ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

กฤติกา อุดมทวี

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
พฤษภาคม 2551
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร กรุงเทพมหานคร ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยนเรศวร

.....

(ดร. สุรพิชย์ พรหมสิทธิ์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....

(ดร. ศรีสุดา จงสิทธิผล)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร กรุงเทพมหานคร

พฤษภาคม 2551

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องจาก ดร. สุรพิชย์ พรหมสิทธิ์ ประธานกรรมการ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาด้วยดีตลอดมา นับเป็นพระคุณที่ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดาที่ได้ให้แนวคิดในการศึกษาตลอดมา กราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ประสิทประสาทวิชา ญาติพี่น้อง ครอบครัวและมิตรสหายทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือคอยกระตุ้น และคอยเป็นกำลังใจ อันเป็นพลังสำคัญที่ทำให้เกิดความมุมานะ ความพยายามที่จะทำการศึกษาฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณพนักงานฝ่ายบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ทั้ง 8 โรงแรม ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง ในการเก็บข้อมูล และตอบแบบสอบถาม

คุณประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอน้อมบูชาแด่พระคุณบิดามารดา บุพการีและบูรพาจารย์ที่ได้ชี้แนะและวางพื้นฐานการศึกษา จนได้รับความสำเร็จในการศึกษาสมดังความมุ่งหมายทุกประการ

กฤติกา อุดมทวี

ชื่อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและ เครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษาค้นคว้า กฤติกา อุดมทวี

ที่ปรึกษา ดร. สุรพิชย์ พรหมสิทธิ์

ประเภทสารนิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551

คำสำคัญ .....

บทคัดย่อ

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความแตกต่างกันเรื่องเพศ อายุ ,ระยะเวลาการทำงาน และระดับการศึกษา

เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคใดในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 8 แห่งจำนวนประชากรโดยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในด้าน ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน,ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน,ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ,ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน,ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า

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

มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการทดสอบที (t-test)

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

ส่วนปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมที่ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มนั้น สามารถแยกได้ดังนี้

เรื่องการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับลูกค้าหรือกับพนักงานด้วยกันเอง ซึ่งจากการปฏิบัติงานมักจะเกิดการสื่อสารผิดพลาดเสมอๆ ดังนั้น ควรฝึกอบรมพนักงานในเรื่องของการสื่อสาร และกำหนดภาษาหรือสัญลักษณ์ในการสื่อสารเพื่อให้ง่ายต่อการสื่อสาร และเกิดความเข้าใจไม่ผิดพลาด

รองลงมาคือ อุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอกับความต้องการในการปฏิบัติงาน ดังนั้นควรมีการจัดอบรมพนักงานจัดซื้อให้มีทักษะในการจัดซื้อสามารถคำนวณได้ว่าควรจะสั่งซื้ออุปกรณ์เข้ามาในปริมาณที่เพียงพอในแต่ละวัน เพื่อป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดกรณีอุปกรณ์ไม่เพียงพอ

นอกจากนี้ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับการบริการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ความเป็นมาของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
	ความสำคัญของการวิจัย	5
	ขอบเขตของการวิจัย	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	10
	ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	10
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	14
	ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	19
	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	29
	ปัญหาและการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	37
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	50
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	51
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
	การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	52
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

4 **ผลการวิจัย** 55

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 55

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 57

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ 61

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน 62

5 **บทสรุป** 78

สรุปผลการศึกษา 78

อภิปรายผล 80

ข้อเสนอแนะ 82

บรรณานุกรม 84

ภาคผนวก 87

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า 91

สารบัญตาราง

ตาราง **หน้า**

1 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 36

2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 58

3 แสดงสรุประดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 61

4 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามเพศ 63

5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามอายุ 65

6 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามอายุ 66

7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD 67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน 69

9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน 70

10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD 71

11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามการศึกษา 73

12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามการศึกษา 74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามการศึกษา เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ... 75

สารบัญภาพ

ภาพ **หน้า**

1 กรอบแนวความคิด 7
2 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวความคิดของ Maslow 20

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544, หน้า 346-347) กล่าวว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีความสำคัญทางเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก โดยจะเห็นได้จากแผนแม่บทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2544-2553 ซึ่งจัดทำโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยโดยระดมความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชน ซึ่งนโยบายที่สำคัญของแผนแม่บทนี้มุ่งเน้นพัฒนาให้ประเทศไทยคงความเป็นผู้นำทางการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวสู่การเป็น World Class Destination ให้เกิดพื้นฐานที่มั่นคงสำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป จะเห็นได้จากมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้เดินทางท่องเที่ยวไปตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆในประเทศไทยซึ่งนำรายได้และความเจริญเข้าสู่ชุมชนท้องถิ่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนี้ยังส่งผลเกิดธุรกิจต่างๆที่เกี่ยวเนื่องตามมาไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจขายของที่ระลึก ธุรกิจสื่อสาร ตลอดจนผลิตภัณฑ์พื้นบ้านสินค้าทางเกษตรและหัตถกรรมต่างๆ เช่น สินค้า OTOP เป็นต้น

จากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย ส่งผลให้กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว การปกครอง เศรษฐกิจ การศึกษา วัฒนธรรม รวมทั้งระบบการขนส่งที่ดี สะดวกสบาย เหตุผลหลักที่นักท่องเที่ยวต่างพากันเลือกกรุงเทพฯ เป็นสถานที่แรกก็คือ มีสถานที่ท่องเที่ยวมากมาย และเหตุผลอีกประการที่ถือเป็นเสน่ห์ของเมืองไทยก็คือ ความเป็นกันเองของคนไทยรวมถึงวัฒนธรรมอันดีงาม คนไทยเป็นคนมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักให้เกียรติซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพราะได้รับการปลูกฝังจากครอบครัวทำให้คนไทยต่างนับถือกันและกัน อยู่ร่วมกันอย่างพี่น้อง และนี่ก็ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอบอุ่นใจและปลอดภัยเหมือนกันการได้อยู่ท่ามกลางญาติสนิทมิตรสหาย และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังส่งผลกระทบต่อธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง คือ ธุรกิจที่พักแรมหรือธุรกิจโรงแรม ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม เพราะเมื่อมีการเดินทางท่องเที่ยวย่อมต้องการที่พักแรม ต้องการอาหารเครื่องดื่มซึ่งโรงแรมส่วนใหญ่มักจะมีอาหารและเครื่องดื่มไว้ให้บริการสำหรับลูกค้าที่พักในโรงแรมและลูกค้าภายนอก

แผนกอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมถือเป็นแผนกหนึ่งที่มีความสำคัญของโรงแรมเพราะเป็นแผนกที่สามารถทำรายได้จำนวนมหาศาลให้กับโรงแรม และถือเป็นรายได้หลักนอกเหนือจากการขายห้องพักให้กับลูกค้า แผนกอาหารและเครื่องดื่มเป็นแผนกที่ใหญ่จำเป็นต้องมีพนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มเข้าร่วมทำงานอยู่เป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากในปัจจุบันมีอัตราการเจริญเติบโตสูงและขยายตัวอย่างรวดเร็วของกิจการโรงแรมและธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ทำให้มีความต้องการคนทำงานที่ได้รับการอบรมและมีประสบการณ์ในการทำงานจำนวนมากและตลอดเวลา ทำให้โรงแรมแต่ละโรงแรมเกิดการแก่งแย่งพนักงานแผนกต่างๆรวมถึงพนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์เข้ามาร่วมทำงานในโรงแรมของตน จึงเกิดการขาดแคลนพนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นจำนวนมาก ฝ่ายบุคคลของแต่ละโรงแรมจึงจำเป็นต้องมีการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่างๆ เช่น สวัสดิการในการทำงานให้กับพนักงาน สร้างแรงจูงใจ ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น

ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ดีจำเป็นต้องมีทักษะจำเพาะหรือความชำนาญในงานที่ทำอยู่ มีความสามารถในการให้บริการอย่างมีมาตรฐานสากล มีความรู้เรื่องอาหารและเครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ ทั้งที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์ ขั้นตอนและเทคนิคในการผสมเครื่องดื่ม มีความรู้ในภาษาต่างประเทศ มีมารยาท มีใจรักในการบริการ พนักงานบริการยังต้องมีทักษะในการติดต่อกับคน เพราะต้องพูดจาติดต่อกับแขกที่มาใช้ บริการของห้องอาหาร พนักงานบริการที่มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้มเป็นนิตย์ ถือได้ว่าเป็นทรัพย์สินที่มีค่ามากที่สุดของห้องอาหารทีเดียว พนักงานบริการในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จึงมีบทบาทสำคัญไม่น้อยไปกว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าหรือพนักงานในแผนกอื่นๆ เนื่องจากพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มเป็นแผนกที่ต้องติดต่อกับแขกที่มาใช้บริการโดยตรง เป็นผู้สร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มารับบริการของโรงแรมตั้งแต่แขกเดินเข้ามาใช้บริการ ดูแลเอาใจใส่ดูแลแขกระหว่างทานอาหาร จนกระทั่งทานอาหารเสร็จและแขกเดินจากไป

(สาโรช บุญบุตร, 2535, หน้า 11) จากเหตุผลดังกล่าวย่อมทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อการบริหารงาน ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญยิ่งต่อการสร้างความสำเร็จ หรือความล้มเหลวให้กับกิจการ การทำความเข้าใจในความรู้สึกที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากร ไม่มีที่สิ้นสุด และอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อม

(อุดม ฟุ้งเกียรติไพบูลย์, 2550) การสำรวจความพึงพอใจพนักงาน เป็นการสำรวจเพื่อค้นหาอะไรๆ หลายๆอย่างมาเพื่อใช้ในการตัดสินใจในทางการบริหารพนักงาน การสำรวจนี้ ไม่ควรมองว่าเป็นการสำรวจเพื่อเป็นการเอาใจพนักงาน แต่ผลสำรวจนั้นเป็นข้อมูลที่อธิบายว่า องค์กรแห่งนี้ มีปัญหาอะไรเกิดขึ้น และอะไรเป็นสาเหตุของปัญหาเหล่านั้น การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน ไม่ใช่เครื่องมือสำเร็จ และใช้เป็นเครื่องมือหาสาเหตุของปัญหาพนักงานอย่างเบ็ดเสร็จ แต่การสำรวจนี้ ก็สามารถที่จะพอตอบปัญหาเหล่านี้ให้กับองค์กรได้ เช่น แนวโน้มการลาออก การรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรนานๆ ความสุขในการใช้ชีวิตในการทำงานของพนักงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ องค์กรสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อออกนโยบายมาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพนักงานนั่นเอง โดยทั่วไปแล้ว ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจใจการทำงานของพนักงานสามารถแยกได้เป็น 9 องค์ประกอบ

1. ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ ในประเด็นจะเป็นข้อมูลให้องค์กรรับรู้ถึง ความสามารถของพนักงานว่า มีความสามรถที่จะทำงานให้สำเร็จเพียงใด พึงพอใจในความสำเร็จเพียงใด ซึ่งสามารถนำผลสำเร็จไปเปรียบเทียบกับ ผลลัพธ์ในงานที่เกิดขึ้นจริง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลใน หน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับ ความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะ สามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่าง ใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

6. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงาน ร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

7. นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

8. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ทั้ง 9 ปัจจัยที่นำมาศึกษาและสำรวจ ก็จะเป็นให้องค์กรทราบข้อมูล แล้วนำไปวิเคราะห์สาเหตุ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้นก็จะทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้นานๆ ทำให้ประสิทธิผลประสิทธิภาพมากขึ้น การที่พนักงานอยู่กับองค์กรได้นาน เราก็ไม่ต้องเสียเวลาในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานใหม่ เหมือนกับต้องเริ่มนับหนึ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา

ดังนั้น ผู้ทำการศึกษาได้เล็งเห็นความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนเป็นการศึกษาว่าปัจจัยอะไรที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจที่นำไปสู่การปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร อันจะเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานโรงแรมในด้านอื่นๆต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความแตกต่างกันเรื่องเพศ อายุ และระยะเวลาการ ทำงาน

3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคใดในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีประโยชน์ต่อแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานดังนี้

1. เพื่อให้ได้รับข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานแผนกอื่นๆ ของโรงแรม

2. เพื่อให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อเป็นแนวทางพื้นฐานในการปรับปรุงส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรของธุรกิจบริการอื่นๆ เช่น ธุรกิจท่องเที่ยว เป็นต้น

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ศึกษาทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่ ทั้ง4 เขต เนื่องจากทั้ง 4 เขตนี้อยู่ในย่านธุรกิจ มีการคมนาคมที่สะดวกสบาย และเป็นเขตที่มีโรงแรมตั้งอยู่เป็นจำนวนมากและมีขนาดที่ใกล้เคียงกัน พื้นที่ในการวิจัย คือ

- เขตพญาไท
- เขตบางรัก
- เขตสาธร
- เขตคลองเตย

ขอบเขตด้านประชากร

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่ปฏิบัติงานกับโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 แห่ง คาดว่ามีจำนวนประชากร 950 รายประกอบด้วย

โรงแรมดุสิตธานี กรุงเทพ จำนวน 150 คน	สุ่มตัวอย่าง 100 คน = 66.67%
โรงแรมโฟร์ซีซั่น กรุงเทพ จำนวน 150 คน	สุ่มตัวอย่าง 100 คน = 66.67%
โรงแรมสยามแอทสยาม จำนวน 50 คน	สุ่มตัวอย่าง 45 คน = 90%
โรงแรมปาร์คนายเลิศ จำนวน 100คน	สุ่มตัวอย่าง 50 คน = 50%
โรงแรมแลนด์มาร์ค จำนวน 190 คน	สุ่มตัวอย่าง 120 คน = 63.17%
โรงแรมเมโทรโพลิแทน จำนวน 60 คน	สุ่มตัวอย่าง 35 คน = 58.33%
โรงแรมเชอราตัน แกรนด์สุขุมวิท จำนวน 110 คน	สุ่มตัวอย่าง 70 คน = 63.64%
โรงแรม แกรนด์ มิลเลเนียมสุขุมวิทจำนวน 90 คน	สุ่มตัวอย่าง 80 คน = 88.89%

ผู้วิจัยเลือกโรงแรมทั้ง 8 แห่งในการวิจัย เนื่องจากโรงแรมทั้ง 8 แห่งมีชื่อเสียงในเรื่องการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มจำนวนใกล้เคียงกัน มีมาตรฐานของโรงแรมใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นโรงแรมอยู่ในระดับ 4-5 ดาวเหมือนกัน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 600 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยที่โรงแรมที่มีกลุ่มพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มมาก ก็จะสุ่มตัวอย่างมาก ส่วนกลุ่มพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มน้อย ก็จะสุ่มตัวอย่างน้อย

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2550 – วันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2551 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 2 เดือน ระยะเวลารวม 60 วัน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งทำการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาในรูปแบบของการวิจัยในเชิงปริมาณ คือ ทำการศึกษาหาข้อมูลในเชิงปริมาณในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งเน้นไปที่ตัวแปรสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่

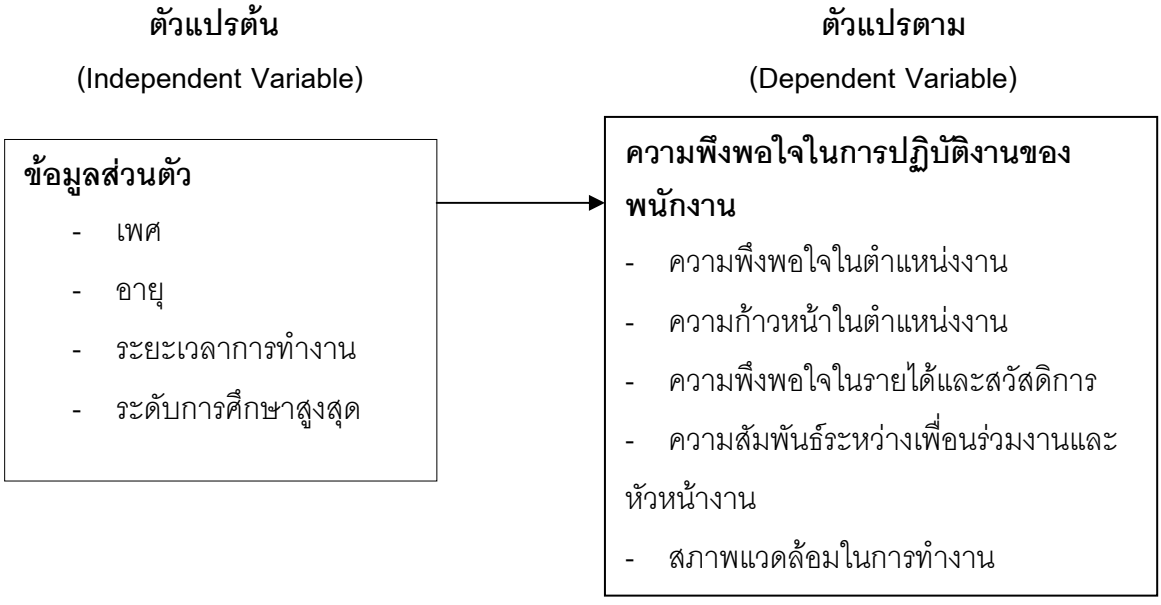
- เพศ
- อายุ
- ระยะเวลาการทำงาน
- ระดับการศึกษาสูงสุด

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม 5 ด้าน ได้แก่ ซึ่งประยุกต์มาจากทฤษฎีเฮอร์เบอร์ก (Herzbeg,1959. หน้า 209-211) เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

- ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน
- ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
- ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ
- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวความคิด

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆไม่แตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงแรม หมายถึง โรงแรมโรงแรมดุสิตธานี กรุงเทพ โรงแรมโฟร์ซีซั่น กรุงเทพ โรงแรมสยามแอทสยาม โรงแรมปาร์คนายเลิศ โรงแรมแลนด์มาร์ค โรงแรมเชอราตัน แกรนด์สุขุมวิท โรงแรมเมโทรโพลิแทน และโรงแรมแกรนด์มิลเลเนียม สุขุมวิท

พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการในห้องอาหารของโรงแรม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมอย่างมีความสุข ซึ่งเกิดขึ้นจาการสนองตอบต่อความต้องการในการทำงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วยความพอใจ 5 ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความพึงพอใจในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายที่ตรงกับความรู้ความสามารถ

- ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง โอกาสที่พนักงานได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาต่อเพื่อให้มีวุฒิสูงขึ้นหรือการได้รับพิจารณาความดีความชอบ

- ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ หมายถึง ความพอใจในค่าตอบแทนต่างๆที่ได้รับ เช่น เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา เงินสวัสดิการประเภทต่างๆ

- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อันแสดงถึงความสามารถในการทำงานร่วมกับทุกฝ่ายได้เป็นอย่างดี
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่สามารถสร้างบรรยากาศในการทำงาน เช่น มีที่ทำงานสะอาด สะดวกสบาย มีวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

เพศ หมายถึง ชาย หรือ หญิง

อายุ หมายถึง อายุของพนักงานในวันตอบแบบสอบถาม นับตามปีปฏิทิน ได้แก่

- อายุ 20 ปีหรือต่ำกว่า
- อายุ 21 ปี - 25 ปี
- อายุ 26 ปี - 30 ปี
- อายุ 31 ปี -40 ปี
- อายุมากกว่า 40 ปี

ระยะเวลาการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานนับตั้งแต่วันแรกที่เริ่มปฏิบัติงานของพนักงาน จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม นับตามปีปฏิทิน ได้แก่

- น้อยกว่า 1 ปี
- ระยะเวลา 1-2 ปี
- ระยะเวลา 3-4 ปี
- ระยะเวลา 5-6 ปี
- ระยะเวลา 7-8 ปี
- ระยะเวลา 9-10 ปี
- มากกว่า 10 ปี

ระดับการศึกษาสูงสุด หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบการศึกษามาก่อนเริ่มเข้าทำงาน ได้แก่

- มัธยมศึกษาตอนต้น-ปลายหรือเทียบเท่า
- ปวช.-ปวส.(อนุปริญญา) หรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าความพึงพอในในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ปัญหาและการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตรงกับภาษาอังกฤษว่า (Job Satisfaction) ซึ่งมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

(ณรงศักดิ์ คูบุญญอารักษ์, 2537, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึก เจตคติ ซึ่งเป็นผลรวมจิตใจในแต่ละบุคคล ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ถ้ามีความรู้สึกที่ดีก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน และองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้างของหน่วยงานผู้บริหาร ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ และจิตใจภายใต้การตอบสนองของแต่ละบุคคล

(รัตตัญญู เทียนปฐม, 2538, หน้า 10) สรุปว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้ตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ก็ทำ ให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเต็มใจอุทิศ เวลา แรงกาย และความคิดเพื่อสนองต่อความต้องการของหน่วยงาน

เฮนรี่ เคลย์ สมิทธ์และจอห์น เอช เวคเลย์ (Smith and Wakeley, 2515, หน้า134-135) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ อันบ่งถึงระดับความพึงพอใจในการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม ของบุคคลเหล่านั้นว่ามีมากน้อยเพียงใด

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541, หน้า 95) กล่าวว่า ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพึงพอใจในงานของเขาสูง จะมีทัศนคติในด้านบวกต่องาน ในทางตรงกันข้ามคนที่ไม่พึงพอใจในงานของเขาก็จะมีทัศนคติในทางลบเกี่ยวกับงาน แต่ใน การพูดถึงทัศนคติของพนักงานเรามักจะหมายถึงในทางพึงพอใจ

(จรัส โพธิ์เจริญ, 2528, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ในทางเป็นกลาง หรือในทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานกล่าวคือ ถ้าความรู้สึกโน้มเอียงไปทางบวก การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพสูง แต่ถ้าหากความรู้สึกโน้มเอียงไปทางลบ การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพต่ำ

(กิติมา ปรีดีดิลก, 2529, หน้า 321) กล่าวโดยสรุปว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับตอบสนองตามความต้องการ

(สาโรช บุญบุตร, 2535, หน้า 11) ได้สรุปความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบ รัก สุขใจ เต็มใจ และยินดีของแต่ละบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ซึ่งความพึงพอใจเป็นผลมาจากตัวของงานและปัจจัยแวดล้อมของงานนั้น ความพึงพอใจของบุคลไม่มีสิ้นสุด และอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม ดังนั้นบุคคลจึงมีโอกาสไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้วก็ได้ ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

(พิสิทธิ์ สารวิจิตร, 2523, หน้า 28-29) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำ ให้ทุกคนทำงานด้วยความเต็มใจ ทำ ด้วยความภาคภูมิใจ มีความสบายอกสบายใจไม่เคร่งเครียดหลัก

พื้นฐานทางจิตวิทยาที่ทำ ให้บุคคลพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในงานและความมั่นคง

(ถนัดกิจ น่วมอินทร์, 2537, หน้า 9) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดขึ้นได้จากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ในปัจจัยต่างๆในการทำงานให้สามารถทำงานนั้นได้อย่างเต็มใจ และเกิดประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

แอปเปิ้ลไว้ท์ (Applewhite,1965, p. 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์การ และมีความหมายคล้ายกับคำว่า ขวัญในการทำงาน (moral)โดยขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของกลุ่มส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ที่มีความรู้สึกมาจากสภาพการณ์ของการปฏิบัติงาน

เดวิส (Davis,1985, p. 83) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

ดูบริน (Dubrin, 1992, p.105) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ผลรวมของความพึงพอใจหรือความพอใจที่มีความสัมพันธ์กับงาน

(โยธิน ศันศนยุทธ, 2525, หน้า55) ความพึงพอใจในงาน คือ ความเห็นชอบ (Favorable) หรือไม่เห็นชอบ(Unfavorable) ของคนงานที่มีต่องานของเขา

(สุวรรณา ลีละเศรษฐกุล, 2542, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในงานว่าความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติทางบวก เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และเป็นความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกันทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และจากสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น อันจะเป็นผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

สเตราส และเซเลส์ (Straus and Sayles,1960, หน้า 119 - 121) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เขารู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

กูด (Good, 1973, p. 320) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือ คุณลักษณะสภาวะหรือระดับความรู้สึกที่เกิดจากความสนใจ หรือทัศนคติที่บุคคลมีต่องานของตนเอง

(อรนิตย์ ญาณศิริ, 2539, หน้า 16) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อคุณภาพและสภาพของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ความพึงพอใจจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วย

ความรักงานและมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ และได้รับผลตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

กิลเมอร์ และคณะ (Gilmer and others, 1966, p. 254) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคล ที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จในผลงาน รู้ว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ไอแวนเซวิช และดอนเนลลี (Ivancevich and Donnelly, 1968, p 172) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นความคิดเห็นของคนงานที่นิยมชมชอบงานที่เขากำลังกระทำอยู่

(หลุย จำปาเทศ, 2538, หน้า8) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่ได้แสดงออกก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

(สมยศ นาวีการ, 2533, หน้า 221) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่าคนมีความพึงพอใจงานสูงโดยทั่วไป เราจะหมายความว่าคนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา

มอร์ส (Morse, 1958, หน้า 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้ลดน้อยลง เพราะความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็น้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจได้

พอลลัส (Paulus, 1996, หน้า 366) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ระดับทัศนคติในแง่บวกของแต่ละคนที่มีต่อตำแหน่งหรืองานของตนในปัจจุบัน

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2527, หน้า 322) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงทัศนคติในทางบวกต่องาน ความพึงพอใจในการทำงานช่วยให้คนทำงานรู้สึกว่าชีวิตการทำงานมีคุณภาพและช่วยป้องกันคนทำงานเกิดความรู้สึกห่างเหินกับงาน

(จีราภรณ์ โนราช, 2537, หน้า 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีที่พอใจ ความรู้สึกแห่งการยอมรับ ในการปฏิบัติภาระหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกที่ดีต่องานก็หมายถึงว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนในทางตรง

กันข้าม หากมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยหรือไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ได้แสดงออกมาซึ่งความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกต่อการทำงานในหน่วยงานของตน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรักงานและมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้นๆ ทำให้องค์การมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

(สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2541, หน้า 149) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับในผลงานของบุคคล บุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลหนึ่ง ภาวะอารมณ์ที่ชื่นชอบหรือภาวะอารมณ์ทางบวกจะช่วยเสริมให้การทำงานตามค่านิยมของเขาบรรลุผล และสอดคล้องกับความต้องการของเขาด้วย

(ภิญโญ สาธร, 2517, หน้า 273-278) ได้แสดงความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรว่าขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคลากรจะได้รับโดยมีวิธีการให้ผลประโยชน์เพื่อเป็นการจูงใจให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล 8 ประการ ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ
2. โอกาสของบุคลากรที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ
3. สภาพทางกายอันพึงปรารถนา
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ
5. ความดึงดูดทางสังคม
6. การบริการทางสภาพของการทำงานให้สอดคล้องกับวิธีการที่บุคลากรทำเป็นนิสัยและตรงกับเจตคติของบุคลากร
7. โอกาสในการมีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง
8. สภาพการทำงานหรือการอยู่ร่วมกันในองค์การ สิ่งจูงใจดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งและเมื่อได้มาในสิ่งที่ตนต้องการและบุคลากรจะเกิดความพึงพอใจ

(อารี เพชรผุด, 2530, หน้า 49) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่ผลงานนั้นได้ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

วรูม (Vloom, 1964, p. 99) ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติที่มีต่องานและความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หากผู้ปฏิบัติงานมีท่าทีหรือทัศนคติที่มีต่องานในทางบวก มีผลเท่ากับที่ความพึงพอใจในงาน ส่วนท่าทีหรือทัศนคติที่มีต่องานในทางลบ มีผลเท่ากับไม่พึงพอใจในงาน

(จารุวรรณ เสวกวรรณ, 2518, หน้า16) ได้กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานโดยทั่วๆไป ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้ก็ต่อเมื่องานนั้นสามารถสนองตอบต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ องค์ประกอบดังกล่าวจะเป็นแรงผลักดันให้มนุษย์ต้องดิ้นรน โดยมีความทะเยอทะยาน มีอารมณ์ มีความคิด ความหวังและความภาคภูมิใจ และอีกประการหนึ่ง การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในองค์การหรือหน่วยงานนั้นๆด้วย ถ้าหากหน่วยงานใดมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจในการทำงานมาก บุคคลในหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก เพราะการจูงใจในการทำงานนั้นจะช่วยโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงาน ทุ่มเทความสามารถเพื่องานและหน่วยงาน มีความเต็มใจที่จะใช้พลังงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

(Blum และ Naylor, 1968, หน้า365) ได้ให้ทัศนะว่าเรามักจะใช้คำว่าเจตคติของผู้ปฏิบัติงาน (Employee Attitude) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และขวัญ (Morale) สับสนกันและให้ข้อคิดเห็นไว้ว่าทั้งสามคำนั้นมีความหมายไม่เหมือนกัน โดยให้เหตุผลว่า เจตคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดขวัญดี และได้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นผลรวมของเจตคติต่างๆของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน

(ยงยุทธ เกษสาคร, 2541, หน้า 76) กล่าวว่าความพึงพอใจในงาน เป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงานที่มีต่องานที่เขากำลังทำอยู่ ต่อหน่วยงาน ต่อเพื่อนร่วมงานและความคาดหวังทางจิตวิทยาในสภาพการทำงาน ความพึงพอใจในงานหมายถึงความรู้สึกยินดี มีความสุขและเต็มใจที่จะทำงานหรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่หลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความรับผิดชอบ นโยบาย การบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์การ ได้

กอร์ดอน (Gordon, 1996, หน้า 80) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลจากการที่บุคคลรู้สึกว่างานของตนได้รับความสำเร็จ ได้รับความสนใจในคุณค่าและมาตรฐานของงานนั้น

เฟรนช์ (French, 1964, หน้า 28 - 29) ได้กล่าวไว้ว่า คนจะเกิดความพึงพอใจได้ ถ้าสภาพของงานดีซึ่งหมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสถานภาพทางการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

(ธงชัย สันติวงษ์, 2523, หน้า 359) กล่าวว่า ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้มองเห็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของตนดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดให้คนงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของงานจะสูง และผลงานก็จะดีตามไปด้วย

(สมพงษ์ เกษมสิน, 2521, หน้า 403-406) ได้กล่าวว่ามนุษย์เรามีความต้องการที่คล้ายคลึงกันดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. ความพอใจในการทำงาน
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่องนับถือ
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ
6. การได้รับค่าจ้างโดยชอบธรรม
7. ความเสมอภาค
8. ความนุ่มนวล และแนบเนียน
9. การยอมรับนับถือ
10. ความพอใจในสภาพการทำงาน

ลูแธน (Luthan, 1995, p. 126) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่า ไม่ดีก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

(เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540, หน้า 100) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานสัมพันธ์กับความคิดของคนงาน ที่มีต่องานและผู้เป็นนายจ้าง แต่หากจะพูดให้เจาะจงลงไปแล้ว

ความพึงพอใจในงานอาจอธิบายได้ว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง อย่างไร

ก็ตาม ความรู้สึกชอบงานของคนคนหนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลนั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดด้วย สิ่งที่ขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับ เป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

โยเดอร์ และคนอื่นๆ (Yoder and Others, 1958, p. 6) ได้แสดงความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความพึงพอใจต่องานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลในหน่วยงานจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่อผลงานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุและจิตใจ และจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้นั้น หมายถึง การลดความตึงเครียดในการทำงานให้น้อยลง แต่ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งความเครียดเป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อใดมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการความตึงเครียดก็จะลดลง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดเป็นความพึงพอใจ

(วิชัย แหวนเพชร, 2534, หน้า53 -54) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจในวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม เพราะการที่การทำงานในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมไม่ประสบผล เช่น ยอดการผลิตตกต่ำทั้ง ๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อย หรือมาทำงานแต่ทำไม่ดีไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้มีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานทั้งสิน ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจอุตสาหกรรมในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
2. ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ
3. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
4. เป็นยุทธวิธีการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
5. ทำให้เกิดการปรับปรุง แก้ไข การบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน

เดสส์เลอร์ (Dessler, 1983, p. 219) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา
2. ปัจจัยด้านสภาพการณ์ ได้แก่ ลักษณะของงาน แบบของผู้นำ ระบบการให้ค่าตอบแทนและนโยบายของหน่วยงาน และกลุ่มผู้ร่วมงาน
3. ผู้บริหารกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

(พรรณราย ทรัพยะประภา, 2529, หน้า 75) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากทัศนคติต่างๆของคนงาน ในความหมายแคบๆนั้น ทัศนคติเหล่านี้เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับงาน และเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบเฉพาะบางอย่าง เช่น ค่าจ้าง การบังคับบัญชา ความมั่นคงในการจ้าง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า การเอาใจใส่ในความสามารถของคนงาน การประเมินผลงานอย่างยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมในงาน การดำเนินการฉับพลันเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของคนงาน การปฏิบัติต่อคนงานอย่างยุติธรรมและอื่นๆ แต่การที่จะทำความเข้าใจในเรื่องนี้อย่างสมบูรณ์ได้นั้น ต้องพิจารณาด้วยว่ายังมีองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าว องค์ประกอบที่ควรนำมาพิจารณาร่มด้วยได้แก่ อายุ สุขภาพ อารมณ์ ความต้องการ และระดับความใฝ่ฝัน นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบอื่นอีก เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว สถานะทางสังคม การพักผ่อนหย่อนใจ กิจกรรมในองค์การต่างๆ เช่น สหภาพ การเมือง หรือกิจกรรมทางสังคมต่างๆ ย่อมมีอิทธิพลไม่มากก็น้อยต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลด้วย

รอบบิน (Robbins, 1997, p. 190) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติโดยทั่วไปของแต่ละคนที่มีต่องานของเขา โดยงานต่าง ๆ นั้น จำเป็นต้องมีปฏิกิริยาต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา

(พงศ์ หรดาล, 2542, หน้า 41) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกและเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนทำให้เกิด ความพึงพอใจ มีความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

(วินัย โกยดุลย์, 2537, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นการแสดงออกหรือความรู้สึกที่ดีที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจจนเกิดทัศนคติชอบต่องานที่เขาปฏิบัติ และความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลอาจจะมีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยที่ต่างกัน เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ทางสังคมและ

ปัจจัยอื่น ๆ ถ้าหากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ตอบสนองความต้องการย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติทางลบ และยังผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น

(ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 143) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำ งาน ในทางบวกเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำ ให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

(กมล รักสวน, 2524, หน้า 14) สรุปว่า จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น การที่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก โดยหลักการแล้วบุคคลในหน่วยงานนั้นก็ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานมาก ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงาน ทุ่มเทความสามารถเพื่องาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีสัมพันธ์กับความคิดของพนักงานที่มีต่องานและผู้บังคับบัญชา มีความรู้สึก มีความพึงพอใจที่ผลงานของตนนั้นได้ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจ ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนในด้านต่างๆ เช่น ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มาสโลว์ (Maslow. 1954, pp. 253-258) ผู้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจตนจนเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ดังนี้

1. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะมิใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป
3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ

มาสโลว์ ได้สรุปความสำคัญของแรงจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับความต้องการ ตามลำดับจากต่ำไปสูง ซึ่งมีลำดับขั้น 5 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ การพักผ่อนนอนหลับ ขับถ่าย ความต้องการทางเพศ คนจำเป็นจะต้องได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายอย่าเพียงพอ จากนั้นจึงจะเริ่มความต้องการขั้นต่อ ๆ ไป

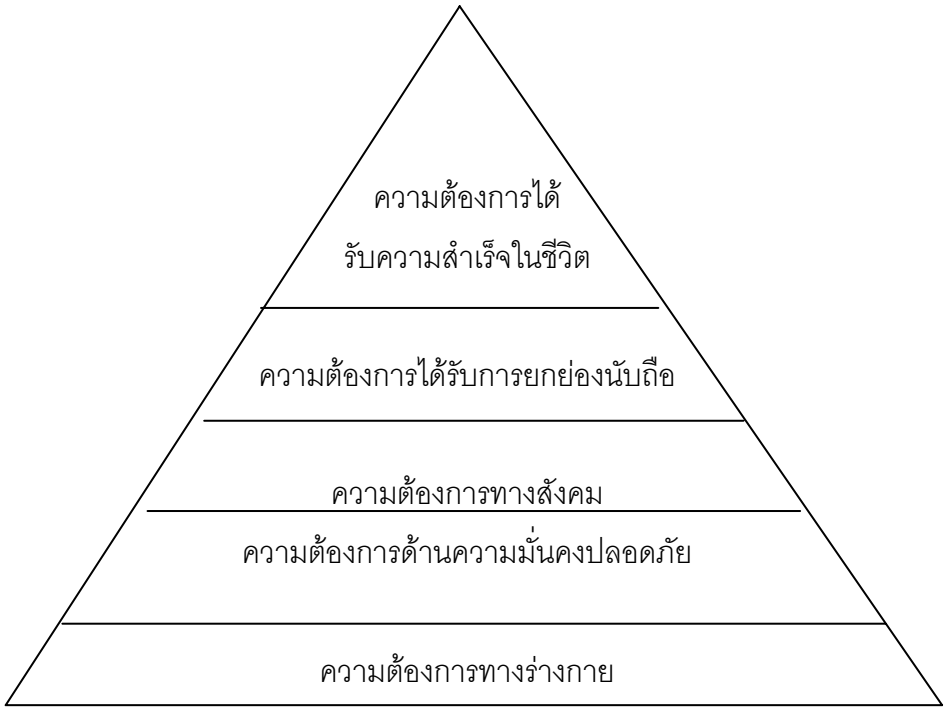
2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการขั้นที่สอง ซึ่งคนมีความต้องการความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน เช่น มีความเป็นอยู่ปลอดภัย ไม่มีอันตรายจากโจรผู้ร้าย ไม่มีการทำร้าย การคุกคาม เสี่ยงภัย ทำให้ได้รับความเจ็บปวด อันตรายทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนมีหน้าที่การงาน รายได้มั่นคงสม่ำเสมอ มีสวัสดิการ มีบำนาญ

3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or Acceptance Needs) หรือความต้องการทางด้านสังคมและความรัก (Social and Love Needs) เมื่อบุคคลไดรับการตอบสนองความต้องการทางร่างกาย และมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยแล้ว ก็จะพัฒนาความต้องการความรักจากบุคคลรอบข้าง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกของกลุ่มของครอบครัว ต้องการได้รับความใส่ใจและเป็นที่รักของเพื่อน

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ ความมีชื่อเสียงเกียรติยศ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนเองก็สามารถทำได้

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Needs for Salf Actuallization) เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่สามารถจะทำได้ เช่น ความต้องการเป็นเจ้าของกิจการ เป็นนักเขียนที่มีชื่อเสียง กล่าวโดยสรุปคือ ความต้องการได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนหวังหรือต้องการ

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์สามารถเขียนเป็นรูปได้ดังภาพ 2



ภาพ 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวความคิดของ Maslow

มาสโลว์มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำ ให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วเท่านั้นจะเห็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับจะส่งผลต่อความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนความรู้สึกเช่นนี้ทำ ให้พฤติกรรมต่างๆ ของคนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไปและจะเกิดความรู้

วอล์คเกอร์ และเกรส (Walker and Grest, 1966, p. 99) ทฤษฎีของวอล์คเกอร์ และเกรสได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของคน ได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่าความพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลงานเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกันโอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ และถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็จะต้องให้เกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อโอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ

2. ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานที่ดีมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แต่ไม่มีผลทำให้ผลงานดีเด่นได้

3. ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน

4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานได้รับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

5. ความเกี่ยวข้องใกล้ชิดของผลิตผล ก็เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

(McGregor, 1960, pp. 33 - 57) ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor

Douglas McGregor เป็นศาสตราจารย์ทางด้านการบริหารอยู่ที่ Massachusetts Institute of Technology ซึ่งเขาเขียนหนังสือเล่มหนึ่งชื่อ The Human Side of Enterprise โดยผู้เขียนได้ประยุกต์ความคิดลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow มาใช้อธิบายรูปแบบการจูงใจคนงาน McGregor ได้อธิบายว่า คือ การจูงใจคนงานมีอยู่ 2 วิธี คือ วิธีแบบเดิม (Traditional) หรือเรียกว่า ทฤษฎี X และวิธี มนุษย-สัมพันธ์ หรือเรียกว่า ทฤษฎี Y วิธีการจูงใจคนงานแบบทฤษฎี X และทฤษฎี Y มีความแตกต่างกันในแง่ที่ว่าแต่ละรูปแบบการจูงใจมีความสามารถตอบสนองความต้องการของคนงานไม่เหมือนกัน คือระบบการจัดการแบบทฤษฎี X สามารถสนองตอบความ

ต้องการทางด้านกายภาพ และความต้องการความปลอดภัย และในบางครั้งอาจตอบสนองความต้องการทางสังคมของคนงานได้ ทฤษฎี X ไม่มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม รวมทั้งความประจักษ์ตน ซึ่งความต้องการสองอันหลังนี้ต้องอาศัยกลยุทธ์การจูงใจคนงานในสังคม รวมทั้งประจักษ์ตน ซึ่งความต้องการสองอันหลังนี้ต้องอาศัยกลยุทธ์การจูงใจคนงานแบบทฤษฎี Y เท่านั้น จึงได้รับการสนองตอบ

ทฤษฎี X ของ McGregor มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการมีความรับผิดชอบที่จะจัดส่วนประกอบขององค์การ คือ เงิน (Money) วัสดุ (Materials) เครื่องมือ (Equipment) และคนเพื่อหวังผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ

2. โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่เฉื่อยชา หรือมีพฤติกรรมขัดขวางต่อความต้องการขององค์การ แต่มนุษย์ที่กลายเป็นคนเฉื่อยชาไปนั้นเป็นเพราะประสบการณ์ของเขาในองค์การทำให้เขาเป็นอย่างนั้น

3. โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ทุกคนมีพื้นฐานที่ดีอยู่แล้ว ที่จะช่วยทำให้มนุษย์สามารถพัฒนา รับผิดชอบและมีจิตใจที่ต้องการจะบรรลุเป้าหมายขององค์การ คุณลักษณะเหล่านี้มีพร้อมอยู่แล้วในตัวมนุษย์ หาใช่เป็นคุณสมบัติที่ฝ่ายจัดการขององค์การจะปลูกฝัง หน้าที่ของฝ่ายจัดการ คือ ต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะสนับสนุนให้มนุษย์มีโอกาสได้ใช้และแสดงออกซึ่งคุณลักษณะที่ดีเหล่านั้นอย่างเต็มที่

4. หน้าที่สำคัญยิ่งของฝ่ายจัดการ คือ จัดสภาพและวิธีการผลิตภายในองค์การในลักษณะที่ทำให้คนงานสามารถตอบสนองความต้องการส่วนตัวของตนได้ดีที่สุดในขณะเดียวกันก็ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ นั่นคือ ต้องจัดการให้ความต้องการของคนงานกลายเป็นสิ่งเดียวกับเป้าหมายขององค์การ

ตามทฤษฎี Y จะเห็นได้ว่า หน้าที่สำคัญของฝ่ายบริหารก็คือ การจัดสภาพแวดล้อมในองค์การให้เหมาะสมและวิธีการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้บุคคลสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตัวเอง ควบคู่ไปกับความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นหลักสำคัญของทฤษฎี Y ก็คือการประสานหรือการผสมผสานบุคคลกับเป้าหมายขององค์การให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นนั่นเอง

แม็คเคลแลนด์ (McClelland, 1966, pp. 1 - 23) ได้ระบุว่ามีแรงจูงใจที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการอำนาจและความต้องการความสำเร็จ ความต้องการเหล่านี้โดยทั่วๆ ไปแล้ว จะหมายถึงความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการที่จะมี

เกียรติยศชื่อเสียงและความต้องการความสมหวังในชีวิตตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

1. ความต้องการสมัครสมาน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น หวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่อยากจะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นและมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมในทางสังคม มีความต้องการให้คนอื่นมีประพฤติหรือพฤติกรรมตามที่ต้องการ

3. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา จากความต้องการทั้งสามดังกล่าวนี้ แม็คเคลแลนด์มีความเห็นว่า ความต้องการด้าน ความสำเร็จมีความสำคัญมากที่สุด สำหรับความสำเร็จทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ความต้องการ

ด้านความสำเร็จจะเกี่ยวกันกับความมีน้ำใจของผู้ประกอบการที่จะยอมรับความเสี่ยงภัยบางอย่างและทำการพัฒนาทรัพยากรทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ คนที่มีธุรกิจขนาดเล็กเป็นตัวอย่างของกลุ่มคนผู้มีคะแนนสูงสำหรับความต้องการทางด้านความสำเร็จ บุคคลที่มีความต้องการบรรลุความสำเร็จมีลักษณะต่อไปนี้

1. กำหนดเป้าหมายระดับค่อนข้างยากให้กับตัวเองแต่เป็นเป้าหมายที่บรรลุได้

2. ชอบแก้ปัญหามากกว่าจะปล่อยให้แล้วแต่บุญแต่กรรมหรือแล้วแต่โอกาส สนใจทำให้บรรลุตามเป้าหมายมากกว่าสนใจผลงานและรางวัลตอบแทนที่ได้รับ

3. ชอบสถานการณ์ที่ตนได้รับทราบผลการทำงานของตนอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ ความต้องการด้านความสำเร็จ จะเป็นลักษณะหนึ่งของความต้องการมีฐานะเด่นของ มาสโลว์และการได้มาซึ่งความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงานจะเป็นตัวจูงใจอย่างหนึ่งของ เฮิร์ซเบิร์ก โดยข้อเท็จจริงแล้วเฮิร์ซเบิร์กเชื่อว่า ความสำเร็จจะเป็นตัวจูงใจที่สำคัญที่สุด

สรุปทฤษฎีความต้องการบรรลุความสำเร็จของแม็คเคลแลนด์ ถึงแม้ว่าจะระบุ ความต้องการไว้ 3 ประการ แต่เขาจะให้ความสนใจในความต้องการประสบความสำเร็จไว้เป็นสำคัญ เพราะเขามีความเชื่อว่าคุณลักษณะทางด้านความสำเร็จอาจจะสร้างให้เกิดขึ้นกับงานได้ ผู้ที่มีความต้องการสูงด้านสัมฤทธิผลจะปฏิบัติงานได้ดี แม้จะมีหรือไม่มีสิ่งจูงใจที่เป็นเงินก็ตาม ถึงแม้ความต้องการความสำเร็จจะมีความสำคัญสำหรับความสำเร็จในฐานะผู้ประกอบการ แต่ถ้าจะประสบความสำเร็จในด้านบริหารแล้วต้องมีความต้องการอำนาจสูง แต่มีข้อจำกัดของแนวคิดนี้คือ

การเน้นที่ความต้องการบางประเภทมากเกินไปทำให้ไม่สามารถอธิบายแรงจูงใจของทุกคนได้ แต่อาจใช้แนวคิดนี้ผสมผสานกับแนวคิดอื่น ๆ เพื่อความเข้าใจที่กว้างขวางได้

บาร์นาร์ด (Barnard, 1966, p. 142) ทฤษฎีของบาร์นาร์ด กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ

2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น ๆ เช่นได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งมีอำนาจมากกว่าเดิม

3. สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัตถุสิ่งของต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคลากรให้อยู่ในสภาพที่พอใจทุกคน

4. ความดึงดูดใจในทางสังคมได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน

5. การปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัย และตรงกับทัศนคติของบุคลากร

6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนน่วมงานอย่างกว้างขวาง ช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่

7. สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดบุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกันหน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

เฮอร์เบอร์ก (Herzberg, 1959, pp. 113-114) เฟรเดอริค เฮอร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg) ศาสตราจารย์ และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น รีเสิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกาและคณะได้พิมพ์รายงานผลวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำ งาน” (The Motivation to Work) ในปี ค.ศ. 1959 โดยเสนอทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation – Hygiene Theory) หรือบางทีเรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg’s Factor Theory) มูลเหตุที่ทำ ให้ เฮอร์ซเบอร์กและคณะ ได้ทำ การวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมาก็เพื่อที่จะตอบคำ ถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” ซึ่ง เฮอร์ซเบอร์ก และคณะได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คนจากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมืองพิทสเบอร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการ

สอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำ ตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำ ให้เขารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน” เฮอร์ซเบอร์กและคณะ ได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบ หรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (The Motivation Theory) และ ปัจจัยค้ำจุน หรืออาจเรียกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

1. ปัจจัยจูงใจ (The Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจให้บุคคลชอบในงาน และเป็นตัวที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำ งาน เพราะปัจจัยด้านนี้เน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคล ให้เพิ่มผลผลิตการปฏิบัติงานจากปัจจัย 5 ปัจจัย ดังนี้

- การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำ ปรึกษา และบุคคลภายในหน่วยงานหรือบุคคลทั่วไป การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นๆใดที่ทำ ให้เห็นถึงการยอมรับในสามารถ

- ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

- ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนชั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมได้รับการฝึกอบรมและดูงาน

- ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำ ตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึงปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำ งานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีแต่ลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานนั้นขึ้น โดยจะมีปัจจัยค้ำจุน 9 ปัจจัยดังนี้

- โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะความชำนาญ (Skills) จากการปฏิบัติงาน

- เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter-personal relation superior, subordinated, peers) หมายถึงการติดต่อสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นกริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำ งานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

- สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

- ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึก ของบุคคลที่มี ต่อความมั่นคงในการทำงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

- ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกโยกย้ายไปทำ งานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำ ให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำ งานใหม่

- สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ สถานที่ทำ งาน อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ รวมทั้งบรรยากาศในการทำงานด้วย

- นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรที่มีประสิทธิ์ภาพ

- วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง วิธีการในการดำเนินการของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานของหน่วยงาน ตลอดจนความยุติธรรมในการบริหารงานนั้นด้วย

การค้นพบของ เฮอร์ซเบอร์ก สรุปได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยค้ำจุนเป็นสาเหตุที่ทำ ให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มี ปัจจัยค้ำจุนอยู่ แต่ถ้ามีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ ปัจจัยค้ำจุนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำ เท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจบุคคลให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ เท่านั้น ดังนั้นสมมติฐานที่สำคัญของ เฮอร์ซเบอร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำ จะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

คูเปอร์ (Cooper, 1958, p. 31) ทฤษฎีของคูเปอร์ ถือว่า ความต้องการในการทำงานดังกล่าวข้างล่างเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการตามทฤษฎีของคูเปอร์แบ่งออกเป็น 7 อย่างคือ

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงาน และสถานที่ที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

จากองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านนั้น จะเห็นได้ว่า ประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์กมาทำการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน11 ประการ ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีดังต่อไปนี้ เฮอร์ซเบอร์ก (Herzbeg, 1959, pp. 209 - 211)

ปัจจัยจูงใจ

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้า

ปัจจัยค้ำจุน

6. นโยบายและการบริหารงาน
7. การปกครองบังคับบัญชา
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
9. สภาพการทำงาน
10. ความมั่นคงในการทำงาน

11. ค่าตอบแทน

ปัจจัยจูงใจ

1. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ จึงเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย หรือแสดงความยินดีเมื่อได้ทำงานดังกล่าว

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจท้าทาย เป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่เริ่มจนเสร็จโดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจ และรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น การได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้มากขึ้น การมีโอกาสพัฒนาตนเอง เป็นต้น

ปัจจัยค้ำจุน

6. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ

7. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ตลอดจนความยุติธรรมในการบริหารงานนั้นด้วย

8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นกิริยา วาจา ท่าทางต่างๆ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความเข้าใจ และสามารถร่วมปฏิบัติงานด้วยกันได้เป็นอย่างดี

9. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทั่วไปทางกายภาพรวมทั้งสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ

10. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน

11. ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือนหรือค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน อาจรวมถึงการได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างเพิ่มขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

(เสถียร เหลืองอร่าม, 2527, หน้า 94) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่อได้ค่าตอบแทนพอสมควรคุ้มค่ากับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง

2. ลักษณะงานที่ทำ ลักษณะของงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างอาจสกปรก ใช้แรงงานมากหรือสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม งานบางอย่างจะสบายแต่รายได้น้อย

3. เพื่อนร่วมงาน หากมีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจ แม้ค่าจ้าง สภาพการทำงานหรือสิ่งอื่น ๆ ไม่ค่อยดีแต่ก็ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น

4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อคนงาน เพราะเป็นผู้มีอำนาจ เป็นผู้กำนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไมตรีที่ดีแล้วผู้ใต้บังคับบัญชาก็สบายใจ ทำงานอย่างมีความสุข

5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนก็จะตั้งใจทำงานเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

6. โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะคนฉลาดที่มีการศึกษาดี หากรู้ว่าเขาไม่มีโอกาสจะก้าวหน้าแล้วก็ย่อมทำให้บังเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นต่อไป

7. มีความเป็นประชาธิปไตย ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานโดยทั่งไปไม่ชอบการบังคับกดขี่ชอบการให้เกียรติ มีการปรึกษาหารือ มีสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน ต้องการมีส่วนร่วมงานที่ทำ

8. ความมีระเบียบวินัย หมายถึง องค์การมีระเบียบคงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคนทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้ ผิดก็ทำโทษ ทำดีก็ชม เป็นต้น

9. สภาพของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของทำเลที่ตั้ง อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น รวมทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ ชั่วโมงการทำงานก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงาน หรือไม่พึงพอใจได้

(ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544, หน้า 123 - 129) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ ใช้เป็นเครื่องมือช่วยชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการคือ

- ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors)
- ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job)
- ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management)

ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1. ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยที่พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

2. เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทน ที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

3. จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4. อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย

5. เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปรกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสร้างสรรค์กับผู้อื่นด้วย

6. เชาว์ปัญญา ปัญหาเรื่องเชาว์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาว์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานแต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่มีเชาว์ปัญญาในระดับสูงแต่งานที่ทำเป็นงานประจำ พบว่ามักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทาย และไม่เหมาะกับความสามารถของเขา

7. การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัด นักจากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการวิชาชีพเช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

8. บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในการทำงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพเนื่องจากเครื่องมือนี้ มีความไม่เที่ยงตรงอย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปรกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียด กับภาวะ ของความพึงไม่พึงพอใจในการทำงาน

9. ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานเงินเดือนมีมากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

10. แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจในการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคลโดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

11. ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตนถนัดและพอใจ จะมีความสุขและพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

ปัจจัยด้านงาน ได้แก่

1. ลักษณะงาน คือ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2. ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่กันไป กับลักษณะของงาน ฐานทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

3. ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่า ถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อยๆ เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่กันไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะ

ฐานะทางอาชีพ นอกจากนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วยแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านไป ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

4. ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

5. ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวกต้องตื่นแต่เช้ามืด รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจใจการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่ง แต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

6. สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานคนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็กๆ ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

7. โครงสร้างของงาน โครงสร้างของงานหมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติ สามารถป้องกันมิให้เกิดความบิดพลิ้วในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไรสภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่

1. ความมั่นคงในงาน สรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life Long Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงาน ของบริษัทและโรงงาน ต้องการจะอยู่ทำงาน จนถึงวัยเกษียณแม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเอง

ถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนความตั้งใจทำงาน

2. รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันมีค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐบาลลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3. ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคง และสวัสดิการในการทำงาน

4. โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอายุในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

5. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

6. สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงานมีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

7. เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

8. ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูงความพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

9. การนิเทศงานสำหรับพนักงาน การนิเทศงานก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จาการศึกษากรณีฮอร์นพบว่าขวัญและเจตคติของพนักงาน ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน สร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

10. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัท หน่วยงานต่างๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

11. ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

12. ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างานตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่า ความมั่นคงความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

(อเนก สุวรรณบัณฑิตและคณะ 2548, หน้า 177-178) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการทำงานว่า ความพึงพอใจของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการรู้สึกในทางบวกต่องานที่ตนเองกระทำและส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ดังนั้นผู้ประกอบกิจการบริการจะต้องดำเนินนโยบายต่างๆเพื่อให้ผู้ให้บริการคงความพึงพอใจในการทำงานต่อไป

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

- ลักษณะงาน เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการรับรู้ได้จากการทำงาน หากงานที่ทำมีความน่าสนใจ ท้าทาย มีการสร้างสรรค์และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วง และผู้ให้บริการรับรู้ถึงความสำคัญของงานก็จะทำให้ผู้ให้บริการมีความผูกพันและทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างจริงใจ
- การนิเทศงาน เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบกิจการบริการจะต้องจัดให้มีการชี้แนะแนวทางการทำงานจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดบรรยากาศอันดีในการทำงานร่วมกันระหว่าง

ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานอยู่แต่เดิมกับผู้มาใหม่ ทั้งยังจะช่วยทำให้ผู้มาใหม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพต่อไปด้วย

- เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการกับเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้นจะทำให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในเรื่องราวต่างๆและมีการร่วมกันคิดร่วมกันทำให้การพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพและเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน อันจะให้ผู้ให้บริการทำงานด้วยความสะดวกสบายและเกิดความพึงพอใจในงานได้

- ค่าจ้างงาน เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบกิจการบริการจะต้องจัดให้มีด้วยความยุติธรรมและพอเหมาะต่อลักษณะงานและความสามารถของผู้ให้บริการ

- โอกาสก้าวหน้าในงาน ผู้ประกอบกิจการบริการจะต้องมีความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบของผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการรู้สึกถึงโอกาสในการก้าวหน้าในการทำงานบริการต่อไป

(สมยศ นาวีการ, 2521, หน้า 222 - 224) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ผลตอบแทน เป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหารเสื้อผ้า ที่พักอาศัย การผักผ่อน ผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จและเป็นที่มาของการยกย่องของสังคมรอบข้าง พนักงานมองผลตอบแทนว่าเป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนช่วยของพวกเขาต่อองค์การ

2. การเลื่อนตำแหน่ง จะทำให้ความรับผิดชอบ และผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงขึ้นจะให้ความเป็นอิสระ ความท้าทายและเงินเดือนที่สูงขึ้นแก่พนักงาน รางวัลที่เกิดจากการเลื่อนตำแหน่งจะแตกต่างกันตามตำแหน่ง

3. การบังคับบัญชา ที่สร้างความพอใจในงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะกระทบต่อพวกเขา ซึ่งการมีส่วนร่วมจะส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องานหัวหน้างานที่บังคับบัญชาอย่างอาทรห่วงใยมักจะสร้างความพอใจให้ผู้บังคับบัญชาเสมอ

4. ลักษณะงาน พนักงานต้องการทำงานที่ท้าทาย พวกเขาไม่ต้องการทำงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดลักษณะของงานที่กระทบต่อความพอใจงานจะมี 2 ด้าน คือ ความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน

5. กลุ่มงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตรจะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจงานอย่างหนึ่ง พนักงานต้องการโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขาแยกตัว

(ขนิษฐา ด่านธีรวนิชย์, 2541, หน้า 21 - 22) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานนั้น สามารถแยกได้เป็นปัจจัยเกี่ยวกับมนุษย์และปัจจัยสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากร ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและปัจจัยความสามารถ ปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นตัวกำหนดระดับความพอใจในงานโดยตรง แต่จะเป็นตัวตัดสินว่า ส่วนประกอบส่วนใดของงานน่าพอใจ หรือไม่น่าพอใจเท่านั้น

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในองค์การ แยกออกเป็นปัจจัยงานกับสภาพแวดล้อมและปัจจัยองค์การกับสภาพแวดล้อม

- ปัจจัยงานกับสภาพแวดล้อมที่สำคัญ ได้แก่ ความชัดแจ้ง และหรือไม่ชัดแจ้งกับบทบาท ความชัดแจ้งของบทบาทเป็นตัวแปรที่สำคัญไม่น้อย คนทำงานจะพอใจมากกว่า หากได้รับแจ้งอย่างชัดเจนถึงบทบาทของตนต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความชัดแจ้งนี้หมายความรวมถึงการให้ข้อมูลแก่คนทำงานเกี่ยวกับว่า เขาจะต้องทำอะไรทำอย่างไร และจะได้รับผลตอบแทนเป็นสิ่งใดจากผลสำเร็จของงาน

ลักษณะงาน งานที่ท้าทายความสามารถมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานมากกว่า หรืองานที่ได้ใช้ความชำนาญเฉพาะตัว เพื่อทำงานให้สำเร็จจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในงานตรงข้ามกับลักษณะงานที่น่าเบื่อหน่าย ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูง และอาจแสดงผลในรูปของการขาดงาน หรือลาออกจากงานได้

อัตราค่าจ้าง นักวิชาการด้านพฤติกรรมองค์การให้ความสำคัญในเรื่องอัตราค่าจ้างมากขึ้น โดยให้ความเห็นว่า อัตราค่าจ้างมีความหมายต่อความเท่าเทียมกันในสังคมคนทำงาน

- ปัจจัยองค์การกับสภาพแวดล้อมที่สำคัญ ได้แก่ โครงสร้างขององค์การ ความสำคัญของโครงสร้างขององค์การต่อความพึงพอใจในงาน สรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

- ความพึงพอใจในงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อคนทำงานอยู่ในระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น

- คนทำงานในตำแหน่งงานหลักมักจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนทำงานในลักษณะงานช่วยอำนวยการ ลักษณะการควบคุมงานหรือการควบคุมบังคับบัญชาพฤติกรรมในการควบคุมของ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนทำงาน เช่นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างอาทรห่วงใย มักสร้างความพึงพอใจในงานในหมู่คนทำงานเสมอ

บุคคลมีความปรารถนาในสิ่งตอบแทนต่างกัน โดยเฉพาะความอิสระในการทำงานบุคคลบางคนจุดสนใจของการทำงานอยู่ที่ความต้องการมีศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิ เพราะฉะนั้น คนพวกนี้จะต้องการความอิสระและความเป็นตัวของตัวเองมาก คนอื่นอาจไม่มีความต้องการอันนี้

ปัญหาและการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

(อเนก สุวรรณบัณฑิตและคณะ, 2548, หน้า 284-287) กล่าวถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการบริการไว้ว่า ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่มีตัวสินค้าที่ไม่อาจจับต้องได้ ไม่อาจยึดครอบครองได้ ผู้รับบริการไม่สามารถประเมินผลการซื้อบริการเป็นกำไรหรือขาดทุนได้ หากแต่สามารถประเมินได้เพียงพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าอื่นๆซึ่งมีผลิตภัณฑ์จับต้องได้เป็นสิ่งที่เป็นรูปธรรมชัดเจนดังนั้นการบริการการท่องเที่ยวจึงเป็นอุตสาหกรรมที่ค้าขายอยู่บนความเป็นสุนทรียภาพของชีวิตของบุคคล ดังนั้นผู้ประกอบธุรกิจบริการจะต้องจัดให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากการบริหารการบริการที่เหมาะสม ดังนั้นปัญหาในธุรกิจบริการที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือปัญหาที่เกิดจากการบริหารบริการขององค์การนั้น ทั้งในด้านความขัดแย้งภายในองค์การ การจัดการทรัพยากรบุคคลและการบริหารจัดการ ซึ่งสามารถแยกย่อยได้เป็น

1. ความขัดแย้งในองค์การ หมายถึงการขาดซึ่งเอกภาพของผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการเนื่องจากมีข้อมูล ความคิดเห็นทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมในการปฏิบัติงาน เป้าหมายในการการทำงานที่แตกต่างกัน ก่อให้เกิดปัญหาในการบังคับบัญชาขึ้น แบ่งเป็น 2 ระดับตามผู้เกี่ยวข้องได้แก่

- ระดับพนักงาน ในประเทศไทย ผู้ประกอบการธุรกิจบริการการท่องเที่ยวนั้นยังมีการบริหารจัดการแบบระบบอุปถัมภ์ ซึ่งมีการคัดเลือก บรรจุเครือญาติ คนรู้จักคุ้นเคยเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆหากเป็นการใช้ระบบอุปถัมภ์ที่ดี มีความยุติธรรม ก็จะก่อให้เกิดความสนิทสนมกลมเกลียวของพนักงาน ดังนั้นในหลายองค์การสามารถที่จะดำเนินการไปได้อย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี แต่จำนวนไม่น้อยที่ระบบอุปถัมภ์เป็นไปอย่างไม่ยุติธรรม บุคคลที่เข้ามาด้วยระบบอุปถัมภ์เหล่านี้กลับปฏิบัติงานและปฏิบัติตัวได้ไม่ดีนัก อีกทั้งมีการใช้สิทธิพิเศษต่างๆเกินตำแหน่งหน้าที่ มีการเอาเปรียบต่อองค์การ และด้วยความสัมพันธ์กับผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ ทำให้เกิดความลำบากใจในการใช้มาตรการต่างๆจัดการกับบุคคลเหล่านี้ ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งกับพนักงานอื่นๆที่เข้ามาด้วยระบบปกติ ทั้งเรื่องการใช้เส้นสาย ระบบอาวุโส ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลประโยชน์และสวัสดิการ ซึ่งส่งผลให้พนักงานที่ไม่ได้มีความสัมพันธ์เชิงเครือญาติเกิดความน้อยเนื้อต่ำใจ ท้อแท้ในการทำงาน ขาดความมุ่งมั่นในการทำงานและส่งผลต่อความ

จงรักภักดีในองค์การ ทั้งหมดนี้จะส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการ สุดท้ายพนักงานที่ไม่อาจทนกับระบบอุปถัมภ์ที่ขาดความยุติธรรมอาจส่งผลถึงการลาออกจากองค์การนั้นๆไปในที่สุด ทำให้องค์การสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไป ความสามารถในการให้บริการและการแข่งขันกับคู่แข่งก็จะลดลงไปด้วย

- ระดับผู้ประกอบการและผู้บริหาร ธุรกิจบริการนั้นส่วนใหญ่อยู่ในรูปของห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัดและบริษัทมหาชน ซึ่งจะมีผู้ประกอบการและผู้บริหารหลายคนประกอบกันเป็นคณะกรรมการบริหารร่วมกันวางนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินกิจการ แต่ในขณะเดียวกันก็อาจเกิดความขัดแย้งในด้านความคิดเห็นของกรรมการบริหารที่ไม่ตรงกันและไม่อาจหาข้อสรุปเพื่อนำไปปฏิบัติได้ เกิดเป็นความขัดแย้งในระดับสูง อันส่งผลต่อการบริหารจัดการขององค์การ เกิดการบ่งฝักแบ่งฝ่ายของพนักงาน หรือเกิดคำสั่งซ้ำซ้อนหรือคำสั่งขัดแย้งกันขึ้น ทำให้พนักงานเกิดความสับสันในการนำไปปฏิบัติ สุดท้ายทำให้พนักงานเกิดการเสียขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งทำให้ความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งลดลง ระบบการบริการไม่สามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ทัน

2. การจัดการทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินกิจการบริการต่อไปเพราะเป็นผู้ให้บริการที่มีการติดต่อกับนักท่องเที่ยวโดยตรง ดังนั้นผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้การปฏิบัติงานบริการของพนักงานนั้นมีคุณภาพอยู่เสมอ โดยดำเนินการผ่านการสรรหาและคัดเลือก พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน และให้ผลตอบแทนการทำงานที่เพียงพอเพื่อรักษาพนักงานให้ทำงานกับบริษัทไปอย่างยาวนาน แม้ดูเหมือนจะเป็นเรื่องธรรมดาแต่แท้จริงกลับเป็นปัญหาที่สำคัญในหลายบริษัท เมื่อเกิดปัญหาขึ้นแล้วการแก้ไขเพียงช่วยลดปัญหาได้ระดับหนึ่ง วิธีการที่ดีที่สุดก็คือการป้องกันปัญหาดังกล่าวตั้งแต่ต้น ดังนั้นขั้นตอนที่สำคัญที่ผู้บริหารธุรกิจบริการจะต้องคำนึงถึง จึงได้แก่

- การเสาะแสวงหาบุคลากร เป็นการรับสมัครบุคลากร และคัดเลือกบุคคลโดยต้องมุ่งหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงาน รวมถึงมีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดีและคงวัฒนธรรมไทยอันดีไว้ หากแต่เข้าใจในวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติ เพื่อการปฏิบัติตัวต่อนักท่องเที่ยวจะได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด อันส่งผลต่อภาพลักษณ์การให้บริการ จุดสำคัญคือการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหล่านี้จากหลายๆแหล่ง เพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบและสร้างตัวเลือกแก่ผู้ประกอบการ

- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นระบบการให้ขวัญและกำลังใจแก่พนักงานหากระบบการเลื่อนระดับเป็นไปอย่างยุติธรรมจะส่งผลให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

โดยแนวทางการเลื่อนระดับนั้นจะต้องมุ่งเน้นที่บุคลากรภายในเสียก่อนที่จะมองหาบุคลากรมาทำงานในตำแหน่งสูงจากภายนอก โดยสำหรับบุคลากรภายในจะต้องเป็นไปตามความรู้ ความชำนาญ บุคลิกภาพ วิสัยทัศน์เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน

- การแย่งชิงบุคลากรจากคู่แข่ง เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถนั้นมีจำนวนไม่มากนัก ส่งผลให้ธุรกิจบริการแต่ละแห่งมุ่งหาบุคคลอันเป็นเลิศเข้าทำงานกับตน โดยนำเสนอผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่า จึงมีการเข้า-ออกของบุคลากรสูง โดยไม่ได้คิดที่จะสร้างคนของตนเองขึ้นมาเอง ทำให้ระยะเวลาการทำงานเฉลี่ยของพนักงานไม่นานนัก และเมื่อมีการลาออกไปจะทำให้ข้อมูลบางประการอันเป็นความลับของธุรกิจบริการนั้นๆหลุดเข้าไปสู่มือของบริษัทคู่แข่งได้ ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อความสามารถในการแข่งขันในอนาคตได้

3. การบริหารจัดการ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารธุรกิจบริการในการควบคุมดูแลธุรกิจให้ทันต่อการบริการนักท่องเที่ยวและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการ โดยเป็นการดูแลในแง่ระบบและทรัพยากรเพื่อการให้บริการ อันได้แก่

- ระบบการประสานงาน การประสานงานที่ไม่ดีระหว่างหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในการอำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวต้องเสียเวลามากขึ้นในการติดจ่อกับบริษัท ส่งผลต่อความประทับใจเบื้องต้นต่อบริษัทได้ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความสำคัญของนักท่องเที่ยวเป็นหลักเสมอ

- การจัดการทรัพยากร หากวัสดุอุปกรณ์ไม่พร้อมให้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวเพื่อใช้ในการให้บริการ อาคารสถานที่ รวมถึงเรื่องยวดยานพาหนะในการเดินทางที่ไม่เพียงพอ ดังนั้นธุรกิจบริการท่องเที่ยวจะต้องสรรหาสิ่งเหล่านี้ให้มีความพร้อม มีความหลากหลาย เพียงพอ เพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้สึกถึงตัวเลือก และมีความพึงพอใจในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้

(ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2543, หน้า15-21) กล่าวถึง ตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ว่า จำนวนพนักงานในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขนาด มาตรฐาน การดำเนินกิจการห้องอาหารของโรงแรมนั้นๆ การจัดตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานจึงมีความสำคัญในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ หน้าที่และความรับผิดชอบพนักงานในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มของแต่ละโรงแรมอาจแตกต่างกันออกไปบ้าง แต่หน้าที่และความรับผิดชอบหลักโดยทั่วไปมีดังนี้

ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Manager)

เนื่องจากฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นฝ่ายที่ใหญ่ที่สุดของโรงแรม มีพนักงานจำนวนมาก ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานโรงแรมมานาน โดยผ่านงานในฝ่ายนี้ตั้งแต่ระดับต่ำสุดมาแล้ว จึงมีความรู้ความเข้าใจ สามารถมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถและเข้าใจความรู้สึกของพนักงานทุกคนได้ดี มิฉะนั้นจะมีผลกระทบต่องานบริการได้ ซึ่งผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มจะต้องติดต่อกับลูกค้าตลอดเวลาจึงควรเป็นผู้มีจิตใจและเต็มใจให้การบริการ (Service mind) ด้วยบุคลิกภาพดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. การวางแผน (Planning) ศึกษาแนวโน้มความนิยมของตลาดและความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วง วางแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติงาน โดยอาศัยข้อมูลในอดีตและปัจจุบันในการพิจารณา ตลอดจนการคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การวางแผนกับแผนกครัวในการเตรียม คิดค้นอาหารแปลกใหม่ เพื่อใช้บริการในแต่ละห้องอาหารและช่วงโอกาสพิเศษต่างๆ

2. การจัดสายงาน (Organizing) เป็นการจัดสรรงานทั้งหมดให้กับแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกจัดซื้อ ทำหน้าที่จัดซื้อวัตถุดิบเพื่อผลิตอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ โดยประสานงานกับแผนกครัวด้วย ตลอดจนการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ ของโรงแรม เช่น แผนกแม่บ้าน แผนกต้อนรับ แผนกช่างเพื่องานจัดเลี้ยง และแผนกบุคคลในการรับบุคคลเข้าทำงาน

3. การอำนวยการ (Directing) การดูแลการดำเนินงานของทุกฝ่ายให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ การให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงานที่มีปัญหา การฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ ทำงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และสามารถคงมาตรฐานการดำเนินงานให้อยู่ในระดับที่น่าประทับใจอยู่เสมอ การว่าจ้าง การเลิกจ้างพนักงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ

4. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การควบคุมและการตอดตามผลงานที่ปฏิบัติไปแล้วและประเมินว่าบรรลุเป้าหมายและนโยบายหรือไม่ เช่น การตรวจสอบปริมาณของอาหารให้สมดุลกับราคาขายที่ตั้งไว้ การจัดสวัสดิการและวันหยุดพนักงาน การแบ่งหน้าที่ตารางการทำงาน (เพราะงานบริการอาหารและเครื่องดื่มมีตลอด 24 ชั่วโมง) การจัดประชุมร่วมกับผู้จัดการห้องอาหารต่างๆ เพื่อทราบถึงปัญหาและสร้างสัมพันธ์ที่ดี การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและหาทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

สรุปแล้ว ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มมีหน้าที่ควบคุมดูแล รับผิดชอบห้องอาหารทุกห้องในโรงแรม การบริการและการจัดการทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มตลอดจนการวางแผนงานและมาตรฐานในการให้บริการเพื่อให้ห้องอาหารสามารถทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายที่มีผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมได้วางนโยบายไว้

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Assistant Food and Beverage Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบ คือ รับผิดชอบงานที่ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มมอบหมายให้ หรือทำหน้าที่เมื่อผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มไม่อยู่

พนักงานในฝ่ายบริการอาหาร (Food Service Area Staff) ได้แก่

1. ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager) มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารทั้งหมด ภายในห้องอาหารต่างๆ ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น Specialty Restaurant, Coffee Shop กำหนดมาตรฐานการให้บริการ ควบคุมการให้บริการของพนักงาน จัดระบบงาน จัดตารางการทำงาน วันหยุด ฝึกอบรมพนักงาน พิจารณารับพนักงานเข้าทำงานร่วมกับฝ่ายบุคคล การตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นเฉพาะห้องอาหาร นั้นๆ ดำเนินงานตามนโยบายที่ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มกำหนด

2. ผู้ช่วยผู้จัดการห้องอาหาร (Maitre d'Hotel) รับผิดชอบงานตามที่ผู้จัดการห้องอาหารมอบหมายให้หรือทำหน้าที่แทนเมื่อผู้จัดการไม่อยู่ ดูแลงานบริการให้ดีที่สุด นำปัญหาต่างๆ จากหัวหน้าพนักงานบริการเสนอและปรึกษาผู้จัดการ ในหลายๆโรงแรม Maitre d'Hotel คือผู้จัดการห้องอาหารรับผิดชอบห้องอาหารทั้งหมด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ต้อนรับแขกที่มาใช้บริการในห้องอาหารนั้นด้วย มีความสามารถพูดได้หลายภาษา สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและจัดระเบียบงานได้ดี

3. พนักงานต้อนรับ (Host, Hostess) ทำหน้าที่ต้อนรับให้ความช่วยเหลือพาแขกเข้านั่งโต๊ะอาหาร โดยพยายามกระจายแขกให้นั่งทั่วห้อง ไม่นั่งอยู่มุมใดมุมหนึ่งมากเกินไป การรับจองโต๊ะอาหารของแขกในแต่ละวัน ตลอดจนบันทึกความต้องการของแขกและรายละเอียดต่างๆ ให้ถูกต้อง อาจมีการตอบคำถามหรือให้บริการอื่นๆ ขอบคุณแขกเมื่อกลับ ทำหน้าที่ด้วยมนุษยสัมพันธ์ มารยาท และอัธยาศัยไมตรีอันดี

4. หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter / Captain/ Supervisor) มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อบของห้องอาหารให้พร้อมก่อนการบริการตั้งแต่ความสะอาด เครื่องทำความเย็น การถ่ายเทอากาศ การจัดโต๊ะ เครื่องมือเครื่องใช้ ดูแลพนักงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบในด้านการแต่งกาย ซักซ้อมความเข้าใจในการทำงาน ทบทวนเกี่ยวกับรายการอาหาร ทั้งรายการอาหารแบบเลือกสั่ง

และรายการอาหารชุด ราคาอาหาร เวลาที่ลูกค้าต้องรอขณะปรุงอาหาร นอกจากนี้หัวหน้าพนักงานบริการจะทำหน้าที่ส่งเสริมการขายด้วยการเสนอแนะรายการอาหาร แนะนำอาหารพิเศษ เครื่องดื่มประเภทต่างๆ เช่น เหล้าก่อนอาหาร เครื่องดื่มผสม ควบคุมคุณภาพของอาหารและบริการ เขียนใบเสร็จ บางครั้งต้องต้อนรับแขกสำคัญ สามารถจำแขกและเรียกชื่อได้ รับคำสั่งจากแขก ตลอดจนแก้ไขสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างลูกค้าและพนักงาน การส่งแขก และรายงานความเคลื่อนไหวในแต่ละวัน และปฏิบัติงานในกรณีที่ผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการห้องอาหารไม่อยู่

5. พนักงานบริการ หรือบริกร (Waiter / Waitress) มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการเสิร์ฟอาหารในเขตที่ตนประจำอยู่ (station) และ 1 เขตมีประมาณ 4-8 โต๊ะ 2-8 คน พนักงานบริการควรมีความรู้เกี่ยวกับอาหาร วัตถุดิบ การปรุง ระยะเวลา การปรุงเครื่องดื่ม และการเสิร์ฟอย่างถูกต้อง มีหน้าที่โดยรวมตั้งแต่ การจัดโต๊ะก่อนเปิดห้องอาหาร จัดอุปกรณ์การรับประทานอาหารเป็นชุด (Cover) ตามที่นั่งของแขกรับคำสั่งจากแขก รับอาหารจากครัว และเครื่องดื่มจากบาร์มาเสิร์ฟ (โดย Bus Boys นำมาส่งให้) สามารถเสิร์ฟได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานรูปแบบของการบริการ (แบบอังกฤษ ฝรั่งเศส รัสเซีย อเมริกัน) และประเภทของห้องอาหาร การเก็บและทำความสะอาดโต๊ะระหว่าง และหลังการรับประทานอาหาร การวางบิล รู้จักการป้องกันอุบัติเหตุต่างๆที่เกิดขึ้นระหวางการให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พนักงานเปรียบเสมือนตัวแทนขายของห้องอาหาร มีหน้าที่สร้างความประทับใจโดยตรงแก่แขก แต่งกายสะอาด บุคลิกภาพดี ตอบปัญหาและให้บริการได้อย่างนุ่มนวล

6. ผู้ช่วยพนักงานให้บริการ (Bus Boys, Girls/ Commis) มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดในเขตที่ตนประจำอยู่ ทำความสะอาดขวดซอส เติมเกลือ พริกไทย จัดเครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหาร รับคำสั่งจากหัวหน้าพนักงานบริการ และพนักงานบริการ เอาอาหารจากครัวมาให้พนักงานบริการ เก็บจานไปให้พนักงานล้างจาน แต่ไม่ต้องเสิร์ฟอาหาร นอกจากห้องอาหารจะมีงานยุ่งมาก อาจช่วยรินน้ำเย็น เสิร์ฟขนมปัง ชา กาแฟ เก็บอุปกรณ์ที่เกินจำนวนแขกออก เก็บและทำความสะอาดโต๊ะ จัดอุปกรณ์การทานอาหารชุดใหม่

7. พนักงานทำความสะอาดภาชนะ (Steward) มีหน้าที่ทำความสะอาดเครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหาร เช่น ส้อม มีด จาน ถ้วยชา กาแฟ ฯลฯ

นอกจากนี้อาจมีพนักงานอื่นที่อาจพบและไม่ได้พบในห้องอาหารเช่น พนักงานตัด หั่นแล่อาหารชิ้นใหญ่ๆ (Carver) ที่อยู่บนรถเข็น (Trolley) เพื่อเสิร์ฟในปริมาณที่เหมาะสม เท่ากัน และตกแต่งด้วยเครื่องปรุงรสต่างๆ พนักงานจัดเตรียมอาหารที่ปรุงเสร็จแล้วมารอให้บริการ

พนักงานในฝ่ายบริการเครื่องดื่ม (Beverage Service Area Staff)

1. ผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม (Beverage Manager / Head Bartender) ควบคุมดูแล รับผิดชอบในแผนกหรือในบาร์ จัดตารางเวลาการทำงานและวันหยุดของพนักงาน มีความรู้เรื่องเครื่องดื่มทุกชนิดและการดำเนินงานในบาร์เป็นอย่างดี

2. พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartenders) มีหน้าที่ผสมเครื่องดื่มตามคำสั่งของแขก ให้บริการเครื่องดื่มแก่ลูกค้าที่เคาน์เตอร์บาร์ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มทุกชนิด และมีความสามารถในการผสมเครื่องดื่มเป็นอย่างดี มีหน้าที่เตรียมของใช้ทุกอย่างในการผสมเครื่องดื่ม เก็บรักษาเครื่องดื่ม รักษาความสะอาดของบาร์ แก้ว เครื่องมือเครื่องใช้

3. พนักงานผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องดื่ม (Wine Butler / Wine Waiter / Sommelier) ทำหน้าที่เสนอแนะและบริการเครื่องดื่มได้ทุกชนิดโดยเฉพาะเหล้าองุ่น (Wine) มีความรู้เรื่องเหล้าองุ่นเป็นอย่างดี เสนอแนะได้ว่าเหล้าองุ่นชนิดใดเหมาะแก่อาหารประเภทใด บริการขายและเสิร์ฟเหล้าองุ่นตามคำสั่ง ดูแลการเก็บรักษาเหล้าองุ่นให้ถูกต้อง

4. พนักงานเสิร์ฟเครื่องดื่ม (Bar Boys / Girls) ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยพนักงานผสมเครื่องดื่ม เตรียมของใช้ที่จำเป็นในบาร์ บางครั้งอาจจะผสมและเสิร์ฟเครื่องดื่มเมื่อมีลูกค้ารอรับบริการเป็นจำนวนมาก

พนักงานแผนกจัดเลี้ยง (Banquet Department Staff) ได้แก่

1. ผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง (Banquet Manager) ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการบรากรอาหารและเครื่องดื่มในงานเลี้ยงที่จัดขึ้นทั้งในและนอกโรงแรม ติดต่อการรับจอง และรายละเอียดต่างๆ ของงานตามความต้องการของลูกค้า ประสานงานกับหัวหน้าพ่อครัว ผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม และแผนกอื่นๆ ในฝ่ายบริการ อาหารและเครื่องดื่ม วางแผนในการเตรียมการบริการงานเลี้ยงทั้งหมดกับแผนกแม่บ้าน แผนกช่าง แบ่งงานและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝึกอบรม แก้ไขปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ ดูแลความสะอาด และการปฏิบัติตามนโยบายต่างๆ ตลอดจนส่งเสริมการขาย

2. หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter) ทำหน้าที่เช่นเดียวกับพนักงานของห้องอาหาร

3. พนักงานบริการ (Waiter / Waitress) ทำหน้าที่เช่นเดียวกับพนักงานของห้องอาหาร

4. ผู้ช่วยพนักงานบริการ (Commis) ทำหน้าที่เช่นเดียวกับพนักงานของห้องอาหาร

ถ้าโรงแรมขนาดเล็ก มีห้องอาหารเพียง 1-2 ห้อง ก็อาจจะไม่มีแผนกจัดเลี้ยง และตำแหน่งเหล่านี้ แต่จะมอบหมายให้ผู้จัดการห้องอาหารดูแลการจัดเลี้ยงเป็นครั้งๆ ไป โดยอาศัยพนักงานจากห้องอาหารต่างๆมาปฏิบัติงาน หรือจ้างพนักงานชั่วคราวรายวัน

พนักงานในแผนกอื่นๆ ได้แก่ Coffee Shop, Cocktail Lounge, Room Service ห้องอาหารประจำชาติต่างๆ Night Club ก็จะมีผู้จัดการ หัวหน้าพนักงานบริการ พนักงานบริการ ดูแลรับผิดชอบตามสายงานการบังคับบัญชา และหน้าที่ของตน และทุกแผนกหรือห้องอาหารแล้วก็มักจะมีพนักงานเก็บเงิน (Cashier) ประจำห้องอาหารนั้นๆด้วย

คุณสมบัติของพนักงานบริการ

พนักงานบริการเป็นบุคคลสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเป็นคนแรก ตั้งแต่การต้อนรับ การแนะนำให้ความช่วยเหลือ การบริการอาหารด้วยความสุภาพและเอาใจใส่ ปฏิบัติงานด้วยความชำนาญและมีประสิทธิภาพ พนักงานบริการจึงควรมีคุณสมบัติจำเป็นดังต่อไปนี้

บุคลิกภาพดี หมายถึง

- บุคลิกภาพภายนอก สุขภาพอนามัยดี ดูแลรักษาความสะอาดของร่างกาย สวมเครื่องแบบให้ถูกต้องเรียบร้อยขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่ใช้น้ำหอมที่กลิ่นรุนแรง หรือเครื่องประดับหรูหราเกินไป กิริยาท่าทางดีละมุนละไม สายตาดี การได้ยินชัดเจน การพูดดี สำเนียงดี ท่าทางสง่าสดชื่น ไม่หงุดหงิด มีความมั่นใจในการีเดิน การทำงาน เคลื่อนไหวด้วยความกระฉับกระเฉง เก็บความรู้สึกได้ดี มีความเป็นมิตรต่อบุคคลทั่วไป

- บุคลิกภาพภายใน ฉลาด มีไหวพริบ ช่างสังเกต จดจำมีความสำรวม นอบน้อม มีความรับผิดชอบ สนใจรักวิชาชีพงานโรงแรมที่ทำอยู่ มั่นใจตนเอง รู้จักกาลเทศะ ปรับปรุงตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและบุคคลต่างๆได้ดี รู้จักสถานะของตน ไม่สุรุ่ยสุร่าย มีความเข้มแข็ง อดทนต่อเหตุการณ์ต่างๆและบุคคล โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงาน แขก ผู้บังคับบัญชา พร้อมทั้งระลึกอยู่เสมอว่าแขกเป็นผู้ถูกเสมอ มีความคิดริเริ่ม ความร่วมมือ ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ตนเองและบุคคลอื่น รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง ไม่โกรธง่าย ไม่มีความรู้สึกไวเกินไป ปรับตัวให้เข้ากับสังคม ไม่ดื้อรั้น อวดดี เห็นอกเห็นใจ ช่วยเหลือผู้อื่น รู้จักการทำงานเป็นทีม และมีทัศนคติที่ดีในงานบริการ

จรรยา มารยาท และความประพฤติดี หมายถึง

มารยาทที่ดี ในด้าน

- การพูด ไม่พูดเสียงดังเกินควร พูดไม่สุภาพ ไม่โต้เถียง ควรพูดเท่าที่จำเป็นไม่พูดเรื่องส่วนตัว พูดด้วยท่าทางสำรวม ใช้ภาษาพูดที่ดี ชัดเจน ในการถาม และทบทวนคำสั่ง ไม่พูดสนิทสนมกับแขก

- การยืน เดิน ไม่ยืนพิงโต๊ะ กำแพง เก้าอี้ ขวางทาง บังหน้า หรือชนแขก ไม่เดินนำหน้าแขก พยายามเดินค่อนไปข้างหลัง หลีกทางให้แขกเดินไปก่อน

- การเสิร์ฟ และการถอนอาหาร การส่งของกสรทอนเงิน จะใส่ถาด ไม่ถือหรือส่งให้ด้วยมือเฉยๆ

- การขอบคุณ แสดงความรู้สึกขอบคุณเมื่อได้รับเงินทอนหรือทิป

มารยาทที่ไม่ดี เป็นข้อห้ามหรือสิ่งที่ไม่พึงปฏิบัติขณะปฏิบัติหน้าที่ได้แก่ การไอ การจามรดแขก ชี้มือไปที่แขก อม เคี้ยวอาหาร สูบบุหรี่ต่อหน้าแขก เอามือล้วงกระเป๋าเสื้อ กางเกง ดีดนิ้วมือ กัดเล็บ ล้วงแคะ แกะ เกา ส่วนต่างๆของร่างกาย เสยผม ลูบหน้าลูบตา เดินแก่วงแขน เอามือไขว้หลัง จับกลุ่มคุย หยอกล้อกัน ฟังการสนทนาของแขก นินทาแขก ผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา หยิบฉวยของแขกไปไม่ว่าแขกจะต้องการหรือไม่ ยกเว้นเมื่อได้รับอนุญาต

ความประพฤติเรียบร้อย มีระเบียบวินัย ไม่มีเรื่องเสียหายหรือถูกผู้อื่นกล่าวหาร้องเรียน เคารพต่อกฎข้อบังคับต่างๆที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

ความรู้ในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานบริการควรมีความรอบรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มทุกชนิดที่มีขายในสถานบริการของตน เพื่อให้คำแนะนำ เสนอแนะแขกให้ถูกต้อง นอกจากนี้ควรรู้เกี่ยวกับวัตถุดิบ เครื่องปรุง การปรุง เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหาร ประเภท รูปแบบวิธีการบริการ

ความรู้ความสามารถในการขายและความรู้ทั่วไป พนักงานบริการควรมีความสามารถในการขายด้วย หมายถึง การแนะนำ เสนอแนะอาหารและเครื่องดื่มประเภทต่างๆที่มีบริการในห้องอาหาร ไม่แสดงอาการบังคับ ให้บริการด้วยความประทับใจ สามารถเรียกชื่อแขกและจดจำความต้องการของแขกได้ แขกจะประทับใจรู้สึกว่าตนมีความสำคัญ และกลับมาใช้บริการอีก พนักงานที่ดีจึงเปรียบเสมือนตัวแทนการขายของห้องอาหารด้วย นอกจากนี้พนักงานบริการควรมีความรู้รอบตัวที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ด้วย เช่นประวัติความเป็นมาของโรงแรม ห้องอาหาร การบริการอื่นๆภายในโรงแรม แผนกต่างๆ เส้นทางการจราจร สถานที่จอดรถ สถานที่ซื้อของ สถานที่ท่องเที่ยวและบันเทิงต่างๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(ธวัชชัย จุงสุพงษ์, 2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมชั้นหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร คือ โรงแรมโฟร์ซีซั่น โรงแรมเพนนินซูล่า และโรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมทั้ง 3 แห่ง จำนวน 325 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประมาณ

ค่าสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นคู่ของเชฟเฟ่ ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมชั้นหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้ง 3 แห่ง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่สูงเป็นอันดับแรก คือ ความมั่นคงในงานและอันดับสุดท้ายคือความก้าวหน้า และเปรียบทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมชั้นหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

(สาโรช บุญบุตร, 2535) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักประชาสัมพันธ์จังหวัด กรมประชาสัมพันธ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประชากรในการศึกษา ประกอบด้วย ประชาสัมพันธ์จังหวัด นักประชาสัมพันธ์ เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่ธุรการ และเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด จำนวน 215 คน มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับสูง ในด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ความรู้สึกในการรับผิดชอบ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในรายได้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

(ไพศาล ริ้วธงชัย, 2538) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกรวม 10 ด้าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก 7 แห่ง จำนวน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณ ใช้การทดสอบค่าเอฟ และการทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ รายได้

ในด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก 4 ฝ่าย พบว่า ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ ฝ่ายแม่บ้านมีความแตกต่างกับฝ่ายต้อนรับ และฝ่ายต้อนรับมีความแตกต่างกับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมที่ดำเนินงาน

มาแล้วมากกว่า 1 ปีและน้อยกว่า 1 ปี พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งและด้านความพึงพอใจในรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

(ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ, 2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของพนักงาน ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย ร้อยละ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์การเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ การหาความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นพนักงานประจำ และมีอายุในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ การไม่ขาดงานหรือ การไม่มาทำงานสาย การไม่ทำงานเชื่องช้า ความผูกพันในงาน และความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานอยู่ในระดับมาก

(สุพร เจดีย์, 2548) ได้ศึกษาถึงเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัท จำนวน 301 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ค่าที และค่าเอฟ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมและรายได้ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า เพศ สถานภาพสมรส โดยภาพรวมและรายด้าน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบตามอายุ อายุการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านค่าตอบแทน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเปรียบเทียบตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามรายได้ต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาตามหน่วยงาน พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน พนักงานมี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

(ปิยะ นิยมวงศ์, 2542) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือปัจจัยใดที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อภาวะความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ จำนวน 352 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพภูมิหลังของพนักงานได้แก่ อายุงาน และตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ ส่วนสภาพภูมิหลังอื่นๆ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ การมีบุตรและเงินเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

จากผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพนักงานในโรงแรมและตัวโรงแรมเอง เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในชีวิต และยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลนั้น เช่น ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีการทำงานที่มี

ประสิทธิภาพสูง มีคุณภาพ มีอัตราการขาดงาน ลางาน และมีแนวโน้มของการลาออกน้อยกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำบุคคลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยต่างกันตามความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่นเรื่อง เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ตลอดจนความแตกต่างของสิ่งแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่ ลักษณะงาน โครงสร้างงาน รายได้ สวัสดิการ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกเวลาทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยดำเนินขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 8 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 8 แห่งจำนวนประชากรโดยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามหลักการ การแปรผันร่วมระหว่างขนาดของกลุ่มกับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นตามสูตรการสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane คือ

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตัวอย่าง

Z แทน ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น

E แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

- เพศ
- อายุ
- ระยะเวลาการทำงาน
- ระดับการศึกษาสูงสุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นข้อคำถามวัดระดับความพึงพอใจ 5 ตัวเลือก คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งมีจำนวนคำถามทั้งหมด 21 ข้อ ประกอบด้วย

- ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน จำนวน 4 ข้อ
- ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน จำนวน 5 ข้อ
- ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ จำนวน 4 ข้อ
- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา จำนวน 4 ข้อ
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน เป็นการกำหนดระดับคะแนนเพื่อให้ผู้ตอบนำไปใช้ประเมินข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตนอยู่ในระดับใด โดยแบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ ให้แต่ละช่วงมีความห่างเท่าๆ กันคือ

ระดับเกณฑ์ความพึงพอใจ โดยบุญชม ศรีสะอาด (2542) แบ่งได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ระดับค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มาก
ระดับค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	ปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	น้อย
ระดับค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุง ก่อนนำไปใช้จริง

2. การหาค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบนำร่อง (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้ววิเคราะห์หาค่า Cronbach's Alpha ได้เท่ากับ 0.90 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 ชุด โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามกับพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 8 แห่ง เป็นผู้อ่านและตอบแบบสอบถามเอง โดยผู้ทำวิจัยจะอยู่รอรับแบบสอบถามกลับคืนโดยทันที กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยไม่เข้าใจผู้วิจัยจะคอยชี้แจงและอธิบายข้อสงสัยให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

2. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองภายใน 60 วัน ได้แบบสอบถามกลับคืนทั้งสิ้น 400 ชุด

3. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามตามที่ได้รับกลับคืนมา แล้วประมวลผลข้อมูลดังกล่าวด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลครบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาแปรเป็นสัญลักษณ์ตัวเลขแทนค่าตัวแปรต่าง ๆ ทำการลงรหัส และนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

2. ข้อมูลด้านต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานของพนักงานคิดเป็นร้อยละ ความถี่

3. ข้อมูลในด้านความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ซึ่งผู้ตอบจะแสดงทัศนะ 5 ระดับ

4. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้ t -test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรตามทั้ง 5 เพื่อดูว่าตัวแปรใดส่งผลต่อตัวแปรอื่นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

- วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)

- การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.)

วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครโดยหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน โดยกำหนดในการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วงได้ดังนี้

$$\text{ช่วงชั้นคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

จะได้เกณฑ์การวัดระดับคะแนนที่แบ่งเป็น 5 ช่วง ได้ดังนี้

	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ระดับค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มาก
ระดับค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	ปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	น้อย
ระดับค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

- สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถามในแต่ละข้อโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (- Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

- สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ค่า t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

การทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติ ANOVA ในการทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีตูกี้ (Tukey HSD Method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	170	42.5
หญิง	230	57.5
รวม	400	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	49	12.3
21-30 ปี	169	42.3
31-40 ปี	100	25.0
41- 50 ปี	41	10.3
51 ปีขึ้นไป	41	10.3
รวม	400	100.0
ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	151	37.8
3-4 ปี	197	49.3
5 ปีขึ้นไป	52	13.0
รวม	400	100.0
การศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น-ปลายหรือเทียบเท่า	48	12.0
ปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า	109	27.3
ปริญญาตรี	200	50.0
สูงกว่าปริญญาตรี	43	10.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มเป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

อายุ พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 100 คน คิด

เป็นร้อยละ 25.0 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ส่วนกลุ่มอายุ41-50 ปี และกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ส่วนกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

การศึกษา พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาได้แก่ ระดับปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ส่วนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น-ปลายหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 48 และ 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และ 10.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับเกณฑ์ความพึงพอใจ โดยบุญชม ศรีสะอาด (2542) แบ่งได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มาก
ระดับค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	ปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	น้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 น้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\overline{X}$	S.D.	
ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน โดยรวม	**3.66**	**0.42**	**มาก**
1. ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.62	0.68	มาก
2. ท่านมีโอกาสได้ศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากงานที่ปฏิบัติอยู่	3.68	0.66	มาก
3. ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากการปฏิบัติงานและการอบรมงานอย่างต่อเนื่อง	3.62	0.59	มาก
4. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านมีความสุขและสนุกในการปฏิบัติงาน	3.76	0.67	มาก
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยรวม	**3.55**	**0.46**	**มาก**
5. หัวหน้างานของท่านให้การสนับสนุนและให้โอกาสท่านพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา	3.53	0.71	มาก
6. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งปัจจุบันของท่าน	3.48	0.68	มาก
7. ท่านมีโอกาสโยกย้ายงานไปยังแผนกอื่นๆ ตามความรู้ความสามารถของท่าน	3.40	0.74	ปานกลาง
8. ท่านพอใจในการพิจารณาความดีความชอบของหัวหน้างาน	3.68	0.69	มาก
9. ท่านพอใจที่หัวหน้างานให้ความยุติธรรมแก่ผู้ร่วมงานทุกคน	3.65	0.73	มาก
ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ โดยรวม	**3.51**	**0.48**	**มาก**
10. ท่านได้รับเงินเดือนเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	3.49	0.68	มาก
11. ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.62	0.66	มาก
12. ท่านพอใจต่อสวัสดิการการทำงานที่โรงแรมจัดให้ในปัจจุบัน	3.56	0.67	มาก
13. ท่านพอใจต่อ เงินบริการพิเศษ (Service Charge) ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน	3.36	0.68	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน โดยรวม	**3.72**	**0.45**	**มาก**
14. ท่านได้รับความเป็นกันเองจากหัวหน้างานในโอกาสต่างๆ	3.71	0.72	มาก
15. ท่านได้รับคำแนะนำและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จจากหัวหน้างาน	3.67	0.65	มาก
16. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมสร้างสรรค์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในแผนก	3.68	0.64	มาก
17. ท่านได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	3.84	0.66	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\overline{X}$	S.D.	
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวม	**3.68**	**0.41**	**มาก**
18. โรงแรมมีการจัดและการให้บริการเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.35	0.66	ปานกลาง
19. ท่านพอใจต่อเพื่อนร่วมงานในแผนกงานของท่าน	3.82	0.65	มาก
20. ท่านพอใจในสถานที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	3.76	0.67	มาก
21. ท่านต้องการให้โรงแรมของท่านปรับปรุงสภาพแวดล้อมในโรงแรมให้ดีขึ้นกว่าเดิม	3.62	0.71	มาก
ความพึงพอใจ โดยรวม	**3.61**	**0.32**	**มาก**

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.61) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีรายละเอียด ดังนี้

ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง โดยเรื่องที่ได้รับมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ เรื่องงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านมีความสุขและสนุกในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.76) รองลงมาคือ เรื่องท่านมีโอกาสได้ศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากงานที่ปฏิบัติอยู่ ($\overline{X}$ = 3.68) ส่วนเป็นอันดับสุดท้าย คือ เรื่องท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน และเรื่องท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากการปฏิบัติงานและการอบรมงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน ($\overline{X}$ = 3.62)

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.55) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนก

อาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากเกือบทุกเรื่อง ได้แก่ ท่านพอใจในการพิจารณาความดีความชอบของหัวหน้างาน และเรื่องท่านพอใจที่หัวหน้างานให้ความยุติธรรมแก่ผู้ร่วมงานทุกคน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ($\overline{X}$ = 3.68 และ 3.65 ตามลำดับ) เรื่องหัวหน้างานของท่านให้การสนับสนุนและให้โอกาสท่านพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ($\overline{X}$ = 3.53) เรื่องท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งปัจจุบันของท่าน ($\overline{X}$ = 3.48) ส่วนเป็นอันดับสุดท้าย คือ เรื่องท่านมีโอกาสโยกย้ายงานไปยังแผนกอื่นๆ ตามความรู้ความสามารถของท่าน ($\overline{X}$ = 3.40) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.51) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากเกือบทุกเรื่อง โดยเรื่องที่ได้รับมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ เรื่องท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ($\overline{X}$ = 3.62) รองลงมาคือ เรื่องท่านพอใจต่อสวัสดิการการทำงานที่โรงแรมจัดให้ในปัจจุบัน ($\overline{X}$ = 3.56) และเรื่องท่านได้รับเงินเดือนเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ($\overline{X}$ = 3.49) ส่วนเป็นอันดับสุดท้าย คือ เรื่องท่านพอใจต่อ เงินบริการพิเศษ (Service Charge) ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน ($\overline{X}$ = 3.36) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.68) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง โดยเรื่องที่ได้รับมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ เรื่องท่านได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.84) รองลงมาคือ เรื่องท่านได้รับความเป็นกันเองจากหัวหน้างานในโอกาสต่างๆ ($\overline{X}$ = 3.71) ส่วนเป็นอันดับสุดท้าย คือ เรื่องท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมสร้างสรรค์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในแผนก และเรื่องท่านได้รับคำแนะนำและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ($\overline{X}$ = 3.68 และ 3.67 ตามลำดับ)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.68) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากเกือบทุกเรื่อง ได้แก่ เรื่องท่านพอใจต่อเพื่อนร่วมงานในแผนกงานของท่าน ($\overline{X}$ = 3.82) มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องท่านพอใจในสถานที่ที่

ท่านปฏิบัติงานอยู่ ($\overline{X}$ = 3.76) เรื่องท่านต้องการให้โรงแรมของท่านปรับปรุงสภาพแวดล้อมในโรงแรมให้ดีขึ้นกว่าเดิม ($\overline{X}$ = 3.62) ส่วนเป็นอันดับสุดท้าย คือ เรื่องโรงแรมมีการจัดและการให้บริการเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.35) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 แสดงสรุประดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\overline{X}$	S.D.	
ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	3.66	0.42	มาก
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.55	0.46	มาก
ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ	3.51	0.48	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน	3.72	0.45	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.68	0.41	มาก
รวม	3.61	0.32	มาก

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.61) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่ได้รับมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ($\overline{X}$ = 3.66) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน ($\overline{X}$ = 3.68) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ($\overline{X}$ = 3.55) ส่วนด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ($\overline{X}$ = 3.51) เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมที่ปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคิดเห็นว่า ส่วนใหญ่ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานจะเป็นเรื่องการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับลูกค้าหรือกับพนักงานด้วยกันเอง ซึ่งจากการปฏิบัติงานมักจะเกิดการสื่อสารผิดพลาดเสมอๆ รองลงมาคือ อุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอกับความต้องการในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา พบว่า พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ในการแก้ปัญหาเรื่องการสื่อสารผิดพลาดนั้นควรฝึกอบรมพนักงานในเรื่องของการสื่อสาร และกำหนดภาษาหรือสัญลักษณ์ในการสื่อสารเพื่อให้ง่ายต่อการสื่อสาร และเกิดความเข้าใจไม่ผิดพลาด ส่วนปัญหาในเรื่องอุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอนั้นควรมีการจัดอบรมพนักงานจัดซื้อให้มีทักษะในการจัดซื้อสามารถคำนวณได้ว่าควรจะสั่งซื้ออุปกรณ์เข้ามาในปริมาณที่เพียงพอในแต่ละวัน เพื่อป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดกรณีอุปกรณ์ไม่เพียงพอ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ พบว่า พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับการบริการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานในการศึกษาไว้ว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และการศึกษา ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้ศึกษาเลือกใช้สถิติสำหรับการทดสอบสมมุติฐาน คือ การทดสอบสถิติที (t-test), การวิเคราะห์ความแปรปรวนหนึ่งทาง (One-way ANOVA) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนแล้วพบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

ทั้งนี้ การทดสอบสมมุติฐานจะใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ชาย (n=170)		หญิง (n=230)		t-value	p
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	3.74	0.47	3.61	0.37	3.066	.002*
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.57	0.53	3.53	0.39	.955	.340
ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ	3.56	0.47	3.46	0.47	1.968	.050
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน	3.77	0.46	3.69	0.45	1.740	.083
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.70	0.37	3.59	0.42	3.016	.003*
รวม	3.67	0.33	3.58	0.31	2.803	.005*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(t= 2.803, p = .005) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 21 ปี (n=49)		21-30 ปี (n=169)		31-40 ปี (n=100)		41- 50 ปี (n=41)		51 ปีขึ้นไป (n=41)	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	3.64	0.54	3.67	0.44	3.63	0.27	3.64	0.45	3.81	0.44
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.51	0.44	3.54	0.49	3.58	0.39	3.39	0.56	3.69	0.30
ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ	3.43	0.43	3.45	0.51	3.69	0.31	3.35	0.59	3.55	0.47
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน	3.69	0.47	3.75	0.51	3.65	0.33	3.73	0.53	3.81	0.40
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.69	0.49	3.69	0.45	3.64	0.33	3.65	0.40	3.68	0.37
รวม	3.58	0.34	3.61	0.36	3.63	0.24	3.54	0.37	3.70	0.29

ตาราง 6 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS.	df.	MS.	F-Ratio	p
1. ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.941	4	0.235	1.315	.264
	ภายในกลุ่ม	70.646	395	0.179		
	รวม	71.587	399			
2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.989	4	0.497	2.420	.048*
	ภายในกลุ่ม	81.188	395	0.206		
	รวม	83.178	399			
3. ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	5.241	4	1.310	6.080	.000*
	ภายในกลุ่ม	85.112	395	0.215		
	รวม	90.352	399			
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.091	4	0.273	1.305	.268
	ภายในกลุ่ม	82.584	395	0.209		
	รวม	83.675	399			
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.175	4	0.044	.256	.906
	ภายในกลุ่ม	67.622	395	0.171		
	รวม	67.798	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.658	4	0.164	1.537	.191
	ภายในกลุ่ม	42.268	395	0.107		
	รวม	42.926	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามอายุ และจากตาราง 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One–way ANOVA) พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน (F= 1.537, p = .191) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	**อายุ**			**ต่ำกว่า 21 ปี** (n=49)	**21-30 ปี** (n=169)	**31-40 ปี** (n=100)	**41- 50 ปี** (n=41)	**51 ปีขึ้นไป** (n=41)
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ต่ำกว่า 21 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.51	-	-.03	-.07	.12	-.17
	21-30 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.54		-	-.04	.15	-.14
	31-40 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.58			-	.19*	-.10
	41- 50 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.39				-	-.29*
	51 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย	3.68					-
ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ	ต่ำกว่า 21 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.43	-	-.02	-.26*	.08	-.12
	21-30 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.45		-	-.24*	.10	-.10
	31-40 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.69			-	.34*	.14
	41- 50 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.35				-	-.20
	51 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย	3.55					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ปรากฏว่า

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุอยู่ในกลุ่ม 41-50 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แตกต่างจากกลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุอยู่ในกลุ่ม 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แตกต่างจากกลุ่มอายุต่ำกว่า 21 ปี กลุ่มอายุ 21-30 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 2 ปี (n=151)		3-4 ปี (n=197)		5 ปีขึ้นไป (n=52)	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	3.71	0.54	3.61	0.22	3.73	0.57
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.58	0.56	3.52	0.35	3.54	0.46
ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ	3.46	0.49	3.50	0.45	3.66	0.50
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน	3.81	0.55	3.64	0.32	3.76	0.52
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.75	0.53	3.60	0.24	3.72	0.49
รวม	3.65	0.42	3.57	0.21	3.67	0.36

ตาราง 9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS.	df.	MS.	F-Ratio	p
1. ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.033	2	0.517	2.907	.056
	ภายในกลุ่ม	70.554	397	0.178		
	รวม	71.587	399			
2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.258	2	0.129	0.618	.539
	ภายในกลุ่ม	82.919	397	0.209		
	รวม	83.177	399			
3. ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	1.651	2	0.825	3.694	.026*
	ภายในกลุ่ม	88.702	397	0.223		
	รวม	90.352	399			
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.421	2	1.211	5.915	.003*
	ภายในกลุ่ม	81.253	397	0.205		
	รวม	83.675	399			
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.019	2	1.009	6.092	.002*
	ภายในกลุ่ม	65.779	397	0.166		
	รวม	67.798	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.818	2	0.409	3.856	.022*
	ภายในกลุ่ม	42.108	397	0.106		
	รวม	42.926	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน และจากตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One–way ANOVA) พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F= 3.856$, $p = .022$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ประสบการณ์ในการทำงาน			น้อยกว่า 2 ปี (n=151)	3-4 ปี (n=197)	5 ปีขึ้นไป (n=52)
ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ	น้อยกว่า 2 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.46	-	-.04	-.20*
	3-4 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.50		-	-.16*
	5 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย	3.66			-
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วม-งานและหัวหน้างาน	น้อยกว่า 2 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.81	-	.17*	.05
	3-4 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.64		-	-.12
	5 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย	3.76			-

ตาราง 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ประสบการณ์ในการทำงาน			น้อยกว่า 2 ปี (n=151)	3-4 ปี (n=197)	5 ปีขึ้นไป (n=52)
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	น้อยกว่า 2 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.75	-	.15*	.03
	3-4 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.60		-	-.12
	5 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย	3.72			-
รวม	น้อยกว่า 2 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.65	-	.08*	-.02
	3-4 ปี	ค่าเฉลี่ย	3.57		-	-.10*
	5 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย	3.67			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี และ 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี และ 3-4 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ม.ต้น-ปลาย หรือ เทียบเท่า (n=48)		ปวช.-ปวส. หรือ เทียบเท่า (n=109)		ปริญญาตรี (n=200)		สูงกว่าปริญญาตรี (n=43)	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	3.89	0.68	3.68	0.34	3.61	0.36	3.63	0.42
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.40	0.66	3.58	0.34	3.59	0.43	3.38	0.48
ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ	3.53	0.76	3.61	0.39	3.47	0.40	3.36	0.53
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน	3.95	0.52	3.65	0.31	3.72	0.49	3.64	0.43
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.99	0.48	3.68	0.33	3.62	0.40	3.56	0.40
รวม	3.73	0.48	3.63	0.24	3.60	0.30	3.50	0.36

ตาราง 12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS.	df.	MS.	F-Ratio	p
1. ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.053	3	1.018	5.880	.001*
	ภายในกลุ่ม	68.534	396	0.173		
	รวม	71.587	399			
2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.654	3	0.885	4.351	.005*
	ภายในกลุ่ม	80.523	396	0.203		
	รวม	83.178	399			
3. ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2.351	3	0.784	3.527	.015*
	ภายในกลุ่ม	88.001	396	0.222		
	รวม	90.352	399			
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.441	3	01.147	5.661	.001*
	ภายในกลุ่ม	80.234	396	0.203		
	รวม	83.675	399			
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.834	3	01.945	12.428	.000*
	ภายในกลุ่ม	61.963	396	0.156		
	รวม	67.797	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.292	3	0.431	4.097	.007*
	ภายในกลุ่ม	41.634	396	0.105		
	รวม	42.926	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามการศึกษา และจากตาราง 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One–way ANOVA) พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F= 4.097, p = .007) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามการศึกษา เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	การศึกษา			ม.ต้น-ปลายหรือเทียบเท่า (n=48)	ปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า (n=109)	ปริญญาตรี (n=200)	สูงกว่าปริญญาตรี(n=43)
ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	ม.ต้น-ปลายหรือเทียบเท่า	ค่าเฉลี่ย	3.89	-	.21*	.28*	.26*
	ปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า	ค่าเฉลี่ย	3.68		-	.07	.05
	ปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย	3.61			-	-.02
	สูงกว่าปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย	3.63				-
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ม.ต้น-ปลายหรือเทียบเท่า	ค่าเฉลี่ย	3.40	-	-.18*	-.19*	.02
	ปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า	ค่าเฉลี่ย	3.58		-	-.01	.20*
	ปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย	3.59			-	.21*
	สูงกว่าปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย	3.38				-

ตาราง 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	การศึกษา			ม.ต้น-ปลายหรือเทียบเท่า (n=48)	ปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า (n=109)	ปริญญาตรี (n=200)	สูงกว่าปริญญาตรี(n=43)
ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ	ม.ต้น-ปลายหรือเทียบเท่า	ค่าเฉลี่ย	3.53	-	-.08	.06	.17
	ปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า	ค่าเฉลี่ย	3.61		-	.14*	.25*
	ปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย	3.47			-	.11
	สูงกว่าปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย	3.36				-
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน	ม.ต้น-ปลายหรือเทียบเท่า	ค่าเฉลี่ย	3.95	-	.30*	.23*	.31*
	ปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า	ค่าเฉลี่ย	3.65		-	-.07	.01
	ปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย	3.72			-	.08
	สูงกว่าปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย	3.64				-
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ม.ต้น-ปลายหรือเทียบเท่า	ค่าเฉลี่ย	3.99	-	.31*	.37*	.43*
	ปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า	ค่าเฉลี่ย	3.68		-	.06	.12
	ปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย	3.62			-	.06
	สูงกว่าปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย	3.56				-
รวม	ม.ต้น-ปลายหรือเทียบเท่า	ค่าเฉลี่ย	3.73	-	.10	.13*	.23*
	ปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า	ค่าเฉลี่ย	3.63		-	.03	.13*
	ปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย	3.60			-	.10
	สูงกว่าปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย	3.50				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามการศึกษา เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาต้น-ปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างจากกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มการศึกษาระดับปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขต

กรุงเทพมหานคร แตกต่างจากกลุ่มการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาต้น-ปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างจากกลุ่มการศึกษาระดับปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาต้น-ปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างจากกลุ่มการศึกษาระดับปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีกลุ่มการศึกษาระดับปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างจากกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาต้น-ปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างจากกลุ่มการศึกษาระดับปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาต้น-ปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างจากกลุ่มการศึกษาระดับปวช.-ปวส.หรือเทียบเท่า ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

บทสรุป

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับโรงแรมของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับโรงแรมของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความแตกต่างกันเรื่องเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และการศึกษา และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคใดในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารงานบุคคลเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม อันจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยมีการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการศึกษา ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูล 1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.5) มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 42.3) มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปี (ร้อยละ 49.3) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 50.0)

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.61) เมื่อพิจารณารายด้าน

พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่ได้รับมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ($\overline{X}$ = 3.66) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน ($\overline{X}$ = 3.68) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ($\overline{X}$ = 3.55) ส่วนด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ($\overline{X}$ = 3.51) เป็นอันดับสุดท้าย

3. ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมที่ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มนั้น สามารถแยกได้ดังนี้

เรื่องการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับลูกค้าหรือกับพนักงานด้วยกันเอง ซึ่งจากการปฏิบัติงานมักจะเกิดการสื่อสารผิดพลาดเสมอๆ ดังนั้น ควรฝึกอบรมพนักงานในเรื่องของการสื่อสาร และกำหนดภาษาหรือสัญลักษณ์ในการสื่อสารเพื่อให้ง่ายต่อการสื่อสาร และเกิดความเข้าใจไม่ผิดพลาด

รองลงมาคือ อุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอกับความต้องการในการปฏิบัติงาน ดังนั้นควรมีการจัดอบรมพนักงานจัดซื้อให้มีทักษะในการจัดซื้อสามารถคำนวณได้ว่าควรจะสั่งซื้ออุปกรณ์เข้ามาในปริมาณที่เพียงพอในแต่ละวัน เพื่อป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดกรณีอุปกรณ์ไม่เพียงพอ

นอกจากนี้ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับการบริการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกัน ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้

และสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ส่วนด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกัน ส่วนด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

1. ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ (ธวัชชัย จุงสุพงษ์, 2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมชั้นหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร คือ โรงแรมโฟร์ซีซั่น โรงแรมเพนนินซูล่า และโรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพ ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมชั้นหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้ง 3 แห่ง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความพึงพอใจด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ($\overline{X}$ = 3.66) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สาโรช บุญบุตร, 2535) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักประชาสัมพันธ์จังหวัด กรมประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับสูง ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่ได้รับมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย คือ ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ไพศาล ริ้วธงชัย, 2538) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้านรายได้ต่ำที่สุด

4. ในการศึกษาผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ไพศาล ริ้วธงชัย, 2538) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

5. ในการศึกษาผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุพร เจดีย์, 2548) ได้ศึกษาถึงเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด

(มหาชน) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

สามารถนำผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารงานบุคคลเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม อันจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ดังนี้

จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.61) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ เป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้อาจเนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐาน มีความเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับปัจจัยทางเศรษฐกิจของตนเองและครอบครัว นั่นหมายถึงความอยู่รอดของการดำเนินชีวิต ดังนั้น เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เพราะถ้าเงินเดือนมีมากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ส่งผลให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย เพราะฉะนั้น หน่วยงานจึงควรตระหนักถึงความสำคัญในการกำหนดเงินเดือนและค่าตอบแทน ให้เหมาะสมเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันและเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบ รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับสวัสดิการการทำงานที่โรงแรมจัดให้ เงินบริการพิเศษ (Service Charge) และการจัดกิจกรรมพักผ่อนประจำปีของหน่วยงาน เพื่อสร้างความสมัครสมานสามัคคีในหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่สูงขึ้น อันจะเป็นผลดีต่อองค์การ เพราะอาจก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้สูงยิ่งขึ้นไปด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลจากการศึกษามาเป็นวางแผนการบริหารงานบุคคลเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และใช้เป็นเครื่องมือในการจูงใจให้พนักงานทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาความผูกพันของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจ และความผูกพันของพนักงานที่มีต่อหน่วยงาน ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อนำผลจากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการงานบุคลากรได้

3. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลจากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ขนิษฐา ด่านธีรวนิชย์. (2541). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต เขตกรุงเทพมหานคร - ปริมณฑลกับเขตภูมิภาค**. วิทยานิพนธ์ ส.ส.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). **การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ถนัดกิจ น่วมอินทร์. (2537). **ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ**. วิทยานิพนธ์ บ.ธ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพาณิชย์.

ธงชัย สันติวงษ์.(2523). **การบริหารงานบุคคล** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธวัชชัย จุงสุพงษ์. (2548). **ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมชั้นหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ บ.ธ.ม., มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, กรุงเทพมหานคร.

นงค์นุช ศรีธนาอนันต์. (2548). **การโรงแรมเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซท.

พงศ์ หรดาล. (2542). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพศาล ริ้วธงชัย. (2538). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ บ.ธ.ม., สถาบันราชภัฏพิบูลสงครามพิษณุโลก.

ภิญโญ สาธร. **การบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร** สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2517.

สมพงษ์ เกษมสิน. **การบริหาร**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2521.

สมยศ นาวีการ. (2521). **การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สาโรช บุญบุตร. (2535). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานประชาสัมพันธ์**. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สุโขทัยธรรมาธิราชมหาวิทยาลัย. **เอกสารสอนชุดวิชาองค์การและจัดการ หน่วยที่1-8** กรุงเทพมหานคร สุโขทัยธรรมาธิราช 2527.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ : อดุลพัฒนกิจ.

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2548). **รวมความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรมกรุงเทพฯ** (พิมพ์ครั้งที่ 4) กรุงเทพฯ: บริษัท ฮิวแมน เฮอรริเทจ จำกัด.

อารี เพชรผุด. 2537. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร : เนติกุลการพิมพ์.

_____. (2543). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

Apple White, Phillip B. (1965). **Organization Behavior**. New York : Englewood Cliffs, Prentice-Hall.

Blum, Milton L. and Naylor, James e. (1968). **Industrial Psychology**. New York : Harper and Row Publishers.

Dubrin. (1992). **Human relations : A job oriented appoach**. Englewood Chiffs : N.J.Prentice McGraw - Hill.

Herzberg, Frederick, Mausner Bermard, and Snyderman Barbara. (1959). **The Motivation to Work**. New York : John Wiley.

Luthan, F. (1992). **Organizational Behavior. (6th ed.)**. New Jersey : McGraw-Hill Inc.

Maslow, Abraham H. (1954). **Motivation and Personality 2nd edition**. New York : Harper and Row.

McClelland. (1966). **The Achieving Society. D**. Van Nostrand Company. Inc. Princeton. N.J.

Gilmer, B.V. (1996). **Industrial Psychology**. New York : Mc Grow-Hill Book Co.

Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education. (3rd ed.)**. New York : McGraw-Hill Book Co.

Gordon, J.R. (1996). **Organization behavior. 3rd ed.** Columbus, Ohio : Charles E. Merril.

Robbins, S.P. (1989). **Organizational Behavior**. New Jersey : Prentice-Hall Inc.

Vrom, Victor H. (1964). **Work and Motivation**. New York : Wiley.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ปัญหา,อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน ( ) หน้าข้อที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

1. ( ) ชาย 2. ( ) หญิง

2. อายุ

1. ( ) อายุน้อยกว่า 20 ปี 2. ( ) อายุ 21 - 30 ปี
3. ( ) อายุ 31 - 40 ปี 4. ( ) อายุ 41 - 50 ปี
5. ( ) อายุมากกว่า 50 ปี

3. ระยะเวลาการทำงาน

1. ( ) น้อยกว่า 1 ปี 2. ( ) 1 – 2 ปี
3. ( ) 3 – 4 ปี 4. ( ) 5 – 6 ปี
5. ( ) 7 – 8 ปี 6. ( ) 9 – 10 ปี
7. ( ) มากกว่า10 ปี

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น –ปลาย หรือเทียบเท่า
2. ( ) ปวช.- ปวส.(อนุปริญญา) หรือเทียบเท่า
3. ( ) ปริญญาตรี
4. ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

กำหนดให้ ระดับความพึงพอใจ 1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด

	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	**<u>ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน</u>** ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2	ท่านมีโอกาสได้ศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากงานที่ปฏิบัติอยู่					
3	ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากการปฏิบัติงานและการอบรมงานอย่างต่อเนื่อง					
4	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านมีความสุขและสนุกในการปฏิบัติงาน					
5	**<u>ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</u>** หัวหน้างานของท่านให้การสนับสนุนและให้โอกาสท่านพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา					
6	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งปัจจุบันของท่าน					
7	ท่านมีโอกาสโยกย้ายงานไปยังแผนกอื่นๆ ตามความรู้ความสามารถของท่าน					
8	ท่านพอใจในการพิจารณาความดีความชอบของหัวหน้างาน					
9	ท่านพอใจที่หัวหน้างานให้ความยุติธรรมแก่ผู้ร่วมงานทุกคน					
10	**<u>ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ</u>** ท่านได้รับเงินเดือนเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
11	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					
12	ท่านพอใจต่อสวัสดิการการทำงานที่โรงแรมจัดให้ในปัจจุบัน					
13	ท่านพอใจต่อ เงินบริการพิเศษ (Service Charge) ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน					

	การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
14	**<u>ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน</u>** ท่านได้รับความเป็นกันเองจากหัวหน้างานในโอกาสต่างๆ					
15	ท่านได้รับคำแนะนำและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จจากหัวหน้างาน					
16	ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมสร้างสรรค์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในแผนก					
17	ท่านได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
18	**<u>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</u>** โรงแรมมีการจัดและการให้บริการเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
19	ท่านพอใจต่อเพื่อนร่วมงานในแผนกงานของท่าน					
20	ท่านพอใจในสถานที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
21	ท่านต้องการให้โรงแรมของท่านปรับปรุงสภาพแวดล้อมในโรงแรมให้ดีขึ้นกว่าเดิม					

ตอนที่ 3 ปัญหา,อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมของท่าน

……..

……..

……..

2. ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา

……..

……..

……..

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

……..

……..

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ – ชื่อสกุล	กฤติกา อุดมทวี
วัน เดือน ปี เกิด	26 มีนาคม 2524
ที่อยู่ปัจจุบัน	38/12 บ้านทองไพบูลย์ ซอยวัฒนวงศ์ ถนนราชปรารภ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
ที่ทำงานปัจจุบัน	โรงแรมแกรนด์มิลเลเนียม สุขุมวิท ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	กัปตันห้องอาหาร ATELIER
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	ศศ.ม. (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยนเรศวร
พ.ศ. 2546	ปริญญาตรีสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สถาบันราชภัฏนครราชสีมา