หัวข้อเรื่อง	ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพ
นักศึกษา	นางสาววิภาวรรณ กลิ่นหอม
อาจารย์ผู้ควบคุม	รองศาสตราจารย์ ดร.กิ่งพร ทองใบ
ระดับการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ
คณะวิชา	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2541

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงแรมศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงแรม 2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะงานที่รับผิดชอบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการกับผู้มารับบริการในโรงแรม จำนวน 85 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t- test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานในโรงแรมมีความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยด้านความสอดคล้องในงานกับบุคคล พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
3. ปัจจัยด้านความสนับสนุนและร่วมมือของผู้บังคับบัญชาพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

SPU CHONBURI

4. ปัจจัยด้านความสนับสนุนและร่วมมือของเพื่อนร่วมงานพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
5. ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ค่าแอลฟ่าเท่ากับ 0.5
6. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่สำคัญคือการมีโอกาสความก้าวหน้าในงานมีน้อย และพนักงานและผู้บริหารไม่มีความสอดคล้องกันในความไม่เข้าใจต่อนโยบายการบริหาร

ข้อเสนอแนะ จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพของทางโรงแรม 3 ประการ คือ ประการแรกนโยบายของหน่วยงานควรจะต้องเน้นการบริหารงานที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน ประการที่ 2 ภายในหน่วยงานควรจะต้องคำนึงความเหมาะสมระหว่างระดับการศึกษา ความรู้ ความสามารถกับภาระความรับผิดชอบในหน่วยงานของบุคลากร ประการสุดท้าย หน่วยงานควรสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

SPU CHONBURI

Study Title	Job Satisfaction of Hotel Officer : A Case Study of Grand Hyatt Erawan Hotel Bangkok
Student	Miss Vipawan Klinhom
Advisor	Dr. Kingporn Thongbai., Associate Professor
Level of Study	Master of Arts (Organization Management)
Faculty	Graduate School, Sripratum University
Year	1998

SPU CHONBURI

ABTRACT

The objective of this research were to study 1) the level of job satisfaction of hotel officers. 2) factors that affecting job satisfaction of hotel officers and 3) problem and barriers 13 the job of hotel officers. The sample 85 person, was selected by accidental sampling method. The variable measured by questionnaire. The data processing and data analysis were computerized through the SPSS package program. Satistical method used in the study were : percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The study revealed that the hotel officer had middle level of whole job satisfaction, middle level supportation and relationship with superior. Middle level supportation and relationship with co - worker. High level matched between job and people. Personal factor about education and income were found significantly related with job satisfaction of hotel officer were the low level of career advancement and the officer misunderstanding about management policy with the board.

The suggestion : First, the management policy should concentrate on improvement of the relationship in the organization among superiors and

subordinates and co-workers. Second, suitability between the educational level, knowledge, and capability with responsibility in the department should be stressed. Lastly, the management should support the personnel to have the chance to improve knowledge for career development.

SPU CHONBURI