

<b>ชื่อเรื่อง</b>	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ แผนกอาหารและ เครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
<b>ผู้ศึกษาค้นคว้า</b>	กฤติกา อุดมทวี
<b>ที่ปรึกษา</b>	ดร. สุรพิชัย พรหมสิทธิ์
<b>ประเภทสารนิพนธ์</b>	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาการจัดการโรงแรม และการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551
<b>คำสำคัญ</b>	.....

### บทคัดย่อ

เพื่อศึกษปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความแตกต่างกันเรื่องเพศ อายุ ,ระยะเวลาการทำงาน และระดับการศึกษา

เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคใดในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 8 แห่งจำนวนประชากรโดยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้าน ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน,ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน,ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ,ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน,ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบความพึงพอใจของเพศอายุ, ระยะเวลาการทำงาน และระดับการศึกษา ที่มีต่อ ปัจจัยที่

มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการทดสอบที (t-test)

ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่ได้รับมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.68$ ) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 3.55$ ) ส่วนด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.51$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมที่ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มนั้น สามารถแยกได้ดังนี้

เรื่องการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับลูกค้าหรือกับพนักงานด้วยกันเอง ซึ่งจากการปฏิบัติงานมักจะเกิดการสื่อสารผิดพลาดเสมอๆ ดังนั้น ควรฝึกอบรมพนักงานในเรื่องของการสื่อสาร และกำหนดภาษาหรือสัญลักษณ์ในการสื่อสารเพื่อให้ง่ายต่อการสื่อสาร และเกิดความเข้าใจไม่ผิดพลาด

รองลงมาคือ อุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอกับความต้องการในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ควรมีการจัดอบรมพนักงานจัดซื้อให้มีทักษะในการจัดซื้อสามารถคำนวณได้ว่าควรสั่งซื้ออุปกรณ์เข้ามาในปริมาณที่เพียงพอในแต่ละวัน เพื่อป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดกรณีอุปกรณ์ไม่เพียงพอ

นอกจากนี้ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ขอเสนอแนะว่า ควรมีการจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับบริการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น