หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ / ความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม
ชื่อนักศึกษา	รพีภัทร ทวีวัฒนคุณานนท์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมที่มีต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน รายได้ ตำแหน่งงาน และ (3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมในเขตเมืองพัทยาที่มีต่อบริษัทรักษาความปลอดภัยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ทำงานในโรงแรมเขตเมืองพัทยา จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติ การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบเส้นตรงพหุคูณเพื่อหาค่าระดับอิทธิพลระหว่างตัวแปร

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัย (1) ความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมเขตเมืองพัทยาที่มีต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.40, SD = 0.48) (2) ความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีความแตกต่างจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้ต่อเดือน และ (3) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อระดับของความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมในเขตเมืองพัทยาได้แก่ ปัจจัยด้านการปกป้องชีวิตและทรัพย์สิน (β = 0.30, p= 0.00) ด้านการจัดระบบการจราจร (β = 0.26, p=0.00) และด้านการป้องกันอัคคีภัย (β = 0.24, p = 0.00) ตามลำดับ

SPU CHONBURI

Thesis Title	Factors of service quality of security guard company affecting hotel employee satisfaction in Pattaya district, Chonburi province
Keywords	Quality of service, Satisfaction of employee hotel
Student	Rapeepath Taweewattanakunanon
Thesis Advisor	Prof. Dr. Chonlatis Darawong
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2016

ABSTRACT

The research has objectives that are (1) to study the level of hotel employees satisfaction (2) to compare the level of hotel employees satisfaction by gender, age, education, duration employment, income, and position, and (3) to examine the influence of service qualiy of security company on hotel employees satisfaction. Samples were 400 hotel employees in Pattaya district, Chonburi province. Questionnaires were distributed for data collection. Statistics for data analysis were frequency, percentage, average mean, and standard deviation. In hypothesis testing, t-test, one-way analysis of variance, and multiple regression were employed.

The result of this research showed that (1) the level of employees satisfaction of hotel in Pattaya district, Chonburi province was moderate ($\bar{x}$ =3.40, *SD* = 0.48) (2) the level of employees satisfaction of hotel in Pattaya , Chonburi province was different due to demographic factors in terms of age, education, employment, and monthly income (3) factors of service quality of security that affect the overall satisfaction of hotel employees in Pattaya was life and property protection (β = 0.30, p= 0.00), followed by the traffic system management (β = 0.26 , p=0.00), and fine protect measures (β = 0.24, p = 0.00), respectively.

SPU CHONBURI