

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในองค์กรทุกองค์กรทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด โดยถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือการเอาใจใส่ดูแลและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและขององค์กร แต่การที่จะทำงานให้ได้ผลการปฏิบัติงานดีนั้นผู้ปฏิบัติแต่ละบุคคลย่อมทำได้แตกต่างกันไปแม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน แต่ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือแรงจูงใจโดยอาศัยปัจจัยจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งการจูงใจเป็นการกระตุ้น ปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์กรธุรกิจการจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิต ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลา เต็มกำลังความสามารถ และด้วยความเต็มใจ มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุด และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ต้องการพัฒนาองค์กรของตนให้บรรลุเป้าหมาย (สมพิศ การดำรง, 2544)

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรมมากมาย มีการคมนาคมที่สะดวกและรวดเร็ว ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ใน พ.ศ.2545 จำนวน 3,460,886 คนและสามารถทำรายได้ให้กับจังหวัดเชียงใหม่ประมาณ 37,514.14 ล้านบาท (กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวซึ่งพิจารณาได้จากปี พ.ศ.2545 จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เข้าพักในโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 59.71 ของประเภทสถานที่ที่ให้บริการด้านที่พักในจังหวัดเชียงใหม่และค่าใช้จ่ายในส่วนของค่าที่พักเฉลี่ยต่อคนต่อวันคิดเป็นร้อยละ 21.76 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการท่องเที่ยว

โดยธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนถึง 91 โรงแรม (กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546) และการที่ธุรกิจ โรงแรมเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการบริการ ความสำเร็จของธุรกิจ โรงแรม จึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการเป็นสำคัญนอกเหนือไปจากความสะอาด สบายทางด้านสถานที่แล้ว ทำให้ความต้องการพนักงานในกลุ่มวิชาชีพการโรงแรม หรือผู้ที่ผ่าน งานด้านโรงแรมมาก่อน จึงเป็นกลุ่มพนักงานเป้าหมายของธุรกิจโรงแรม ดังนั้นในแต่ละโรงแรมจึง ให้ความสำคัญกับพนักงานโรงแรมไม่ว่าจะเป็นการให้การฝึกอบรมเสริมทักษะความรู้ความ และสามารถ การให้รายได้หรือสวัสดิการพิเศษนอกจากเงินเดือนที่ได้รับเช่น เงินค่าบริการพิเศษต่อ เดือน เครื่องแบบพนักงาน เป็นต้นเพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน และสร้าง ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร

โรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ ภายใต้การบริหารและดำเนินงานโดย สมาคม วาย.เอ็ม.ซี.เอ.เชียงใหม่ ซึ่งเป็นองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไร ได้เริ่มเปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2531 เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานหนึ่งในการดำเนินกิจการ เพื่อหารายได้ให้กับสมาคมฯ โดยนำรายได้ไปใช้ในการ พัฒนาชุมชนและดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ของสมาคม(สมาคมวาย.เอ็ม.ซี.เอ.เชียงใหม่, 2532) ปัจจุบัน โรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 45 คน (ฝ่ายบุคคล โรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่, 2546) และเนื่องจากเป็นองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไรทำให้มี ข้อจำกัดในการจูงใจพนักงาน เมื่อเทียบกับองค์กรที่ดำเนินการโดยมุ่งผลกำไร โดยเฉพาะกลุ่มที่ทำ ธุรกิจด้าน โรงแรม ทำให้อัตราการลาออกของพนักงานในส่วนของ โรงแรม มีอัตราการลา ออกที่สูง โดยจากสถิติการลาออกของพนักงาน มีอัตราการลาออกถึง 15 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 33.33 ในปีพ.ศ.2545 และ ณ เดือน ตุลาคม พ.ศ.2546 พนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงแรมฯ มีอัตราการลาออก 19 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 42.22 (ฝ่ายบุคคล โรงแรม ดิอินเตอร์ เนชั่นแนล เชียงใหม่, 2546)

ดังนั้น ผู้ศึกษาซึ่งเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมในการวางแผนทางด้านทรัพยากรบุคคล จึงมี ความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงแรม ดิอินเตอร์ เนชั่นแนล เชียงใหม่ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการปรับปรุง เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน โรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors หรือ Motivators) และปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจัดการธำรงรักษา (Maintenance or Hygiene Factor)

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของ โรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ ที่เป็นพนักงานประจำ รับเงินเดือนในส่วนของ โรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่

โรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ หมายถึง หน่วยงานหนึ่งๆที่ดำเนินกิจการภายใต้การบริหารงานของ สมาคม วาย.เอ็ม.ซี.เอ.เชียงใหม่ โดยการให้บริการด้านห้องพัก ห้องประชุมสัมมนา และห้องอาหาร แก่สมาชิกของ สมาคม วาย.เอ็ม.ซี.เอ.เชียงใหม่ และบุคคลทั่วไป