

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า ในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร

The Relationship with the Success of the Career of Service of Front Staffs in the Five Star Hotel, Bangkok

Wasan Kantvorarat
Siam Technology College

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร และ 2) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานครประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ หัวหน้างานฝ่ายบริการส่วนหน้าในโรงแรมที่มีห้องพักขนาด 30 ตารางเมตรขึ้นไป จำนวน 118 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนค่า Chi-Square (χ^2) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านการใช้อธิพลที่อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนระดับความสำคัญของความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานครผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการตัดสินใจไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้า โรงแรม 5 ดาว

Abstract

The purpose of this research were divided into two parts : 1) it was to study about the career achievement of front office section in 5 star hotels, Bangkok, and 2) it was to study about the factors which related to the career achievement of front office section in 5 star hotels, Bangkok. The sample of this study has eighteen hundred front office managers who work in a hotel which each room has up to 30 square meters. The data was analysed by using a frequency, a percentage, an average, a standard deviation, and Chi-Square (χ^2), the statistical data was analysed by using a computer program.

The research was shows that the respondents' feedbacks to the manager's leadership were in a high level at all. When was considering at the income and the respondents' feedbacks to the manager's leadership to also in a high level. There was only the influence factor that in the highest level. Finally, the respondent's feedbacks to the career achievement of front office section in 5 star hotels, Bangkok, were in a high level as well as the income it.

It was found that the relationship between the individual features and the successful in career were related to the statistical significance at the level of .05. It was apart from the gender factor which related to nothing; however, it was related to the statistical significance at the level of .05. Finally, the relationship between the leadership factor and the career achievement in front office section of 5 star hotels, Bangkok, were related to the statistical significance at the level of .05 and except from the decision making factor will have bee relating to the statistical significance at the level of .05.

Keywords : success of the career, service of front staffs, five star hotels

บทนำ

การบริหารจัดการปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า “บุคลากร” ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดเพราะบุคลากรเป็นที่มาของประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของงานเป็นปัจจัยในการผลักดันให้ผลงานที่ได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่องค์การตั้งเอาไว้ในแวดวงธุรกิจบริการการให้บริการห้องพักซึ่งเป็นที่ธุรกิจที่มีการเติบโตและขยายตัวอย่างกว้างขวางโดยสามารถสร้างรายได้ให้กับตัวเจ้าของและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้เป็นจำนวนมากแต่ขณะเดียวกันธุรกิจดังกล่าวก็มีการแข่งขันกันสูงทำให้แต่ละแห่งต่างคิดหาวิถีและเทคนิคต่างๆเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดซึ่งหลักการในการบริหารจัดการธุรกิจการให้บริการนั้นก็เช่นเดียวกันกับแนวคิดการบริหารจัดการข้างต้นที่ว่า “บุคลากร” เป็นหัวใจหลักของการดำเนินงาน และเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและสามารถสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการได้เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรย่อมต้องอาศัยบุคลากรซึ่งก็คือพนักงานในส่วนต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติงานรับผิดชอบในหน้าที่การงานของตนอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ

หากพนักงานมีความสุขกับสภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความเต็มใจในการทำงานย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพการให้บริการมีมาตรฐานดีเป็นที่ประทับใจแก่แขกที่เข้ามาใช้บริการแต่ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานขาดความตั้งใจในการทำงาน ขาดแรงจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นหรือทำงานในบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีก็ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่ควรจะเป็นส่งผลให้แขกที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจและทำให้ธุรกิจชะงักงันและล้มเหลวในที่สุด

การศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมบูติค กรณีศึกษา โรงแรมเชียงใหม่ แมนชั่น (Kantvorarat Wasan, 2012) พบว่า คุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าอยู่ในเกณฑ์ดี โดยเรียงลำดับ คือ (1) ด้านความเป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) การตกแต่ง อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ที่เป็นเอกลักษณ์ สะดุดตา (2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีการให้ข้อมูลด้านการบริการที่ชัดเจน แม่นยำ และมีเอกสาร (3) ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วและทันท่วงที (Responsiveness) พนักงานให้บริการทันทีเมื่อมีการร้องขอและติดตามการจองห้องพักของนักท่องเที่ยวตลอด 24 ชั่วโมง (4) ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) พนักงานให้บริการด้วยความอัธยาศัยดี สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้ม และมั่นใจในความปลอดภัยของโรงแรม และ (5) ด้านความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) พนักงานมีความตั้งใจที่ให้บริการและเอาใจใส่กับนักท่องเที่ยวผู้พิการ เด็ก และชรา อย่างไม่เลือกปฏิบัติ

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการจึงมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจ โดยองค์การต้องมุ่งสร้างคุณภาพในการให้บริการ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจ และความอยู่รอดขององค์การ แต่เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกันสูงมาก ฉะนั้นโรงแรมที่มีการบริการที่เป็นเลิศก็จะสามารถดำเนินธุรกิจได้ภายใต้สภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย ดังนั้น จะเห็นว่าธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการ โดยเฉพาะพนักงานบริการส่วนหน้าซึ่งถือเป็นด่านหน้าที่สำคัญในการให้บริการในโรงแรมที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าโดยตรงตั้งแต่เช็คอินจนกระทั่งเช็คเอาท์ หากว่าถ้าสามารถบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจแล้ว ลูกค้าก็จะเกิดการกลับมาใช้บริการในโอกาสต่อไป

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานครที่ทำให้ผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานส่วนหน้าในโรงแรมประสบความสำเร็จจนสามารถยกระดับตนเองทั้งในเรื่องตำแหน่งงานมีรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้น และได้รับการยอมรับในวงการทำงานให้บริการนอกจากนี้ยังได้รับรางวัลและเกียรติบัตรรับรองคุณงามความดีเช่นรางวัลพนักงานดีเด่นประจำเดือนและประจำปีแข่งขันทักษะวิชาชีพงานบริการส่วนหน้า ได้รับเชิญไปให้ความรู้และถ่ายทอดความรู้แก่นักเรียนนักศึกษาและในหน่วยงานต่างๆ จากความสำเร็จที่กล่าวข้างต้นมีปัจจัยหลายประการที่จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จไม่ว่าจะเป็นการศึกษาและความรู้ในการทำงานความชำนาญและทักษะวิชาชีพแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกอาชีพความพึงพอใจในงานและความรับผิดชอบสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพพนักงานส่วนหน้าประสบความสำเร็จและเป็นผู้ที่สามารถให้ความคิดเห็นที่จะเป็นแนวทางที่จะช่วยสร้างสรรค์ให้งานโรงแรมมีคุณภาพตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ ซึ่งผลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานอาชีพบริการส่วนหน้า และผู้สนใจที่จะประกอบในอาชีพนี้ในอนาคตรวมทั้งสถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรด้านงานโรงแรมเพื่อนำปัจจัยต่างๆ ไปพัฒนาตนเองและบุคคลที่เกี่ยวข้องจนสามารถประสบความสำเร็จในอาชีพนี้ได้และมองเห็นความสำคัญของอาชีพดังกล่าวในโรงแรม รวมทั้งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้ประกอบการโรงแรมได้

ตระหนักเห็นถึงความสำคัญของผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน
สำหรับการศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภท
รีสอร์ทและโฮมสเตย์ ในเขตอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียงจังหวัดสมุทรสงคราม (Lerspipatthananon,
Wanida., etal, 2014) พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ดังนี้ (1) ด้านภาษาต่าง
ประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ (2) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Work Art, Program Outlook และ Microsoft
PowerPoint (3) ความรู้ด้านวิชาชีพการโรงแรมได้แก่ งานแม่บ้าน การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การ
บริการแผนกส่วนหน้านอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่ยังต้องการพัฒนาตนเองด้านบุคลิกภาพและความรู้ความ
เข้าใจในเรื่องจิตวิทยาการบริการ

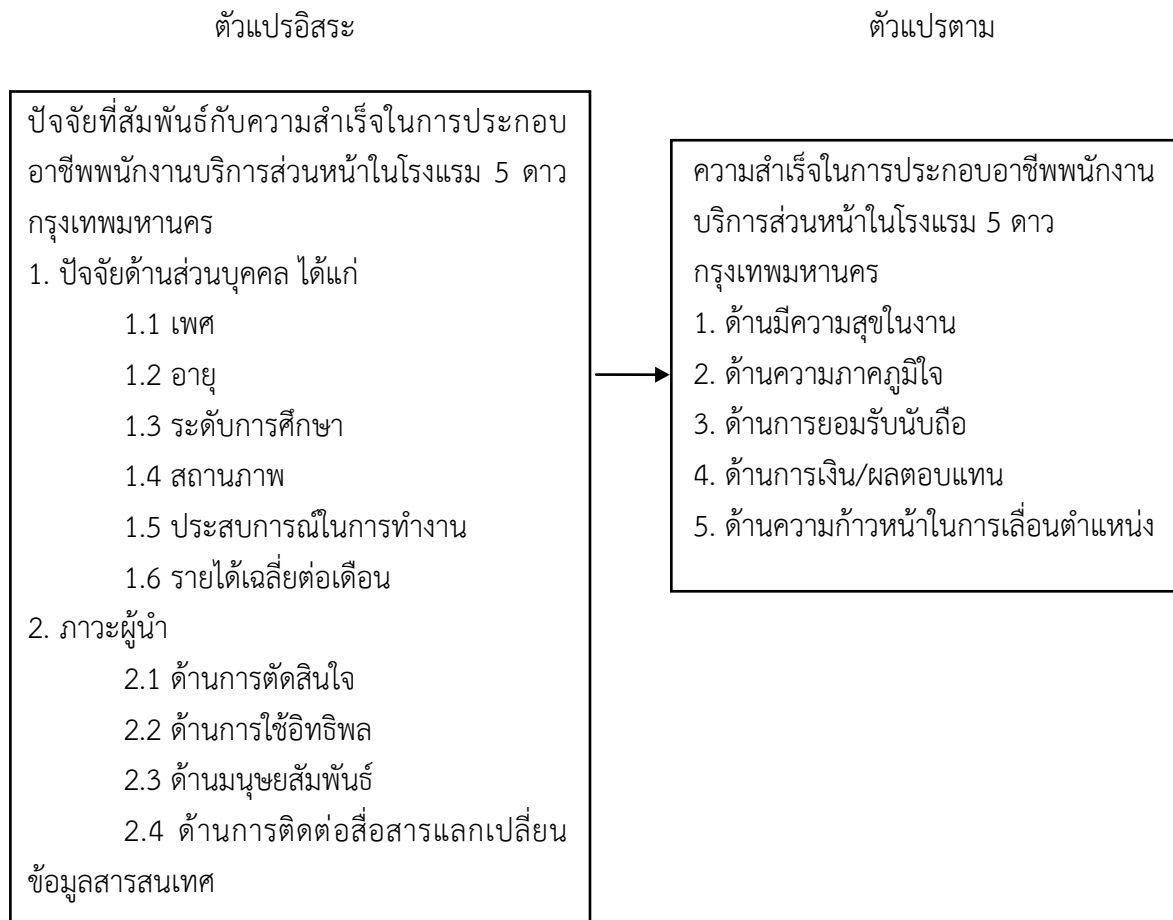
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผลการวิจัยสามารถเป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้ประกอบการอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าสำหรับพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้น
2. ผลจากการวิจัยเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้สนใจทั่วไปประกอบการตัดสินใจก่อนเข้าสู่อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ หัวหน้างานฝ่ายบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว ที่ห้องพัก มีขนาด 30 ตารางเมตรขึ้นไป จำนวน 118 คน (การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2557 และ 2558)

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีวิธีการสร้างและมีลักษณะแบบสอบถาม ดังนี้ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้สร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ภาวะผู้นำ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำ และความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating-Scale) ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้ค่า Chi -Square (χ^2)

4. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) วิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้เกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ 5 ระดับ ดังนี้ (Hinkle D. E., 1998)

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .90 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .70 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .50 - .70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .30 - .50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .00 - .30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.46 โดยมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.73 ซึ่งมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 65.38 มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.58 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 15,001-25,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 31.73

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำ โดยแสดงเป็นภาพรวมและรายด้านปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำโดยภาพรวมและรายด้าน

ภาวะผู้นำ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
เฉลี่ยรวมด้านการตัดสินใจ	4.30	0.29	มาก
เฉลี่ยรวมด้านการใช้อิทธิพล	4.51	0.30	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมด้านมนุษยสัมพันธ์	4.33	0.35	มาก
เฉลี่ยรวมด้านการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ	4.35	0.32	มาก
โดยภาพรวม	4.37	0.18	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านการใช้อิทธิพลที่อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร โดยแสดงเป็นภาพรวม และรายด้านปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานครโดยภาพรวม และรายด้าน

ความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว	\bar{X}	S.D	ระดับความสำคัญ
เฉลี่ยรวมด้านมีความสุขในงาน	4.36	0.25	มาก
เฉลี่ยรวมด้านความภาคภูมิใจ	4.44	0.28	มาก
เฉลี่ยรวมด้านการยอมรับนับถือ	4.48	0.41	มาก
เฉลี่ยรวมด้านการเงิน/ผลตอบแทน	4.22	0.30	มาก
เฉลี่ยรวมด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง	4.36	0.44	มาก
โดยภาพรวม	4.37	0.20	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามเพศกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร พบดังนี้

1. ด้านเพศกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ด้านอายุกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านความภาคภูมิใจ และด้านการเงิน/ผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ด้านระดับการศึกษากับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านความภาคภูมิใจ และด้านการเงิน/ผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ด้านสถานภาพกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านความภาคภูมิใจ และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. ด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านความภาคภูมิใจ ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ ($r = .402$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบ ดังนี้

1. ด้านการตัดสินใจ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ด้านการใช้อิทธิพลพบว่า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร ด้านมีความสุขในงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .507$) ด้านการเงิน/ผลตอบแทน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = .378$) ส่วนด้านความภาคภูมิใจ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร ด้านมีความสุขในงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = .411$) ด้านการเงิน/ผลตอบแทน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = .335$) ส่วนด้านความภาคภูมิใจ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ด้านการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร ด้านมีความสุขในงานซึ่งมีความ

สัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .528$) ด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = .425$) ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .662$) ส่วนด้านความภาคภูมิใจ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านการเงิน/ผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ด้านมีความสุขในงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความรักความศรัทธาในอาชีพและองค์กร และได้รับโอกาสให้ตัดสินใจแก้ปัญหาในการทำงานทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า เมื่อตัดสินใจเลือกที่จะทำอาชีพนี้แล้ว จึงมีความอดทน มานะพยายาม มีความรับผิดชอบในการทำงานอย่างเต็มที่โดยกำหนดเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้สำเร็จทำให้มีความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับกรีนท์ธอร์ตัน ธาวรรประเสริฐ (2551) พบว่า ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ห้องสมุดมีความสุขในการทำงาน เพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ตนถนัด ชอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน และเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ดังนั้น บุคลากรที่มีการรับรู้ถึงคุณลักษณะงาน จึงเป็นผู้ที่มีความสุขในงาน ด้านความภาคภูมิใจ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งมีการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กรและมีศักดิ์ศรีและมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในอาชีพนี้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการได้รับความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในความสามารถ โดยได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ จึงทำให้มีความรู้สึกถึงการได้รับการยอมรับในความสามารถ ความมีตัวตน และเป็นส่วนสำคัญขององค์กร การได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงรวมถึงได้รับมอบหมายภาระงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถจึงทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg, Mausner & Snyderman (1959) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระจนได้รับความสำเร็จเป็น 16 อย่างดีเกิดความรู้สึกภูมิใจปลาบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า อยู่ในระดับที่สุด คือ การได้รับการยอมรับจากผู้บริหารระดับสูงทั้งในลักษณะคำพูดและหนังสือชมเชยเพื่อเป็นของขวัญและเป็นศักดิ์ศรีทั้งนี้เชื่อว่าการที่ได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นๆ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ย่อมส่งผลให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกรีนท์ธอร์ตัน ธาวรรประเสริฐ (2551) ที่พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับความรู้ ความสามารถ จากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ และมอบหมายงานสำคัญๆ ให้ทำ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาณี จินดาหลวง (2550) พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการเงิน/ผลตอบแทน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งนี้เชื่อว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อความสุขในการทำงาน เพราะมีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านครอบครัว หรือค่าใช้จ่ายส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับนภดล กรรณิกา (2550) พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานการที่รายได้จากการทำงานที่ต่างกัน จะมีผลต่อระดับความสุขที่แตกต่างกัน และเมื่อมีความรับผิดชอบต่องานทุกๆ ด้าน ที่ได้รับมอบหมายแล้ว งานที่ทำย่อมประสบผลสำเร็จได้ง่าย และทำให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุดผลที่ตามมาจะส่งผลต่อความสำเร็จในทุกด้าน ทั้งในด้านการเติบโตในสายงานที่สูงขึ้นไป เงินเดือนที่สูงขึ้น

และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คิดว่าได้ก้าวมาถึงตำแหน่งที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ภายในเวลาที่กำหนดและมีความคิดว่าการทำงานในองค์กรนี้มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น ทั้งนี้เชื่อว่าในมุมมองของคนอื่นมักวัดความก้าวหน้าของบุคคลจากระดับตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายบังคับบัญชา และเชื่อว่าผู้ที่มีตำแหน่งระดับสูงในองค์กรคือ ผู้ที่ประสบความสำเร็จหรือมีความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัฐพงศ์ แสงงาม (2555) กล่าวว่า ความชำนาญและทักษะวิชาชีพเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้เกิดการยกระดับความสามารถของตนเองขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และประสบความสำเร็จอาชีพพนักงานแม่บ้านโรงแรมได้ เนื่องจากการสะสมประสบการณ์จนเกิดความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ความชำนาญและทักษะวิชาชีพสามารถพัฒนาได้

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อเสนอแนะ 2 ด้าน ได้แก่ ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านมีความสุขในงานองค์กรควรมีการกำหนดลักษณะงานที่ชัดเจนตามความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน

2. ด้านความภาคภูมิใจองค์กรควรให้ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในความสามารถ โดยมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกภาคภูมิใจถึงการได้รับการยอมรับในความสามารถ และความมีตัวตน

3. ด้านการเงินและผลตอบแทน องค์กรควรพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยความเป็นธรรม อีกทั้งการปรับขึ้นเงินเดือนควรพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานตลอดทั้งปี นอกจากนี้การกำหนดนโยบายค่าตอบแทนและรายได้ ให้มีความเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

4. ด้านการยอมรับนับถือองค์กรควรมีการยอมรับในความรู้ความสามารถของบุคลากร ตลอดจนให้การยกย่อง นับถือในบทบาทหน้าที่ที่มีส่วนสำคัญในการผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรควรมีการจัดทำแผนความก้าวหน้าทางสายอาชีพที่ชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์หรือหาช่องทางแจ้งข้อมูลแก่ให้บุคลากรได้ทราบถึงโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเองเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากรว่าเมื่อทำงานร่วมกับองค์กรแล้วจะมีความก้าวหน้ายิ่งขึ้นและควรมีการชี้แจงถึงขั้นตอนในการพัฒนาตนเองเพื่อที่จะสามารถเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเป็นการเจาะข้อมูลเชิงลึก

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมตัวแปรปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในอาชีพการทำงาน นอกเหนือจากตัวแปรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ เช่น ความฉลาดทางอารมณ์ ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

3. ควรจัดทำวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการหาแนวทางการพัฒนา

ความสำเร็จในอาชีพ เพื่อพัฒนาเป็นรูปแบบความสำเร็จของการทำงาน

4. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่นอกเหนือจากระดับหัวหน้างาน เช่น ผู้จัดการฝ่าย ทั้งนี้เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้จัดการแต่ละฝ่ายนั้นมีความแตกต่างกันหรือไม่

References

- Herzberg, F.B. Mausner & Snyderman.B. (1959). **The Motivation to Work**. New York : John Wiley and Sons.
- Hinkle, D.E, William, W. and Stephen G. J. (1998). **Applied Statistics for the Behavior Sciences**. 4thed. New York : Houghton Mifflin.
- Jindaluang, Supanee. (2007). **Staff's Satisfaction to Their Performance of Subdistrict Administrative Organization in Ban Hong District, Lamphun**. Graduate School, Lampang Rajabhat University.
- Kannnikar, Nopdon. (2007). **Gross Domestic Happiness Index in May – July 2007**. Retrieved February 3, 2015. from http://www.abacpoll.au.edu/subresearch/happiness/research_paper/pdf/2007/ABAC_POOL_Social_Innovation_Gross_Happiness_Jan_2007.pdf.
- Kantvorarat, Wasan. (2012). Front Office Staff Service Quality Assessment of Boutique Hotel : A Case Study of Shanghai Mansion. *Journal of Cultural Approach*. 15(27), 3-15.
- Lertpipattanon, W., Lertkulthanon, Y. and Chetwong, R. (2014). A Study Of The Need Of Self-Development Of Personnel Working In Resorts And Home-Stays in The Umphawa District And Surrounding Areas in the province of Samut Saongkram. *Journal Of Thai Hospitality and Tourism*. 7(2), 27-38.
- National Statistical Office. **Hotel and Guest House Operation in 2014**. Retrieved January 15, 2015. from http://www.m-society.go.th/ewt_news.php?nid=13742
- Sangngam, Auttapong. (2012). **Success of Hotel Housekeepers, Chiang Mai Province**. Master of Education (Vocational Education), Chiang Mai University.
- Thawornphasert, Karanrat. (2008). **Job Satisfaction of Librarians in Government and Private Universities in Bangkok Metropolitan Area**. GraduateSchool, Srinakharinwirot University.