ทุกข้อ เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ที่มีอำนาจในการลงโทษทางวินัย คือผู้จัดการแผนกและฝ่ายทรัพยากรบุคคล เท่านั้น ซึ่งเป็นสิ่งที่เหมาะสม บริษัท ได้กำหนดบทลงโทษทางวินัย โดยให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาคแก่พนักงานทุกคน และการออกกฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 4.42 และ 4.41 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้วิธีการทดสอบ ดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 และสมมติฐานข้อ 2 ในการทดสอบด้วยสถิติ Independent Samples t-test ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่าง ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่าความแปรปรวนด้วย Levene's test เมื่อค่า Probability (prob.) มากกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances assumed และเมื่อ prob. น้อยกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal

variances not assumed และในการทดสอบด้วย One Way ANOVA ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยเริ่มจากการทดสอบค่า Levene's test เพื่อทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูล ถ้า Levene's test มีค่า Prob. น้อยกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยโดยสถิติ Brown-Forsythe และเพื่อให้ทราบว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3 และเมื่อ Levene's test มีค่า Prob. มากกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยโดยสถิติ F-test และหากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ทราบว่ามี ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) การทดสอบ Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

การนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานซึ่งประกอบด้วยผลการทดสอบสมมติฐาน 2 ข้อ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามหัวข้อต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย แตกต่างกัน

ตาราง 16 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของ พนักงาน	Levene's test for		เพศ	$\bar{X}$	n	S.D.	t	df	Prob.
	Equality of Variances								
	F.	Prob.							
ด้านการสรรหาและคัดเลือก									
Equal variances assumed	2.285	.132	ชาย	4.28	84	.481	-1.827	178	.069
			หญิง	4.40	96	.413			
ด้านระบบเงินเดือน									
Equal variances assumed	.042	.838	ชาย	4.04	84	.581	-2.543*	178	.012
			หญิง	4.24	96	.513			
ด้านการประเมินผลงาน									
Equal variances assumed	.237	.627	ชาย	4.14	84	.501	-2.331*	178	.021
			หญิง	4.30	96	.450			
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง									
Equal variances assumed	.038	.845	ชาย	4.12	84	.548	-2.290*	178	.023
			หญิง	4.29	96	.496			
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา									
Equal variances assumed	.108	.743	ชาย	4.17	84	.524	-2.491*	178	.014
			หญิง	4.36	96	.468			
ด้านการลงโทษทางวินัย									
Equal variances assumed	.408	.452	ชาย	4.34	84	.531	-1.974	178	.050
			หญิง	4.49	96	.525			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 16 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามเพศ ดังนี้

ด้านการสรรหาและคัดเลือก มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .132 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .069 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านระบบเงินเดือน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .838 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านระบบเงินเดือน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจ ด้านระบบเงินเดือน มากกว่าพนักงานเพศชาย

ด้านการประเมินผลงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .627 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจ ด้านการประเมินผลงาน มากกว่าพนักงานเพศชาย

ด้านการเลื่อนตำแหน่ง มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .845 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง มากกว่าพนักงานเพศชาย

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .743 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มากกว่าพนักงานเพศชาย

ด้านการลงโทษทางวินัย มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .524 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .050 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ต่างกัน

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย ต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย ต่างกัน

ตาราง 17 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test

ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านการสรรหาและคัดเลือก	1.165	3	176	.325
ด้านระบบเงินเดือน	1.364	3	176	.256
ด้านการประเมินผลงาน	3.842*	3	176	.011
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	1.858	3	176	.139
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	1.044	3	176	.374
ด้านการลงโทษทางวินัย	.979	3	176	.404

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 17 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามอายุ พบว่า **ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย** มีค่า Prob. เท่ากับ .325 .256 .139 .374 และ .404 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แต่ละช่วงอายุมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 18

ด้านการประเมินผลงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แต่ละช่วงอายุมีความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 19

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน
ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและคัดเลือก
ด้านระบบเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษ
ทางวินัย จำแนกตามอายุ โดยวิธีทดสอบแบบ F-test

ความพึงพอใจของ พนักงานที่มีต่อการ บริหารงานทรัพยากร มนุษย์						
	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ด้านการสรรหาและ คัดเลือก	ระหว่างกลุ่ม	3	.830	.277	1.382	.250
	ภายในกลุ่ม	176	35.226	.200		
	รวม	179	36.056			
ด้านระบบเงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	3	.679	.226	.734	.533
	ภายในกลุ่ม	176	54.247	.308		
	รวม	179	54.925			
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.690	.230	.825	.482
	ภายในกลุ่ม	176	49.038	.279		
	รวม	179	49.728			
ด้านการฝึกอบรมและ พัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	3	.933	.311	1.240	.297
	ภายในกลุ่ม	176	44.176	.251		
	รวม	179	45.109			
ด้านการลงโทษทางวินัย	ระหว่างกลุ่ม	3	.160	.053	.186	.906
	ภายในกลุ่ม	176	50.587	.287		
	รวม	179	50.748			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 18 พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มี
ต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหา
และคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการ
ลงโทษทางวินัย จำแนกตามอายุ โดยวิธีทดสอบแบบ F-test มี Probability (prob.) เท่ากับ .250 .533
.482 .297 และ .906 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง
(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจของ

พนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการประเมินผลงาน จำแนกตามอายุ โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe

ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์	Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการประเมินผลงาน	1.350	3	113.026	.262

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 19 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการประเมินผลงาน จำแนกตามอายุ โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe พบว่า **ด้านการประเมินผลงาน** มีค่า Prob. เท่ากับ .262 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย แตกต่างกัน

ตาราง 20 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ของพนักงาน	Levene's test for		ระดับ การศึกษา	$\bar{X}$	n	S.D.	T	df	Prob.
	Equality of								
	Variances								
F.	Prob.								
ด้านการสรรหาและคัดเลือก									
Equal variances assumed	1.817	.179	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	4.30	79	.422	-.986	178	.325
			ปริญญาตรี ขึ้นไป	4.37	101	.469			
ด้านระบบเงินเดือน									
Equal variances assumed	.500	.480	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	4.12	79	.578	-.512	178	.610
			ปริญญาตรี ขึ้นไป	4.17	101	.537			
ด้านการประเมินผลงาน									
Equal variances assumed	.3.696	.056	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	4.20	79	.432	-.632	178	.528
			ปริญญาตรี ขึ้นไป	4.25	101	.516			
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง									
Equal variances assumed	.041	.840	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	4.21	79	.548	.021	178	.984
			ปริญญาตรี ขึ้นไป	4.21	101	.496			
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา									
Equal variances not assumed	.596*	.016	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	4.23	79	.439	-1.043	177.858	.298
			ปริญญาตรี ขึ้นไป	4.30	101	.546			
ด้านการลงโทษทางวินัย									
Equal variances assumed	.001	.977	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	4.38	79	.517	-.905	178	.367
			ปริญญาตรี ขึ้นไป	4.45	101	.545			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 20 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามระดับการศึกษา ดังนี้

ด้านการสรรหาและคัดเลือก มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .179 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .325 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านระบบเงินเดือน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .480 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .610 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านระบบเงินเดือน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการประเมินผลงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .056 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .528 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการประเมินผลงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการเลื่อนตำแหน่ง มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .840 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .984 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance not assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .298 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการลงโทษทางวินัย มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .977 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .367 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย แตกต่างกัน

ตาราง 21 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene's test

ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านการสรรหาและคัดเลือก	.484	3	176	.694
ด้านระบบเงินเดือน	1.357	3	176	.258
ด้านการประเมินผลงาน	1.680	3	176	.173
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	.911	3	176	.437
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	.451	3	176	.717
ด้านการลงโทษทางวินัย	.180	3	176	.910

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 21 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย มีค่า Prob. เท่ากับ .694 .258 .173 .437 .717 และ .910 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้สถิติ ทดสอบแบบ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 22

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน
ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและคัดเลือก
ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและ
พัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธีทดสอบแบบ F-test

ความพึงพอใจของ พนักงานที่มีต่อการ บริหารงานทรัพยากร มนุษย์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ด้านการสรรหาและคัดเลือก	ระหว่างกลุ่ม	3	1.935	.645	3.327*	.021
	ภายในกลุ่ม	176	34.121	.194		
	รวม	179	36.056			
ด้านระบบเงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.812	.604	2.002	.115
	ภายในกลุ่ม	176	53.113	.302		
	รวม	179	54.925			
ด้านการประเมินผลงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.637	.546	2.423	.067
	ภายในกลุ่ม	176	39.626	.225		
	รวม	179	41.262			
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	2.308	.769	2.855*	.039
	ภายในกลุ่ม	176	47.420	.269		
	รวม	179	49.728			
ด้านการฝึกอบรมและ พัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	3	3.087	1.029	4.309**	.006
	ภายในกลุ่ม	176	42.023	.239		
	รวม	179	45.109			
ด้านการลงโทษทางวินัย	ระหว่างกลุ่ม	3	1.694	.565	2.026	.112
	ภายในกลุ่ม	176	49.053	.279		
	รวม	179	50.748			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 22 พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มี
ต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและ
คัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและ
พัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธีทดสอบแบบ F-test

พบว่า ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน และด้านการลงโทษทางวินัย มี Probability (prob.) เท่ากับ .115 .067 และ .112 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มี Probability (prob.) เท่ากับ .021 .039 และ .006 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 23 ตาราง 24 และตาราง 25

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 - 25,000 บาท	25,001 - 35,000 บาท	มากกว่า 35,001 บาท
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	4.46		.180* (.015)	.010 (.886)	.000 (.970)
15,001 - 25,000 บาท	4.25		-	-.200* (.045)	-.210 (.052)
25,001 - 35,000 บาท	4.45			-	-.010 (.928)
มากกว่า 35,001 บาท	4.46				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD พบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท กับที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก แตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก มากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .180

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท กับที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .045 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก แตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .200

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 - 25,000 บาท	25,001 - 35,000 บาท	มากกว่า 35,001 บาท
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	4.38		.270* (.010)	.080 (.548)	.080 (.574)
15,001 - 25,000 บาท	4.11		-	-.190 (.975)	-.190 (.378)
25,001 - 35,000 บาท	4.30			-	.000 (.989)
มากกว่า 35,001 บาท	4.30				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD พบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท กับที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง แตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง มากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .270

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15,000 บาท	15,001 - 25,000 บาท	25,001 - 35,000 บาท	มากกว่า 35,001 บาท
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	4.43		.270** (.005)	.000 (.976)	.160 (.670)
15,001 - 25,000 บาท	4.16		-	-.270* (.013)	-.110 (.069)
25,001 - 35,000 บาท	4.43			-	.160 (.708)
มากกว่า 35,001 บาท	4.27				-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD พบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท กับที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา แตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .270

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท กับที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา แตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .200

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มี สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย แตกต่างกัน

ตาราง 26 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Levene's test

ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านการสรรหาและคัดเลือก	.199	2	177	.820
ด้านระบบเงินเดือน	.916	2	177	.402
ด้านการประเมินผลงาน	.119	2	177	.888
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	.892	2	177	.412
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	.268	2	177	.765
ด้านการลงโทษทางวินัย	.302	3	176	.740

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 26 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย มีค่า Prob. เท่ากับ .820 .402 .888 .412 .765 และ .740 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้สถิติทดสอบแบบ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 27

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน
ทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและคัดเลือก
ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและ
พัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยวิธีทดสอบแบบ F-test

ความพึงพอใจของ พนักงานที่มีต่อการ บริหารงานทรัพยากร มนุษย์	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ด้านการสรรหาและ คัดเลือก	ระหว่างกลุ่ม	2	.502	.251	1.250	.289
	ภายในกลุ่ม	177	35.554	.201		
	รวม	179	36.056			
ด้านระบบเงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	2	.779	.389	1.273	.283
	ภายในกลุ่ม	177	54.147	.306		
	รวม	179	54.925			
ด้านการประเมินผลงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.100	.050	.216	.806
	ภายในกลุ่ม	177	41.162	.233		
	รวม	179	41.263			
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	2	.138	.069	.246	.782
	ภายในกลุ่ม	177	49.590	.280		
	รวม	179	49.728			
ด้านการฝึกอบรมและ พัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	2	.402	.201	.796	.453
	ภายในกลุ่ม	177	44.707	.253		
	รวม	179	45.109			
ด้านการลงโทษทางวินัย	ระหว่างกลุ่ม	2	.143	.072	.251	.779
	ภายในกลุ่ม	177	50.604	.286		
	รวม	179	50.748			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 27 พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มี
ต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและ
คัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและ
พัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยวิธีทดสอบแบบ F-test พบว่า
ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อน

ตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย มี Probability (prob.) เท่ากับ .289 .283 .806 .782 .453 และ .779 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตามสถานภาพสมรส ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มี ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย แตกต่างกัน

ตาราง 28 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานโดยใช้สถิติ Levene's test

ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านการสรรหาและคัดเลือก	1.272	3	176	.286
ด้านระบบเงินเดือน	3.318*	3	176	.021

ตาราง 28 (ต่อ)

ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านการประเมินผลงาน	5.697**	3	176	.001
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	2.411	3	176	.069
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	1.205	3	176	.310
ด้านการลงโทษทางวินัย	.261	3	176	.853

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 28 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย มีค่า Prob. เท่ากับ .286 .069 .310 และ .853 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาการทำงาน มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้สถิติทดสอบแบบ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 29

ด้านระบบเงินเดือน และด้านการประเมินผลงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .021 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาการทำงาน มีความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 30

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยวิธีทดสอบแบบ F-test

ความพึงพอใจของ พนักงานที่มีต่อการ บริหารงานทรัพยากร มนุษย์	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ด้านการสรรหาและ คัดเลือก	ระหว่างกลุ่ม	3	.590	.197	.975	.406
	ภายในกลุ่ม	176	35.466	.202		
	รวม	179	36.056			
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.779	.593	2.177	.092
	ภายในกลุ่ม	176	47.949	.272		
	รวม	179	49.728			
ด้านการฝึกอบรมและ พัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.561	.520	2.103	.102
	ภายในกลุ่ม	176	43.548	.247		
	รวม	179	45.109			
ด้านการลงโทษทางวินัย	ระหว่างกลุ่ม	3	1.684	.561	2.013	.114
	ภายในกลุ่ม	176	49.064	.279		
	รวม	179	50.748			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 29 พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยวิธีทดสอบแบบ F-test พบว่า ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย มี Probability (prob.) เท่ากับ .406 .092 .102 และ .114 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านระบบเงินเดือน และด้านการประเมินผลงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe

ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์	Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านระบบเงินเดือน	.568	3	169.153	.637
ด้านการประเมินผลงาน	2.500	3	152.299	.062

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 30 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านระบบเงินเดือน และด้านการประเมินผลงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe พบว่า ด้านระบบเงินเดือน และด้านการประเมินผลงาน ค่า Prob. เท่ากับ .637 และ .062 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบเงินเดือน และด้านการประเมินผลงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มี สังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสังกัดสายงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสังกัดสายงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย แตกต่างกัน

ตาราง 31 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามสังกัดสายงาน

ความพึงพอใจ ของพนักงาน	Levene's test for		สังกัดสาย งาน		N	S.D.	t	df	Prob.
	Equality of								
	Variances								
	F.	Prob.							
ด้านการสรรหาและคัดเลือก									
Equal variances assumed	.189	.664	ปฏิบัติงานที่ สำนักงาน	4.44	40	.415	1.506	178	.134
			ปฏิบัติงานด้าน ปฏิบัติการ	4.31	140	.456			
ด้านระบบเงินเดือน									
Equal variances assumed	.846	.359	ปฏิบัติงานที่ สำนักงาน	4.33	40	.440	2.455*	178	.015
			ปฏิบัติงานด้าน ปฏิบัติการ	4.09	140	.573			
ด้านการประเมินผลงาน									
Equal variances assumed	.284	.595	ปฏิบัติงานที่ สำนักงาน	4.29	40	.441	.933	178	.352
			ปฏิบัติงานด้าน ปฏิบัติการ	4.21	140	.491			
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง									
Equal variances assumed	.201	.654	ปฏิบัติงานที่ สำนักงาน	4.32	40	.460	1.469	178	.144
			ปฏิบัติงานด้าน ปฏิบัติการ	4.18	140	.542			
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา									
Equal variances assumed	.043	.836	ปฏิบัติงานที่ สำนักงาน	4.41	40	.455	1.950	178	.053
			ปฏิบัติงานด้าน ปฏิบัติการ	4.23	140	.509			
ด้านการลงโทษทางวินัย									
Equal variances assumed	.813	.368	ปฏิบัติงานที่ สำนักงาน	4.55	40	.481	1.756	178	.081
			ปฏิบัติงานด้าน ปฏิบัติการ	4.38	140	.542			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 31 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามสังกัดสายงาน ดังนี้

ด้านการสรรหาและคัดเลือก มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .664 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสังกัดสายงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .134 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านระบบเงินเดือน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .359 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสังกัดสายงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านระบบเงินเดือน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่สังกัดสายงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน มีความพึงพอใจ ด้านระบบเงินเดือน มากกว่า พนักงานที่สังกัดสายงานปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการ โดยมีผลต่างเท่ากับ .240

ด้านการประเมินผลงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .595 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสังกัดสายงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .352 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการประเมินผลงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการเลื่อนตำแหน่ง มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .654 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสังกัดสายงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .144 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .836 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสังกัดสายงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .053 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการลงโทษทางวินัย มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .368 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสังกัดสายงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .081 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน

พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่งด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่งด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย แตกต่างกัน

ตาราง 32 การทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้สถิติ Levene's test

ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านการสรรหาและคัดเลือก	.049	2	177	.952
ด้านระบบเงินเดือน	.505	2	177	.604
ด้านการประเมินผลงาน	.243	2	177	.785
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	.701	2	177	.497
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	.084	2	177	.919
ด้านการลงโทษทางวินัย	.531	2	177	.589

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 32 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย มีค่า Prob. เท่ากับ .952 .604 .785 .497 .919 และ .589 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้สถิติ ทดสอบแบบ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 33

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน
ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและคัดเลือก
ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและ
พัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงาน
ด้านทรัพยากรมนุษย์โดยวิธีทดสอบแบบ F-test

ความพึงพอใจของ						
พนักงานที่มีต่อการ	แหล่งความ	df	SS	MS	F	Prob.
บริหารงานทรัพยากร	แปรปรวน					
มนุษย์						
ด้านการสรรหาและคัดเลือก	ระหว่างกลุ่ม	2	.027	.013	.065	.937
	ภายในกลุ่ม	177	36.029	.204		
	รวม	179	36.056			
ด้านระบบเงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	2	.365	.182	.592	.555
	ภายในกลุ่ม	177	54.561	.308		
	รวม	179	54.925			
ด้านการประเมินผลงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.392	.196	.848	.430
	ภายในกลุ่ม	177	40.871	.231		
	รวม	179	41.262			
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	2	.006	.003	.011	.989
	ภายในกลุ่ม	177	49.722	.281		
	รวม	179	49.728			
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	2	.002	.001	.004	.996
	ภายในกลุ่ม	177	45.108	.255		
	รวม	179	45.109			
ด้านการลงโทษทางวินัย	ระหว่างกลุ่ม	2	.209	.105	.367	.694
	ภายในกลุ่ม	177	50.538	.286		
	รวม	179	50.748			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 33 พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยวิธีทดสอบแบบ F-test พบว่า ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย มีค่า Prob. เท่ากับ .937 .555 .430 .989 .996 และ .694 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน		
สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน		
- ด้านการสรรหาและคัดเลือก	t-test	×
- ด้านระบบเงินเดือน	t-test	✓
- ด้านการประเมินผลงาน	t-test	✓
- ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	t-test	✓
- ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	t-test	✓
- ด้านการลงโทษทางวินัย	t-test	×

ตาราง 34 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน		
- ด้านการสรรหาและคัดเลือก	F-test	×
- ด้านระบบเงินเดือน	F-test	×
- ด้านการประเมินผลงาน	Brown-Forsythe	×
- ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	F-test	×
- ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	F-test	×
- ด้านการลงโทษทางวินัย	F-test	×
สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ บริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน		
- ด้านการสรรหาและคัดเลือก	t-test	×
- ด้านระบบเงินเดือน	t-test	×
- ด้านการประเมินผลงาน	t-test	×
- ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	t-test	×
- ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	t-test	×
- ด้านการลงโทษทางวินัย	t-test	×
สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ บริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน		
- ด้านการสรรหาและคัดเลือก	F-test	✓
- ด้านระบบเงินเดือน	F-test	×
- ด้านการประเมินผลงาน	F-test	×
- ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	F-test	✓
- ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	F-test	✓
- ด้านการลงโทษทางวินัย	F-test	×
สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มี สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหาร งานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน		
- ด้านการสรรหาและคัดเลือก	t-test	×
- ด้านระบบเงินเดือน	t-test	×
- ด้านการประเมินผลงาน	t-test	×
- ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	t-test	×
- ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	t-test	×
- ด้านการลงโทษทางวินัย	t-test	×

ตาราง 34 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน		
- ด้านการสรรหาและคัดเลือก	F-test	×
- ด้านระบบเงินเดือน	Brown-Forsythe	×
- ด้านการประเมินผลงาน	Brown-Forsythe	×
- ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	F-test	×
- ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	F-test	×
- ด้านการลงโทษทางวินัย	F-test	×
สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน		
- ด้านการสรรหาและคัดเลือก	t-test	×
- ด้านระบบเงินเดือน	t-test	✓
- ด้านการประเมินผลงาน	t-test	×
- ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	t-test	×
- ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	t-test	×
- ด้านการลงโทษทางวินัย	t-test	×
สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน		
- ด้านการสรรหาและคัดเลือก	F-test	×
- ด้านระบบเงินเดือน	F-test	×
- ด้านการประเมินผลงาน	F-test	×
- ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	F-test	×
- ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	F-test	×
- ด้านการลงโทษทางวินัย	F-test	×

หมายเหตุ

เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 เครื่องหมาย × หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษานี้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์กรให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่องค์กร ตลอดจนการรักษามูลค่าการต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัดสายงาน กับโรงแรมห้าดาว
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบแนวทางในการบริหารงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น
2. ใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ในการดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่ต่อไป ที่โรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน ประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวน 245 คน (รายงานอัตรากำลังพนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ มีนาคม 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่งในอำเภอหัวหินประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวน 245 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเนะ (Taro Yamane, 1967: 886) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของการคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน โดยผู้วิจัยได้สำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มจำนวน 28 คน ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 180 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามโดยขอบเขตของแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน
3. รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปริญญานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้คำถามอ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายชัดเจน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์เฉพาะ

5. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปริญญานิพนธ์เมื่อเรียบร้อยแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มก่อนนำไปใช้จริง

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด จากนั้นนำกลับมาทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548: 35) และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงทำการส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ที่ยอมรับได้มีค่าเท่ากับ 0.7

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน

- | | |
|----------------------------|-------|
| 1. ด้านการสรรหาและคัดเลือก | = .84 |
| 2. ด้านระบบเงินเดือน | = .86 |
| 3. ด้านการประเมินผลงาน | = .80 |
| 4. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง | = .94 |
| 5. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา | = .92 |
| 6. ด้านการลงโทษทางวินัย | = .93 |

7. นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง และหาความเชื่อมั่นแล้ว มาเพื่อดำเนินการเก็บกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ข้อมูลงานวิจัยนี้ จากการศึกษาเอกสารอ้างอิง บทความ ตำราวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ผู้วิจัยได้เตรียมเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล แบบสอบถาม และได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และชี้แจงข้อสงสัยแก่ผู้ตอบแบบสอบถามด้วย
4. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้หมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลมาลงบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงาน โดยทำการวิเคราะห์เป็นร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีทางสถิติ t-test สำหรับตัวแปร ที่แบ่งเป็นสองกลุ่มและสถิติ One Way ANOVA สำหรับตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.05

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงาน

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 27-33 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ อายุ 34-40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 ถัดมามีอายุ 20-26 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมา มีรายได้ต่อดังกล่าวหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ถัดมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 45,001 บาท มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาท มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมา คือ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 2 – 3 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ระยะเวลาการทำงาน 4 – 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และระยะเวลาการทำงาน 6 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสายงานแม่บ้าน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมา คือ สายงานห้องพักรับและต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 สายงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 สายงานครัว จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 สายงานช่าง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 สายงานสปา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 สายงานทรัพยากรบุคคล จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 สายงานบริหารการเงิน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 สายงานขาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และสายงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

ผลการศึกษาวิจัยพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 180 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจ ในระดับมาก มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 83.9 มีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน

ผลการศึกษาวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของพนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน รวบรวมมีระดับระดับความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 พบว่า

ความพึงพอใจของพนักงานด้านการสรรหาและคัดเลือก

มีระดับระดับความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจอย่างมาก 4 ข้อ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานที่ทางบริษัทตกลงว่าจ้างจะต้องได้รับการตรวจร่างกายก่อนเข้าทำงาน ผู้จัดการของแผนกทำการสัมภาษณ์หลังจากที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำการสัมภาษณ์แล้ว และลงมติทุกครั้งในการรับพนักงาน พนักงานที่ได้รับคัดเลือกให้เข้ามาทำงานกับบริษัทต้องผ่านการทดสอบโดยข้อสอบวัดความรู้

ความสามารถทางภาษาอังกฤษ และฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีการใช้ช่องทางในการสรรหา และรับสมัครพนักงานผ่านสื่อต่างๆ อย่างทั่วถึง เช่น อินเทอร์เน็ต กรมการจัดหางาน เว็บไซต์ของบริษัท เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 4.40 4.35 และ 4.31 ตามลำดับ และพนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจ 1 ข้อ คือ ต้นสังกัดของแต่ละหน่วยงานต้องการกำลังคนต้องแข็งแกร่ง ประสงค์มายังแผนกทรัพยากรบุคคลให้ดำเนินการสรรหาทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของพนักงานด้านระบบเงินเดือน

มีระดับระดับความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจอย่างมาก 2 ข้อ ได้แก่ บริษัทจ่ายค่าจ้างในวันทำงานและวันหยุดให้แก่พนักงานตามหลักเกณฑ์ของบริษัทฯ และบริษัทมีการพิจารณาปรับค่าจ้างจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบกับสภาพเศรษฐกิจภาพรวมและผลประกอบการขององค์กร ปีละ 1 ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.21 และ 4.21 และพนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจ 1 ข้อ คือ บริษัท มีนโยบายกำหนดอัตราค่าจ้างพนักงาน โดยพิจารณาจากลักษณะของงาน ประสบการณ์ รวมถึงค่าจ้างในตลาดแรงงาน สภาพเศรษฐกิจและความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทนของบริษัทฯ เป็นหลัก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของพนักงานด้านการประเมินผลงาน

มีระดับระดับความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจอย่างมาก 3 ข้อ เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี พนักงานทำแบบประเมินผลตนเองก่อน จากนั้นส่งต่อให้ผู้จัดการฝ่ายเพื่อทำการประเมินผลร่วมกันอีกครั้ง ขั้นตอนสุดท้ายของการประเมินผลงาน จะส่งผลการประเมินให้ผู้จัดการฝ่ายที่อยู่ในระดับสูงทราบ และส่งผลต่อมายังฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้พิจารณาและรวบรวมและนำเสนอกรรมการผู้จัดการซึ่งมีความยุติธรรม และมีการประเมินผลงานโดยวัดจากผลสำเร็จของวัตถุประสงค์และเป้าหมายในเรืองการทำงานร่วมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 4.25 และ 4.21 ตามลำดับ และพนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจ 1 ข้อ คือ พนักงานไม่รับรู้ถึงผลคะแนนที่ได้รับการประเมินจากหัวหน้า แต่ผู้บังคับบัญชาจะมีการนัดหมายมาพูดคุยถึงการทำงานที่ผ่านมาซึ่งเป็นสิ่งที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของพนักงานด้านการเลื่อนตำแหน่ง

มีระดับระดับความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจอย่างมาก 2 ข้อ เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำการประกาศเป็นลายลักษณ์อักษรภายในบริษัทฯ เพื่อพนักงานทุกคนรับทราบทั่วกันว่าบุคคลใด ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง โดยประกาศที่บอร์ดทุกๆ ต้นเดือน ซึ่งเป็น

การจูงใจพนักงานในการทำงาน และเมื่อผ่านการพิจารณาจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ก็จะนำเสนอต่อผู้จัดการใหญ่ โดยมีการแจ้งกลับต่อผู้จัดการแผนกที่นำเสนอ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และ 4.24 ตามลำดับ และพนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจ 2 ข้อ เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะพิจารณาข้อมูลในการเลื่อนตำแหน่งตามหลักเกณฑ์ต่างๆ ได้แก่ระดับเงินเดือน ความประพฤติทางวินัย รวมทั้งการประเมินผลการดำเนินงานต่างๆ ของพนักงานที่ได้นำเสนอจากแต่ละแผนก และขั้นตอนการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมโดยผู้จัดการแต่ละฝ่ายเป็นผู้นำเสนอไปที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อพิจารณา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ 4.11 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของพนักงานด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

มีระดับระดับความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจอย่างมากทุกข้อ เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ องค์การส่งเสริมให้ท่านมีความก้าวหน้าในการทำงานโดยการส่งเสริมการศึกษาต่อหรือฝึกอบรมอยู่เสมอ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีภายในหน่วยงาน ตรงตามความต้องการของพนักงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีการประชาสัมพันธ์หัวข้อการฝึกอบรมไปยังแต่ละฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานทุกคนสามารถไปฝึกอบรมนอกแผนการฝึกอบรมได้ หากมีความจำเป็นเร่งด่วนและตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 4.29 4.26 และ 4.24 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของพนักงานด้านการลงโทษทางวินัย

มีระดับระดับความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจอย่างมากทุกข้อ เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ที่มีอำนาจในการลงโทษทางวินัย คือผู้จัดการแผนกและฝ่ายทรัพยากรบุคคลเท่านั้น ซึ่งเป็นสิ่งที่เหมาะสม บริษัทฯ ได้กำหนดบทลงโทษทางวินัย โดยให้เป็นธรรม และความเสมอภาคแก่พนักงานทุกคน และการออกกฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานสอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 4.42 และ 4.41 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานสรุปได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบเงินเดือน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจ ด้านระบบเงินเดือน มากกว่าพนักงานเพศชาย จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ มีความพึงพอใจ ด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจ ด้านการประเมินผลงาน มากกว่าพนักงานเพศชาย จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ มีความพึงพอใจ มีความพึงพอใจ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง มากกว่าพนักงานเพศชาย จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ มีความพึงพอใจ มีความพึงพอใจ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มากกว่าพนักงานเพศชาย จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ มีความพึงพอใจ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีทดสอบแบบ F-test พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe มีพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบเงินเดือน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มี สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตามสถานภาพสมรส ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มี ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบเงินเดือน และด้านการประเมินผลงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มี สังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบเงินเดือน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่สังกัดสายงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน มีความพึงพอใจ ด้านระบบเงินเดือน มากกว่า พนักงานที่สังกัดสถานงานปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการ โดยมีผลต่างเท่ากับ .240 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย มีค่า Prob. เท่ากับ .952 .604 .785 .497 .919 และ .589 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ซึ่งมากกว่า .05 ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก เนื่องจากมีประสบการณ์ ได้พบเห็นรูปแบบการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์มาหลาย ๆ บริษัท

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน สามารถนำมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน

1. พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Goldwater and Yates (ประมะ สตะเวทิน. 2533: 112; อ้างอิงจาก Goldwater; & Yates. 1980: 87) กล่าวว่าเพศหญิงสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ระเบียบข้อบังคับ ได้ง่ายกว่าเพศชาย อีกทั้งเพศชาย ขาดความละเอียดอ่อน ความพิถีพิถัน ต้องการเวลาส่วนตัว และต้องใช้เวลามากกว่าเพศหญิงในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี สงวนสัตย์ (2546) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรญี่ปุ่น กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากองค์การมีแนวทางปฏิบัติทั้งชายและหญิง ที่มีหลักเกณฑ์เดียวกัน โดยด้านสรรหาจะมีขั้นตอนการรับข้อมูลมาจากต้นสังกัด ตรงกับความต้องการที่ได้แจ้งมา และทางองค์การมีนโยบายมาตรฐานในการคัดเลือก รวมถึง ด้านการลงโทษทางวินัย เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานของบริษัทฯ จึงกำหนดวินัยขึ้นให้พนักงานปฏิบัติตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระภา เนียมน้อย (2545) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องเรื่องความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือกและด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และ ด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากมีพนักงาน มีอายุมาก หรือน้อย ต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรชума พิงรำพรรณ (2555) ซึ่งทำการศึกษารื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ไทยกูลิโกะ จำกัด สำนักงานใหญ่พบว่า บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และ ด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากว่าโรงแรมห้าดาว เป็นองค์กรที่มีการบริหารงานที่มีระบบ และบรรยากาศในการทำงานเปรียบเสมือนครอบครัว การแบ่งปันข้อมูลในเรื่องของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานมีความเข้าใจในนโยบาย รวมถึงทิศทางขององค์กรเป็นอย่างดี ดังนั้นความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานไม่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรชума พิงรำพรรณ (2555) ซึ่งทำการศึกษารื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์บริษัท ไทยกูลิโกะ จำกัด สำนักงานใหญ่พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากว่าพนักงานของโรงแรมห้าดาว มีการกำหนดนโยบาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการลงโทษทางวินัย อย่างชัดเจน อีกทั้งองค์กรยังมีโครงสร้างตำแหน่งงานและเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน ส่งผลให้พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในด้านดังกล่าวไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล ลับบัวงาม (2545) ซึ่งทำการศึกษารื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังในการบริหารงานบุคคล ของสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ พบว่า มีความพึงพอใจและความคาดหวังในการบริหารงานบุคคล ของสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน

สำหรับความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา พบว่า พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 และ .01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือกมากที่สุด เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่เพิ่งเริ่มทำงาน ได้รับโอกาสในการทำงาน ถึงแม้พวกเขาเหล่านั้นจะมีประสบการณ์หรือไม่ มีประสบการณ์ก็ตาม ส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจในงานตนเองทำ เนื่องจากว่าเป็นพนักงานระดับผู้ช่วยหัวหน้างานและไม่ได้ส่วนเกี่ยวข้องในการสรรหาและคัดเลือก จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง มากที่สุด เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำเป็นพนักงานสัญญาจ้างที่ได้บรรจุเป็นพนักงานประจำ ส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองทำ และ อยากแนะนำคนรู้จักเข้ามาทำงาน พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มากที่สุด เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำ ได้รับการพัฒนาที่ตรงตามความจำเป็น โดยหัวหน้าแผนก เป็นผู้คัดเลือกเข้าอบรม อย่างต่อเนื่องส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัย วิภาพร อุปถัมภ์ชาติ (2558) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจครอบครัว ขนาดใหญ่ : กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา แตกต่างกัน

5. พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และ ด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก พนักงาน ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหินซึ่งมีสถานภาพของพนักงาน เป็นอย่างไรก็ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบริษัทอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เนรัญชลา สมบูรณ์ธนสิริ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

6. พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และ ด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานมีความพึงพอใจในนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของบริษัท เชื่อในวิสัยทัศน์และค่านิยม ทำให้ยังคงที่จะร่วมงานกับบริษัทต่อไปอีกทั้งผลประโยชน์ในด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศราวุธ ศรีพัก (2554) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอผาม่วน จังหวัดขอนแก่น มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี สงวนสัตย์ (2546) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรญี่ปุ่น กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

7. พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และ ด้านการลงโทษทางวินัย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน มีโครงสร้างของตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ทำหน้าที่ความรับผิดชอบ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่เหมาะสมกับแต่ละสังกัดสายงาน จึงทำให้พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทนา โมรากุล (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ รายด้านไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะบริษัทให้ความสำคัญกับฝ่ายงานต่างๆ ภายในองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน มีการบริหารจัดการฝ่ายงานต่างๆ อย่างเสมอภาค จึงทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่งในอำเภอหัวหิน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน

พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน มีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก เพราะพนักงานเป็นผู้มีประสบการณ์และทัศนคติในการทำงานที่ดี เข้าใจข้อมูลมาเป็นอย่างดีถึงแม้พนักงานเองส่วนใหญ่จะมีอายุงานไม่มากก็ตาม และยังมีมีความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากเช่นกัน จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในทุกด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณา พิงรำพรรณ (2555) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์บริษัท ไทยกาลีโกะ จำกัด สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ มีความพึงพอใจในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและ

คัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และ ด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของมัทนา โมรากุล (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่ามีความรู้ความเข้าใจ มีความพึงพอใจในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และ ด้านการลงโทษทางวินัย ไม่แตกต่างกัน และบุคลากรมีระดับความรู้ความเข้าใจการในบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน การจะนำผลที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์และสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับ โรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. พนักงานที่พึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ในด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มากที่สุด คือ เพศหญิง ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ทำงานสำนักงาน ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ต่อองค์กร ดังนั้นบริษัทควรจัดหาวิธีการในการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและสอดคล้องกับสถานการณ์ของบริษัท เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ มากยิ่งขึ้น

สำหรับพนักงานเพศชายที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าพนักงานหญิงแทบทุกด้านบริษัทควรจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นบริษัทควรมุ่งเน้น โดยการให้ความรู้ ในเรื่องของข้อมูล และการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 6 ด้าน ของบริษัท โดยทางแผนกทรัพยากรมนุษย์และฝึกอบรม เป็นผู้กำหนดหัวข้อในการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการ บริหารงานทรัพยากรมนุษย์ และมีการติดตามผล โดยการทำแบบทดสอบเพื่อวัดระดับข้อมูลความรู้ของบริษัท (Product Knowledge Test) เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา แตกต่างกัน โดยพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

2. ด้านการลงโทษทางวินัย บริษัทควรจัดให้มีการฝึกอบรมกับพนักงานใหม่ และพนักงานปัจจุบัน ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายบริษัท และให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับบริษัทได้ในระยะเวลาอันสั้น อีกทั้งสร้างความประทับใจ และความภาคภูมิใจ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการลงโทษทางวินัยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก

3. ด้านการสรรหาและคัดเลือก บริษัทให้ความสำคัญมีการคัดเลือกพนักงานใหม่ ที่ให้โอกาสผู้สมัครที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความเป็นมืออาชีพ ซึ่งแม้บริษัทมีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน แต่ก็ยังไม่สามารถรับพนักงานใหม่ได้ตรงกับความรู้ ความสามารถ และไม่มั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้จริง บริษัทจึงควรมีการปรับวิธีการคัดเลือก โดยหัวหน้างานในเรื่องของการแจ้งความประสงค์เรื่องอัตรากำลังคนเพิ่มในแผนกของตนเอง ให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น การทดสอบหรือการวัดผลอื่นๆ ที่วัดความรู้ได้ตรงกับงานในตำแหน่งนั้นๆ นอกเหนือจากการสัมภาษณ์ และทำข้อสอบทดสอบความสามารถทางภาษา อีกทั้งยังควรศึกษารูปแบบการประเมินผลงานจากบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบการบริหารงานให้ตรงกับความต้องการของพนักงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้บริษัทควรรักษารูปแบบ วิธีการบริหารให้เป็นที่ยอมรับของพนักงานต่อไป และควรมีสวัสดิการต่างๆ เช่น รถรับ-ส่งพนักงาน ประกันชีวิตกลุ่มครอบครัว ครอบครัวของพนักงานทุนการศึกษาบุตร และการฝึกอบรมที่ต่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือกโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก

4. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา บริษัทควรมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาเพิ่มเติมที่มีความหลากหลาย ทั้งด้านการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิต และบางหลักสูตรที่น่าสนใจ มีการจัดจำนวนรุ่นที่น้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน ทั้งนี้การจัดหลักสูตรยังไม่ครอบคลุมมากนัก ควรมีการจัดหลักสูตรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยอาจมีการขอความคิดเห็นจากหน่วยงานต่างๆ ว่าต้องการให้จัดหลักสูตรใดเพิ่มเติม เพื่อช่วยเพิ่มความรู้ ความสามารถ ของพนักงานในหน่วยงานโดยตรง และควรต้องมีการสนับสนุนการจัดทำแผนการฝึกอบรมรายบุคคล เพื่อให้เกิดการพัฒนาได้ตรงกับจุดอ่อนของพนักงาน จึงจะเกิดประโยชน์ และการนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างแท้จริง ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาโดยรวม มีระดับความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจอย่างมาก

5. ด้านการประเมินผลงาน บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับรู้ถึงผลคะแนนที่ได้รับ การประเมินจากหัวหน้า แสดงความคิดเห็นและแนะแนวทางในการจัดการปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ควรมีการปรับปรุงนโยบาย ด้านการประเมินผลงาน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับ เพื่อให้ พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี ได้รับการสนับสนุนทั้งด้านการเติบโตในอาชีพ การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความต้องการจากพนักงานทุกระดับ อีกทั้งยังควรศึกษารูปแบบการประเมินผลงานจากบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เพื่อนำมาปรับปรุง

รูปแบบการบริหารงานให้ตรงกับความต้องการของพนักงานมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลงานโดยรวม มีระดับความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจอย่างมาก

6. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง บริษัทควรให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง โดยการให้โอกาสในการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาระดับความสามารถในการทำงาน ซึ่งเป็นโอกาสให้พนักงานได้รับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่ง เมื่อพนักงานมีขวัญและกำลังใจ มีความรู้สึกรับผิดชอบในอาชีพในอนาคตจะส่งผลให้พนักงานพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง โดยรวม มีระดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจอย่างมาก

7. ด้านการระบบเงินเดือน บริษัทควรกำหนดนโยบายการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับความเป็นอยู่ของพนักงาน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงาน การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอเพิ่มขึ้นและยังส่งผลให้ พนักงานมีความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการระบบเงินเดือน มีระดับความพึงพอใจในระดับสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์ หรืออาจส่งผลกับความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านต่างๆ เช่น ความเครียด วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ เป็นต้น เพื่อทำให้องค์กรสามารถนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

2. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นควรทำการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความคิดเห็น และความพึงพอใจของพนักงานในด้านต่างๆ มีโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงไป อาจส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเปลี่ยนแปลงไปด้วย ดังนั้นการทำการวิจัยอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาภายในองค์กรได้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

3. ควรมีการศึกษาและทำวิจัยกับพนักงาน เพิ่มเติม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ สุวรรณศรี. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มคอ.3.การบริหาร การพัฒนาหลักสูตร ใหม่. เอกสารรายวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 9011106. ออนไลน์.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองรัตน์ พรินติ้ง.
- หน้า 42.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2542). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกศินี จุฑาวิจิตร. (2540). การศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น. นครปฐม: เพชรเกษมการพิมพ์.
- เกษม วัฒนชัย. (2544). นโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ. Thailand Education.
- (2545). การใช้ spss for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2548). การใช้ spss for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.
- (2555). กฎระเบียบข้อบังคับการทำงาน. ประจวบคีรีขันธ์: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล.
- (2555). คู่มือการสรรหา การใช้ spss for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- จักรกริช ใจดี. (2542). ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาธิปไตย ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตร. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพนมิตร.
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่าง. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธีระศักดิ์ กำบรรณรักษ์. (2529). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการในจังหวัด เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2545). การออกแบบและพัฒนาความรู้ในองค์กรโดยมีอาชีพเพื่อมีอาชีพ. กรุงเทพฯ: นาโกต้า. (ชุดกลยุทธ์การพัฒนาคน).
- เทพพนม เมืองแมน; และ สวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุง ใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- เทียนฉาย กิระนันท์. (2528). ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

- เนรัญชลา สมบูรณ์ธนสิริ. (2550). ความพึงพอใจในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์และความ
และความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2535). การวัดและการประเมินผลการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ: B&B Publishing. หน้า 7.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. หน้า 312-315.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ.
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม.
กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2532). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พรวนการพิมพ์.
- ไพศาล หวังพาณิชย์. (2526). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ แกรมมี.
- ไพศาล ลับบัวงาม. (2545). ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังในการบริหารงานบุคคล
ของสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ไพโรจน์ อุลัด. (2548). แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ:
วัฒนาพานิช. หน้า 10.
- มนตรี จุฬารัตนพล. (2537). ระบบการวิจัยและพัฒนาในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ภาควิชาชีวเคมี
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มัทนา โมรากุล. (2555). ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล ของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ปีงบประมาณ 2555.
- เยาวดี วิบูลย์ศรี. (2540). การวัดผลและการสร้างแบบสอบถามผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รายงานอัตรากำลังพนักงาน, ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล. ค้นเมื่อ มีนาคม 2560, จาก
Main-share drive HR.
- วงศ์วิศ สมฤทธิ์จิตกุล. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ฝ่ายปฏิบัติการ พิชชา ฮัท บริษัท ยัมเรสเทอรองตส์ อินเตอร์เนชั่นแนล ประเทศไทยจำกัด.
วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร
ใน หมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนหาลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.

- วิภาพร อุปถัมชาติ. (2558). ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจครอบครัวขนาดใหญ่ : กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่าย
เครื่องดื่ม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมาย. *ข่าวสารวิจัยทางการศึกษา*. 18(3):
8 -11.
- วุฒิชัย จำนงค์. (2525). การจูงใจในองค์การธุรกิจ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ประม ะสตะเวทิน. (2533). การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศราวุธ ศรีพัก. (2554). ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอด่านช้าง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์
(รัฐศาสตร). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่) กรุงเทพฯ:
ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- ศิริพงษ์ เสงี่ยมายน. (2553). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ไทยร่มเกล้า.
หน้า 11.
- ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์. (2540). เทคนิคการวัดผล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- สง่า ภูณรงค์. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์
ตามอำเภอตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ และความพึงพอใจของ
ข้าราชการสำนักงานศึกษานิเทศก์ในเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สาวตรี อิ่มบุรณาประวีติ. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอสซีบี
แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.
- สายจิตร์ สุขสงวน. (2546). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศ
ของข้าราชการทหารอากาศ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือ
เทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมและเผยแพร่
การเกษตร). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). *ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- เสนาะ ดิเยาวี. (2545). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ หิริรักษ์เสาวนีย์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ไรนาคาร์ กลิตรไทย : ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- อรชума พิงรำพรรณ. (2555). *หน้าที่ของการบริหารทรัพยากรบุคคล สารนิพนธ์. เรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์บริษัท ไทยกาลีโกะ จำกัด สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัยพรรณ สุตใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior Englewood Cliffs*. New York: Prentice Hall.
- Bloom, Benjamin. (1976). *Human Characteristic and School Learning*. New York: Kingsport Press.
- Blum, Milton L; Naylor; & James C. (1968). *Industrial Psychology*. New York: Harper and Row Publishers.
- Cooper; & Alfred M. (1958). *How to Supervise People*. New York: McGraw – Hill Book.
- Gary Dessler. (1997). *Human Resources Management*. 7th ed. (Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall., p.2.
- Good. (1973). *Dictionary of Education*. (3rd ed). New York: McGraw - Hill book Go.
- Herzberg F.; Mausner; & B. Snyderman. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- John H. Bernadin; & Jonyce E.A.Russel. (1996). *Human Resources Management : An Experiential Approach* Singapore: McGraw-Hall p.2.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row Publishers.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality* . New York: Harper & Row.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. Princeton, NJ: Van Nostrend.
- Murray, J. H. (1997). *Hamlet on the Holodeck. The Future of Narrative in Cyberspace*: Cambridge, MA: MIT Press.

- Oliver, R.L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*. 17: 460-469.
- Robert S. Kaplan, David P. Norton. (2001). *How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment*. Harvard Business Press
- Taro Yamane. (1967). *Statistics : an introductory analysis*. New York Horper and Row
- Tiffin, J.; & McCormick, E. J. (1965). *Industrial Psychology*. New Jersey: Prentice Hall.
- Vroom, W.H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Wexley, K. N; & Yukl, G. A. (1977). *Organization behavior and personnel psychology*. Homewood, I.L: Richard D Irwin.
- Wolman, B.B. (1973). *Dictionary of behavioral Science*. London, Litton Educational Publishing, Inc.



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน”

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์เกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมห้าดาว แห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอให้ท่านพิจารณาคำถามและตอบตามความคิดเห็นของท่าน โปรดตอบคำถามทุกข้อ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในครั้งนี้ด้วย

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 1

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 20-26 ปี

☐ 2. 27-33 ปี

☐ 3. 34-40 ปี

☐ 4. 41 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

☐ 2. 15,001 - 25,000 บาท

☐ 3. 25,001 - 35,000 บาท

☐ 4. 35,001 - 45,000 บาท

☐ 5. มากกว่า 45,001 บาท

5. สถานภาพสมรส

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส / อยู่ด้วยกัน

☐ 3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

6. ระยะเวลาการทำงาน

☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

☐ 2. 2 - 3 ปี

☐ 3. 4 - 5 ปี

☐ 4. 6 ปีขึ้นไป

7. สังกัดสายงาน

☐ 1. สายงานทรัพยากรบุคคล

☐ 6. สายงานแม่บ้าน

☐ 2. สายงานห้องพักรับและต้อนรับส่วนหน้า

☐ 7. สายงานช่าง

☐ 3. สายงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

☐ 8. สายงานสปา

☐ 4. สายงานครัว

☐ 9. สายงานขาย

☐ 5. สายงานบริหารการเงิน

☐ 10. สายงานรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่ 2

ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

รายละเอียด	ใช่	ไม่ใช่
1. องค์กรมีนโยบายการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน จากภายนอก องค์กร		
2. ก่อนเริ่มทำงานพนักงานทุกคนต้องผ่านการทำสัญญาจ้างงาน		
3. ตามระเบียบการทำงานพนักงานต้องใช้เวลาทดลองงานเป็นระยะเวลา 119 วัน		
4. พนักงานบริษัทที่มีความประสงค์จะลาออกจากงาน ต้องแจ้งฝ่าย ทรัพยากรบุคคลล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน		
5. การเลื่อนตำแหน่งของพนักงานทุกคน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะมี หน้าที่ในการร่วมประเมินผลการปฏิบัติงาน		
6. องค์กรประกอบในการคิดอัตราเงินโบนัสประจำปีคือเงินเดือนพื้นฐาน ที่ พนักงานแต่ละคนได้รับในแต่ละเดือน		
7. การใช้เวลาปฏิบัติงานของบริษัทฯ ไปทำงานอื่น หรือใช้เพื่อประโยชน์ ส่วนตัวถือว่ามีความผิด		
8. พนักงานของบริษัทที่สามารถพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือน ต้องผ่าน เกณฑ์การทดลองงาน 119 วัน หรือ 1 ปีขึ้นไป		
9. องค์กรใช้ระบบอาวุโสในการทำงานเป็นปัจจัยหลักในการประเมินผล งาน		

ส่วนที่ 3

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างมาก
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ด้านการสรรหาและคัดเลือก					
1.1 ทางต้นสังกัดของแต่ละหน่วยงานต้องการกำลังคนต้องแจ้งความประสงค์มายังแผนกทรัพยากรบุคคลให้ดำเนินการสรรหาทุกครั้ง					
1.2 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีการใช้ช่องทางในการสรรหาและรับสมัครพนักงานผ่านสื่อต่างๆ อย่างทั่วถึง เช่น อินเทอร์เน็ต กรรมาการ จัดหางาน เว็บไซต์ของบริษัท เป็นต้น					
1.3 พนักงานที่ได้รับคัดเลือกให้เข้ามาทำงานกับบริษัทต้องผ่านการทดสอบโดยข้อสอบวัดความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษ					
1.4 ผู้จัดการของแผนกทำการสัมภาษณ์หลังจากที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำการสัมภาษณ์แล้ว และลงมติทุกครั้งในการรับพนักงาน					
1.5 พนักงานที่ทางบริษัทตกลงว่าจ้างจะต้องได้รับการตรวจร่างกายก่อนเข้าทำงาน					
2. ด้านระบบเงินเดือน					
2.1 บริษัท มีนโยบายกำหนดอัตราค่าจ้างพนักงาน โดยพิจารณาจากลักษณะของงาน ประสบการณ์ รวมถึง					

การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างมาก
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ค่าจ้างในตลาดแรงงาน สภาพเศรษฐกิจ และความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทนของบริษัทเป็นหลัก					
2.2 บริษัทจ่ายค่าจ้างในวันทำงานและวันหยุดให้แก่พนักงานตามหลักเกณฑ์ของบริษัท					
2.3 บริษัทมีการพิจารณาปรับค่าจ้างจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบกับสภาพเศรษฐกิจภาพรวมและผลประกอบการขององค์กร ปีละ 1 ครั้ง					
3. ด้านการประเมินผลงาน					
3.1 มีการประเมินผลงานโดยวัดจากผลสำเร็จของวัตถุประสงค์และเป้าหมายในเรื่องการทำงานร่วมกัน					
3.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี พนักงานทำแบบประเมินผลตนเองก่อน จากนั้นส่งต่อให้ผู้จัดการฝ่ายเพื่อทำการประเมินผลร่วมกันอีกครั้ง					
3.3 พนักงานไม่รับรู้ถึงผลคะแนนที่ได้รับการประเมินจากหัวหน้า แต่ผู้บังคับบัญชาจะมีการนัดหมายมาพูดคุยถึงการทำงานที่ผ่านมาซึ่งเป็นสิ่งที่เหมาะสม					
3.4 ขั้นตอนสุดท้ายของการประเมินผลงาน จะส่งผลการประเมินให้ผู้จัดการฝ่ายที่อยู่ในระดับสูงทราบ และส่งผลต่อมายังฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้พิจารณาและรวบรวมและนำเสนอกรรมการผู้จัดการซึ่งมีความยุติธรรม					
4. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง					
4.1 ขั้นตอนการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม โดยผู้จัดการแต่ละฝ่ายเป็นผู้นำเสนอไปที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อพิจารณา					

การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างมาก
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4.2 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะพิจารณาข้อมูลในการเลื่อนตำแหน่งตามหลักเกณฑ์ต่างๆได้แก่ระดับเงินเดือน ความประพฤติทางวินัย รวมทั้งการประเมินผลการดำเนินงานต่างๆของพนักงานที่ได้นำเสนอจากแต่ละแผนก					
4.3 เมื่อผ่านการพิจารณาจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ก็จะนำเสนอต่อผู้จัดการใหญ่ โดยมีการแจ้งกลับต่อผู้จัดการแผนกที่นำเสนอ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่เหมาะสม					
4.4 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำการประกาศเป็นลายลักษณ์อักษรภายในบริษัท เพื่อพนักงานทุกคนรับทราบทั่วกันว่าบุคคลใด ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง โดยประกาศที่บอร์ดทุกๆ ต้นเดือน ซึ่งเป็นการจูงใจพนักงานในการทำงาน					
5. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา					
5.1 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีการประชาสัมพันธ์หัวข้อการฝึกอบรมไปยังแต่ละฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ					
5.2 องค์กรส่งเสริมให้ท่านมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการส่งเสริมการศึกษาต่อหรือฝึกอบรมอยู่เสมอ					
5.3 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปี ภายในหน่วยงาน ตรงตามความต้องการของพนักงาน					
5.4 พนักงานทุกคนสามารถไปฝึกอบรมนอกแผนการฝึกอบรมได้ หากมีความจำเป็นเร่งด่วนและตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่					
6. ด้านการลงโทษทางวินัย					
6.1 การออกกฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน					

การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างมาก
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน					
6.2 บริษัทฯ ได้กำหนดบทลงโทษทางวินัย โดยให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาคแก่พนักงานทุกคน					
6.3 ผู้ที่มีอำนาจในการลงโทษทางวินัย คือผู้จัดการแผนก และฝ่ายทรัพยากรบุคคล เท่านั้น ซึ่งเป็นสิ่งที่เหมาะสม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ชื่อ นามสกุล

ตำแหน่ง/สังกัด

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสรื

หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉริยา ศักดิ์นรงค์

อาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	ศศิวิมล สุดสวาท
วันเดือนปีเกิด	29 ตุลาคม 2521
สถานที่เกิด	เพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	30 หมู่ 5 ตำบลบ้านทาน อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี 76150
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงแรมฮอลิเดย์ อินน์ วานา นาวา หัวหิน

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ
พ.ศ. 2545	นท.บ. นิเทศศาสตร์บัณฑิต จาก มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
พ.ศ. 2560	บธ.ม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ