

จุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมเพนนินซูล่า กรุงเทพฯ ด้านความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุของการปฏิบัติงานในโรงแรม ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และตำแหน่ง กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้เพื่อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมเพนนินซูล่า กรุงเทพฯ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมเพนนินซูล่า กรุงเทพฯ ประกอบด้วย พนักงานส่วนหน้าจำนวน 102 คน พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 146 คน และพนักงานแม่บ้านจำนวน 137 คน รวมจำนวนทั้งหมด 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 4 ระดับและเป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีของ Frederick Herzberg ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (กระตุ้น) และปัจจัยค้ำจุน (อนามัย) ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติ, ด้านการได้รับการยอมรับ, ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความก้าวหน้า, ด้านความมั่นคงในงาน, ด้านนโยบายและการบริหาร, ด้านรายได้ ค่าตอบแทนและการประเมินผลงาน, ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, และ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การแจกแจงแบบไค - สแควร์

จากการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมเพนินซูล่า กรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความมั่นคงในงานเพราะโรงแรมมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับและจะสามารถดำเนินธุรกิจ ได้อีกยาวนาน รองลงมาได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานเพราะพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาของแผนก ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานเพราะพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารเพราะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการบริหารงาน โรงแรมได้ประกาศให้ทราบโดยทั่วถึง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพราะโรงแรมมีการจัดกิจกรรมภายในเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติเพราะเป็นงานที่ส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาทักษะ และความรู้ความสามารถ ด้านความรับผิดชอบเพราะหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานมีความชัดเจน ด้านความก้าวหน้าเพราะงานที่ทำอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความรู้และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ด้านการได้รับการยอมรับเพราะได้รับการยอมรับในด้านความสามารถโดยเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านรายได้ค่าตอบแทนและการประเมินผลงานต่ำกว่าด้านอื่นเพราะสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ที่มากกว่าสวัสดิการของอุตสาหกรรมอื่นโดยเฉลี่ย ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมเพนินซูล่า กรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุกด้านอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นทางโรงแรมควรมีการปรับแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะเป็นพนักงานที่มีคุณภาพสร้างผลประโยชน์ให้กับโรงแรม เพื่อให้กลุ่มผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ ปัญหาของพนักงานส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบค่อนข้างมาก และต้องสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ทางโรงแรมควรมีการฝึกหรืออบรมการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งต้องมีการกระจายอำนาจหน้าที่ให้มีความรับผิดชอบอย่างทั่วถึง เพื่อที่จะได้มีการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ผลประโยชน์ที่พนักงานต้องการอาจเปลี่ยนไปตามสภาพเศรษฐกิจ หากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจตกต่ำก็จะทำให้งานหายาก พนักงานในองค์กรจึงต้องการความมั่นคงในอาชีพการงานที่ทำ เมื่อสภาพเศรษฐกิจกลับมาฟื้นตัวดีขึ้นงานก็จะมีให้เลือกมากขึ้น จึงเป็นผลให้เกิดความท้าทายในการทำงาน เปิดโอกาสให้มีการพัฒนาทักษะเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานและความมั่นคงของเงินเดือน