

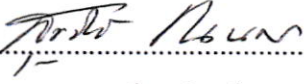


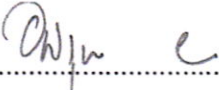
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดชลบุรี
Operational Efficiency on The Part of Hotel Personnel
in Cholburi Province

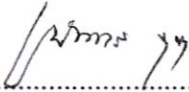
การค้นคว้าอิสระ
ของ
กุลธิดา ศุภรักษ์เกียรติ

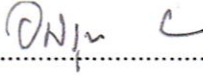
การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันรัชต์ภาคย์
พุทธศักราช 2559

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม
ในจังหวัดชลบุรี
โดย กุลธิดา ศุภรักษ์เกียรติ
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว
ปีที่สำเร็จการศึกษา 2559

.....  ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุวิชิต ฒ นคร)

.....  กรรมการ/อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว)

.....  กรรมการ
(ดร. ชนินทร์ วิชชุดา)

.....  ผู้อำนวยการหลักสูตร
(ดร. อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว)

กุลธิดา ศุภรัถย์เกียรติ (2559) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดชลบุรี
 อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดชลบุรี 2) ปัจจัยเชิงใจ 3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดชลบุรี 4) เปรียบเทียบปัจจัยเชิงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดชลบุรีจำแนกตามลักษณะของพนักงาน 5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานโรงแรมในจังหวัดชลบุรี จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน (ได้แก่ t-test F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผนวกกับการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้-Scheffe' และสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้เท่ากับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดชลบุรีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกด้าน ปัจจัยเชิงใจด้านความคาดหวังในการทำงาน ด้านความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกด้าน ผลการศึกษายังพบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษาตาแหน่งงาน/สังกัดและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ สถานสภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และความรู้ในงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยเชิงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านคุณลักษณะของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดชลบุรี แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ ($r = -.300$) และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความคาดหวังในการทำงาน ในระดับต่ำมาก ($r = -.267$) และมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำมากกับความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการทำงาน ($r = -.150$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Abstract

The objectives of this survey research were to study 1) personal factors of hotel personnel in Cholburi who were target population under study 2) their operational efficiency 3) motivation factors 4) and compare their viewpoints on motivation factors and their operational efficiency based upon their personal factors 5) the relationship between motivation factors and their operational efficiency. Samples included 384 hotel personnel in Cholburi. Questionnaire was used as a tool to collect the data. Statistics used in this study included both descriptive statistics(frequency, percentage, mean, standard deviation) and inferential statistics (t-test, F-test or one-way ANOVA together with multiple comparison test using Scheffe', Pearson correlation). Level of significance used was 0.05.

Outcome of the study revealed that mean scores for operational efficiency were highest on a given rating scale in every aspect while work expectation and work satisfaction, the two aspects of motivation factors, scored highest. The study also indicated that hotel personnel with different age, education, position/ division, monthly income did differ in their viewpoints of operational efficiency while personnel with different sexes, marital status, working experience, discipline did not differ in their viewpoints on operational efficiency at 0.05 level of significance. Study of relationship showed that working environment and job attributes were not correlated to operational efficiency. On the other hand , compensation and welfare received was negatively correlated to work expectation($r = -.267$, relationship was poor) and negatively correlated to job security ($r = -.150$, relationship was quite poor).