

การวิจัยครั้งนี้มีขึ้นเพื่อศึกษาความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : โรงแรมบันยันทรี กรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมบันยันทรี จำนวน 256 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม โดยการเก็บข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมบันยันทรี กรุงเทพฯ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า

การวิเคราะห์ทางสถิติแบบเชิงพรรณนาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) และทดสอบสถิติหาความสัมพันธ์แบบไคว์สแควร์ (Chi Squares)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมากและพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความพึงพอใจในตำแหน่ง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในงานมากที่สุดและที่พนักงานให้ความสำคัญเรียงลำดับรองลงมาคือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความรู้สึกในการรับผิดชอบ ความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจรายได้และสวัสดิการ และด้านของการศึกษาความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่าอยู่ในระดับมากและพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลิกภาพภายนอก บุคลิกภาพภายใน ความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การให้บริการของพนักงานเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมาก

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการควรศึกษาแผนและเป้าหมายของหน่วยงาน เพื่อที่จะสามารถนำความรู้ที่ได้รับมานั้นมาใช้ในการสร้างโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานของตนเอง หัวหน้างานต้องมีความใส่ใจในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการแต่ละคน พร้อมทั้งมีการให้งานตามสายงานอย่างชัดเจน ให้โอกาสในการร่วมเข้าสัมมนาอบรม หรือศึกษาต่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง ให้เกิดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโรงแรมโดยให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการพัฒนาเสริมสร้างความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน เป็นการพัฒนาศักยภาพในหน่วยงานของตนให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน ทางโรงแรมควรมีการปรับปรุงนโยบายด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรให้พนักงานได้รับด้วยความเหมาะสม พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประโยชน์สูงสุด

This research was to study human relation perception of operation staff in the workplace: a case study of Banyan Tree Bangkok Hotel. Research samplings as purposive sampling, were 256 operation staffs of Banyan Tree Bangkok Hotel and research instrument was an evaluative questionnaire consisting of the following collection data: personal characteristics, satisfaction with operating of operation staff, and opinion on human relation perception of operation staff of Banyan Tree Bangkok Hotel.

The descriptive statistics analysis was used to find percentage and standard deviation. The Independent T-test and One-way Analysis of Variance (ANOVA) were used to compare multiple comparisons with Scheffe method and Chi Squares was used to find statistical relationship.

The result of study showed that the satisfaction with job was much. To consideration of each sub-topic: work success, getting acceptability, job position satisfaction and relationship between colleagues and boss, it was found that staffs were mostly satisfied with work success. Staffs were much satisfied with work progression, responsibility, boss's government, and revenue and social security. In sub-topics, it was found that external personality, internal personality, ability for making human relation and staff's service deliver were much important.

In the suggestion for developing operation staff, department's plan and goal should be studied to use achievement for progressive opportunity in their own work. Heads of department should pay more attention to each of operation staffs, assign clear job line, and allow staff to participate seminar, training or study to increase more their knowledge and experience continuously. To adjust and develop the hotel, all sections should participate in development of human relation in operation. To develop effective staffs, the hotel should adjust staff's social security and benefits appropriately to motivate them to work successfully.