



ภาควิชา ก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ลักษณะงาน โรงแรม

### โครงสร้างของ โรงแรม

การโรงแรมเป็นธุรกิจที่ดำเนินการตลอดเวลา 24 ชั่วโมงต่อวัน และ 7 วันต่อสัปดาห์ไม่มีวันหยุด จึงต้องมีผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ บุคคลเหล่านี้จะต้องได้รับการฝึกฝนอบรมดูแลเอาใจใส่ใหม่มาตรฐานการบริการ จึงต้องมีการร่วมมือกันระหว่างพนักงานในแผนกต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานของ โรงแรมเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพสูงสุด ทุกโรงแรมจึงต้องจัดให้มีโครงสร้าง ซึ่งประกอบด้วย สาขางานหรือแผนผังองค์กร ลำดับการบังคับบัญชา หรือ นโยบายและระบบ รายละเอียดในการจัดการนั้นแตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดและมาตรฐานของ โรงแรมนั้น ๆ

ฝ่ายหรือแผนกที่สำคัญของ โรงแรมอาจแบ่งเป็นได้ 6 ฝ่ายหรือแผนก คือ

1. ฝ่ายบัญชี (Accounting Department)
2. ฝ่ายห้องพัก (Room Division)
3. ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)
4. ฝ่ายขาย (Sales Department)
5. ฝ่ายบุคคล (Personnel Department)
6. ฝ่ายช่าง (Engineering Department)

นอกจากนี้ยังมีแผนกอื่น คือ

แผนกประชาสัมพันธ์

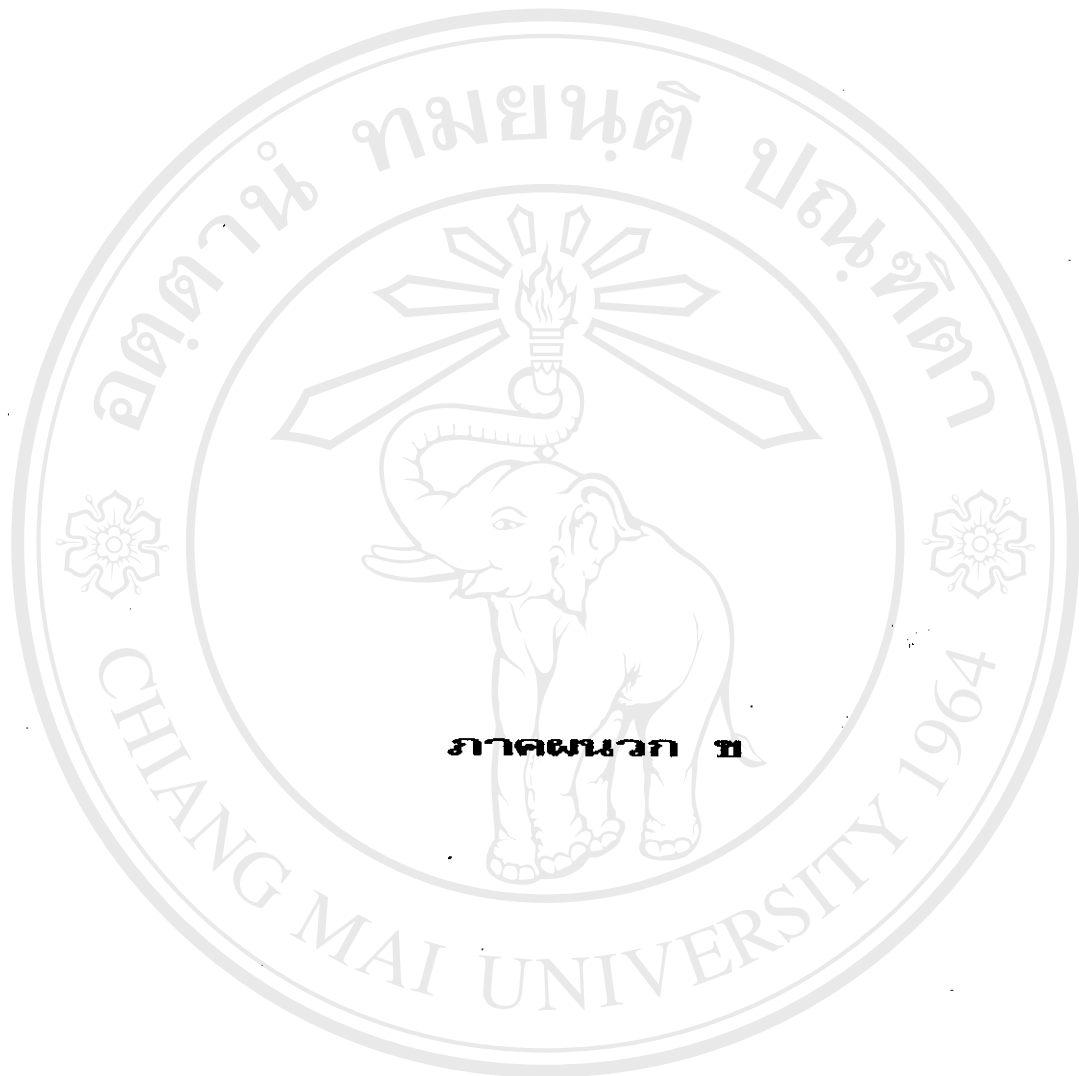
แผนกจัดซื้อ

แผนกวิจัยการปฏิบัติงาน

### สถานการณ์ทำงาน

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่เน้นหนักไปในทางให้บริการ โดยเปิดบริการตลอดเวลาและไม่สามารถปิดกิจการเป็นบางวันได้ ดังนั้นจึงต้องมีพนักงานทำงานทุกวัน การทำงานของแต่ละแผนกต่างของโรงแรมจะมีเวลาทำงานสัปดาห์ละ 6 วัน มีวันหยุดประจำสัปดาห์เพียง 1 วัน โดยพนักงานโรงแรมจะหมุนเวียนกันหยุด นอกจากนี้พนักงานโรงแรมไม่สามารถหยุดงานในวันหยุดพิเศษต่าง ๆ เช่น วันสงกรานต์ วันขึ้นปีใหม่ ต้องไปหยุดชดเชยในวันอื่น

เวลาการทำงานของพนักงาน ต้องทำงานเป็นผลัด โรงแรมส่วนมากจะแบ่งเวลาการทำงานเป็นผลัด ผลัดละ 8 ชั่วโมง บางแผนกก็แบ่งเวลาการทำงานเป็น 2 ผลัด คือ เข้ากับบ่าย แต่บางแผนกก็แบ่งเวลาการทำงานเป็น 3 ผลัด พนักงานต้องทำงานในผลัดติดด้วย ในการจัดตารางเวลาทำงาน โรงแรมจะกำหนดให้พนักงานมีการเปลี่ยนผลัดเป็นงวด ๆ เช่น ทุกเดือน ทุกสัปดาห์ หรืออาจมีการกำหนดเวลาให้แน่นอนลงไปกว่าบุคคลใดอยู่เวลาเท่าใด



ภาคผนวก ข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรม ในจังหวัด เชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นการศึกษาข้อมูลเพื่อการวิจัย เรื่อง "ความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรม ในจังหวัด เชียงใหม่" สำหรับทำการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ แบบสอบถามนี้ไม่มีค่าตอบแทนใดๆ และจะไม่มีผลใดกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็น ความรู้สึกที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุดทุกข้อ โดยไม่จำเป็นต้องตอบของท่านจะเหมือนกับผู้อื่น ข้อมูลที่ได้จากท่านผู้วิจัย จะเก็บไว้เป็นความลับ และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

[ ] [ ] [ ] [ ]  
เลขที่แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เลือก

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพการสมรส

( ) 1. โสด  
( ) 2. สมรส  
( ) 3. อื่น ๆ (หม้าย, หย่าร้าง, แยกกันอยู่)

4. ระดับการศึกษา

( ) 1. ต่ำกว่า ม.3  
( ) 2. ม.3 หรือ เทียบเท่า  
( ) 3. ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า  
( ) 4. ปวส. หรือ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า  
( ) 5. ตั้งแต่ปริญญาตรี หรือเทียบเท่าขึ้นไป

5. ระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน.....ปี

## 6. ระดับตำแหน่งงาน

- ( ) 1. พนักงานระดับบริหาร ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายหรือแผนก,  
รอง/ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายหรือแผนก, หัวหน้าพนักงาน
- ( ) 2. พนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานทั่วไป

7. รายได้ (เงินเดือน, ค่าล่วงเวลา, โบนัส, ทิป และอื่นที่ ได้รับ) โดยเฉลี่ย.....บาท/เดือน

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในงาน

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และพิจารณาว่าท่านรู้สึกพึงพอใจในเรื่องนั้นๆ มากน้อยเพียงใด และเขียนเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านพอใจในผลงานที่ท่านผ่านมาเพียงใด .....	.....	.....	.....	.....	.....
2. ท่านพอใจในการมีส่วนร่วมในการทำงานของ หน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงเพียงใด .....	.....	.....	.....	.....	.....
3. ท่านพอใจในการได้ใช้ความสามารถแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นในการทำงานเพียงใด .....	.....	.....	.....	.....	.....
4. ท่านพอใจกับความสามารถในการทำงานให้ เสร็จทันตามเป้าหมายที่วางไว้เพียงใด ....	.....	.....	.....	.....	.....
5. ท่านพอใจในการได้รับคำชมเชย ในผลงานที่ท่าน เพียงใด.....	.....	.....	.....	.....	.....
6. ท่านพอใจในการได้รับความเชื่อถือในความ สามารถเพียงใด.....	.....	.....	.....	.....	.....
7. ท่านพอใจในการที่บุคคลต่างๆ ในหน่วยงานให้ ความสำคัญในตัวท่าน เพียงใด .....	.....	.....	.....	.....	.....
8. ท่านพอใจต่อการที่บุคคลทั่วไปให้การยอมรับใน หน้าที่เพียงใด.....	.....	.....	.....	.....	.....
9. ท่านพอใจในปริมาณภาระงานที่ได้รับมอบหมายเพียงใด .....	.....	.....	.....	.....	.....
10. ท่านพอใจในความท้าทาย น่าสนใจของงาน ที่ท่านทำอยู่เพียงใด.....	.....	.....	.....	.....	.....

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. งานที่ท่านทำอยู่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ เป็นที่น่าพอใจเพียงใด .....					
12. ท่านพอใจในงานที่ทำอยู่ว่าตรงกับความต้องการ ของท่านเพียงใด .....					
13. ความเหมาะสมของอำนาจที่ได้รับกับความ รับผิดชอบเป็นที่น่าพอใจเพียงใด .....					
14. งานที่ท่านรับผิดชอบมีอิสระในการตัดสินใจ เป็นที่น่าพอใจเพียงใด .....					
15. การมีส่วนร่วมวางแผนในงานที่ท่านร่วม รับผิดชอบ เป็นที่น่าพอใจเพียงใด .....					
16. ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบอยู่ เป็นที่น่าพอใจเพียงใด .....					
17. โอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในการทำงาน เช่น ได้เข้ารับ การฝึกอบรม ดงาน เป็นที่น่าพอใจเพียงใด .....					
18. โอกาสที่จะก้าวไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นที่น่าพอใจเพียงใด .....					
19. ท่านพอใจกับโอกาสที่จะได้รับการขึ้นเงินเดือน ตามความสามารถเพียงใด.....					
20. ความยุติธรรมของหลักเกณฑ์การประเมินผลการ ทำงานในหน่วยงาน เป็นที่น่าพอใจเพียงใด .....					
21. ท่านพอใจในนโยบายของหน่วยงาน เพียงใด .....					
22. ท่านพอใจในความคล่องตัวของการติดต่อ ประสานงานในทางปฏิบัติเพียงใด.....					
23. ท่านพอใจในระบบ ขั้นตอนการทำงานของ หน่วยงานเพียงใด.....					
24. ท่านพอใจในระบบข้อบังคับ วิธีการทำงาน ที่องค์กรกำหนดไว้ เพียงใด .....					

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25. ท่านพอใจในความอบอุ่นตามวิธีการปกครองของ ของผู้บังคับบัญชาเพียงใด .....					
26. ท่านพอใจในการติดตาม รับผิดชอบงานของ ผู้บังคับบัญชาเพียงใด .....					
27. ท่านพอใจในการยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาเพียงใด .....					
28. ท่านพอใจในความยุติธรรมในการจ่ายงานของ ผู้บังคับบัญชาเพียงใด .....					
29. ท่านพอใจในความร่วมมือในการทำงานที่ได้รับ จากบุคคลต่างๆ ในหน่วยงานเพียงใด .....					
30. ท่านพอใจในความจริงจังของบุคคลต่าง ๆ ในหน่วยงานเพียงใด .....					
31. ท่านพอใจในความช่วยเหลือที่ได้รับจากบุคคล ต่างๆ ในหน่วยงานเมื่อท่านมีปัญหางานหรือ ปัญหาส่วนตัว เพียงใด .....					
32. ท่านพอใจในความสนิทสนม เป็นกันเองของบุคคล ในหน่วยงานเพียงใด .....					
33. สภาพสถานที่ทำงานเช่นอุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง การระบายอากาศ เป็นที่น่าพอใจเพียงใด .....					
34. ช่วงเวลาการทำงานที่องค์การกำหนด เป็นที่น่าพอใจเพียงใด .....					
35. ความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นที่น่าพอใจเพียงใด .....					
36. บรรยากาศในการทำงาน เป็นที่น่าพอใจเพียงใด .....					
37. รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับค่าครองชีพ เป็นที่น่าพอใจเพียงใด .....					
38. รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับงานที่รับผิดชอบ เป็นที่น่าพอใจเพียงใด .....					
39. รายได้ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจอื่นใน พื้นที่เดียวกัน เป็นที่น่าพอใจเพียงใด .....					







ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

## 1. ค่าเฉลี่ย (Mean) (กานดา พนลาภทวี 2530 : 42)

ใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  คือ ค่าเฉลี่ย $\sum X$  คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

## 2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

(กานดา พนลาภทวี 2530 : 71)

ใช้สูตร

$$s = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ s คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

 $\sum X$  คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด $\sum X^2$  คือ ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

### 3. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่อิสระต่อกัน

(กานดา พูลลาภทวี 2530 : 210-211)

มี 2 กรณี คือ กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากันและไม่เท่ากัน

- กรณีที่ความแปรปรวนของประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน

$$\text{ใช้สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left[ \frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[ \frac{s_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[ \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ  $\bar{X}_1, \bar{X}_2$  คือ ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

$s_1^2, s_2^2$  คือ ความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

$n_1, n_2$  คือ จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

df คือ ชั้นความเป็นอิสระ (degree of freedom)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

- กรณีความแปรปรวนของประชากรทั้งสองเท่ากัน

ในการทดสอบค่าความแปรปรวนจะใช้ความแปรปรวนร่วม (Pool Variance) ซึ่งประมาณได้จากความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

ใช้สูตร 
$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{s_p^2 \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$s_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{(n_1 - 1) + (n_2 - 1)}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ  $\bar{X}_1, \bar{X}_2$  คือ ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

$s_p^2$  คือ ความแปรปรวนร่วม

$s_1^2, s_2^2$  คือ ความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

$n_1, n_2$  คือ จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

df คือ ชั้นความเป็นอิสระ (degree of freedom)

การพิจารณาขอบเขตวิกฤต

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณได้มากกว่าค่า  $t$  ที่เปิดตาราง ณ ระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญที่กำหนด

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณได้น้อยกว่าค่า  $t$  ที่เปิดตาราง ณ ระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญที่กำหนด

- การทดสอบความแปรปรวนในการที่มีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

โดยการทดสอบแบบ 2 ทาง ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 (กานดา พูลลาภทวี 2530 : 279)

$$\text{ใช้สูตร } F = \frac{s_1^2}{s_2^2}$$

$$df_1 = n_1 - 1$$

$$df_2 = n_2 - 2$$

$s_1^2, s_2^2$  คือ ความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ  
 $n_1, n_2$  คือ จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ  
 $df_1, df_2$  คือ ชั้นความเป็นอิสระ (degree of freedom)

ค่า F ที่คำนวณได้มากกว่า F ที่เปิดตาราง แสดงว่า ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ถ้าค่า F ที่คำนวณได้ น้อยกว่า F ที่เปิดตาราง แสดงว่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 5. การหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบอันดับที่ของเคนดอลล์

(กานดา พูลลาภทวี 2530 : 398-401)

$$\text{ใช้สูตร } \tau(\text{Tau}) = \frac{2S}{n(n-1)} = \frac{2 \sum p - \sum q}{n(n-1)}$$

โดยที่  $\tau(\text{Tau})$  คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบอันดับที่ของเคนดอลล์

S คือ ความแตกต่างระหว่างผลบวกของจำนวนอันดับที่สอดคล้องกับผลบวกของอันดับที่ไม่สอดคล้องกัน  $S = \sum p - \sum q$

p คือ จำนวนอันดับซึ่งอยู่ที่ลดลงมาและมีค่าสูงกว่า

q คือ จำนวนอันดับซึ่งอยู่ที่ลดลงมาและมีค่าต่ำกว่า

n คือ จำนวนตัวอย่าง

- การตีความหมาย - ถ้าค่า  $\tau$  (Tau) = -1 แสดงว่าผลการจัดอันดับทั้ง 2 ชุดมีความสัมพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกันมากที่สุด
- ถ้าค่า  $\tau$  (Tau) = 1 แสดงว่าผลการจัดอันดับทั้ง 2 ชุดมีความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันมากที่สุด
- ถ้าค่า  $\tau$  (Tau) เข้าใกล้ 0 แสดงว่าผลการจัดอันดับทั้ง 2 ชุดมีความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันน้อย

การทดสอบนัยสำคัญ ในการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบอันดับที่ของเคนดอลล์ ถ้าขนาดตัวอย่างมีค่ามากกว่า 10 การแจกแจงของค่า  $\tau$  จะใกล้เคียงการแจกแจงปกติโดยมีค่าเฉลี่ย  $[\Sigma(\tau)] = 0$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  $[S(\tau)]$  เท่ากับ  $\frac{2(2n+5)}{9n(n-1)}$

$$Z = \frac{\tau - \Sigma(\tau)}{S(\tau)}$$

- เมื่อ  $\tau$  คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบอันดับที่ของเคนดอลล์
- $\Sigma(\tau)$  คือ ค่าเฉลี่ยของ  $\tau$
- $S(\tau)$  คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- $n$  คือ จำนวนตัวอย่าง

ค่า  $Z$  ที่คำนวณได้ ถ้ามากกว่าค่าที่เปิดตาราง แสดงว่ามีนัยสำคัญ ณ ระดับที่กำหนดไว้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ

วัน เดือน ปี เกิด 27 พฤศจิกายน 2509

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่  
โรงเรียนนารีรัตน์จังหวัดแพร่ เมื่อปีการศึกษา 2527  
สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ศึกษาศาสตร์บัณฑิต  
จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อปีการศึกษา 2531

ประสบการณ์ทำงาน ปี พ.ศ. 2532 - 2533 พนักงานบัญชี  
บริษัทเอราวัณสิ่งทอ จำกัด  
ปี พ.ศ. 2534 - ก.ค. 2536 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป  
งานบริการงานวิจัยและพัฒนา คณะเกษตรศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท ทองนที จำกัด

ผลงานวิจัย

ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถทัวร์ในจังหวัดเชียงใหม่