

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน
ชื่อผู้จัดทำ	นางสาวกันทิมา แก้วศรี นายปรัชญา แพทยานนท์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
ปีการศึกษา	2550
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์พรมิตร กุลกาลยีนยง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน (2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน (3) ศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน

วิธีดำเนินการวิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการพาในโรงแรมในอำเภอหัวหิน จำนวน 226 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ Statistical Package for Social Science (SPSS) เช่น การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ One Way Anova

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน เป็นเพศชายมากกว่าหญิงเล็กน้อย มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปีมากกว่าช่วงอื่น ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีสถานภาพโสดมากกว่าสมรสแล้วเล็กน้อยและมีรายได้ต่ำกว่า ต่ำกว่า 10,000 บาท ด้านระยะเวลาการทำงานในโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานในโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ไม่เกิน 5 ปี และมีประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่นๆ ไม่เกิน 1 ปี ส่วนใหญ่ทำงานใน รอบเช้า-บ่าย-ดึก สลับกัน โดยมากมีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดใกล้เคียงอำเภอหัวหิน และเดินทางมาทำงานที่โรงแรมโดยรถจักรยานยนต์

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมดุสิตธานีหัวหิน

พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหินมีระดับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจัดอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า สูงสุด 3 ลำดับแรก คือความพร้อมทุ่มเททำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร และหากงานยังไม่เสร็จก็เต็มใจที่จะอยู่ทำงานต่อแม้ถึงเวลาเลิกงาน รองลงมา คือ ความภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้

3. ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน 6 ด้าน

ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหินในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานพึงพอใจในมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้ 1) องค์กรและการจัดการ 2) สภาพการทำงาน 3) ลักษณะทางสังคมของงาน 4) การติดต่อสื่อสาร 5) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ 6) ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร และระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพ ประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่น ภูมิลำเนา รอบเวลาทำงาน การเดินทางมาทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย มีดังนี้

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

องค์กรควรส่งเสริมโครงการให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรทุกระดับ มีการสร้างแผนการเจริญเติบโตให้กับพนักงานในแต่ละสายงานอย่างเป็นรูปธรรม มีการกำหนดระยะเวลาและมาตรฐานในการขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง

ด้านองค์กรและการจัดการ

การวางกฎระเบียบต่างๆ องค์กรควรคำนึงถึงความต้องการและการยอมรับของพนักงานในองค์กร การจัดการด้านโครงสร้างองค์หรือการเปลี่ยนแปลงระบบของสายงานต่างๆ ควรเน้นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย ร่วมแก้ปัญหา การติดตาม วิเคราะห์ และประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถปรับปรุงได้โดยการใช้หลักการ บริหารงานตามเป้าหมาย (Management by Objective หรือ MBO)

ด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ

องค์กรน่าจะพิจารณานโยบายการจ่ายค่าตอบแทนตามหลักการบริหารคนตามสมรรถนะ (Competency-base Human Resource Management) และการออกแบบกระบอกเงินเดือนแบบแถบกว้าง (Broad banding)

ด้านลักษณะทางสังคมของงาน

องค์กรควรใส่ใจในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้กับพนักงานอยู่เสมอ มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแผนกต่างๆ จัดให้พนักงานมีการหมุนเวียนไปเรียนรู้งานหรือไปทำงานงานของแผนกต่างๆ

ด้านการติดต่อสื่อสาร

องค์กรควรรักษาความสม่ำเสมอในการแจ้งข่าวสารขององค์กรให้กับพนักงาน เพิ่มช่องทางในการสื่อสารของพนักงานระดับล่างไปถึงหัวหน้า

ด้านสภาพการทำงาน

องค์กรควรดูแลสภาพอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ครบถ้วนพร้อมต่อการใช้งาน สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานที่กระตุ้นให้เกิดความอยากทำงาน โดยใช้หลักการบริหารงานตามเป้าหมาย (Management by Objective หรือ MBO) มีวิธีจูงใจพนักงานโดยการเพิ่มในส่วนหนึ่งของเนื้องานเพิ่ม หรือหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบในหลักการของ (Job Enrichment) และ (Job Enlargement) และ (Job Rotation)