

การเปรียบเทียบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว
COMPARISON OF OPERATIONAL SUCCESS FOR ROOM ATTENDANTS IN 5-STAR-HOTEL

วสันต์ กานต์วรรัตน์¹, วิษฐิต โสมรักษ์²

Wasan Kantvorarat¹, Witsathit Somrak²

วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม¹⁻²

Siam Technology College¹⁻²

nong2224@hotmail.com¹, somrak.ws19@gmail.com²

บทคัดย่อ

การศึกษาวจัย เรื่อง การเปรียบเทียบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1) ัจจยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว 2) ศึกษาความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว และ 3) เปรียบเทียบระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน หัวหน้าประจำชั้น และพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานในโรงแรม 5 ดาว จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนทางเดียว วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัย พบว่า 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงานประมาณ 1-3 ปี และมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานห้องพักในโรงแรม 5 ดาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน และ 3) การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, พนักงานทำความสะอาดห้องพัก, โรงแรม 5 ดาว, แผนกแม่บ้าน

Abstract

A comparative study of operational success for room attendants in 5-star-hotel aims to study the personal characteristics and the key to success of the 5-star-hotel room attendants. In addition, we would compare the performance level of the 5-star-hotel room attendants classified by work experience and average monthly income. Research samples are housekeeper manager, floor supervisor and room cleaning staff. Statistics used in the data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation and the analysis of variance which the statistical analysis is estimated from completed statistical program.

The research findings were as follows: 1) Analyzing data on personal attributes, we found that most respondents had work experiences for 1-3 years and 10,001-15,000 baht of average monthly income 2) Respondents have a positive opinion on the success of their 5-star-hotel rooms which the overall answer were measured in the fair level of agreement. When considering each aspect, we found that there were all agree in

every respect. In addition 3) a comparative analysis of the performance of room attendants in 5-star-hotel classified by work experience and average monthly income, we found that both overall and individual aspects were not statistically significant different at the 0.05

Keyword: Operational Success, Room Attendant, 5-star-hotel, Housekeeping Department

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการขยายตัวของการท่องเที่ยวโดยตรง ซึ่งสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องมาตลอด ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง โดยหลักสำคัญในการบริการคือ ความพึงพอใจของลูกค้า การสร้างความประทับใจครั้งแรก จึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่ควรคำนึงมากที่สุด การที่จะให้ลูกค้าเกิดความประทับใจได้นั้นก็เนื่องมาจากบริการที่มีคุณภาพเป็นการบริหารจัดการตามความคาดหวังของลูกค้า โดยการบริการที่ได้รับนั้นจะต้องเท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง งานโรงแรมเป็นการขายไม่ตรีจิต ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยหลักที่ต้องให้ความสำคัญควบคู่กันไปด้วยกล่าวคือ เมื่อเกิดความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมทุกแขนง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการปฏิบัติงานในองค์กรทุกแห่งอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ต้องมีการปรับตัวให้มีความสามารถในการแข่งขันได้ต่อไป บุคลากรของแต่ละองค์กรในทุกๆระดับถือเป็นกลไกที่สำคัญที่ทำให้การปรับตัวขององค์กรเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งกล่าวว่า “มนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารถึงแม้ว่าคุณค่าของมนุษย์จะเป็นนามธรรมเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่สามารถใช้หลักเกณฑ์กำหนดคุณค่าเช่นเดียวกับวัตถุหรือสินค้าอื่นได้ แต่ก็ยังถือว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่มีทั้งคุณค่าและเกียรติภูมิ” ฉะนั้นองค์กรธุรกิจจึงพยายามเก็บรักษา บำรุง ดึงดูดคนดีมีความรู้ความสามารถไว้ให้หน่วยงานให้มากที่สุดยาวนานที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์กร ถ้าพิจารณาในเชิงระบบแล้วการได้มาซึ่งบุคลากร การรักษาไว้ การพัฒนาให้มีทักษะ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กร เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องเป็นลูกโซ่ ตั้งแต่การวางแผน การกำหนดแผน การเลือกสรรหา การให้สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การโอนย้าย การพ้นตำแหน่งหน้าที่ โดยปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้ เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งของความพอใจหรือไม่พอใจของบุคลากรและปัจจุบันในสนามการค้าโลกที่รุนแรงขึ้นทุกที่ไม่ใช่แค่การแข่งขันกันที่ราคาจากการผลิตด้วยแรงงานราคาถูกอีกต่อไป แต่เป็นการแข่งขันกันด้วยคุณภาพเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า (อัฐพงศ์ แสงงาม, 2555)

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีอัตราการจ้างงานเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย เนื่องจากประเทศไทยเข้าสู่อาเซียนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันมากขึ้นและมีมนุษย์ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญมากในธุรกิจโรงแรม นอกจากนี้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีแล้ว การพัฒนาบุคลากรเพื่อสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของการทำงานได้อย่างมีความสุขและลดอัตราการเข้าออกของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก

แผนกแม่บ้านถือว่าเป็นแผนกที่มีความสำคัญมากในธุรกิจโรงแรมและยังมีส่วนงานอื่นที่ขึ้นตรงกับแผนกแม่บ้าน เช่น งานซักผ้า งานดอกไม้ งานทำความสะอาดห้องพัก งานทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ งานดูแลเครื่องแบบพนักงาน งานต้นห้อง งานมินิบาร์ (Mini-bar) และงานสวน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานทำความสะอาดห้องพักเป็นงานที่ต้องทำงานแข่งกับเวลาเพื่อให้ลูกค้าได้รับห้องพักอย่างรวดเร็วและสะอาด นอกจากนี้ยังต้องติดต่อประสานงานกับแผนกต่างๆ ในโรงแรม เช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกช่าง เป็นต้น ดังนั้นบุคลากรในงานทำความสะอาดห้องพักจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อจะสนับสนุนแผนกต่างๆ ข้างต้นเพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานและทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้องพัก งานทำความสะอาดห้องพักเป็นงานละเอียดต้องใช้ความอดทนสูงและเป็นงานบริการที่สำคัญ เพราะโรงแรมและลูกค้าที่มาพักต้องการความสะดวก สดวกสบาย บริการอย่างเป็นมิตร และยังคงมีความรู้ ทักษะความชำนาญต่างๆ ซึ่งพนักงานทำความสะอาดห้องพักของโรงแรมมีจำนวนไม่น้อย มีระดับความสำคัญที่แตกต่างกันตั้งแต่พนักงานทำความสะอาดห้องพัก หัวหน้าประจำชั้น ผู้ช่วย

ผู้จัดการแม่บ้าน และผู้จัดการแม่บ้าน โดยแต่ละตำแหน่งจะประสบความสำเร็จในอาชีพต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านจนสามารถยกระดับตนเองจากตำแหน่งระดับล่างจนถึงระดับบนของแผนกแม่บ้าน ปัจจุบันคนส่วนใหญ่ให้ความสนใจในตำแหน่งดังกล่าว น้อยลงเรื่อยๆ เนื่องจากได้กลุ่มใหม่มองว่าตำแหน่งนี้ไม่ก้าวหน้า เงินเดือนน้อย และรู้สึกอายผู้อื่น ซึ่งสำหรับคนที่มีการศึกษาสูงจะมองว่างานนี้ไม่เหมาะสมคุณวุฒิที่ตนเองได้ร่ำเรียนมา และมักจะเรียกเงินเดือนที่สูง

ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว ที่ทำให้ผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรมประสบความสำเร็จจนสามารถยกระดับตนเอง ทั้งในเรื่องตำแหน่งงาน มีรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้น และได้รับการยอมรับในงานบริการ นอกจากนี้ยังได้รับรางวัลและเกียรติบัตรรับรองคุณงามความดี เช่น รางวัลพนักงานดีเด่นประจำเดือน และประจำปี แข่งขันทักษะวิชาชีพการปูเตียงจากสมาคมแม่บ้านไทยและอบรมทดสอบประเมินสมรรถนะมาตรฐานวิชาชีพการท่องเที่ยวดูตามมาตรฐานอาเซียน แผนกแม่บ้าน ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดห้องพัก การได้รับเชิญไปถ่ายทอดความรู้แก่นักเรียนนักศึกษาหรือในหน่วยงานต่างๆ จากความสำเร็จที่กล่าวข้างต้น มีปัจจัยหลายประการที่จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จไม่จะเป็นการศึกษาและความรู้ในการทำงาน ความชำนาญและทักษะวิชาชีพ แรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกอาชีพ ความพึงพอใจในงาน และความรับผิดชอบ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพพนักงานทำความสะอาดห้องพักจะประสบความสำเร็จและเป็นผู้ที่สามารถให้ความคิดเห็นที่จะเป็นแนวทางที่จะช่วยสร้างสรรค์ให้งานแม่บ้านในโรงแรมมีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งผลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานอาชีพพนักงานทำความสะอาดห้องพักและผู้สนใจที่จะประกอบในอาชีพนี้ในอนาคต ได้พัฒนาตนเองเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่อาชีพนี้ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในอาชีพนี้ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานและรายได้เฉลี่ยเดือน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผลการวิจัยสามารถเป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้ประกอบอาชีพพนักงานทำความสะอาดห้องพักสำหรับพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้น
2. ผลจากการวิจัยเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้สนใจทั่วไปประกอบการตัดสินใจก่อนเข้าสู่อาชีพพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม
3. เป็นข้อมูลสารสนเทศของผู้ประกอบการทำให้ทราบถึงระดับความสำเร็จในอาชีพพนักงานทำความสะอาดห้องพัก เพื่อวิเคราะห์ผลที่ได้รับและนำมาใช้เป็นข้อมูลในแต่ละแผนกเพื่อหาทางเสริมสร้างและแก้ไข

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม

1.1 การศึกษาและความรู้ในการทำงาน กระบวนการเรียนรู้เพื่อความสำเร็จของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้การฝึกฝน การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลง ความก้าวหน้าทางวิชาการการสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากสภาพแวดล้อม สังคมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (Bloom, 1957)

1.2 ความชำนาญและทักษะวิชาชีพ ความชำนาญ และความรู้ เป็นสิ่งที่สะสมมาจากประสบการณ์ การเรียนรู้ การศึกษาค้นคว้า รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับ ได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือปฏิบัติ (วิชิตา จิวประพันธ์, 2553)

1.3 แรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกอาชีพ การนำปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว การคาดหวัง การใช้เครื่องมือ และการลงโทษ มาเป็นตัวผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ (วรภรณ์ ค้อชกุล, 2552)

1.4 ด้านความพึงพอใจในงาน งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น งานที่ทำ ค่าจ้าง โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ ผลประโยชน์ สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงานนโยบายการจัดการและการบริหาร (จารุณี ศิริเรืองสกุล, 2556)

1.5 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ การที่รู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองคืออะไร ต้องทำอะไร จึงจะได้ชื่อว่าเป็นผู้ที่รู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบไม่มีการก้าวหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้อื่น พยายามทำหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดและสำเร็จผล (พุทธชาติ เมื่อน่วมงาม, 2552)

2. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอาชีพพนักงานทำความสะอาดห้องพัก

2.1 ความหมายของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก หมายถึง ผู้รับผิดชอบด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสวยงามของห้องพัก รวมทั้งดูแลความสะอาดของแขกผู้เข้าพัก นอกจากนี้ยังต้องเข้าใจพฤติกรรมลักษณะนิสัย และขนบธรรมเนียมประเพณีของแขกผู้เข้าพัก เพื่อสร้างความประทับใจและเกิดความต้องการกลับมาใช้บริการ

2.2 สมรรถนะตามหน้าที่ สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2558) ได้มีการกำหนดสมรรถนะตามหน้าที่มี 4 ข้อ ดังนี้

2.2.1 สมรรถนะตามหน้าที่ 1 ทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า เป็นความสำคัญอันดับแรกของโรงแรมและเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก เพราะมี ผลต่อรายได้ของโรงแรมโดยตรง ดังนั้นพนักงานทำความสะอาดห้องพักจึงจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำความสะอาดห้องพัก ซึ่งแต่ละโรงแรมจะมีเทคนิคและหลักการทำความสะอาดห้องพักที่แตกต่างไป

2.2.2 สมรรถนะตามหน้าที่ 2 พัฒนาข้อมูลความรู้ให้เป็นปัจจุบัน หากโรงแรมตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ ท่องถิ่น ก็จะต้องศึกษาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อจะได้ให้ความรู้ที่ถูกต้องแก่แขกที่เข้าพัก ซึ่งพนักงานทำความสะอาดห้องพักก็ต้องมีหน้าที่พัฒนาความรู้ต่างๆ ด้วยเช่นกัน

2.2.3 สมรรถนะตามหน้าที่ 3 ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า พนักงานทำความสะอาดห้องพักต้องให้บริการทั่วไปต่างๆ แก่ลูกค้า 4 ด้าน คือ

2.2.3.1 รับการร้องขอบริการ

2.2.3.2 ให้บริการตามคำร้องขอ

2.2.3.3 ให้คำแนะนำแก่แขกผู้เข้าพัก

2.2.3.4 ติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น

2.2.4 สมรรถนะตามหน้าที่ 4 ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย การจัดการเกี่ยวกับของสูญหาย และการคืนของให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในโรงแรม เป็นหน้าที่รับผิดชอบหนึ่งของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ซึ่งต้องคอยดูแลสอดส่องสิ่งของหรืออุปกรณ์ที่มีอยู่ในห้องพัก รวมทั้งตรวจดูความเรียบร้อยของบริเวณโดยรอบห้องพัก ทำให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักมักจะเป็นผู้พบสิ่งของต่างๆ ที่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทำตกหล่นหรือสูญหาย

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกพร กระจางแสง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน พบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร 3) การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน 4) การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร 5) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรควรกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ซึ่งจะทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่คุณภาพในการปฏิบัติงานและสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรต่อไป

วสันต์ กานต์วรรัตน์ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านการใช้อิทธิพลที่อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนระดับความสำคัญของความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการตัดสินใจไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประสพสุข ภาควิตร (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานแม่บ้านโรงแรมพีแอนด์พี กรุงเทพ พบว่า ลักษณะงานตรงกับทักษะความสามารถ พอใจในหน้าที่การงาน ลักษณะงานถูกสุขลักษณะ และเวลาการทำงาน เหมาะสม สถานที่ทำงานเดินทางสะดวก สวัสดิการชักรีดมีความสะอาด เรียบร้อย มีสวัสดิการเรื่องวันหยุด พักผ่อนประจำปีนโยบายเงินสะสม (Provident Fund) มีความร่วมมือในการทำงาน พนักงานทำงานทดแทน หน้าที่กันได้มีการแบ่งงานในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นกันเอง มีการรับฟังข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน งานที่ทำในปัจจุบันก่อให้เกิดประสบการณ์ความชำนาญ และงานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

จารุณี ศิริเรืองสกุล (2556) ศึกษาเรื่อง แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้าน โรงแรมเพชรศิ เดนท์โซลิแทร์ กรุงเทพ พบว่า พนักงานพึงพอใจในลักษณะงานที่ได้รับเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและลักษณะงานถูกสุขลักษณะ สถานที่ทำงานเดินทางสะดวก มีห้องน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้ามีความเหมาะสมปลอดภัยและมีความปลอดภัยในการเดินทาง พึงพอใจด้านสวัสดิการวันหยุดและพักผ่อนประจำปี มีนโยบายเงินเกษียณอายุรวมทั้งค่าประกันสุขภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานตีมีการให้ความร่วมมือในการทำงาน มีการแบ่งงานกันทำ ผู้บังคับบัญชาได้เป็นที่เลี้ยงสอนงาน มีความเป็นกันเอง งานที่ปฏิบัติในปัจจุบันก่อให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญ และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

อัฐพงศ์ แสงงาม (2555) ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานแม่บ้านโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานแม่บ้านโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้จัดการแม่บ้าน ผู้ช่วยผู้จัดการแม่บ้าน หัวหน้าพนักงานแม่บ้าน และพนักงานแม่บ้าน โดยปัจจัยทั้ง 5 ด้าน

มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการศึกษา และความรู้ในการทำงาน ด้านความชำนาญและทักษะวิชาชีพ ด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกอาชีพ ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความรับผิดชอบ

วิชุดา จิวประพันธ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า อายุ สถานภาพ รายได้ อายุงาน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อภิชาติ กรรมสิทธิ์ (2551) ศึกษาเรื่องคุณสมบัติของพนักงานของโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณสมบัติทั่วไปที่สำคัญที่สุดของพนักงานส่วนหน้าและส่วนหลัง โดยความคิดเห็นของผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายต่างๆ สอดคล้องกัน คือ ด้านการมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันกับผู้ใช้บริการคุณสมบัติที่ควรมีมากที่สุด คือ ด้านการมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน

อุปกรณ์และวิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน หัวหน้าประจำชั้น และพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานในโรงแรม 5 ดาว (สมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย, 2559)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน หัวหน้าประจำชั้น และพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานในโรงแรม 5 ดาว ซึ่งผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่ากัน ประกอบด้วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน จำนวน 1 คน หัวหน้าแม่บ้านประจำชั้น จำนวน 1 คน และพนักงานทำความสะอาดห้องพัก จำนวน 10 คน จากโรงแรมทั้งหมด 10 โรงแรม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 120 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ความสำเร็จในการปฏิบัติของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.3 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA) กรณีพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงานประมาณ 1-3 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 และมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,001-15,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว โดยแสดงเป็นภาพรวมและรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว โดยภาพรวม และรายด้าน

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
เฉลี่ยรวมด้านการศึกษาและความรู้ในการทำงาน	4.32	0.47	เห็นด้วย
เฉลี่ยรวมด้านความชำนาญและทักษะวิชาชีพ	4.27	0.25	เห็นด้วย
เฉลี่ยรวมด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกอาชีพ	4.33	0.31	เห็นด้วย
เฉลี่ยรวมด้านความพึงพอใจในงาน	4.30	0.32	เห็นด้วย
เฉลี่ยรวมด้านความรับผิดชอบในหน้าที่	4.29	0.35	เห็นด้วย
โดยภาพรวม	4.30	0.17	เห็นด้วย

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด
ห้องพักในโรงแรม 5 ดาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน

3. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว
จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว โดย
ภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานของ พนักงานทำความสะอาด ห้องพักใน โรงแรม 5 ดาว	ประสบการณ์ในการทำงาน										F- Value	P- Value
	ต่ำกว่า 1 ปี		1-3 ปี		4-6 ปี		7-10 ปี		มากกว่า 10 ปี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
เฉลี่ยรวมด้านการศึกษา และ ความรู้ ใน การ ทำงาน	4.3 7	.42 4	4.2 2	.46 8	4.3 5	.49 5	4.3 6	.46 5	4.4 2	.61 0	.717	.582
เฉลี่ยรวมด้านความ ชำนาญ และ ทักษะ วิชาชีพ	4.2 6	.24 2	4.2 9	.26 3	4.2 5	.26 2	4.2 4	.25 5	4.2 7	.29 8	.199	.938
เฉลี่ยรวมด้านแรงจูงใจ ในการตัดสินใจเลือก อาชีพ	4.3 9	.33 3	4.3 1	.30 2	4.2 3	.27 3	4.2 9	.34 6	4.5 0	.29 4	1.711	.152
เฉลี่ยรวมด้านความพึง พอใจในงาน	4.3 3	.28 8	4.2 8	.31 1	4.2 8	.34 6	4.3 0	.34 5	4.3 6	.33 9	.175	.951
เฉลี่ยรวมด้านความ รับผิดชอบในหน้าที่	4.3 8	.37 2	4.2 7	.33 1	4.2 6	.31 7	4.2 6	.40 9	4.2 6	.54 5	.482	.749
โดยภาพรวม	4.3 5	.16 7	4.2 7	.18 5	4.2 7	.18 1	4.2 9	.16 6	4.3 4	.13 1	.822	.514

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรักษาตัวในโรงแรม 5 ดาว จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) มีค่า $P = .514$ ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในห้องพักโรงแรม 5 ดาว โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรักษาตัวในโรงแรม 5 ดาว โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรักษาตัว ในโรงแรม 5 ดาว	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								F- Value	P- Value
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,001 - 15,000 บาท		15,001 - 20,000 บาท		มากกว่า 20,001 บาท			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
เฉลี่ยรวมด้านการศึกษาและความรู้ในการทำงาน	4.33	.472	4.25	.464	4.37	.468	4.36	.524	.522	.668
เฉลี่ยรวมด้านความชำนาญและทักษะวิชาชีพ	4.25	.269	4.30	.254	4.26	.244	4.23	.287	.325	.807
เฉลี่ยรวมด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกอาชีพ	4.43	.329	4.30	.310	4.28	.291	4.35	.340	1.018	.388
เฉลี่ยรวมด้านความพึงพอใจในงาน	4.32	.298	4.30	.318	4.30	.346	4.27	.295	.064	.979
เฉลี่ยรวมด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่	4.45	.370	4.25	.332	4.25	.334	4.34	.436	1.565	.202
โดยภาพรวม	4.36	.175	4.28	.180	4.29	.174	4.29	.165	.775	.511

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรักษาตัวในโรงแรม 5 ดาว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) มีค่า $P = .511$ ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในห้องพักโรงแรม 5 ดาว โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่สำคัญตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งจะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรักษาตัวในโรงแรม 5 ดาว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในห้องพักของโรงแรม 5 ดาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับอิฐพงศ์ แสงงาม (2555) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานแม่บ้านโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ โดยปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการศึกษาและความรู้ในการทำงาน ด้านความชำนาญและทักษะวิชาชีพ ด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกอาชีพ ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และสอดคล้องกับอภิชาติ ธรรมสิทธิ์ (2551) ผลการศึกษา พบว่า คุณสมบัติทั่วไปที่สำคัญที่สุดของพนักงานส่วนหน้าและส่วนหลัง โดยความคิดเห็นของผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายต่างๆ สอดคล้องกัน คือ ด้านการมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับประสพสุข ภาควิชา (2556) จากการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานแม่บ้าน พบว่า ลักษณะงานตรงกับทักษะความสามารถ พอใจในหน้าที่การงาน ลักษณะงานถูกสุขลักษณะ และเวลาการทำงานเหมาะสม มีสวัสดิการเรื่องวันหยุด พักผ่อนประจำปี มีนโยบายเงินสะสม (Provident Fund) มีความร่วมมือในการทำงาน พนักงานทำงานทดแทนหน้าที่กันได้ มีการแบ่งงานในการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง มีการรับฟังข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน งานที่ทำในปัจจุบันก่อให้เกิดประสบการณ์ความชำนาญ และงานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับวสันต์ กานต์วรรัตน์ (2557)

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความสำคัญของความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับจารุณี ศิริเรืองสกุล (2556) จากการศึกษาความพึงพอใจในปัจจุบันที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน โรงแรมเพชรศิรินทร์ โฮเทลแอนด์ รีสอร์ท กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานพึงพอใจในลักษณะงานที่ได้รับเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และลักษณะงานถูกสุขลักษณะพึงพอใจด้านสวัสดิการวันหยุดและพักผ่อนประจำปี มีนโยบายเงินเกษียณอายุ รวมทั้งค่าประกันสุขภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานดี มีการให้ความร่วมมือในการทำงาน มีการแบ่งงานกันทำ ผู้บังคับบัญชาได้เป็นพี่เลี้ยงสอนงาน มีความเป็นกันเอง งานที่ปฏิบัติในปัจจุบันก่อให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญ และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับกนกพร กระจ่างแสง และวีโรจน์ เจริญลักษณ์ (2560) ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากแรงจูงใจเป็นเหมือนแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใดๆ ถ้าบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานยอมทำให้บุคลากรเกิดความขยันขันแข็งและกระตือรือร้นมากขึ้น และบุคลากรจะได้รับการพิจารณาผลตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปแบบการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร และสวัสดิการเมื่อบุคลากรรับรู้ว่าจะก่อให้เกิดการสนับสนุนเป็นอย่างดี บุคลากรจึงทุ่มเทและตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวม 5 ดาว จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสันต์ กานต์วรรัตน์ (2557) ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับวิชุดา จิวประพันธ์ (2553) ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ รายได้ และอายุงาน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานประมาณ 1-3 ปี ดังนั้นผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลักดันบุคลากรให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น หัวหน้างาน เพื่อส่งเสริมประสบการณ์ในการทำงาน อันจะส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านความชำนาญและทักษะวิชาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ อีก 4 ด้าน ดังนั้นผู้บริหารควรพัฒนาบุคลากรให้มีความชำนาญเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน ให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักรวม 5 ดาว พนักงานสามารถเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการทำงานให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในงานบริการ ฝึกฝนให้พนักงานมีทักษะในการใช้อุปกรณ์ในการทำความสะอาดและสารเคมีต่างๆ มีความสามารถแบ่งเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้พนักงานมีทักษะพื้นฐานเพียงพอที่จะปรับใช้กับเทคโนโลยีใหม่ๆ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวม 5 ดาว

2.2 ควรเพิ่มขอบเขตการวิจัยให้กว้างขึ้น โดยศึกษาโรงแรมในเขตอื่น เพราะความแตกต่างทางสภาพแวดล้อม และสถานที่อาจทำให้มีผลการศึกษที่แตกต่างกันออกไป

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร กระจางแสง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*. 11(26): 116-129.
- จารุณี ศิริเรืองสกุล. (2556). *แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรมเพชรศิเดนท์โซลิตีแอนด์รีสอร์ท*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ประสพสุข ภาควิธี. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรมพีแอนด์พี กรุงเทพมหานคร*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วสันต์ กานต์วรรณ์. (2557). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย มหาวิทยาลัยสยาม*. 11(1): 16-26.
- วิชุดา จิวประพันธ์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย. มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย. (2559). จาก <http://www.thaihotelbusiness.com>
- อภิชาติ กรรมสิทธิ์. (2551). *คุณสมบัติของพนักงานของโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัฐพงษ์ แสงงาม. (2555). *ความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานแม่บ้านในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่*. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีพศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Bloom, Benjamin S. ed. (1957). *Taxonomy of Education Objective Handbook I: Cognitive Domain*. New York: David McKay.

Translated Thai References

- Chiwpraphan, Vichuda. (2010). The key success factors on employees' performance in business loan center of Bangkok Bank Public Company Limited. Master of Business Administration. Program of Entrepreneurship. Graduate School. Silpakorn University. (in Thai)
- Gammasit, Apichat. (2008). Employee Characteristics of Successful Boutique Hotels in Chiang Mai Province. Master of Business Administration Chiang Mai University. (in Thai)
- Kantvorarat, Wasan. (2014). The Relationship with the Success of the Career of Service of Front Staffs in the Five Star Hotel, Bangkok. Hotel Department. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*. 11(1): 16-26. (in Thai)
- Krajangsaeng, Kanokpom and Jadesadalug, Vroj. (2017). The Influence of the Motivation to Work and Organization Support That Affect the Quality of Performance through Organization Commitment of the Personnel Nakomthon Hospital. *Journal of Thonburi University*. 11(26): 116-129. (in Thai)
- Pakeewat, Prasupsuk. (2013). The Influencing Factors on Working Motivation of Housekeeping Staff: Case Study P & P Hotel Bangkok. Master of Business Administration Program, Kasem Bundit University. (in Thai)
- Sangngam, Auttapong. (2012). Success of Hotel Housekeepers, Chiang Mai Province. Master of Education (Vocational Education) Chiang Mai University. (in Thai)

- Siruengsakul, Jarunee. (2013). Factors Effecting to work Motivation by Maid Section: A case Study of President Solitaire Hotel Bangkok. Master of Business Administration Program, Kasem Bundit University. (in Thai)
- Thai Hotels Association. (2016). Available: <http://www.thaihotelbusiness.com> (in Thai)