

การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ นำมาเปรียบเทียบโดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มโรงแรมมาตรฐาน 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาวในจังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมในโรงแรมที่สมัครเข้ารับการประเมินมาตรฐานโรงแรมและผ่านมาตรฐานการประเมินของมูลนิธิพัฒนาบุคลากรและมาตรฐานโรงแรมไทยครั้งที่ 2 ตั้งแต่ระดับสามดาวจนถึงห้าดาวจากโรงแรมทั้งหมด 9 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยสถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมมีความพอใจในงานระดับมากและปานกลางในปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้พึงพอใจระดับมากในด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงของครอบครัว ด้านสุขภาพจิตที่ดี ด้านรางวัลพิเศษในการทำงาน ด้านการหยุดงาน และมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลางในด้านคุณภาพของงาน ด้านความท้าทายของงาน ด้านบรรยากาศการทำงาน ด้านรายได้และค่าตอบแทน และด้านการยืดหยุ่นเวลาทำงาน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานแต่ละด้านไม่ต่างกัน ยกเว้นในด้านตำแหน่งงาน ความมั่นคงในงานและบรรยากาศการทำงานพบว่าแตกต่างกันโดยเพศชายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าเพศหญิง พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ในด้านตำแหน่งงาน ความมั่นคงในงาน และบรรยากาศการทำงาน พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันในด้าน เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน บรรยากาศการทำงาน รางวัลพิเศษในการทำงาน และการยืดหยุ่นเวลาทำงาน พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันในด้านหัวหน้างานพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจงานแตกต่างกันในด้าน ความมั่นคงในงาน กับรายได้และค่าตอบแทน ส่วนด้านอื่นพบว่าไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าในโรงแรมที่มีมาตรฐานระดับ 3 ถึงระดับ 5 ดาวมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันในการหยุดงาน ความมั่นคงในงาน บรรยากาศการทำงาน รายได้และค่าตอบแทนรางวัลพิเศษในการทำงาน ส่วนด้านอื่นพบว่าไม่แตกต่างกัน

The goal of the study was to investigate various aspects of job satisfaction among Front Office staff members in nine hotels in Chiang Mai that have received ranking approval by the Thai Hotel Standard and Personnel Development Foundation.

The participants consisted of 150 staff members from the nine hotels that have obtained the ranks of three-star, four-star, and five-star through the ranking evaluation. The study data were collected through the use of a questionnaire and analyzed for their frequencies, percentages, means, and standard deviations. Significance of correlations was determined through the use of t-test and One-Way ANOVA.

The findings revealed that job satisfaction among the participants remained at high levels in the following aspects: a sense of being part of the organization, relationships with co-workers, work shift, job security, position, family security, mental health, rewards, days-off, and work quality. A medium level of job satisfaction was indicated in work quality, challenge, atmosphere, income, and flexibility of schedule.

Correlation of job satisfaction with personal factors indicated that there was no significant difference between genders of participants in all aspects of work, with the exception of job position, job security, and work atmosphere where male participants appeared to have higher job satisfaction than their female counterparts. There was also significant difference among participants in different age groups regarding position, job security, and work atmosphere. In addition, participants with different educational backgrounds were found to differ in their job satisfaction regarding their relationships with co-workers, job security, work atmosphere, rewards, and flexibility of schedule. Participants holding different positions appeared to be at different levels of job satisfaction regarding work shift, and participants with different lengths of time on the job showed different levels of job satisfaction in the areas of job security and income.

Finally, participants from hotels with different ranks also indicated that their job satisfaction was at different levels regarding days-off, job security, work atmosphere, income, and rewards.