

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ดังนี้

1. ความสำคัญของงานแม่บ้าน โรงแรม
2. โครงสร้างบุคลากรงานแม่บ้าน โรงแรม
3. ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรมประกอบด้วย

5 ด้าน ดังนี้

- 3.1 การศึกษาและความรู้ในการทำงาน
 - 3.2 ความชำนาญและทักษะวิชาชีพ
 - 3.3 แรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกอาชีพ
 - 3.4 ความพึงพอใจในงาน
 - 3.5 ความรับผิดชอบ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสำคัญของงานแม่บ้านโรงแรม

แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีความสำคัญในการบริการของโรงแรมถึงแม้ว่าจะเป็นแผนกที่ไม่ได้ติดต่อกับลูกค้าก็ตาม จึงสามารถกล่าวได้ว่าหากขาดแผนกแม่บ้านเสียแล้วการบริการห้องพักจะสะดุดทันที เพราะรายได้หลักของโรงแรมที่มีต้นทุนน้อยคือการขายห้องพักแก่ลูกค้าเนื่องจากแผนกแม่บ้านเป็นผู้ที่รับผิดชอบในการทำความสะอาดห้องพัก ถ้าห้องพักไม่สะอาดก็ไม่สามารถนำออกมาขายให้กับลูกค้าได้ นอกจากนี้สถานที่ต่างๆในโรงแรมที่มีส่วนในการให้บริการกับลูกค้าจำเป็นต้องมีการทำความสะอาด ดูแลรักษาและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นบริเวณห้องโถง ล็อบบี้ สระว่ายน้ำ ทางเดินต่างๆห้องอาหารห้องประชุมห้องทำงานทุกแผนก เป็นต้น ดังนั้นแผนกแม่บ้านมีหน้าที่ในการรักษาความสะอาดบำรุงรักษาสสิ่งของต่างๆและทุกสิ่งทุกอย่างที่มีผลต่อการประกอบการของโรงแรม ไม่เพียงแต่การเตรียมห้องพักลูกค้าที่ตรงต่อเวลาเป็นประจำแล้ว ยังมีหน้าที่ต้องดูแลรักษาในทุกสิ่งทุกอย่างให้เหมือนกับวันที่โรงแรมเพิ่งเปิดใหม่เป็นวันแรกอีกด้วย นอกจากนี้หน้าที่ในการทำความสะอาดแล้ว

ในแผนกแม่บ้านยังเกี่ยวข้องกับหลายๆ ส่วนที่รับผิดชอบ เช่นงานสวน งานดอกไม้ งานด้านเสื้อผ้า การตกแต่งสถานที่ งานมินิบาร์ สระน้ำ ห้องออกกำลังกายกลางแจ้งในส่วนองแม่บ้านทั้งสิ้น แผนกแม่บ้านจึงเปรียบเสมือนกับตาและหูของโรงแรมก็ว่าได้ ซึ่งจะสอดส่องดูแลความผิดปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโรงแรมและห้องพักลูกค้าได้ด้วย เพราะสามารถเข้าถึงในห้องพักรักลูกค้าและสถานที่อื่นๆ ได้ และช่วยทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจเรื่องความปลอดภัยในการเข้าพักอีกทางหนึ่ง จึงเห็นได้ว่างานแม่บ้านมีความสำคัญต่อธุรกิจโรงแรม

โครงสร้างบุคลากรงานแม่บ้านโรงแรม

บุคลากรในแผนกแม่บ้านถือว่ามีจำนวนค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับแผนกอื่นๆ ในโรงแรม ในแต่ละหน้าที่มีความรับผิดชอบไม่เหมือนกัน แต่ละโรงแรมบุคลากรในแผนกแม่บ้านแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับขนาดและมาตรฐานของโรงแรม ขจิต กอบเดช (2548) และปรีชา แดงโรจน์ (2549) ได้กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งของพนักงานแม่บ้าน โรงแรมไว้ดังนี้

ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) หน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของแผนกแม่บ้าน ดูแลควบคุมการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวกับห้องพัก พื้นที่บริการส่วนกลาง แผนกซักกรีด ห้องผ้า ห้องดอกไม้ สวน และพื้นที่อื่นๆ ภายในโรงแรมให้อยู่ในสภาพที่ดีและเป็นไปตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนด ตลอดจนดูแลพนักงานในแผนกแม่บ้านให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Assistant Executive Housekeeper) หน้าที่ความรับผิดชอบช่วยเหลือผู้จัดการแผนกแม่บ้านในการควบคุมการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้านให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพหรืออีกแนวหนึ่งจะเรียกว่าเป็นมือขวาของผู้จัดการแผนกแม่บ้านก็ว่าได้

เสมียนแม่บ้าน (Housekeeping Clerk) หน้าที่ความรับผิดชอบทำงานด้านธุรการงานบัญชี และพิมพ์งานให้แก่ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน และยังมีหน้าที่เกี่ยวเนื่อง พนักงานเก็บของ (Store Room) พนักงานเครื่องคืมในห้องพักรัก (Minibar) พนักงานควบคุมของหายและหาพบ (Lost & Found)

หัวหน้าพนักงานทำความสะอาดห้องพัก (Supervisors) หน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก เพื่อให้ห้องพักทั้งหมดของโรงแรมอยู่ในสภาพที่ดีและสะอาดตลอดเวลา ควบคุมดูแลพนักงานดูแลลูกค้าพิเศษ และพนักงานทำความสะอาดห้องพัก

พนักงานดูแลลูกค้าพิเศษ (Floor Butlers) หน้าที่ความรับผิดชอบรองรับดูแลลูกค้าในระดับพิเศษ

พนักงานทำความสะอาดห้องพัก (Room Attendants or Room Maids / Room Boys or Chambermaid) หน้าที่ความรับผิดชอบทำความสะอาดและดูแลรักษาห้องพักลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของแผนกแม่บ้าน

หัวหน้าพนักงานทำความสะอาดทั่วไป (Public Area Supervisors) หน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานพื้นที่บริการส่วนกลางเพื่อให้พื้นที่บริการของโรงแรม อยู่ในสภาพดีและสะอาดอยู่ตลอดเวลา ควบคุมดูแลพนักงานพื้นที่ส่วนกลาง

พนักงานทำความสะอาดทั่วไป (Public Area Attendants or Cleaners) หน้าที่ความรับผิดชอบ ทำความสะอาดดูแลพื้นที่ส่วนกลางทุกส่วน ตามมาตรฐานที่กำหนด

หัวหน้าพนักงานคนสวน (Chief Gardener) หน้าที่ความรับผิดชอบควบคุมดูแลต้นไม้และสวนของโรงแรม เรือนเพาะชำไม้ดอกไม้ประดับ ไม้กระถางหรือปลูกเป็นแปลง ทำรายการซื้อต้นไม้ทดแทนเสนอต่อผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ควบคุมดูแลพนักงานคนสวน

พนักงานคนสวน (Gardener) หน้าที่ความรับผิดชอบดูแลต้นไม้และสวนของโรงแรม เรือนเพาะชำต้นไม้ ไม้ดอกไม้ใบ รับผิดชอบผลิตเปลี่ยนต้นไม้เพื่อประดับสถานที่ต่างๆภายในโรงแรม

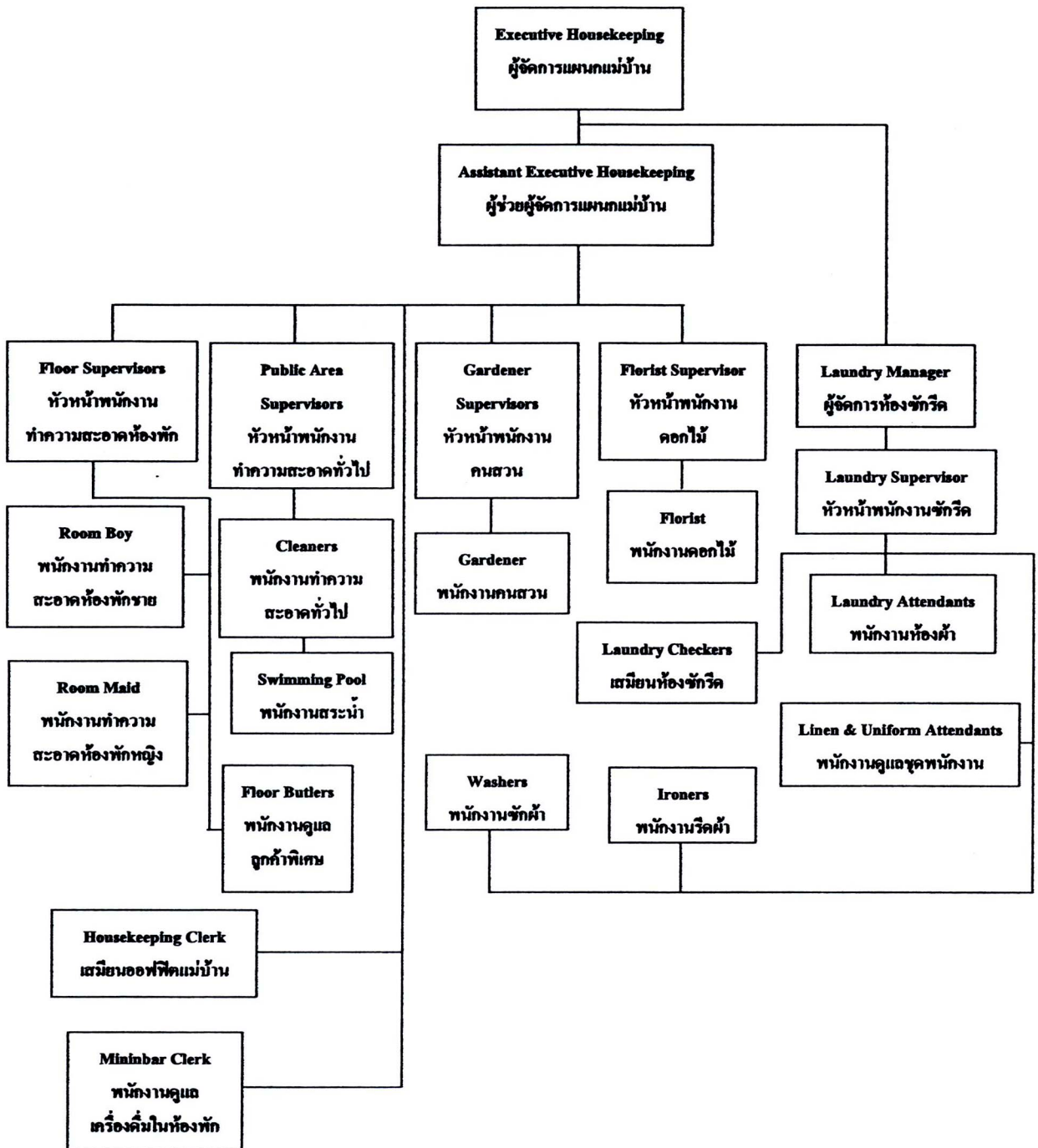
หัวหน้าพนักงานดอกไม้ (Florist Supervisors) หน้าที่ความรับผิดชอบการเลือกดอกไม้ใบไม้ การรักษาดอกไม้ใบไม้ให้สดทนทาน การเลือกภาชนะให้เหมาะสมกับบรรยากาศ การจัดดอกไม้ให้เหมาะสมกับโอกาสและสถานที่ ควบคุมดูแลพนักงานดอกไม้

พนักงานดอกไม้ (Florist) หน้าที่ความรับผิดชอบการเตรียมดอกไม้เพื่อการขาย การตกแต่งดอกไม้สำหรับห้องพักลูกค้า การจัดแจกันดอกไม้สำหรับห้องอาหาร ภัตตาคารไนต์คลับ และสถานที่บริการทุกแห่ง ของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ห้องจัดเลี้ยง และงานพิเศษในโอกาสต่างๆ

ผู้จัดการห้องซักรีด (Laundry Manager) หน้าที่ความรับผิดชอบผลประโยชน์ของแผนกซักรีด โดยรับใบสั่งจากลูกค้าและติดตามงานที่เกี่ยวข้องแผนกซักรีด รวมทั้งดูแลพนักงานในส่วนแผนกซักรีด ได้แก่หัวหน้าพนักงานซักรีด พนักงานคัดแยกผ้า พนักงานซักแห้ง พนักงานซักผ้า พนักงานรีดผ้า พนักงานซักรีดทั่วไป พนักงานรับ-ส่งผ้าลูกค้า หัวหน้าห้องผ้าและเครื่องแบบพนักงาน พนักงานเย็บผ้า พนักงานห้องผ้าและเครื่องแบบพนักงาน

พนักงานสระน้ำ (Swimming Pool) หน้าที่ความรับผิดชอบดูแลในเรื่องความสะอาดบริเวณสระน้ำ ดูแลความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

และเพื่อให้เกิดความเข้าใจทางด้านโครงสร้างการบริหารคนในแผนกแม่บ้านของโรงแรมมากยิ่งขึ้นผู้ศึกษาขอนำเสนอเป็นแผนภูมิตามภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping Departments Chart)

ที่มา: โครงสร้างการบริหารงานในแผนกแม่บ้าน (ปรีชา แดงโรจน์, 2549 และขจิต กอบเดช, 2548)

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานแม่บ้านโรงแรม

ในการประกอบอาชีพพนักงานแม่บ้าน โรงแรมนั้นมีปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องหลายประการ ดังนี้

การศึกษาและความรู้ในการทำงาน

การศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (2542, หน้า 2) ได้ให้ความหมาย การศึกษา หมายถึง กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึกฝน การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลง ความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากสภาพแวดล้อม สังคมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

ชรินทร์ชัย อินทราภรณ์ และสุวิทย์ หิรัญกานนท์ (2542, หน้า 74) ได้ให้ความหมาย การศึกษา หมายถึง กระบวนการใดๆ ที่ทำให้บุคคลเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี เพื่อจะได้ปรับตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ เพื่อความผาสุกของตนเองและสังคม หรือการศึกษาคือกระบวนการแห่งความเจริญงอกงาม ทางร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และทางศีลธรรมจรรยา

กู๊ด (Good 1959 อ้างใน จินตนา สุขจรรย์, 2554, หน้า 41) ได้ให้ความหมาย การศึกษาว่า

1. การศึกษาเป็นกระบวนการที่จะใช้พัฒนาความสามารถ ทักษะ และรูปแบบพฤติกรรมของคนที่มีคุณค่าต่อสังคม

2. การศึกษาเป็นกระบวนการที่คนได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมที่เลือกสรรและถูกควบคุมไว้แล้ว เพื่อที่คนเหล่านั้นจะสามารถอยู่ในสังคมได้และสามารถพัฒนาตนเองได้จนถึงจุดสูงสุด

รูปแบบการจัดการศึกษาของไทย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติสำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2542, หน้า 9) ได้จัดการศึกษาของไทย 3 แบบ ดังนี้

1. การศึกษาในระบบ เป็นการศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผลซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน

2. การศึกษานอกระบบ เป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมายรูปแบบ วิธีการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

3. การศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการศึกษาที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อมและโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคมสภาพแวดล้อม สื่อหรือ แหล่งความรู้อื่นๆ

ดังนั้นการศึกษาเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้บุคคลสามารถพัฒนาทักษะความสามารถต่างๆใช้ในการทำงานหรือประกอบอาชีพ ในการทำงานการศึกษาเป็นคุณสมบัติที่เป็นองค์ประกอบต้องระบุในการสมัครงานหรือเข้าทำงานโดยทั่วไป คุณสมบัติทางการศึกษา ผู้สมัครงานต้องมีความรู้หรือการศึกษาระดับต่างๆเช่น ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อาชีวศึกษา ปวช. ปวส. อนุปริญญา ปริญญาตรีและปริญญาโท เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การศึกษา คือ การสร้างคนให้มีความรู้ ความสามารถมีทักษะพื้นฐานที่จำเป็นมีลักษณะนิสัยจิตใจที่ดีงาม มีความพร้อมที่จะต่อสู้เพื่อตนเองและสังคม มีความพร้อมที่จะประกอบกิจการงานอาชีพได้ การศึกษาช่วยให้คนเจริญงอกงาม ทั้งทางปัญญา จิตใจ ร่างกาย และสังคม การศึกษาจึงเป็นความจำเป็นของชีวิตอย่างสำคัญยิ่ง

ความรู้

วิจิตร ศรีสุพรรณ และคณะ (อ้างใน วรณชนก โควีชา, 2549, หน้า 8) ได้ให้ความหมายความรู้ หมายถึง การรับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับข้อเท็จจริงและความคิดรวบยอด ซึ่งเน้นความสามารถในการจดจำและความเข้าใจจนก่อให้เกิดความคุ้นเคย ทำให้มีความรู้ในสิ่งนั้นๆ โดยผ่านกระบวนการของเหตุผลเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ

กู๊ด (Good 1973 อ้างใน ยุพิน ชัยราชา, 2541, หน้า 10) ได้กล่าวไว้ว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริงและรายละเอียดต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้ การให้ความรู้นั้นยังแบ่งเป็นขั้นหรือพฤติกรรมทางด้านความรู้ทั้ง 6 ขั้นดังนี้

1. ความรู้ความจำ เป็นการสอนให้ผู้เรียนได้ระลึกถึงเรื่องราวต่างๆที่เคยมีประสบการณ์มาแล้วได้แสดงออกถึงความสามารถในการจดจำสิ่งต่างๆได้
2. ความเข้าใจ เป็นการสอนให้ผู้เรียนสามารถจับใจความสำคัญ แปลความ ตีความ หรือขยายความสิ่งนั้นๆได้
3. การนำไปใช้ เป็นการที่ผู้เรียนสามารถนำความรู้หรือความเข้าใจในสิ่งที่ได้รู้ ได้เห็นมาไปแก้ปัญหาใหม่ได้ แก้ไขสถานการณ์ใหม่ได้ดี
4. การวิเคราะห์ เป็นการสอนที่ทำให้ผู้เรียนสามารถแยกแยะเรื่องราวต่างๆออกเป็นส่วนย่อยได้ว่า สิ่งนั้นประกอบไปด้วยส่วนย่อยอะไรบ้าง ส่วนใดเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด แต่ละส่วนมีความสัมพันธ์กันอย่างไร



5. การสังเคราะห์ เป็นการนำสิ่งต่างๆหรือหน่วยต่างๆตั้งแต่ 2 สิ่งขึ้นไปเข้าเป็นเรื่องเดียวกัน เพื่อเป็นสิ่งใหม่

6. การประเมินค่า เป็นความสามารถสูงสุดด้านสมองของผู้เรียน ที่สามารถพิจารณาตัดสินเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่างๆว่าดีหรือไม่ดี เหมาะสมหรือไม่ อย่างถูกต้องพร้อมด้วยเหตุผล
จิต กอบเดช และปรีชา แดงโรจน์ (อ้างใน สุริรัตน์ ดวงสุวรรณ, 2544, หน้า 15) ได้ให้ความหมาย ความรู้ หมายถึง การเรียนรู้และนำไปใช้ในการทำงานให้ได้มาตรฐานของงานที่ได้ฝึกฝนมา และได้กล่าวถึงความรู้ไว้ในลักษณะเดียวกัน สรุปได้ดังนี้

1. มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างสรรค์หรือปรับปรุงงานใหม่
2. มีความรู้ และความสามารถในการทำงานได้ดี มีความฉลาดและไหวพริบ
3. หมั่นขวนขวายใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์
4. รู้จักนำความรู้และประสบการณ์จากการเรียนรู้มาใช้ให้เป็นประโยชน์
5. มีความรู้ภาษาต่างประเทศ และภาษาไทย เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี
6. รู้จักคิด วิเคราะห์และมีวิจารณญาณสามารถเลือกรับสื่อที่มีคุณภาพได้
7. รู้จักปรับปรุงการดำเนินชีวิตและการทำงานให้สอดคล้องเหมาะสม กับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลกและสังคม

8. มีความรู้ ความสามารถในการจัดการ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2554, วิกีพีเดีย) ได้ให้ความหมาย ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้างและวิธีแก้ปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะด้าน “การแปล” ซึ่งหมายถึงความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ๆ โดยใช้คำพูดของตนเอง และ “การให้ความหมาย” ที่แสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นและข้อสรุป รวมถึงความสามารถในการ “คาดคะเน” หรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น

เบนจามิน บลูม (Benjamin S. Bloom 2554, วิกีพีเดีย) ได้ให้ความหมาย ความรู้ หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ วิธีการและกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงแบบกระสวนของโครงการวัตถุประสงค์ในด้านความรู้ โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำ อันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบ

กรมจัดหางาน (ม.ป.ป,หน้า 5) ได้ให้ความหมาย ความรู้ หมายถึง ความรู้ในงานอาชีพหากไม่มีความรู้ไม่ศึกษาและฝึกฝนขวนขวายหาความรู้ โดยการเรียนจากสถาบันที่ให้ความรู้ด้านอาชีพ

ซึ่งมีทั้งของรัฐบาลและเอกชนหรือสมัครเรียนกับชมรมต่างๆ เพื่อเป็นการฝึกฝนและพัฒนาด้านอาชีพที่ตนเองถนัดและสนใจให้มีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป ความรู้สิ่งที่มนุษย์สร้าง ผลิต ความคิด ความเชื่อ ความจริง ความหมาย โดยใช้ ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น แสดงผ่านภาษา เครื่องหมาย และสื่อต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เป็นไปตามที่ได้เรียนรู้ว่า เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

ความชำนาญและทักษะวิชาชีพ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ 2542 (2546, หน้า 232) ให้ความหมาย ทักษะ หมายถึง ความชำนาญ และความรู้ เป็นสิ่งที่สะสมมาจากประสบการณ์ การเรียนรู้ การศึกษาค้นคว้า รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจสารสนเทศที่ได้รับมา จากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับ ได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือปฏิบัติ

เกื้อ วังศ์บุญสิน และ สุวณี สุรเสียงสังข์ (2547, หน้า 30) กล่าวว่าการศึกษาที่ดีจะเป็นแนวที่มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานและความสามารถในการปรับตัวสู่การพัฒนาทักษะ (Skill) มีสมรรถภาพ (Competency) และมีคุณสมบัติ (Qualification) ที่สามารถศึกษา เรียนรู้ อบรมเพิ่มเติม และพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมก่อนเริ่มทำงานและในระหว่างทำงาน รวมทั้งเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่ศึกษา ตลอดชีวิต (Life Long Learning)

วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี และศิรินันท์ คำรงผล (2532, หน้า 227) กล่าวถึงลักษณะของทักษะว่ามี 3 ลักษณะคือ

1. การกระทำที่ต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ (Response Chains) การกระทำแบบนี้กล้านเนื้อจะเคลื่อนไหวเกิดการตอบสนองเมื่อมีสิ่งเร้า เช่นการเคลื่อนที่ของนิ้วมือ แขน ขา นิ้วเท้า และจะเกิดทักษะได้นั้นการตอบสนองจะต้องต่อเนื่องเป็นลูกโซ่

2. การเคลื่อนไหวที่สัมพันธ์กัน (Movement Coordinate) เป็นการเคลื่อนไหวร่วมกันระหว่างมือกับตา มีบ่อยครั้งที่เรียกว่าทักษะทางกล้านเนื้อว่า Perceptual Morton Skill เพื่อเน้นการประสานกันของการรับรู้ทางตาและการกระทำด้วยมือ คือเมื่อจะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มือและตาต้องทำงานพร้อมๆกัน

3. แบบแผนของการกระทำ (Response Patterns) ที่อาศัยทักษะนั้น ผู้กระทำจะเกิดทักษะได้จะต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้าหลายอย่างต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่อย่างมีระเบียบ นั่นก็ หมายความว่า จะต้องเรียนรู้การกระทำย่อยๆ หลายขั้นตอนก่อนที่จะเกิดทักษะ

เพ็ชร ฐปะวิเชตร และคณะ (2550, หน้า 53-54) ได้กล่าวไว้ว่าแนวคิดในเรื่องทักษะในการทำงานหรือแรงงานควรมีทักษะ 3 มิติ คือ

1. ทักษะด้านพุทธิพิสัย หรือทักษะด้านความคิด (Cognitive skill) สถิติปัญญานี้ อันเป็นความสามารถหรือเชี่ยวชาญ ด้านการใช้สติปัญญาเพื่อการคิดวิเคราะห์ การเรียนรู้ การปรับตัวเพื่อการทำงานในหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนแรงงานหรือบุคลากรบางหน้าที่หรือบางตำแหน่ง เมื่อแรงงานได้ทำงานไปเป็นเวลานานพอสมควร จะเกิดมีทักษะด้านความคิด การวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหาในงานที่ทำได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2. ทักษะด้านเทคนิค ความสามารถเฉพาะด้าน เฉพาะวิชาชีพ หรือเฉพาะตำแหน่ง (Technical skill) เป็นทักษะของบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ของหน้าที่ที่ตนเองได้รับผิดชอบ ตลอดจนมีความสามารถใช้อุปกรณ์ เครื่องมือหรือเทคโนโลยีสำหรับงานบางอย่าง บางตำแหน่งได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. ทักษะด้านพฤติกรรม หรือทักษะด้านความสัมพันธ์กับมนุษย์ (Human skill) อันเป็นความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงาน องค์กรและเพื่อนร่วมงาน ที่ประกอบไปด้วยหัวหน้างานเพื่อนร่วมงานและลูกน้อง ตลอดจนบุคคลภายนอกหรือลูกค้า ผู้มาติดต่อกับคนได้อย่างเหมาะสมถูกต้อง ทักษะด้านนี้มุ่งให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ดี สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร เช่นการเชื่อฟังหัวหน้างาน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบ มีความขยัน อดทน ทำงานได้เป็นระเบียบเรียบร้อย ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดคุ้มค่า รักษองค์กรเป็นต้น

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะวิชาชีพ คือ สิ่งที่ได้ศึกษาเล่าเรียน ค้นคว้า การฝึกอบรม หรือจากการฝึกประสบการณ์ การผ่านการทำงาน จนมีความสามารถ และนำมาปฏิบัติงานเกิดความชำนาญ เพื่อสามารถนำไปประกอบอาชีพหรือปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

แรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพ

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 111) การจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทางตามที่ต้องการ

พิทยา บวรวัฒนา (อ้างใน ชินวุธ จงอยู่สุข, 2553, หน้า 5) การจูงใจ หมายถึง การสร้างความปรารถนาในตัวคนที่จะทำบางสิ่งบางอย่าง เพื่อให้การกระทำนั้นเป็นตัวแทนของความ ต้องการปัจเจกบุคคล คนที่ความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นคนที่มีความเครียด และความเครียดนี้จะเป็นตัวผลักดันทำให้ปัจเจกบุคคลนั้นทำงานขยัน เพื่อตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมายบางอย่างของตน

พยอม วงศ์สารศรี (อ้างใน ปิณณวิทย์ จิตเมธิพงษ์, 2552, หน้า 6) การจูงใจ หมายถึง การนำปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว การคาดหวัง การใช้เครื่องล่อ และการลงโทษ มาเป็นตัวผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

โอเวนส์ (Owens 1987 อ้างใน ปิยะพงศ์ กุลพงศ์, 2553, หน้า 20) กระบวนการจูงใจมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการ (Needs) คือ ภาวะการณขาดบางสิ่งบางอย่างของอินทรีย์ อาจจะเป็นการขาดทางด้านร่างกายหรือการขาดทางด้านจิตใจก็ได้

2. แรงขับ (Drive) เมื่อมนุษย์มีการขาดบางสิ่งบางอย่างตามข้อ 1 ที่กล่าวมาแล้วก็จะเกิดภาวะตึงเครียดขึ้นภายในร่างกาย ภาวะตึงเครียดนี้จะกลายเป็นแรงขับหรือตัวกำหนดทิศทาง (Action Oriented) เพื่อไปสู่เป้าหมายอันจะเป็นการลดภาวะความตึงเครียดนั้น

3. สิ่งล่อใจ (Incentive) หรือเป้าหมาย (Goal) จะเป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นตัวล่อให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวังหรือที่ต้องการ ซึ่งอาจจะมีได้หลายระดับตั้งแต่สิ่งล่อใจในเรื่องพื้นฐานคือ ปัจจัย 4 ไปจนถึงความต้องการทางใจในด้านต่างๆ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (อ้างใน ปิยนุช เกะกลาง, 2552, หน้า 10-12) ประเภทของการจูงใจแบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)

หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการเรียนรู้ หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้มีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น นักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกลึกซึ้งในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบิดามารดาบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใดๆ การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

1.1 ความต้องการ (Need) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับแรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และความพอใจ

1.2 เจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะช่วยให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น เด็กนักเรียนรักครูผู้สอน และพอใจวิธีการสอน ทำให้เด็กมีความสนใจ ตั้งใจเรียน เป็นพิเศษ

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation)

หมายถึง สภาวะของบุคคล ที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจเหล่านี้ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงาน มีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับ ความก้าวหน้า อย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิด พฤติกรรมขึ้นได้ เช่น ครู อาจารย์ ก็ต้องมีบุคลิกภาพทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ นักปกครอง ผู้จัดการ จะต้องมีบุคลิกภาพของผู้นำที่ดี เป็นต้น

2.4 เครื่องล่อใจอื่นๆ มีสิ่งล่อใจหลายอย่างที่ทำให้เกิดแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้น เช่น การให้รางวัล (Rewards) อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำ หรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งจะกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การชมเชย การติเตียน การประหวัด การ แข่งขัน หรือการทดสอบก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

กล่าวโดยสรุป การจูงใจ คือ การนำเอาปัจจัยต่างๆมาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดง พฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่ต้องการ

ความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในการทำงานตรงกับคำภาษาอังกฤษ ว่า Job Satisfaction มีผู้ให้ความหมายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้หลายท่าน แต่ส่วน ใหญ่แล้วมีความคิดเห็นใกล้เคียงหรือสอดคล้องกัน ดังนี้

บุญมัน ธนาสุภวัฒน์ (2537, หน้า 158) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมาย ขององค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2542, หน้า 379) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเป็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตน มีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูงหากฝ่ายบริหารจัดการให้คนทำงาน ได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้วความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตาม ไปด้วยความพึงพอใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติต่างๆ ซึ่งได้มาจากการและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความ เหมาะสมของปริมาณงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 132) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกร่วมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

นฤมล มีชัย (อ้างใน ปิณณวิญญู จิตเมธิพงษ์, 2552, หน้า 5) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบนั้นๆ ด้วยใจรัก มีความกระตือรือร้นในการทำงานพยายามตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำและความพอใจ เมื่องานนั้นได้ผลประ โยชน์ตอบแทน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ กัตยา เพิ่มผล (อ้างใน ชัยฤทธิ์ บัวจิน, 2553, หน้า 4) กล่าวว่า งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น งานที่ทำ ค่าจ้าง โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ ผลประ โยชน์ สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นโยบายการจัดการและการบริหาร

เซอร์ชเบิร์ก (Herzberg อ้างใน สุภโชค อินทจักร, 2552, หน้า 3) อธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่ส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นแยกออกจากกันและไม่เหมือนกัน เป็นปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่มจึงใช้ชื่อทฤษฎีของเขาว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยมีสมมติฐานว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ 2 ประการคือ

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายใน ที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวก และการจูงใจที่แท้จริงได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน เป็นตัวที่ป้องกันความไม่พึงพอใจ เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมของการทำงาน เป็นตัวที่มีความสัมพันธ์น้อยมากกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร เงินเดือน การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน สถานภาพของอาชีพ สภาพความเป็นอยู่ ความปลอดภัยในการทำงาน

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่บุคคล

จะรู้สึกพอใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งยังสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย

ความรับผิดชอบ

เพ็ญศรี วาทยานนท์ (2537, หน้า 28-29) หน้าที่รับผิดชอบ หมายถึง ความผูกพันที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด เต็มความสามารถ โดยทั่วไปแล้วความรับผิดชอบเป็นความสัมพันธ์ซึ่งมาจากการวิเคราะห์หน้าที่ซึ่งจำเป็นในการบรรลุถึงความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ความรับผิดชอบต่อผลงาน เป็นข้อกำหนดให้ผู้รับผิดชอบต้องผูกพันที่จะชี้แจงแสดงเหตุผลของผลงานหรือผลการปฏิบัติหน้าที่ได้เสมอ เมื่อความรับผิดชอบจะถูกมอบหมายจากตำแหน่งระดับสูงไปสู่ระดับต่ำ บุคคลผู้ทำงานในตำแหน่งระดับต่ำจะต้องสามารถชี้แจงเหตุผลในผลงานที่ควรจะเป็นต่อหัวหน้าของตน ถ้าหากบุคคลได้รับมอบหมายอำนาจสั่งการอย่างพอเหมาะกับความรับผิดชอบ บุคคลนั้นก็สมควรที่จะรับผิดชอบและชี้แจงผลงานได้อย่างสมเหตุสมผล

โยชิโตะ คอนโตะ (2539, หน้า 85) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกที่แรงกล้าของบุคคลในการบรรลุเป้าหมายของงานที่ตนได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน

ระวีวรรณ เสวตามร (2532, หน้า 13) หน้าที่ความรับผิดชอบ คือ การที่รู้จักว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของตนมีอะไร ต้องทำอะไร จึงจะได้ชื่อว่าเป็นผู้ที่รู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบ ไม่มีการก้าวท้าวหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้อื่น พยายามทำหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดและสำเร็จผล

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบ คือ การที่บุคคลได้รับการมอบหมายงานสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และตระหนักในหน้าที่ของตน พร้อมลงมือทำงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้านโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

นิกรณัฏ์ ทราญแก้ว (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพช่างไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากกรณีผู้ที่ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระช่างไฟฟ้า เป็นผู้มีวุฒิการศึกษาทางวิชาชีพ สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) จำนวน 2 คน และผู้ไม่มีวุฒิการศึกษาทางวิชาชีพ จำนวน 2 คน โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาแบบสัมภาษณ์และแบบสังเกต ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัย

ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพช่างไฟฟ้าที่คล้ายคลึงกันทั้งสองกลุ่ม ในด้านการศึกษา และความรู้ ซึ่งได้จากการสังเกตประสบการณ์ทักษะวิชาชีพจากการเป็นลูกจ้าง การศึกษาดูงาน การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และในด้านแรงจูงใจและการตัดสินใจเลือกอาชีพ มีความเป็นอิสระในอาชีพ การขึ้นเนาะจากครอบครัว

สุวิรัตน์ ดวงสุวรรณ (2544) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้าน โรงแรมในภาคใต้ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน และพนักงานแผนกแม่บ้าน โรงแรม จำนวน 8,265 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ได้กลุ่มตัวอย่าง 450 คน ผลการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในโรงแรมภาคใต้ ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญที่สุด รองลงมาด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะวิชาชีพ และด้านความรู้เป็นอันดับสุดท้าย

อภิชาติ กรรมสิทธิ์ (2551) ได้ศึกษาคุณสมบัติของพนักงานของโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บข้อมูล จากผู้จัดการและหัวหน้าฝ่าย จำนวน 9 คน และพนักงานส่วนหน้า 64 คน พนักงานส่วนหลัง 18 คน และผู้ให้บริการ 100 คน ผลสรุปคุณสมบัติทั่วไปที่สำคัญที่สุดของพนักงานส่วนหน้า และส่วนหลัง โดยความคิดเห็นของผู้จัดการและหัวหน้า ฝ่ายต่างๆ สอดคล้องกัน คือ ด้านการมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันกับผู้ให้บริการคุณสมบัติที่ควรมีมากที่สุด คือ ด้านการมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน

ศุภโชค อินทจักร์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงแรมริเวอร์ จังหวัดนครปฐม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงาน 141 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านลักษณะงาน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ปิ่นณวิษณุ จิตเมธิพงษ์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้แทนเวชภัณฑ์ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท โนวาร์ดีส (ประเทศไทย) จำกัด ในการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามโดยทำการสอบถามพนักงานผู้แทนเวชภัณฑ์ บริษัท โนวาร์ดีส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 250 คน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้แทนเวชภัณฑ์ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีปัจจัยย่อยที่มีอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยย่อยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก

ชัยฤทธิ์ บัวจีน (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจการทำงานของพนักงาน บริษัท ศูนย์ทำร่ม (1978) จำกัด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการใช้แบบสอบถามจากพนักงานบริษัท จำนวน 142 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานในระดับ มาก เรียงลำดับ คือ สภาพการทำงาน นโยบายการจัดการและการบริหาร ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เพื่อนร่วมงาน และการยอมรับ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ หัวหน้างาน โอกาสที่จะเติบโตในสายงานและค่าจ้าง