

**การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน
และแผนกต้อนรับส่วนหน้า สำหรับโรงแรมห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร**
**Comparison Study of Employee' Satisfaction of Housekeeping Division
and Front Office Division in 5 - star Hotels, Bangkok Metropolitan Area**

♦ นนภครวัชณ์ กীরติพิพัฒน์กร

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Nonbhakkathawat Kriratiphiphatkorn

Student, Master of Hotel and Tourism Management, Faculty of Business Administration

Stamford International University, E-mail: kriratiphiphatkorn@hotmail.com

Abstract

The objectives of this study were to examine the individual, motivational, and supporting factors affecting housekeepers' satisfactions towards 5-star hotels in Bangkok. The samples were 400 housekeepers who worked in the 5-star hotels in Bangkok. Convenience sampling was employed to randomly recruit the housekeepers who worked in 37 5-star hotels across Bangkok. Data were gathered by using a questionnaire and were analyzed using several statistical methods including descriptive and inferential statistics such as percentage, average, standard deviation, independent sample t-test, One-Way ANOVA, and multiple linear regression. Data analysis was processed by the statistical package program.

The results showed that the majority of the samples were single women aged 36-40. Most of them had monthly income of 15,001 – 20,000 Baht and held a bachelor's degree. Moreover, most of the samples had at least 1-5 years of work experience. The different demographic traits such as genders, age, education, marital status, monthly income, period of work, and position affected the employees' satisfaction in different manners. Motivational and supporting factors generally had relationship with the housekeepers' satisfactions towards 5-star hotels in Bangkok at the significance level of 0.05.

Keywords: Work Satisfaction, Individual Factor, Motivational Factor, Supporting Factor

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงจิต และปัจจัยเชิงอื่นต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้านสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร วิธีดำเนินการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรพนักงานแผนกแม่บ้านที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก ซึ่งผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานแผนกแม่บ้านจากโรงแรมระดับ 5 ดาวทั้ง 37 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าคงที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 1 - 5 ปี ขึ้นไป ด้านปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ด้านปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยเชิงอื่นต่าง ๆ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงจิต ปัจจัยเชิงอื่น

บทนำ

ในภาคอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยวในประเทศไทยปัจจุบันนี้มีการจ้างงานเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตเนื่องจากการได้รับการสนับสนุนจากนโยบายรัฐบาลและทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักสำคัญที่สุดในอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งโรงแรมในประเทศไทยก็เป็นส่วนหนึ่งในการบริการในโรงแรมระดับต้น ๆ ของโลกและประเทศไทยที่ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรโดยมีการส่งเสริมและมอบความรู้ตลอดจนรายได้และสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสมเพื่อสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่งผลให้ได้มาซึ่งคุณภาพของงานที่ดีเยี่ยมส่งมอบการบริการที่ดีที่สุดต่อลูกค้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559)

ประเทศไทยมีโรงแรมที่ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมและเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ปี 2559 มีเพียง 10,382 ห้อง ประกอบด้วย โรงแรมประเภท 1 (มีบริการห้องพักอย่างเดียว) 6,619 ห้อง โรงแรมประเภท 2 (มีห้องพักและห้องอาหาร) 2,291 ห้อง โรงแรมประเภท 3 (มีห้องพัก ห้องอาหาร ห้องสัมนา หรือสถานบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง) 1,124 ห้อง โรงแรมประเภท 4 (โรงแรมที่มีบริการครบทุก

อย่าง) 348 ห้อง เท่านั้น แสดงให้เห็นว่านอกนั้นดำเนินธุรกิจอย่างไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และหลายแห่งนำเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ตึกแถว บ้านจัดสรร มาขายห้องพักแบบรายวันและให้บริการเป็นโรงแรมซึ่งจำแนกตามมาตรฐานโรงแรมพบว่าโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 38 แห่ง (กระทรวงมหาดไทย, 2559)

แผนกแม่บ้านถือว่าเป็นแผนกที่สำคัญของโรงแรมต่าง ๆ อย่างมากอีกแผนกหนึ่งเพราะว่ายังมีส่วนงานขึ้นตรงอีกหลายส่วน เช่น ส่วนซักกรีด ส่วนจัดดอกไม้ ส่วนทำความสะอาด ส่วนการดูแลเครื่องแบบพนักงาน และส่วนพนักงานบัตเลอร์ ดังนั้น จำนวนบุคลากรในแผนกแม่บ้านจึงมีจำนวนมากเป็นอันดับต้น ๆ ของโรงแรม จำนวนมากกว่า 255,658 คน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559) ซึ่งในโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานครต้องการแผนกแม่บ้านมาช่วยสนับสนุนแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกช่างและแผนกจัดเตรียมอาหาร เป็นต้น

ฉะนั้นบุคลากรแผนกแม่บ้านจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถเพื่อที่จะสนับสนุนแผนกต่าง ๆ ข้างต้นให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานยังผลมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการงานในแผนกแม่บ้านเป็นงานละเอียดต้องใช้ความอดทนสูงและเป็นงานบริการที่สำคัญเพราะทุกโรงแรมและแขกที่มาเข้าพักต้องการความสะอาด สะดวกสบาย บริการอย่างเป็นมิตร และเหนือสิ่งอื่นใดยังต้องมีความรู้ ทักษะและความชำนาญตามสายงานต่างๆฉะนั้นบุคลากรแผนกแม่บ้านจึงต้องมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งเกิดจากการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารของโรงแรมนั่นเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้านและพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานแผนกแม่บ้านและพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกื้อหนุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานแผนกแม่บ้านและพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานแผนกแม่บ้านและพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

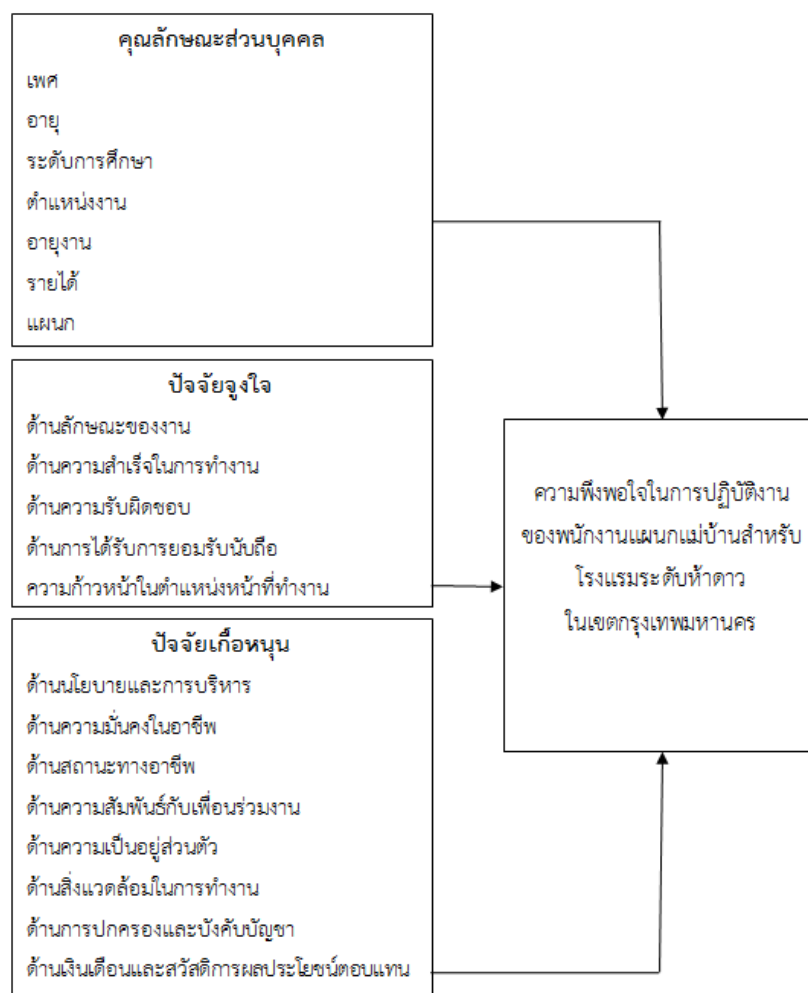
ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้โดยเลือกวิธีใช้การสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยได้ดังนี้ คือ

1. ด้านเนื้อหาดำเนินการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) มีแนวคิดที่มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น 5 ขั้น ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะ

ประจักษ์ตน เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในลำดับขั้นหนึ่งแล้วจะเกิดความต้องการในลำดับขั้นถัดไป โดยมองว่าความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์คือความต้องการที่จะประจักษ์ตน คือ องค์กรที่ดีที่สุดสามารถสร้างคนงานให้เป็นบุคคลที่ประจักษ์ตนมีลักษณะเป็นคนที่ยอมรับตนเองและคนอื่น ๆ มีความสามารถแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ไม่ทำอะไรฝืนความรู้สึกและต้องการความเป็นส่วนตัว ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีประโยชน์ในแง่ที่ช่วยแนะนำแนวทางให้ฝ่ายนักบริหารว่าควรจะใช้วิธีจูงใจแบบไหนต่อคนงานทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความต้องการลำดับขั้นต่าง ๆ ของคนงานเหล่านั้น (Maslow, 1954)

2. ด้านประชากรการศึกษาครั้งนี้ประชากรคือพนักงานแผนกแม่บ้านสำหรับโรงแรมห้าดาวในเขต กรุงเทพมหานคร เลือกตัวอย่างจำนวน 400 คน
3. ขอบเขตด้านเวลา ศึกษาในช่วงเดือนมีนาคม 2559 - ตุลาคม 2560

กรอบแนวคิด



นิยามศัพท์

1. โรงแรม หมายถึง สถานประกอบการโรงแรม สถานที่พนักงานแผนกแม่บ้านปฏิบัติงานและสถานที่ที่ลูกค้ามาใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ประชากร หมายถึง จำนวนพนักงานแผนกแม่บ้านที่ปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้านและพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของแต่ละโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. พนักงานโรงแรม หมายถึง บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานประจำในระดับปฏิบัติงานจนถึงระดับบริหารในแผนกแม่บ้านและพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของแต่ละโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่สามารถกระตุ้นหรือผลักดันให้คนเกิดความรู้สึกอยากทำงานประจำตามหน้าที่ของตนเอง งานที่ได้รับมอบหมาย หรืองานพิเศษที่อาจจะอยู่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบตามปกติให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานหรือดีกว่ามาตรฐาน
5. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง หรือพนักงานแผนกแม่บ้านที่ปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้านโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานครและพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของแต่ละโรงแรม
6. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนรู้สึกชอบและรักงานที่ปฏิบัติและยังเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะถือเป็นปัจจัยที่สามารถเป็นแรงผลักดันให้บุคคลสามารถกำหนดเป้าหมายหรือทิศทางและใช้ความพยายามกระทำนำไปสู่เป้าหมายความสำเร็จ
7. ปัจจัยเกื้อหนุน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นสิ่งช่วยกระตุ้นให้บุคคลมีแรงจูงใจและเกิดความเต็มใจในการอยากที่จะทำงาน
8. ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้านและแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดังนี้

แนวคิดแรงจูงใจในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานนั้นมีความต้องการเฉพาะอย่างหรือความต้องการภายในเป็น สิ่งจูงใจและกำกับแนวทางการแสดงออกพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งมาสโลว์ (Maslow, 1954 อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา 2552 ข, หน้า 81 - 83) เป็นผู้ก่อตั้งจิตวิทยาทางด้านมนุษยวิทยา ได้พัฒนาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของแรงจูงใจ พบว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ สามารถสนองความต้องการของมนุษย์ถูกจัดลำดับขั้น ความสำคัญ ซึ่งกล่าวได้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาในสิ่งที่ยังไม่มีและเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมของบุคคลต่อไป ความต้องการใหม่ที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะมีความต้องการในระดับสูงต่อไปมนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น 5 ขั้น ได้แก่ 1) ความต้องการทางกายภาพ 2) ความต้องการด้านความปลอดภัย 3) ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม 4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่น และได้รับการยกย่องในสังคม และ 5) ความต้องการที่จะประจักษ์ตน ทฤษฎีของมาสโลว์แสดงให้เห็นว่าการตอบสนองความต้องการของมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะจูงใจคนให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้นต้องเข้าใจถึงธรรมชาติความต้องการของบุคคลด้วยจึงสามารถจูงใจบุคคลนั้นได้

อีกทั้ง เฮอส์เบอร์ก (Herzberg, 1966) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจอธิบายพฤติกรรมบางอย่างที่บุคคลทำ กิจกรรมหรืองานต่าง ๆ ทั้ง ๆ ที่บุคคลนั้นไม่ได้รับรางวัลหรือแรงเสริมใด ๆ หากผู้บริหารให้ความสำคัญกับแรงจูงใจภายในถึงคุณสมบัติของงานหรือกิจกรรมของงาน โดยที่คุณลักษณะของงานเองเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความอยากรู้อยากเห็น

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยค้นพบสาเหตุจูงใจ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivator Factors) และองค์ประกอบสุขวิทยา (Hygiene Factors) ในด้านองค์ประกอบ จูงใจนั้นเป็นเรื่องของการได้รับความสำเร็จในการทำงาน การได้รับ การยอมรับจากคนอื่น และการมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในความรู้สึกของมนุษย์ ถ้ามีมากพอแล้วจะทำให้เกิดความพอใจในงานได้ ซึ่งตรงข้ามกับองค์ประกอบสุขวิทยา เป็นเรื่องของนโยบายการบริหารงานขององค์กร การนิเทศงานทางเทคนิค และสภาพการทำงานโดยทั่วไป ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายนอกไม่สามารถทำให้คนพอใจในงานได้ เพียงแต่หากพนักงานได้รับการตอบสนองด้าน องค์ประกอบสุขวิทยาแล้วเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น ส่วนองค์ประกอบจูงใจ เท่านั้นที่จะสามารถทำให้พนักงานเกิดความพอใจในงานได้

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐชนันท์พร ทิพย์รักษา (2556) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ความบ้างาน และความสุขในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความบ้างานของพนักงาน อย่างชัดเจน โดยพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจมากมีความบ้างานมากกว่าพนักงานที่แรงจูงใจน้อย พบผลเช่นเดียวกันนี้ทั้งกลุ่มพนักงานทั้งหมด และในกลุ่มย่อยขององค์กรไทย องค์กรญี่ปุ่น และองค์กรอังกฤษ 2) แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างชัดเจน โดยพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจมากมีความบ้างานมากกว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจน้อย 3) ความบ้างานกับความสุขในการทำงาน พบว่า

ความบันเทิงไม่ส่งผลต่อความสุขโดยรวม แต่เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีความบันเทิงมีความสุขในการทำงาน ด้านผ่อนคลายดี (Happy Relax) และด้านการทำงานดี (Happy Work Life) นอกจากนี้การวิเคราะห์ในแต่ละองค์ประกอบว่าในองค์กรไทยพนักงานมีความสุขในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีความบันเทิงน้อย แต่ไม่พบผลดังกล่าวในองค์กรญี่ปุ่นและองค์กรอังกฤษ

แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากแนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจอารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ตามทฤษฎีของ Maslow ที่แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่างๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิ เสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Security Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันอย่างมีเพื่อนพรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความคาดหวังของตน

ดังนั้นจึงสามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภลักษณ์ แลปรัตน์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจลาออก : การศึกษาในพนักงานเจนเนอเรชันวายของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่ความขัดแย้งในบทบาทการทำงานส่งผลกระทบ

เชิงลบต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานส่งผลกระทบบางเชิงลบต่อความตั้งใจลาออก นอกจากนั้นยังพบว่า พนักงานเจนเนอเรชั่นวายในจังหวัดขอนแก่นที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารควรมีการปกป้องเพื่อไม่ให้พนักงานเจนเนอเรชั่นวายเหล่านี้เกิดความตั้งใจลาออกต่อองค์กร โดยสร้างการรับรู้ให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยการส่งเสริมและให้โอกาสในการทำงาน มอบหมายงานให้ตรงตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนจัดกิจกรรมให้พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า ประชากรศาสตร์เชื่อว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา องค์ประกอบเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนทางการตลาดที่สำคัญ เนื่องจากสถิติที่วัดได้ของประชากรที่จะสามารถช่วยกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งทำให้ง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรทางด้านอื่น ๆ ตัวแปรทางด้านประชากรที่สำคัญประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านเพศ (Sex) หมายถึง ตัวแปรทางที่เป็นส่วนในการแบ่งส่วนการตลาดเช่นกัน ดังนั้นนักการตลาดจึงต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบ เพราะว่าในยุคปัจจุบันนี้ตัวแปรทางด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของการบริโภคไปจากเมื่อก่อน การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่ผู้หญิงออกไปทำงานนอกบ้านมากขึ้น (กนกพร กาญจนวัฒน์กุล, 2551: 21)

2. ปัจจัยด้านอายุ (Age) อายุของกลุ่มของผู้บริโภคซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการบริโภคสินค้าหรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากด้านอายุเพื่อเป็นตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของส่วนตลาดได้ทำการค้นคว้าหาความต้องการของตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้นๆ (กนกพร กาญจนวัฒน์กุล, 2551: 20)

3. ปัจจัยด้านรายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพ (Income, Education and Occupation) หมายถึง ตัวแปรที่สำคัญต่อการกำหนดส่วนของการตลาดโดยทั่วไปแล้วนักการตลาดจะสนใจกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้สูง แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญของการแบ่งส่วนการตลาดโดยยึดถือเกณฑ์รายได้เพียงอย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้วัดความสามารถของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าหรือไม่มีความสามารถในการซื้อสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงแล้วอาจใช้เกณฑ์ รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ เป็นตัวกำหนดเป้าหมายได้เช่นกัน แม้รายได้เป็นตัวแปรที่นิยมใช้แต่นักการตลาดส่วนใหญ่จะเชื่อมโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่น ๆ เพื่อให้สามารถกำหนดตลาดเป้าหมายให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น (อริวิลาสมะ กรวฒนะ, 2551 : 15)

4. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) หมายถึง ลักษณะของครอบครัวนับว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยของผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนมาก และลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่งรวมถึงยังใส่ใจ

ในการพิจารณาลักษณะทางประชากรศาสตร์และโครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่เป็นคนตัดสินใจในครอบครัว เพื่อที่จะช่วยทำให้พัฒนากลยุทธ์การตลาดได้อย่างเหมาะสม (กนกพร กาญจนวัฒน์กุล, 2551: 41)

จากแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรของลักษณะประชากรศาสตร์ ผู้ศึกษาสนใจที่ศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ที่แตกต่างกันที่ส่งผลให้มนุษย์มีพฤติกรรมบางอย่างที่ แตกต่างกันโดยประชากรที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ใกล้เคียงกันย่อมมีพฤติกรรมบางส่วนใกล้เคียงกัน และแตกต่างกันเมื่อประชากรมีลักษณะทางประชากรที่ แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานที่วิจัยของ อัญชลี มั่นตระกูล (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาขององค์กรมหาชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมุติฐานว่า 1) พนักงานที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีวุฒิการศึกษา และสถานภาพสมรสต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ต่างกัน 2) ปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรสามารถร่วมกันพยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 39.60

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้เป็นพนักงานแผนกแม่บ้านสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานครจำนวน 200 คน และแผนกต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 200 คน ซึ่งปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2559 โดยมีโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 37 แห่ง มีพนักงานแผนกแม่บ้านที่ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ในแต่ละแห่ง เนื่องจากมีอัตราการสมัครเข้าทำงานและลาออกตลอดเวลาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 16 มกราคม 2560 จำนวน 522 แห่งปิดกิจการ 9 แห่งปิดปรับปรุง 5 แห่งแบ่งเป็นโรงแรมระดับประเภทที่ 4 จำนวน 37 แห่ง

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานแผนกแม่บ้านและแผนกต้อนรับส่วนหน้า สำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ดังนั้นจึงต้องกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงจากสูตรในการคำนวณโดยใช้สูตรของ W.G. Cochran โดยกำหนดสัดส่วนของประชากรที่

ระดับความเชื่อมั่น 95% และสัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 เป็นอย่างน้อย โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานแผนกแม่บ้านสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยในการวิจัยครั้งนี้ เลือกสุ่มตัวอย่างจากพนักงานแผนกแม่บ้านจากโรงแรมระดับห้าดาว ทั้ง 37 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามพัฒนาขึ้นโดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและแบบสอบถามที่มีผู้พัฒนาไว้แล้ว แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้ แผนก จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้านและแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ทำงาน จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยเกื้อหนุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้านและแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการปกครองและบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการผลประโยชน์ตอบแทน จำนวน 40 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้านและแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ยังไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลโดยตรงโดยจากการแจกแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นเอกสารที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ คือ การศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่มีการรวบรวมไว้ก่อนแล้ว เช่น รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ซึ่งสามารถนำมาใช้เพื่อเชื่อมโยงและก่อให้เกิดประโยชน์รวมถึงบรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 - 5 มาประมวลด้วยโปรแกรม SPSS และแสดงผลในรูปตารางประกอบความเรียง โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ (1) ค่าร้อยละ (%) วิเคราะห์สัดส่วนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานแผนกแม่บ้านสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของพนักงานแผนกแม่บ้านสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และ (3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ค่าเบี่ยงเบนของระดับความคิดเห็นของพนักงานแผนกแม่บ้านสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เป็นสถิติเชิงทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยดำเนินการวิเคราะห์สถิติ โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้านและพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. เมื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้านและแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานแผนกแม่บ้านสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานแผนกแม่บ้านและแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
2. เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานแผนกแม่บ้านและพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานแผนกแม่บ้านและแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจการปฏิบัติงานพนักงานแผนกแม่บ้าน ได้ร้อยละ 3.9
3. เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกื้อหนุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานแผนกแม่บ้านและพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยเกื้อหนุน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการปกครองและบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการผลประโยชน์ตอบแทน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานแผนกแม่บ้านและแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาว

ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ซึ่งสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจการปฏิบัติงานพนักงานแผนกแม่บ้านได้ร้อยละ 31.0 จึงสามารถสรุปตามตารางได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ค่าสถิติ	ผลการศึกษา
วัตถุประสงค์ที่ 1	ปัจจัยส่วนบุคคล		
	เพศ	.409	ปฏิเสธสมมติฐาน
	อายุ	.465	ปฏิเสธสมมติฐาน
	ระดับการศึกษา	.012	ยอมรับสมมติฐาน
	ตำแหน่งงาน	.706	ปฏิเสธสมมติฐาน
	อายุงาน	.344	ปฏิเสธสมมติฐาน
	รายได้	.526	ปฏิเสธสมมติฐาน
	แผนก	.816	ปฏิเสธสมมติฐาน
วัตถุประสงค์ที่ 2	ปัจจัยจิตใจ		
	ด้านลักษณะงาน	.762	ปฏิเสธสมมติฐาน
	ด้านความสำเร็จในการทำงาน	.488	ปฏิเสธสมมติฐาน
	ด้านความรับผิดชอบ	.501	ปฏิเสธสมมติฐาน
	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	.235	ปฏิเสธสมมติฐาน
	ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ทำงาน	.168	ปฏิเสธสมมติฐาน
วัตถุประสงค์ที่ 3	ปัจจัยเกื้อหนุน		
	ด้านนโยบายและการบริหาร	.899	ปฏิเสธสมมติฐาน
	ด้านความมั่นคงในอาชีพ	.002*	ยอมรับสมมติฐาน
	ด้านสถานะทางอาชีพ	.599	ปฏิเสธสมมติฐาน
	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.000*	ยอมรับสมมติฐาน
	ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	.483	ปฏิเสธสมมติฐาน
	ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	.000*	ยอมรับสมมติฐาน
	ด้านการปกครองและบังคับบัญชา	.000*	ยอมรับสมมติฐาน
	ด้านเงินเดือนและสวัสดิการผลประโยชน์ตอบแทน	.000*	ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานแผนกแม่บ้านและพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายได้ดังนี้

จากการศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานแผนกแม่บ้านสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ของ กนกพร กาญจนวิวัฒน์กุล (2551) กล่าวว่า

ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่จะสามารถช่วยกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งทำให้ง่ายต่อการวัดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวรัตน์ แสงศรีจันทร์ (2558) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรขึ้นอยู่กับ บุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี มั่นตระกูล (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาองค์กรมหาชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจ พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานแผนกแม่บ้านและพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Maslow (1954) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่ตลอดเวลา เช่น ต้องการอยู่ร่วมกันอย่างมีเพื่อนพรวรรคพวก ได้รับการยกย่องทางสังคม และอยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความคาดหวังของตน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ โรจน์เชษมศรี และอรพิน สันติธีรากุล (2558) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิลล์คอน สติล จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัย ด้านความมั่นคงในงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวรัตน์ แสงศรีจันทร์ (2558) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรขึ้นอยู่กับด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาปัจจัยเกื้อหนุน พบว่า ปัจจัยเกื้อหนุน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการปกครองและบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการผลประโยชน์ตอบแทน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้านและแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานครส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยเกื้อหนุนของ รดา มณีพรายพรรณ (2549) กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นสิ่งช่วยกระตุ้นให้บุคคลมีแรงจูงใจและเกิดความเต็มใจในการอยากที่จะทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ ศรีเรืองพันธ์ (2559) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของบริษัท โอโรรา ดีไซน์ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ

โรจน์เชชมศรี และ อรพิน สันติธีรากุล (2558) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิลล์คอน สตีล จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัย ด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายการบริหารงานองค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ปัจจัยจุดใจ ด้านลักษณะ พบว่า พนักงานมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ น้อยกว่าลักษณะงานอื่นเนื่องจากส่วนใหญ่พนักงานต้องทำตามคำสั่งหัวหน้างานที่ได้กำหนดแผนปฏิบัติงานไว้ จึงไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในส่วนงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้ พนักงานแผนกแม่บ้านแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการพัฒนา และปรับปรุงลักษณะงานให้ดีขึ้น
2. ปัจจัยจุดใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ผลงานของพนักงานเป็นที่ยอมรับน้อยกว่างานอื่น ๆ เนื่องจากหัวหน้างานยังไม่เห็นความสำคัญของพนักงานเท่าที่ควร ดังนั้น หัวหน้างานจึงควรปกครองพนักงานด้วยการยอมรับผลงานที่แท้จริง และมีกฎไว้ว่าผู้ที่มีผลงานดีเด่นต้องได้รับผลตอบแทน เพื่อแสดงถึงความสำคัญของตัวพนักงาน และสร้างการเติบโตในงานให้พนักงานในอนาคต
3. ปัจจัยจุดใจ ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมน้อยกว่างานอื่น เนื่องจากต้องแผนกแม่บ้านต้องทำงานทุกส่วนเพื่อให้โรงแรมสะอาด ดังนั้น หัวหน้างานจึงควรแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้แต่ละคนปฏิบัติ อย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อจะได้เป็นการพัฒนาบุคลากรภายในตัวด้วย
4. ปัจจัยจุดใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการแผนก น้อยกว่างานอื่น ดังนั้นพนักงานจึงไม่มีสิทธิ์ในการเสนอแนวคิดการบริการ ดังนั้นหัวหน้างานจึงควรส่งเสริมให้พนักงานแสดงความคิดเห็น ว่าควรกำหนดนโยบายหรือการจัดการแผนกอย่างไรบ้าง ถึงจะทำให้งานดีขึ้น เพื่อพัฒนาต่อยอดการทำงานต่อไป
5. ปัจจัยจุดใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ทำงาน พบว่า หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานมีความเหมาะสม น้อยกว่างานอื่น ทำให้พนักงานไม่มีแรงจูงใจในการทำงานที่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นจึงควรกำหนดหลักเกณฑ์ให้แน่ชัด อาจติดประกาศให้ทุกคนทราบ เพื่อทุกคนจะได้ถือปฏิบัติต่อไป
6. ปัจจัยเกี่ยวหนุน ด้านนโยบายการบริการ พบว่า แผนกมีการแจ้งให้พนักงานทราบเป็นระยะ ๆ ว่าการทำงานของพนักงานแต่ละคนมีความก้าวหน้าไปมากน้อยเพียงใด น้อยกว่างานอื่น ดังนั้น จึงควรประชาสัมพันธ์ อาจทำเว็บไซต์เกี่ยวกับ การแจ้งพนักงานโดยตรง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถต่อไป

7. ปัจจัยเกื้อหนุน ด้านความมั่นคงในอาชีพ พบว่า ตำแหน่งงานในปัจจุบันมีความมั่นคง น้อยกว่างานอื่น ดังนั้น โรงแรมจึงควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงานกับโรงแรม และมีการเลื่อนตำแหน่งการทำงานทุกปี เพื่อสร้างความรู้สึกมั่นคงให้พนักงานต่อไป

8. ปัจจัยเกื้อหนุน ด้านสถานะอาชีพ พบว่า องค์กรให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน น้อยกว่างานอื่น ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญและให้เกียรติกับพนักงานทุกแผนก เพื่อทำให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของตำแหน่งที่ตนเองได้ปฏิบัติอยู่

9. ปัจจัยเกื้อหนุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ได้รับน้ำใจและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน น้อยกว่างานอื่น ดังนั้น จึงควรจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ให้กับพนักงาน เพื่อเป็นภูมิคุ้มกันมิตรต่อเพื่อนร่วมงานด้วยกันทุกคน

10. ปัจจัยเกื้อหนุน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่า การโยกย้ายตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อพนักงานและครอบครัว น้อยกว่างานอื่น ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญและความคิดเห็นต่อการย้ายแต่ละครั้งว่า มีประโยชน์ต่อพนักงานแต่ละคนอย่างไรบ้าง เพื่อพนักงานจะได้ไม่ต้องกังวลในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

11. ปัจจัยเกื้อหนุน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ความสะอาดเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมอยู่ในเกณฑ์ที่ดี น้อยกว่างานอื่น ดังนั้นจึงควรจัดทำ กิจกรรมการทำความสะอาดทุก ๆ วัน เพื่อให้โรงแรมน่าอยู่ยิ่งขึ้น

12. ปัจจัยเกื้อหนุน ด้านการปกครองและบังคับบัญชา พบว่า หัวหน้างานชมเชยพนักงานที่ทำความดีอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ น้อยกว่างานอื่น ดังนั้น จึงควรมีเกณฑ์ในการชมเชย เพื่อเป็นการพัฒนาโรงแรมให้ดียิ่งขึ้น

13. ปัจจัยเกื้อหนุน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการผลประโยชน์ตอบแทน พบว่า ผลตอบแทนในการทำงานล่วงเวลามีความเหมาะสม น้อยกว่างานอื่น ทำให้พนักงานรู้สึกท้อในการทำงาน ดังนั้น โรงแรมจึงควรกระตุ้นพนักงานเพื่อให้พนักงานอยากจะทำงาน เช่น การให้เบี้ยขยัน การเพิ่ม OT เป็นต้น

14. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า การทำงานที่โรงแรมนี้ไม่น่าเบื่อหน่าย น้อยกว่างานอื่น ดังนั้น จึงควรจัดกิจกรรมให้แก่พนักงาน อาจเป็นกีฬาสีในวันหยุด หรือการเลี้ยงขอบคุณพนักงานแต่ละแผนก เพื่อทำให้พนักงานไม่เบื่อหน่ายต่อการทำงานในโรงแรมนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติ ด้านการทำงานที่โรงแรมนี้ทำไมพนักงานจึงคิดว่าเบื่อหน่าย เพื่อเป็นการพัฒนาให้โรงแรมน่าอยู่ และมีบุคคลอยากทำงานกับโรงแรม เพิ่มมากขึ้น

2. ควรทำการศึกษา เกี่ยวกับด้านเงินและสวัสดิการ ว่าแต่ละแผนกที่ได้รับเหมาะสมดีไหม หากต้องทำงานล่วงเวลาในแต่ละวันว่ามีความเหมาะสม กับ งานที่ได้ทำหรือเปล่า เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรในโรงแรมได้ดีอีกด้วย

References

- Herzberg, G., (1966). *Electronic spectra of polyatomic molecules*. New York : Van Nostrand.
- Kanjawattagun, K., (2008). *The Study of Demographic Factors and Life Style Effect on Marketing Mix of Motorcycle Accessories: Case Study: Khon Kaen Province. Independent study for the degree of the Master of Business Administration. Marketing*. Khon Kaen University.
- Kasikorn Research Center., (2016). *Perspectives towards Trends on Business Sector in 2017*. Bangkok: Kasikorn Reserch Center.
- Laeprarat, S., (2014). *The Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention: A Study of Generation Y Employees of Commercial Banks in Khon Kaen Province, Thailand*. Veridian E-Journal, 7(3), 863 - 877.
- Makornwattana, O., (2008). *Demographic Factors Affecting Consumer's Buying of Dietary Supplement in Khon Kaen Province*. Independent study for the degree of Master of Business Administration. Marketing. Khon Kaen University.
- Maneepraypun, R., (2006). *Factors Affecting Employees' Performance Efficiency of U.R. Chemical Company Limited*. Independent study for the degree of the Master of Business Administration. Management. Srinakharinwirot University.
- Maslow, A. H., (1954). *Personality and motivation*. Harlow, England: Longman, 1,987.
- Ministry of Interior. (2016). *Justice and Transparency Policy*. [online] Retrieved from www.moi.go.th/portal/page?_pageid=814,1036627,814_1036653&_dad. Accessed on 1 February 2018.
- Montalux, A., (2013). *Factors Affecting Work Motivation of Employees: A Case Study of a Public Organization in Bangkok*. Bangkok: Kasetsart University.
- Rotkhasemsri, P., and Santitharakul, O., (2015). *Job Satisfaction of Employees at Millcon Steel Public Company Limited*. CMU Journal of Business. 1(3), 476.
- Sangsrijan, S., (2015). *Working Satisfaction of Support Personnel in RajamangalaUniversity of Technology Srivijaya, Trang Campus*. Sarakham Journal Mahasarakham University. 6(1), 74 - 92.
- Santitharakul, O., (2015). *Behavior of Consumers in Bangkok Towards Purchasing of Canned Fish*. CMU Journal of Business, 1(3), 142 - 151.

Seerueangpun, O., (2016). *Relationship between Work Environment and Work Satisfaction at Aurora Design Co.,Ltd.* Thesis for the degree of Master of Business Administration.

Management. Rajamangala University of Technology Phra Nakhon.

Tipraksa, N., (2013). *Work Motivation, Workaholism, and Work Happiness. Thesis for the degree of the Master of Science.* Human Resource and Organizational Development National Institute of Development Administration.

Tourism Authority of Thailand. (2016). *Summary of statistical information.* [online] Retrieved from <https://thai.tourismthailand.org/เกี่ยวกับประเทศไทย/>. Accessed on 1 February 2018.



Nonbhakkathawat Kriratiphiphatkorn, Master of Hotel and Tourism Management, Faculty of Business Administration, Stamford International University.