

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงาน
โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 2. ความพึงพอใจในปัจจุบันเกี่ยวกับการทำงาน 12 ด้าน
- ส่วนที่ 3. ลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันเกี่ยวกับการทำงาน 12 ด้าน
จากมากไปหาน้อย
- ส่วนที่ 4. ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวม
- ส่วนที่ 5. การทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 6. สรุปเรื่องพนักงานต้องการให้มีการปรับปรุง

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ คือ ถ้าค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง

4.50 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	"	พึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	"	พึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	"	พึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	"	พึงพอใจน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงถึง ค่าที่เบี่ยงเบนไปจากค่าเฉลี่ย

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน โรงแรมกลุ่มตัวอย่าง

นำเสนอตามตารางที่ 3 - 15 ดังนี้

- ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ
- ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามอายุ
- ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามสถานภาพการสมรส
- ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา
- ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตาม
ระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน
- ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน
- ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามรายได้
- ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงานและเพศ
- ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงานและอายุ
- ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงานและ
สถานภาพการสมรส
- ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงานและ
ระดับการศึกษา
- ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงานและ
ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรปัจจุบัน
- ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงานและรายได้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	139 29	50.5 54
หญิง	136 23	49.5 46
รวม	275 60	100.0 100

จากตาราง จะเห็นว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างเป็นชายและหญิงเกือบเท่ากัน
คือเป็นชายร้อยละ 50.5 และเป็นหญิงร้อยละ 49.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-25 ต่ำกว่า 25 ปี	81 25	29.5 50
26-35 25-29 ปี	95 10	34.5 80
36-45 30-34 ปี	62 7	22.6 18
46-55 35-39 ปี	27 6	9.8 12
40 ปีขึ้นไป	10	3.6
รวม	275	100.0 100

จากตาราง จะเห็นว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างมีอายุในช่วง 25-29 ปี มากกว่ากลุ่มอื่น คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาร้อยละ 29.5 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีเป็นจำนวนน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 3.6 เท่านั้น

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	154 02	56.0 64
สมรส	112 16	40.7 32
อื่นๆ (หม้าย, หย่าร้าง, แยกกันอยู่)	9 2	3.3 4
รวม	275	100.0

จากตาราง จะเห็นว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างเป็นโสดมากกว่าสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.0 ส่วนสถานภาพอื่น ๆ (หม้าย, หย่าร้าง, แยกกันอยู่) มีจำนวนน้อย เพียงร้อยละ 3.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.3	32 ¹⁹	11.6 ³⁷
ม.3 หรือ เทียบเท่า	28 ⁵	10.2 ¹⁰
ม.6 หรือ ปวช. หรือ เทียบเท่า	101 ⁶	36.7 ¹²
ปวส. หรือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	68 ¹⁸	24.7 ³⁶
ตั้งแต่ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป	46 ⁷	16.8 ¹⁴
รวม	275	100.0

จากตาราง จะเห็นว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาในระดับ ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า มากกว่าระดับอื่น คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมามีการศึกษา ระดับปวส. หรืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 24.7 ส่วนที่มีการศึกษาระดับ ม.3 หรือ เทียบเท่า มีเป็นจำนวนน้อย

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตาม
ระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

ระยะเวลาการทำงานในองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	39 9	14.2 18
1 - 3 ปี	164 41	59.6 42
4 - 6 ปี	29 12	10.6 27
มากกว่า 6 ปี	43 8	15.6 1%
รวม	275	100.0

จากตาราง จะเห็นว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 59.6 มีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบันนาน 1-3 ปี รองลงมาคือทำงานมานานมากกว่า 6 ปี และต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับบริหาร	76 10	27.6 20
ระดับปฏิบัติการ	199 110	72.4 100
รวม	275	100.0

จากตาราง จะเห็นว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับบริหาร ร้อยละ 27.6 และพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 72.4

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามรายได้

รายได้/เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,001 บาท	15	5.5
3,001 - 5,000 บาท	153	55.7
5,001 - 7,000 บาท	29	10.5
7,001 - 9,000 บาท	16	5.8
มากกว่า 9,000 บาท	21	7.6
ไม่ตอบ	3	1.1
รวม	275	100.0

จากตาราง จะเห็นว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 3,001- 5,000 บาทมากกว่าช่วงอื่น คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมา ร้อยละ 19.3 มีรายได้ต่ำกว่า 3,001 บาท พนักงานที่มีรายได้ในช่วง 7,000-9,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน และเพศ

เพศ	ระดับตำแหน่งงาน			
	บริหาร		ปฏิบัติการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	40 ⁶	52.6	99 ^๗	49.7
หญิง	36 ⁴	47.4	100 ^๙	50.3
รวม	76	100.0	199	100.0

จากตาราง พบว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับบริหารเป็นชายมากกว่าหญิง คือเป็นชายร้อยละ 52.6 เป็นหญิงร้อยละ 47.4 ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นหญิงมากกว่าชาย คือเป็นหญิงร้อยละ 50.3 เป็นชายร้อยละ 49.7

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน และอายุ

อายุ	ระดับตำแหน่งงาน			
	บริหาร		ปฏิบัติการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	4	5.3	77	38.7
25-29 ปี	26	34.2	69	34.7
30-34 ปี	29	38.1	33	16.6
35-39 ปี	12	15.8	15	7.5
มากกว่า 40 ปี	5	6.6	5	2.5
รวม	76	100.0	199	100.0

จากตาราง พบว่า พนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับบริหารมีอายุในช่วง 30-34 ปี มากกว่าช่วงอายุอื่น คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาร้อยละ 34.2 มีอายุในช่วง 25-29 ปี ส่วนที่มีอายุมากกว่า 40 ปีและต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวนน้อย สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการมีอายุต่ำกว่า 25 ปี มากกว่าช่วงอายุอื่น คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาร้อยละ 34.7 มีอายุในช่วง 25-29 ปี และมากกว่า 40 ปี มีจำนวนน้อยเพียงร้อยละ 2.5 เช่นเดียวกับพนักงานระดับบริหาร

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน
และสถานภาพการสมรส

สถานภาพ การสมรส	ระดับตำแหน่งงาน			
	บริหาร		ปฏิบัติการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	27	35.5	127	63.8
สมรส	45	59.2	67	33.7
อื่น ๆ	4	5.3	5	2.5
รวม	76	100.0	199	100.0

จากตาราง พบว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับบริหารส่วนมากร้อยละ 59.2 สมรสแล้ว ร้อยละ 35.5 เป็นโสด ส่วนสถานภาพอื่น ๆ มีน้อยเพียงร้อยละ 5.3 แต่พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนมากร้อยละ 63.8 เป็นโสด สมรสแล้วร้อยละ 33.7 และสถานภาพอื่น ๆ มีจำนวนน้อยเพียงร้อยละ 2.5

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา

การศึกษา	ระดับตำแหน่งงาน			
	บริหาร		ปฏิบัติการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.3	7	9.2	25	12.6
ม.3 หรือเทียบเท่า	3	3.9	25	12.6
ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า	18	23.7	83	41.7
ปวส. หรืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า	17	22.4	51	25.6
ตั้งแต่ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป	31	40.8	15	7.5
รวม	76	100.0	199	100.0

จากตาราง พบว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับบริหารมีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไปมากกว่าระดับการศึกษาคือ คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา ร้อยละ 23.7 มีการศึกษาในระดับ ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีการศึกษาในระดับ ม.6 หรือเทียบเท่ามากกว่าระดับการศึกษาคือ คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา ร้อยละ 25.6 มีการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา หรือเทียบเท่า ส่วนที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป มีเป็นจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงานและระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรปัจจุบัน

ระยะเวลาที่ทำงาน ในองค์กรปัจจุบัน	ระดับตำแหน่งงาน			
	บริหาร		ปฏิบัติการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	3	3.9	36	18.1
1 - 3 ปี	36	47.5	128	64.3
4 - 6 ปี	15	19.7	14	7.0
มากกว่า 6 ปี	22	28.9	21	10.6
รวม	76	100.0	199	100.0

จากตาราง พบว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับบริหารส่วนมาก ร้อยละ 47.5 มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-3 ปี รองลงมาคือ มากกว่า 6 ปี ที่ทำงานนานน้อยกว่า 1 ปี มีน้อยมาก ส่วนพนักงานในระดับปฏิบัติการส่วนมาก ร้อยละ 64.3 มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-3 ปี รองลงมาทำงานน้อยกว่า 1 ปี และทำงานมา 4-6 ปี มีเป็นจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงานและ รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ระดับตำแหน่งงาน			
	บริหาร		ปฏิบัติการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,001 บาท	-	-	53	26.6
3,001 - 5,000 บาท	18	23.7	135	67.9
5,001 - 7,000 บาท	23	30.3	6	3.0
7,001 - 9,000 บาท	14	18.4	2	1.0
สูงกว่า 9,000 บาท	21	27.6	-	-
ไม่ตอบ	-	-	3	1.5
รวม	76	100.0	199	100.0

จากตาราง พบว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างระดับบริหาร มีรายได้ต่อเดือน ในช่วง 5,001-7,000 บาทมากกว่าช่วงอื่น คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาร้อยละ 27.6 มีรายได้สูงกว่า 9,000 บาท ที่มีรายได้ในช่วง 7,001-9,000 บาท มีจำนวน น้อยที่สุด ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนมากมีรายได้ในช่วง 3,001-5,000 บาทมากกว่าช่วงอื่น คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 3,001 บาท ร้อยละ 26.6 และ ที่มีรายได้ 7,001-9,000 บาท มีเพียงร้อยละ 1 เท่านั้น

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1

จากตารางข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า

1. พนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง เป็นหญิงและชายเกือบเท่ากัน มีอายุช่วง 15-25 25-29 ปีมากกว่าช่วงอายุอื่น ส่วนใหญ่เป็นโสด มีระดับการศึกษาม.6 หรือ ปวช. หรือ เทียบเท่า และทำงานอยู่กับองค์กรปัจจุบันนาน 1-3 ปีมากกว่าช่วงอื่น โดยเป็นพนักงานระดับบริหาร ร้อยละ 27.6 ระดับปฏิบัติการร้อยละ 72.4 และมีส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน อยู่ในช่วง 3,001-5,000 บาท มากกว่าช่วงอื่น ตามตารางที่ 3-9

2. เมื่อพิจารณาข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า

2.1 พนักงานกลุ่มตัวอย่างระดับบริหาร เป็นชายมากกว่าหญิงเล็กน้อย มีอายุอยู่ช่วง 30-34 ปีมากกว่าช่วงอายุอื่น ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรี หรือเทียบเท่าขึ้นไป ระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบันอยู่ในช่วง 1-3 ปี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-7,000 บาท มากกว่าช่วงอื่น ตามตารางที่ 10-15

2.2 พนักงานกลุ่มตัวอย่างระดับปฏิบัติการ เป็นชายและหญิงใกล้เคียงกัน มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมากกว่าช่วงอายุอื่น ส่วนใหญ่ยังโสด มีการศึกษาในระดับ ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า ระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบันอยู่ในช่วง 1-3 ปี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 3,001-5,000 บาท มากกว่าช่วงอื่น ตามตารางที่ 10-15

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงาน 12 ด้าน

นำเสนอตามตารางที่ 16-27 ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในรายละเอียดของปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน

วิเคราะห์โดยการหาความถี่ ร้อยละของพนักงานตามระดับความพึงพอใจของ
ข้อความแต่ละข้อ นำเสนอตามตารางที่ 16 - 17

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานระดับบริหารตามระดับความ
พึงพอใจในรายละเอียดของปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการตามระดับความ
พึงพอใจในรายละเอียดของปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานทั้ง 12 ด้าน

วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความ
พึงพอใจในรายละเอียดแต่ละข้อและแต่ละปัจจัย ของพนักงานระดับบริหาร
และระดับปฏิบัติการ นำเสนอตามตารางที่ 18 - 27

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจใน
ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจใน
ปัจจัยการได้รับการยอมรับ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจใน
ปัจจัยลักษณะของงานที่ทำ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจใน
ปัจจัยความรับผิดชอบ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจใน
ปัจจัยความก้าวหน้าและเติบโต จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจใน
ปัจจัยนโยบายและการบริหารงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจใน
ปัจจัยการบังคับบัญชา จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

- ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจุบัน
ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน
- ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจุบัน
สภาพการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน
- ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจุบัน
ผลตอบแทน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน
- ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจุบัน
ความมั่นคงจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน
- ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจุบัน
ชีวิตส่วนตัว จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

2.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในรายละเอียดของปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน
ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ตามตารางที่ 16 และ 17

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละ ของพนักงานระดับบริหารตามระดับความพึงพอใจในรายละเอียด
ของปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ											
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่ตอบ	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ท่านพอใจใน.....เพียงใด												
1. ผลงานที่ท่านผ่านมา	-	-	-	-	26	34.2	39	51.3	11	14.5	-	-
2. การมีส่วนร่วมในการทำงาน ของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วง	-	-	1	1.3	19	25.0	42	55.3	12	15.8	2	2.6
3. การได้ใช้ความสามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน	-	-	-	-	27	35.5	44	57.9	4	5.3	1	1.3
4. ความสามารถในการทำงานให้ เสร็จทันตามเป้าหมายที่วางไว้	-	-	-	-	19	25.0	42	55.3	15	19.7	-	-
5. การได้รับคำชมเชยในผลงาน	1	1.3	7	9.2	37	48.7	23	30.3	6	7.9	-	-
6. การได้รับความเชื่อถือ ในความสามารถ	-	-	1	1.3	27	35.5	38	50.0	9	11.8	1	1.3
7. การที่บุคคลต่างๆ ในหน่วยงาน ให้ความสำคัญในตัวท่าน	-	-	4	5.3	38	50.0	27	35.5	5	6.6	2	2.6
8. การที่บุคคลทั่วไปให้การยอมรับ ในหน้าที่การงานของท่าน	-	-	1	1.3	26	34.2	42	55.3	7	9.2	-	-
9. ปริมาณภาระงานที่รับผิดชอบ	1	5.3	8	10.5	40	52.6	20	26.3	4	5.3	-	-
10. ความท้าทาย น่าสนใจ ของงานที่ท่านทำอยู่	-	-	4	5.3	22	28.9	27	35.5	23	30.3	-	-

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ											
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่ตอบ	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ทำนพอใจใน.....เพียงใด												
11. งานที่ท่านทำอยู่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ	—		4	5.3	21	27.6	37	48.7	14	18.4	—	
12. งานที่ทำอยู่ว่าตรงกับความต้องการของท่าน	2	2.6	1	1.3	29	38.2	33	43.4	11	14.5	—	
13. ความเหมาะสมของอำนาจที่ได้รับกับความรับผิดชอบ	—		3	3.9	34	44.7	30	39.5	9	11.8	—	
14. งานที่ท่านรับผิดชอบมีอิสระในการตัดสินใจ	—		5	6.6	26	34.2	35	46.1	10	13.2	—	
15. การมีส่วนร่วมวางแผนในงานที่รับผิดชอบ	—		2	2.6	6	7.6	34	44.7	34	44.7	—	
16. ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบอยู่	—		—		10	13.2	31	40.8	34	44.7	—	
17. โอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการทำงาน เช่น ได้รับการฝึกอบรม ดูงาน	4	5.3	11	14.5	25	32.9	26	34.2	10	13.2	—	
18. โอกาสที่ก้าวไปในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	2	2.6	12	15.8	29	38.2	26	34.2	7	9.2	—	
19. โอกาสที่จะได้รับการขึ้นเงินเดือนตามความสามารถ	4	5.3	5	6.6	34	44.7	25	32.9	8	10.5	—	
20. ความยุติธรรมของหลักเกณฑ์การประเมินผลการทำงานในหน่วยงาน	4	5.3	8	10.5	31	40.8	25	32.9	7	9.2	1	1.3
21. นโยบายของหน่วยงาน	2	2.6	5	6.6	34	44.7	29	38.2	6	7.9	—	
22. ความคล่องตัวของการติดต่อประสานงานในทางปฏิบัติ	—		6	7.9	34	44.7	27	35.5	8	10.5	1	1.3

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ											
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่ตอบ	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ทำงานพอใจใน.....เพียงใด												
23. ระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงาน	-		6	7.9	30	39.5	31	40.8	9	11.8	-	
24. ระเบียบข้อบังคับ วิธีการทำงาน ที่องค์การกำหนดไว้	1	1.3	1	1.3	11	14.5	41	53.9	21	27.6	1	1.3
25. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา	-		1	1.3	31	40.8	33	43.4	11	14.5	-	
26. การติดตามและรับผิดชอบงานของผู้บังคับบัญชา	-		3	3.9	26	34.2	33	43.4	14	18.4	-	
27. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชา	-		1	1.3	17	22.4	40	52.6	18	23.7	-	
28. ความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา	2	2.6	5	6.6	25	32.9	35	46.1	9	11.8	-	
29. ความร่วมมือในการทำงานที่ได้รับจากบุคคลต่างๆ ในหน่วยงาน	-		1	1.3	27	35.6	32	42.1	15	19.7	1	1.3
30. ความจริงใจของบุคคลต่าง ๆ ในหน่วยงาน	-		1	1.3	16	21.1	41	53.9	17	22.4	1	1.3
31. ความช่วยเหลือที่ได้รับจากบุคคลต่าง ๆ ในหน่วยงานเมื่อท่านมีปัญหางานหรือปัญหาส่วนตัว	2	2.6	-		29	38.2	34	44.7	11	14.5	-	
32. ความสนิทสนมเป็นกันเองของบุคคลในหน่วยงาน	-		2	2.6	15	19.7	44	57.9	14	18.4	1	1.3
33. สภาพสถานที่ทำงานเช่น อากาศ แสง เสียง การระบายอากาศ	1	1.3	2	2.6	24	31.6	36	47.4	13	17.1	-	

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ											
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่ตอบ	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ทำนพอใจใน.....เพียงใด												
34. ช่วงเวลาการทำงานที่องค์กรกำหนด	1	1.3	6	7.9	26	34.2	25	32.9	18	23.7		-
35. ความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวก	1	1.3	5	6.6	34	44.7	25	32.9	10	13.2	1	1.3
36. บรรยากาศในการทำงาน	3	3.9	5	7.9	23	30.3	35	46.1	9	11.8		-
37. รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับค่าครองชีพ	4	5.3	4	5.3	49	64.5	14	18.4	5	6.6		-
38. รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับงานที่รับผิดชอบ	2	2.6	6	7.9	48	63.2	16	21.1	4	5.3		-
39. รายได้ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจอื่นในหน้าที่เดียวกัน	9	11.8	17	22.4	31	40.8	16	21.1	2	2.6	1	1.3
40. สวัสดิการต่างๆ เช่น การให้ค่ารักษาพยาบาล อาหารกลางวัน ชุดฟอร์ม เงินกู้ยืม วันลา เป็นต้น	5	6.6	13	17.1	34	44.7	18	23.7	4	5.3	2	2.6
41. ความมั่นคงของตำแหน่งหน้าที่	-	-	3	3.9	30	39.5	34	44.7	9	11.8		-
42. ความเป็นธรรมในการพิจารณาเรื่องราวเมื่อเกิดปัญหาการทำงาน	7	9.2	30	39.5	32	42.1	7	9.2	17	22.4		-
43. การทุ่มเทให้กับงานที่ทำอย่างเต็มที่	-	-	1	1.3	21	27.6	37	48.7	17	22.4		-
44. สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน	-	-	-	-	35	46.1	33	43.4	8	10.5		-
45. ความสะดวกของการเดินทางมาทำงาน	-	-	1	1.3	23	30.3	35	46.1	17	22.4		-

จากตาราง พบว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับบริหาร มีความพึงพอใจในรายละเอียดของปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน ในระดับปานกลางและมาก แต่มีพนักงานบางส่วนที่ยังมีความพึงพอใจน้อยในเรื่อง โอกาสการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ, โอกาสก้าวไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น, และได้รับการขึ้นเงินเดือนตามความสามารถ, หลักเกณฑ์การประเมินผลงาน, นโยบาย, ความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้, รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับค่าครองชีพ ความรับผิดชอบ และธุรกิจอื่น, สวัสดิการ และความเป็นธรรม ในการพิจารณาเรื่องรางวัลเมื่อเกิดปัญหาการทำงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละ ของพนักงานระดับปฏิบัติการตามระดับความพึงพอใจใน
รายละเอียดของปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ											
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่ตอบ	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ท่านพอใจใน.....เพียงใด												
1. ผลงานที่ทำผ่านมา	4	2.0	5	2.5	86	43.2	86	43.2	18	9.0		—
2. การมีส่วนร่วมในการทำงาน ของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วง	—		5	2.5	79	39.7	96	48.2	19	9.5		—
3. การได้ใช้ความสามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน	9	4.5	98	49.2	88	44.2	3	1.5	1	0.5		—
4. ความสามารถในการทำงานให้ เสร็จทันตามเป้าหมายที่วางไว้	1	0.5	7	3.5	74	37.2	93	46.7	24	12.1		—
5. การได้รับคำชมเชยในผลงาน	5	2.5	39	19.6	102	51.3	45	22.6	7	3.5		—
6. การได้รับความเชื่อถือ ในความสามารถ	2	1.0	27	13.6	100	50.3	59	29.6	11	5.5		—
7. การที่บุคคลต่างๆ ในหน่วยงาน ให้ความสำคัญในตัวท่าน	5	2.5	26	13.1	107	53.8	55	27.6	6	3.0		—
8. การที่บุคคลทั่วไปให้การยอมรับ ในหน้าที่การงานของท่าน	1	0.5	10	5.0	109	54.8	65	32.7	13	6.5	1	0.5
9. ปริมาณภาระงานที่รับผิดชอบ	6	3.0	21	10.6	117	58.8	40	20.1	14	7.0	1	0.5
10. ความท้าทาย น่าสนใจ ของงานที่ท่านทำอยู่	4	2.0	13	6.5	79	39.7	70	35.2	32	16.1	1	0.5
11. งานที่ท่านทำอยู่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ	5	2.5	18	9.0	64	32.2	82	41.2	29	14.6		—

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ											
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่ตอบ	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ทำนองใจใน.....เพียงใด												
12. งานที่ทำอยู่ว่าตรงกับความต้องการของท่าน	10	5.0	23	11.6	73	36.7	56	28.1	37	18.6		-
13. ความเหมาะสมของอำนาจที่ได้รับกับความรับผิดชอบ	7	3.5	22	11.1	93	46.7	67	33.7	10	5.0		-
14. งานที่ท่านรับผิดชอบมีอิสระในการตัดสินใจ	8	4.0	27	13.6	80	40.2	65	32.7	19	9.5		-
15. การมีส่วนร่วมวางแผนในงานที่รับผิดชอบ	2	1.0	1	0.5	33	16.6	95	47.7	68	34.2		-
16. ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบอยู่	2	1.0	5	2.5	41	20.6	86	43.2	64	32.2	1	0.5
17. โอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการทำงาน เช่น ได้รับการฝึกอบรม ดูงาน	30	15.1	31	15.6	68	34.2	50	25.1	19	9.5	1	0.5
18. โอกาสที่ก้าวไปในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	25	12.6	37	18.6	74	37.2	51	25.6	12	6.0		-
19. โอกาสที่จะได้รับการขึ้นเงินเดือนตามความสามารถ	13	6.5	36	18.1	91	45.7	50	25.1	8	4.0	1	0.5
20. ความยุติธรรมของหลักเกณฑ์การประเมินผลการทำงานในหน่วยงาน	19	9.5	26	13.1	92	46.2	47	23.6	15	7.5		-
21. นโยบายของหน่วยงาน	2	2.6	5	6.6	34	44.7	29	38.2	6	7.9		-
22. ความคล่องตัวของการติดต่อประสานงานในทางปฏิบัติ	12	6.0	28	14.1	94	47.2	56	28.1	9	4.5		-
23. ระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงาน	9	4.5	26	13.1	96	48.2	55	27.6	13	5.5		-

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ											
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่ตอบ	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ทำานพอใจใน.....เพียงใด												
24. ระเบียบข้อบังคับ วิธีการทำงาน ที่องค์การกำหนดไว้	1	0.5	-		51	25.6	76	38.2	69	34.7	2	1.0
25. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา	6	6.0	8	4.0	86	43.2	62	31.2	36	18.1	1	0.5
26. การติดตามและรับผิดชอบงาน ของผู้บังคับบัญชา	5	2.5	7	3.5	83	41.7	67	33.7	32	18.6		-
27. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชา	2	1.0	9	4.5	58	29.1	87	43.7	43	21.6		-
28. ความยุติธรรมในภาระงาน ของผู้บังคับบัญชา	6	3.0	15	7.5	95	47.7	57	28.6	26	13.1		-
29. ความร่วมมือในการทำงานที่ได้ รับจากบุคคลต่างๆ ในหน่วยงาน	4	2.0	18	9.0	80	40.2	80	40.2	16	8.0	1	0.5
30. ความจริงใจของบุคคลต่าง ๆ ในหน่วยงาน		-	6	3.0	47	23.6	99	49.7	46	23.1	1	0.5
31. ความช่วยเหลือที่ได้รับจากบุคคล ต่าง ๆ ในหน่วยงานเมื่อกำ มีปัญหางานหรือปัญหาส่วนตัว	7	3.5	14	7.0	90	45.2	70	35.2	18	9.0		-
32. ความสนิทสนมเป็นกันเองของ บุคคลในหน่วยงาน	11	5.5	64	32.2	79	39.7	45	22.6		-		-
33. สภาพสถานที่ทำงานเช่น ลมทรม แสง เสียง การระบายอากาศ	6	3.0	20	10.1	86	43.2	70	35.2	16	8.0	1	0.5
34. ช่วงเวลาการทำงานที่องค์การ กำหนด	5	2.5	14	7.0	68	34.2	82	41.2	30	15.1		-

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ											
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่ตอบ	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ท่านพอใจใน.....เพียงใด												
35. ความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวก	15	7.5	17	8.5	93	46.7	58	29.1	16	8.0	-	-
36. บรรยากาศในการทำงาน	20	10.1	22	11.1	82	41.2	52	26.1	20	10.1	3	1.5
37. รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับค่าครองชีพ	14	7.0	37	18.6	116	58.3	26	13.1	5	2.5	1	0.5
38. รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับงานที่รับผิดชอบ	16	8.0	37	18.6	104	52.3	39	19.6	2	1.0	1	0.5
39. รายได้ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจอื่นในหน้าที่เดียวกัน	31	15.6	65	32.7	70	35.2	27	13.6	3	1.5	3	1.5
40.สวัสดิการต่างๆเช่นการให้ค่ารักษาพยาบาล อาหารกลางวัน ชุดฟอร์ม เงินกู้ยืม วันลาเป็นต้น	18	9.0	50	25.1	93	46.7	34	17.1	3	1.5	1	0.5
41. ความมั่นคงของตำแหน่งหน้าที่	6	3.0	13	6.5	106	53.3	59	29.6	15	7.5	-	-
42. ความเป็นธรรมในการพิจารณาเรื่องราวเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	25	12.6	65	32.7	83	41.7	20	10.1	5	2.5	1	0.5
43. การทุ่มเทให้กับงานที่ทำอย่างเต็มที่	1	0.5	5	2.5	92	46.2	86	43.2	15	7.5	-	-
44. สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน	1	0.5	10	5.0	104	52.3	69	34.7	15	7.5	-	-
45. ความสะดวกของการเดินทางไปมาทำงาน	-	-	6	3.0	97	48.7	78	39.2	17	8.5	1	0.5

จากตาราง พบว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในรายละเอียดของปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน ในระดับปานกลางและมาก แต่มีพนักงานบางส่วนที่ยังมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องของผลงาน, การได้ใช้ความสามารถแก้ไข ปัญหา, การได้รับคำชมเชย ความเชื่อถือ ความสำคัญ การยอมรับ จากบุคคลทั่วไป, ปริมาณงาน, งานที่ทำตรงกับความต้องการ, ความเหมาะสมของอำนาจกับความรับผิดชอบ, ความมีอิสระในการตัดสินใจ, โอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ, โอกาสการขึ้นเงินเดือนตามความสามารถ, ความยุติธรรมของหลักเกณฑ์การประเมินผลงาน, ระบบ ขั้นตอนการทำงาน, วิธีการปกครอง, ความยุติธรรมในการกระจายงาน, ความร่วมมือในการทำงาน, ความช่วยเหลือที่ได้รับ ความสนิทสนมกับบุคคลในหน่วยงาน, สภาพสถานที่ทำงาน, ความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้, บรรยากาศในการทำงาน, รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับค่าครองชีพ งานที่รับผิดชอบ และธุรกิจอื่น, สวัสดิการ, ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่, ความเป็นธรรมในการพิจารณาเรื่องราวเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน และสภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทั้ง 12 ด้าน

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจัย
ความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ข้อความ	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ	
	\bar{X}	s	\bar{X}	s
1. ท่านพอใจในผลงานที่ทำผ่านมาเพียงใด	3.80	0.67	3.55	0.77
2. ท่านพอใจในการมีส่วนร่วมในการทำงานของ หน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงเพียงใด	3.88	0.68	3.65	0.69
3. ท่านพอใจในการได้ใช้ความสามารถแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นในการทำงานเพียงใด	3.69	0.57	3.43	0.61
4. ท่านพอใจกับความสามารถในการทำงานให้ เสร็จทันตามเป้าหมายที่วางไว้เพียงใด	3.95	0.67	3.66	0.75
เฉลี่ย	3.822	0.49	3.572	0.51

จากตาราง พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างระดับบริหาร ที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในช่วง 3.50 - 4.49 ทุกข้อ แสดงว่ามีความพึงพอใจมากทุกข้อ ส่วนในระดับปฏิบัติการก็มีความพึงพอใจมาก ยกเว้นข้อ การได้ใช้ความสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในการทำงาน มีความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านนี้ จะเห็นว่าพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านนี้มาก

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจัย
การได้รับการยอมรับ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ข้อความ	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ	
	\bar{X}	s	\bar{X}	s
5. ท่านพอใจในการได้รับคำชมเชยใน ผลงานที่ทำเพียงใด	3.35	0.82	3.05	0.82
6. ท่านพอใจในการได้รับความเชื่อถือ ในความสามารถเพียงใด	3.73	0.68	3.25	0.80
7. ท่านพอใจในการที่บุคคลต่างๆ ในหน่วยงาน ให้ความสำคัญในตัวท่านเพียงใด	3.45	0.71	3.16	0.78
8. ท่านพอใจต่อการที่บุคคลทั่วไปให้การยอมรับ ในหน้าที่การงานของท่านเพียงใด	3.72	0.65	3.40	0.71
เฉลี่ย	3.562	0.56	3.213	0.60

จากตาราง พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงาน โรงแรมกลุ่มตัวอย่างใน
ระดับบริหารที่ต่อปัจจัยการได้รับการยอมรับ อยู่ในช่วง 3.50 - 4.49 แสดงว่ามีความ
พึงพอใจมาก ยกเว้นข้อการได้รับคำชมเชยในผลงานที่ทำ มีความพึงพอใจปานกลาง เมื่อ
พิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับพบว่า พนักงานระดับบริหารมีความ
พึงพอใจมากในปีจ้ชนี้ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในช่วง
2.50 - 3.49 ทุกข้อ รวมทั้งค่าเฉลี่ยรวม แสดงว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอ
ใจในปีจ้ชนี้ปานกลาง

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจุบัน
ลักษณะของงานที่ทำ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S
9. ท่านพอใจในปริมาณภาระงานที่รับผิดชอบ เพียงใด	3.16	0.88	3.18	0.83
10. ท่านพอใจในความท้าทาย น่าสนใจ ของงานที่ทำอยู่เพียงใด	3.91	0.90	3.57	0.91
11. งานที่ท่านทำอยู่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ เต็มที่เท่าพอใจเพียงใด	3.80	0.80	3.57	0.94
12. ท่านพอใจในงานที่ทำอยู่ว่าตรงกับ ความต้องการของท่านเพียงใด	3.66	0.84	3.44	1.08
เฉลี่ย	3.632	0.58	3.432	0.63

จากตาราง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยลักษณะของงานที่ทำ เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างระดับบริหารมีค่าเฉลี่ย อยู่ในช่วง 3.50 - 4.49 แสดงมีความพึงพอใจมาก ยกเว้นข้อปริมาณภาระงานที่รับผิดชอบ มีความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมจะเห็นว่าพนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในปัจจุบันมาก ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในช่วงมาก ในข้อ ความท้าทาย น่าสนใจของงานที่ทำ และงานที่ทำอยู่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ส่วนข้อ ปริมาณภาระงานที่รับผิดชอบ และงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ มีความพึงพอใจปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารวมทั้งปัจจัย จะเห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในปัจจุบัน ปานกลาง

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจุบัน
ความรับผิดชอบ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ข้อความ	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S
13. ความเหมาะสมของอำนาจที่ได้รับกับความ รับผิดชอบ เป็นที่น่าพอใจเพียงใด	3.59	0.75	3.26	0.85
14. งานที่ทำรับผิดชอบมีอิสระในการตัดสินใจ เป็นที่น่าพอใจ เพียงใด	3.66	0.79	3.30	0.96
15. การมีส่วนร่วมวางแผนในงานที่รับผิดชอบ เป็นที่น่าพอใจ เพียงใด	4.32	0.73	4.14	0.78
16. ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบอยู่ เป็นที่น่าพอใจเพียงใด	4.32	0.70	4.04	0.85
เฉลี่ย	3.973	0.54	3.684	0.57

จากตาราง พบว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างระดับ
บริหาร ที่มีต่อปัจจัยความรับผิดชอบอยู่ในช่วง 3.50 - 4.49 ทุกข้อ แสดงว่ามีความพึงพอ
ใจมากทุกข้อ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการก็มีความพึงพอใจมาก ยกเว้นข้อ ความเหมาะสม
ของอำนาจที่ได้รับกับความรับผิดชอบและความมีอิสระ ในการตัดสินใจงานที่รับผิดชอบ มีความ
พึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ จะเห็นว่านัก
งานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจ ในปัจจัยด้านนี้มาก

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจุบัน
ความก้าวหน้าและเติบโต จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ข้อความ	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S
17. โอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในการทำงาน เช่น ได้รับ การฝึกอบรม ดูงาน เป็นที่น่าพอใจเพียงใด	3.36	1.06	2.98	1.19
18. โอกาสที่ก้าว ไปได้ในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เป็นที่น่าพอใจเพียงใด	3.32	0.94	2.94	1.09
19. ทำนพอใจกับโอกาสที่จะ ได้รับการขึ้นเงินเดือน เพียงใด	3.37	0.95	3.02	0.93
20. ความยุติธรรมของหลักเกณฑ์การประเมินผลการ ทำงานในหน่วยงาน เป็นที่น่าพอใจเพียงใด	3.31	0.97	3.07	1.03
เฉลี่ย	3.337	0.72	3.003	0.83

จากตาราง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยความก้าวหน้าและ
เติบโตเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับบริหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง
2.50 - 3.49 ทุกข้อ แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลางในปัจจุบันความก้าวหน้าและเติบโต
ทุกข้อ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการ ก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงเดียวกันทุกข้อ แสดงว่ามีความ
พึงพอใจปานกลางในปัจจุบันเช่นเดียวกันทุกข้อ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวม พบว่าพนักงาน
ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการต่างก็มีความพึงพอใจปานกลางในปัจจุบัน

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจัย
นโยบายและการบริหารงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ข้อความ	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ	
	\bar{X}	s	\bar{X}	s
21. ท่านพอใจในนโยบายของหน่วยงาน เพียงใด	3.42	0.84	3.17	0.93
22. ท่านพอใจในความคล่องตัวของการติดต่อ ประสานงาน ในทางปฏิบัติ เพียงใด	3.49	0.80	3.11	0.91
23. ท่านพอใจในระบบและขั้นตอนการทำงานของ หน่วยงานเพียงใด	3.57	0.81	3.19	0.91
24. ท่านพอใจในระเบียบข้อบังคับ วิธีการทำงาน ที่องค์การกำหนดไว้เพียงใด	4.07	0.78	4.08	0.80
เฉลี่ย	3.625	0.63	3.385	0.70

จากตาราง พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับ
บริหาร ที่มีต่อปัจจัยนโยบายและการบริหาร อยู่ในช่วง 3.50 - 4.49 แสดงว่ามีความ
พึงพอใจมาก ยกเว้นข้อนโยบายของหน่วยงานและข้อความคล่องตัวของการติดต่อประสาน
งานในทางปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง แต่ถ้าพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมแล้ว
พบว่าพนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในปัจจัยนี้มาก ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจอยู่ในช่วง 2.50 - 3.49 แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง ยกเว้นข้อ
ความพอใจในระเบียบข้อบังคับ วิธีการทำงานที่องค์การกำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงความ
พึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยนี้ จะเห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมี
ความพึงพอใจปานกลางในปัจจัยนี้

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจุบัน การบังคับบัญชา จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ข้อความ	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S
25. ท่านพอใจในวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา เพียงใด	3.71	0.73	3.58	0.94
26. ท่านพอใจในการติดตามและรับผิดชอบงาน ของผู้บังคับบัญชาเพียงใด	3.76	0.80	3.62	0.91
27. ท่านพอใจในการยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาเพียงใด	3.99	0.72	3.80	0.86
28. ท่านพอใจในความยุติธรรมในการกระจายงาน ของผู้บังคับบัญชาเพียงใด	3.58	0.88	3.41	0.92
เฉลี่ย	3.760	0.62	3.601	0.78

จากตาราง พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยการบังคับบัญชาของพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับบริหารอยู่ในช่วง 3.50 - 4.49 ทุกข้อ แสดงว่ามีความพึงพอใจมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมทั้งปัจจัย พบว่ามีความพึงพอใจมากในปัจจุบัน ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการก็มีความพึงพอใจมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นข้อ ความพอใจในความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวม จะเห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในปัจจุบันมาก

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจุบัน
ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S
29. ท่านพอใจในความร่วมมือในการทำงานที่ ได้รับจากบุคคลต่างๆ ในหน่วยงานเพียงใด	3.81	0.77	3.43	0.85
30. ท่านพอใจในความจริงใจของบุคคลต่าง ๆ ในหน่วยงานเพียงใด	3.99	0.71	3.93	0.77
31. ท่านพอใจในความช่วยเหลือที่ได้รับจาก บุคคลต่าง ๆ ในหน่วยงานเมื่อท่านมี ปัญหาหรือปัญหาส่วนตัวเพียงใด	3.68	0.82	3.39	0.88
32. ท่านพอใจในความสนิทสนมเป็นกันเองของ บุคคลในหน่วยงานเพียงใด	3.93	0.70	3.79	0.85
เฉลี่ย	3.861	0.57	3.640	0.63

จากตาราง พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง
ระดับบริหารที่มีต่อปัจจัยความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน อยู่ในช่วง 3.50 - 4.49 ทกข้อ
รวมทั้งค่าเฉลี่ยรวม แสดงว่าพนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในปัจจุบันนี้มาก ส่วนพนักงาน
ระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในช่วง 3.50 - 4.49 ยกเว้นข้อ ความ
ร่วมมือในการทำงานที่ได้รับจากบุคคลต่าง ๆ ในหน่วยงาน และข้อความช่วยเหลือที่ได้รับ
จากบุคคลต่าง ๆ มีความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวม พบว่าพนักงานระดับ
ปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากในปัจจุบันนี้

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจัย
สภาพการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ข้อความ	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ	
	\bar{X}	s	\bar{X}	s
33. สภาพสถานที่ทำงาน เช่น ยอดหญ้า แสงสว่าง เสียง การระบายอากาศ เป็นที่น่าพอใจเพียงใด	3.76	0.81	3.35	0.88
34. ช่วงเวลาการทำงานที่องค์การกำหนด เป็นที่น่าพอใจเพียงใด	3.70	0.97	3.59	0.92
35. ความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นที่น่าพอใจเพียงใด	3.51	0.86	3.22	0.98
36. บรรยากาศในการทำงานเป็นที่น่าพอใจเพียงใด	3.54	0.94	3.15	1.09
เฉลี่ย	3.630	0.65	3.331	0.74

จากตาราง พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างระดับ
บริหารที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงาน อยู่ในช่วง 3.50 - 4.49 ทุกข้อ รวมทั้งค่าเฉลี่ยรวม
แสดงว่าพนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในปัจจัยนี้มาก ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ
พนักงานระดับปฏิบัติการจะอยู่ในช่วง 2.50 - 3.49 แสดงว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
ยกเว้นข้อช่วงเวลาการทำงานที่องค์การกำหนด มีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย
รวมของทั้งปัจจัย จะเห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในปัจจัยนี้ปานกลาง

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจุบัน
ผลตอบแทน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ข้อความ	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S
37. รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับค่าครองชีพ เป็นที่น่าพอใจเพียงใด	3.16	0.83	2.85	0.83
38. รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับงานที่รับผิดชอบ เป็นที่น่าพอใจเพียงใด	3.18	0.76	2.87	0.86
39. รายได้ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจอื่นใน พื้นที่เดียวกัน เป็นที่น่าพอใจเพียงใด	2.80	1.00	2.52	0.97
เฉลี่ย	3.049	0.73	2.746	0.76

จากตาราง พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างระดับ
บริหารและระดับปฏิบัติการ ต่อปัจจัยผลตอบแทนอยู่ในช่วง 2.50 - 3.49 ทุกข้อ แสดงว่ามี
ความพึงพอใจปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณารวมทั้งปัจจัยพบว่าค่าเฉลี่ยรวมก็อยู่ในช่วงความ
พึงพอใจปานกลาง แสดงว่าพนักงานทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจุบัน

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจุบัน
ความมั่นคงจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ข้อความ	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ	
	\bar{X}	s	\bar{X}	s
40. สวัสดิการต่างๆ เช่น การให้ค่ารักษาพยาบาล อาหารกลางวัน ชุดฟอร์ม เงินกู้ยืม วันลา เป็นต้น เป็นที่น่าพอใจเพียงใด	3.04	0.96	2.77	0.90
41. ทำนพอใจในความมั่นคงของตำแหน่งหน้าที่เพียงใด	3.65	0.74	3.32	0.83
42. ทำนพอใจในความเป็นธรรมในการพิจารณา เรื่องราวเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานเพียงใด	2.57	0.79	2.57	0.93
เฉลี่ย	3.086	0.43	2.885	0.50

จากตาราง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในปัจจุบันความมั่นคงเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างระดับบริหารมีความพึงพอใจปานกลาง ในสวัสดิการและความ เป็นธรรมในการพิจารณาเรื่องราวเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ซึ่งดูได้จากค่าเฉลี่ยอยู่ใน ช่วง 2.50 - 3.49 และมีความพึงพอใจมากในข้อความมั่นคงของตำแหน่งหน้าที่ ส่วน พนักงานระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในช่วง 2.50 - 3.49 ทุกข้อ แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมทั้งปัจจัย จะเห็นว่าพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในปัจจุบันนี้ปานกลาง

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในปัจจัย
ชีวิตส่วนตัว จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ข้อความ	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ	
	\bar{X}	s	\bar{X}	s
43. ท่านพอใจที่จะทุ่มเทให้กับงานที่ทำอย่างเต็มที่ เพียงใด	3.92	0.74	3.54	0.69
44. ท่านพอใจในสภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบันเพียงใด	3.65	0.67	3.44	0.73
45. ท่านพอใจในความสะดวกของการเดินทาง มาทำงานเพียงใด	3.89	0.76	3.54	0.70
เฉลี่ย	3.820	0.59	3.503	0.56

จากตาราง พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยชีวิตส่วนตัวของพนักงาน
โรงแรมกลุ่มตัวอย่างระดับบริหาร อยู่ในช่วง 3.50 - 4.49 ทุกข้อ แสดงว่ามีความพึงพอ
ใจมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวม จะเห็นว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยชีวิตส่วนตัวนี้มาก
ส่วนพนักงานในระดับปฏิบัติการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในช่วงมากเช่นเดียวกัน
ยกเว้นข้อความพอใจในสภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน มีความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณ
ค่าเฉลี่ยรวม จะเห็นว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัวมาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 2

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงาน 12 ด้าน ตามตารางที่ 16 - 29 สรุปได้ว่า

พนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับบริหารมีความพึงพอใจในรายละเอียดของปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน ในระดับมากและปานกลาง มากกว่าระดับอื่น แต่มีพนักงานบางส่วนที่ยังมีความพึงพอใจน้อยในเรื่อง โอกาสการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ, โอกาสก้าวไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น, โอกาสได้รับการขึ้นเงินเดือนตามความสามารถ, หลักเกณฑ์การประเมินผลงาน, นโยบายองค์การ, ความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้, รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับค่าครองชีพ งานที่รับผิดชอบ และธุรกิจอื่น, สวัสดิการ, และความเป็นธรรมในการพิจารณาเรื่องราวเมื่อเกิดปัญหาการทำงาน

พนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในรายละเอียดของปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน ในระดับมากและปานกลาง มากกว่าระดับอื่น แต่มีพนักงานบางส่วนที่ยังมีความพึงพอใจน้อย ในเรื่องของผลงาน, การได้ใช้ความสามารถแก้ไขปัญหา, การได้รับคำชมเชย ความเชื่อถือ ความสำคัญ การยอมรับ จากบุคคลทั่วไป, ปริมาณงาน, งานที่ตรงกับความต้องการ, ความเหมาะสมของอำนาจกับความรับผิดชอบ, ความมีอิสระในการตัดสินใจ, โอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ, การขึ้นเงินเดือน, ความยุติธรรมของหลักเกณฑ์การประเมินผลงาน, ระบบ ขั้นตอนการทำงาน, วิธีการปกครอง, ความยุติธรรมในการกระจายงาน, ความร่วมมือในการทำงาน, ความช่วยเหลือที่ได้รับ, ความสนิทสนมของบุคคลในหน่วยงาน, สภาพสถานที่ทำงาน, ความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้, บรรยากาศในการทำงาน, รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับค่าครองชีพ งานที่รับผิดชอบ และธุรกิจอื่น, สวัสดิการ, ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่, ความเป็นธรรมในการพิจารณาเรื่องราวเมื่อเกิดปัญหาการทำงาน และสภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่า พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากในปัจจุบัน ความสำเร็จในการทำงาน, ความรับผิดชอบ, การบังคับบัญชา, ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว และมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจุบันความก้าวหน้าและเติบโต ความมั่นคง และผลตอบแทน ส่วนปัจจัยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจปานกลาง คือการได้รับการยอมรับ, ลักษณะของงานที่ทำ, นโยบายและการบริหารงาน และสภาพการทำงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้าน 12 ด้าน ของพนักงานระดับ
บริหารและปฏิบัติการ ตามตารางที่ 30

ตารางที่ 30 แสดงลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงาน 12 ด้าน ของ
พนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

ปัจจัย	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ	
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับความพึงพอใจ
ความสำเร็จในการทำงาน	3.822	3	3.572	4
การได้รับการยอมรับ	3.562	9	3.213	9
ลักษณะของงานที่ทำ	3.632	6	3.432	6
ความรับผิดชอบ	3.973	1	3.684	1
ความก้าวหน้าและเติบโต	3.337	10	3.003	10
นโยบายและการบริหารงาน	3.625	8	3.385	8
การบังคับบัญชา	3.760	5	3.601	3
ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน	3.861	2	3.640	2
สภาพการทำงาน	3.630	7	3.331	7
ผลตอบแทน	3.049	12	2.746	12
ความมั่นคง	3.086	11	2.885	11
ชีวิตส่วนตัว	3.820	4	3.503	5

จากผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตามตารางที่ 16-27 นำมาจัดลำดับ ดังแสดง
ในตารางที่ 28 พบว่า พนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับบริหารมีความพึงพอใจมาก
(ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.50-4.49) ในปัจจุบันความรับผิดชอบ, ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วย
งาน, ความสำเร็จในการทำงาน, ชีวิตส่วนตัว, การบังคับบัญชา, ลักษณะของงานที่ทำ,

สภาพการทำงาน, นโยบายและการบริหารงาน และการได้รับการยอมรับ ตามลำดับ จากอันดับที่ 1 ถึง 9 ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.50-3.49) ได้แก่ ปัจจัยความก้าวหน้าและเติบโต, ความมั่นคงและผลตอบแทน ตามลำดับ เป็นอันดับที่ 10 ถึง 12

ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่ามีความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.50 - 4.49) ในปัจจัยด้านความรับผิดชอบ, ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน, การบังคับบัญชา, ความสำเร็จในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ตามลำดับเป็นอันดับที่ 1 ถึง 5 ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.50 - 3.49) ได้แก่ ลักษณะของงานที่ท่า, สภาพการทำงาน, นโยบายและการบริหารงาน, การได้รับการยอมรับ, ความก้าวหน้าและเติบโต, ความมั่นคง และผลตอบแทน ตามลำดับเป็นอันดับที่ 6 ถึง 12

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3

จากการวิเคราะห์ลำดับความพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน 12 ด้านของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางที่ 30 สรุปได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในปัจจัยทั้ง 12 ด้าน จากมากไปหาน้อย ของพนักงานระดับบริหารเป็นดังนี้ 1.ความรับผิดชอบ 2.ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน 3.ความสำเร็จในการทำงาน 4.ชีวิตส่วนตัว 5.การบังคับบัญชา 6.ลักษณะของงานที่ท่า 7.สภาพการทำงาน 8.นโยบายและการบริหารงาน 9.การได้รับการยอมรับ 10.ความก้าวหน้าและเติบโต 11.ความมั่นคง 12.ผลตอบแทน

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ มีลำดับความพึงพอใจในปัจจัยทั้ง 12 ด้านสอดคล้องกับพนักงานระดับบริหาร จะต่างกันเฉพาะลำดับที่ 3,4 และ 5 ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางด้านการบังคับบัญชา, ความสำเร็จในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวม

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวม
จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ข้อความ	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S
ความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวม	3.68	0.87	3.42	0.83

จากตาราง พบว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง ในระดับบริหารมีความพึงพอใจ
ในงาน โดยภาพรวมมาก เนื่องจากค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.50 - 4.49 ส่วนพนักงานใน
ระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมปานกลาง เนื่องจากค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง
2.50 - 3.49

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 4

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวม ตามตารางที่ 31 สรุปได้
ว่า พนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างระดับบริหารมีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมมาก แต่
พนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมปานกลาง

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

นำเสนอตามตารางที่ 32 - 34 ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t ของความพึงพอใจในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงาน 12 ด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงานของพนักงานงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการสอดคล้องกัน

ตารางที่ 33 แสดงลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงาน 12 ด้านของพนักงานระดับบริหารและปฏิบัติการ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบอันดับที่ของเคนดอลล์ (Kendall's rank correlation coefficient)

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t ของความพึงพอใจในงานโดยภาพรวม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t ของความพึงพอใจในปัจจุบันที่
เกี่ยวกับการทำงาน 12 ด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ปัจจัย	พนักงาน ระดับบริหาร		พนักงาน ระดับปฏิบัติการ		ค่า t	df
	\bar{X}	S	\bar{X}	S		
	ความสำเร็จในการทำงาน	3.822	0.49	3.572		
การได้รับการยอมรับ	3.562	0.56	3.213	0.60	4.31*	267
ลักษณะของงานที่ทำ	3.632	0.58	3.432	0.63	2.38*	270
ความรับผิดชอบ	3.973	0.54	3.684	0.57	3.80*	271
ความก้าวหน้าและเติบโต	3.337	0.72	3.003	0.83	3.07*	270
นโยบายและการบริหารงาน	3.625	0.63	3.385	0.70	2.59*	269
การบังคับบัญชา	3.760	0.62	3.601	0.78	1.77	272
ความสัมพันธ์กับบุคคล ในหน่วยงาน	3.861	0.57	3.640	0.63	2.65*	269
สภาพการทำงาน	3.630	0.65	3.331	0.74	3.08*	268
ผลตอบแทน	3.049	0.73	2.746	0.76	2.97*	267
ความมั่นคง	3.086	0.43	2.885	0.50	2.76*	269
ชีวิตส่วนตัว	3.820	0.59	3.503	0.56	4.14*	272

* $P < 0.05$ $t = 1.96$

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้วยสถิติ t-test พบว่าค่า t ที่คำนวณได้มี
ค่ามากกว่าค่า t ที่เปิดตาราง ในปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน, การได้รับการยอมรับ,
ลักษณะของงานที่ทำ, ความรับผิดชอบ, ความก้าวหน้าและเติบโต, นโยบายและการบริหาร
งาน, ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน, สภาพการทำงาน, ผลตอบแทน, ความมั่นคงและ
ชีวิตส่วนตัว แสดงว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับบริหารและปฏิบัติการมีความพึง
พอใจแตกต่างกันในปัจจุบันดังกล่าว เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้น
ปัจจัยด้านการบังคับบัญชามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 33 แสดงลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันทั้ง 12 ด้าน ของพนักงานระดับบริหารและปฏิบัติการ และการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบอันดับที่ของเคนดอลล์ (Kendall's rank correlation coefficient)

ปัจจัย	ลำดับความพึงพอใจของพนักงาน			
	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	P	Q
ความรับผิดชอบ	1	1	11	0
ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน	2	2	10	0
ความสำเร็จในการทำงาน	3	4	8	1
ชีวิตส่วนตัว	4	5	7	1
การบังคับบัญชา	5	3	7	0
ลักษณะของงานที่ทำ	6	6	6	0
สภาพการทำงาน	7	7	5	0
นโยบายและการบริหารงาน	8	8	4	0
การได้รับการยอมรับ	9	9	3	0
ความก้าวหน้าและเติบโต	10	10	2	0
ความมั่นคง	11	11	1	0
ผลตอบแทน	12	12	0	0

$\Sigma p=64$ $\Sigma q=2$

$p < 0.05$ $t = 0.94$

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ตามตารางที่ 33 โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบอันดับที่ของเคนดอลล์ พบว่าค่า t ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.94 ซึ่งใกล้เคียง 1 แสดงว่าลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันทั้ง 12 ด้าน ของพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความสอดคล้องกัน ยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t ของความพึงพอใจในงานโดยภาพรวม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ข้อความ	พนักงาน ระดับบริหาร		พนักงาน ระดับปฏิบัติการ		ค่า t
	\bar{X}	s	\bar{X}	s	
	โดยภาพรวมแล้วท่านพอใจกับงานที่ท่านทำอยู่เพียงใด	3.68	0.87	3.42	

* $P < 0.05$ $df = 273$ $t = 1.96$

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ด้วยค่าสถิติ t-test พบว่าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า t ที่เปิดตาราง แสดงว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมมาก พิจารณาจากค่า $\bar{X} = 3.68$ ซึ่งอยู่ในช่วง 3.50-4.49 แต่พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมปานกลาง โดยพิจารณาจากค่า $\bar{X} = 3.42$ ซึ่งอยู่ในช่วง 2.50-3.49

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 5

ในส่วนที่ 5 นี้เป็นการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงานแตกต่างกัน

ตามตารางที่ 30 พบว่า พนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในปัจจุบัน ความสำเร็จในการทำงาน, การได้รับการยอมรับ, ลักษณะของงานที่ทำ, ความรับผิดชอบ, ความก้าวหน้าและเติบโต, นโยบายและการบริหารงาน, ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน, สภาพการทำงาน, ผลตอบแทน, ความมั่นคงและชีวิตส่วนตัว แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในปัจจุบันเหล่านี้มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ยกเว้นปัจจัยด้านการบังคับบัญชาที่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงาน ของพนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการสอดคล้องกัน

ตามตารางที่ 31 พบว่าลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันทั้ง 12 ด้าน ของพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกันมาก ยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยที่พนักงานระดับบริหารมีลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1.ความรับผิดชอบ 2.ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน 3.ความสำเร็จในการทำงาน 4.ชีวิตส่วนตัว 5.การบังคับบัญชา 6.ลักษณะของงานที่ทำ 7.สภาพการทำงาน 8.นโยบายและการบริหารงาน 9.การได้รับการยอมรับ 10.ความก้าวหน้าและเติบโต 11.ความมั่นคง 12.ผลตอบแทน ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการมีลำดับความพึงพอใจเหมือนกันในลำดับที่ 1, 2 และ 6 - 12 ต่างกันเฉพาะลำดับที่ 3 - 5 คือ การบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน

ตามตารางที่ 32 พบว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับบริหารและระดับปฏิบัติมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

ส่วนที่ 6 สรุปเรื่องที่พนักงานความต้องการใหม่การปรับปรุง

จากข้อเสนอแนะของพนักงาน พบว่า พนักงานต้องการให้องค์กรปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

พนักงานระดับบริหาร ต้องการให้องค์กรปรับปรุงในเรื่อง

- หลักเกณฑ์การพิจารณา เงินเดือน
- เพิ่มสวัสดิการต่างๆ ที่ให้แก่พนักงาน
- ให้มีการจัดฝึกอบรม ภายนอกสถานที่
- การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ให้โอกาสคนรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ความสามารถ ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
- สร้างความรัก สามัคคี ความจงรักภักดีต่อองค์กร
- ให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

พนักงานระดับปฏิบัติการ ต้องการให้องค์กรปรับปรุงในเรื่อง

- อัตราเงินเดือน และการปรับเพิ่มเงินเดือน
- สวัสดิการควรรจัดใหม่เพิ่มขึ้น
- เปิดโอกาสพนักงานแสดงความคิดเห็น ได้มากขึ้น
- ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา
- ให้ความสำคัญและเข้าใจพนักงาน
- ปรับปรุงระบบการทำงาน ให้คล่องตัวขึ้น
- ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น
- เพิ่มอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเปลี่ยนแปลงในส่วนที่ล้าสมัย
- เพิ่มกำลังคน