

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาว  
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

**นางสาวศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
พ.ศ. 2553

**Factors Affecting Self-Development on Employees of Five Stars Hotels in  
Prachuap khiri khan Province**

**Miss Sirithip Thipthammakhun**

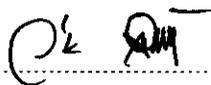
**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University**

**2010**

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ของพนักงานโรงแรมห้าดาว  
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์  
ชื่อและนามสกุล นางสาวศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ  
2. รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธ์รักษ์  
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2553

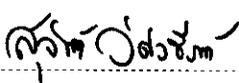
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. วินัย รังสินันท์)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธ์รักษ์)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์)

  
..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาว  
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

**ผู้วิจัย** นางสาวศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ รหัสนักศึกษา 2513000675

**ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ  
(2) รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธ์รักษ์ (3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์  
**ปีการศึกษา** 2553

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน ต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 1,189 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยง 0.95 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากทุกด้าน (2) พนักงานในแผนกงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกัน (3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง การชอบงานที่ทำทลายความสามารถ ส่งผลและสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ โอกาสก้าวหน้า ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ส่งผลและสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม ส่งผลและสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองได้ 68.4% กลุ่มตัวอย่างเสนอว่า ผู้บริหาร โรงแรมควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และยอมรับในตัวพนักงานเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

**คำสำคัญ** การพัฒนาตนเอง โรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

**Thesis title:** Factors Affecting Self-Development of Employees of Five Stars Hotels  
in Prachuabkirikhan Province

**Researcher:** Miss Sirithip Thipthammakhun; **ID:** 2513000675 ; **Degree:** Business

**Administration;** **Thesis advisors:** (1) Narongsak Boonlert, Associat Professor; (2) Chanin  
Chunhapuntharak, Associat Professor ; (3) Dr. Amornrat Pinyoanantapong, Assistant Professor

**Academic year:** 2010

### **Abstract**

The purposes of this study were to : (1) study opinion level of achievement motivation, job satisfaction and self development ;(2) compare personal factors affecting on self-development ; and (3) study the relationship between achievement motivation and job satisfaction affecting self-development on employees of five stars hotels in Prachuabkirikhan Province

The research population was 1,189 personnel of five stars hotels in Prachuabkirikhan Province and 300 of them were research samples. The sample data collected by a questionnaire with .95 level of reliability. Statistic used for research data analysis were percentage, mean, standard deviation, t – test, ANOVA, and Multiple Regression Analysis

The research findings were: (1) the opinion to achievement motivation with challenging work, self confidence, incentive value, data feedback, strong desire, select for probability of success, job satisfaction with working promotion opportunity, work manner, supervision, press and customer's recognition and self development with community , job , oneself were at the high level ; (2) the employees in working department had different opinions on self development at .05 significantly; and (3) achievement motivation with incentive value, data feedback, self confidence, challenging work affected and predicted self development. Job satisfaction with press and customer's recognition, working promotion opportunity, work manner, supervision had affected and predicted self development. Achievement motivation and job satisfaction had affected self development at 68.4%

**Keywords:** Self Development , Five stars hotels , Prachuabkirikhan Province

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุมหพันธ์รักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และรองศาสตราจารย์ ดร.วินัย รังสีนันท์ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการอาวุโส มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ที่ได้สละเวลาในการให้ คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง รวมทั้งได้ให้ข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึก ซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ คุณนันทวี เกิดชื่น ผู้จัดการ โรงแรมเอวาซอนหัวหิน แอนด์ซีกเซนต์สเปา คุณภัทรานิษฐ์ ภัวตพงศ์ ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และคุณจิตติมา ชุ่นประยงค์ ผู้ช่วย ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม โรงแรมเอวาซอนหัวหิน แอนด์ซีกเซนต์สเปาที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการ ตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัย รวมทั้งให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกในการทำ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และบุคคลในครอบครัวของผู้วิจัย รวมถึง เพื่อนในห้องเรียนบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่น 8 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่เป็นขวัญและ กำลังใจให้แก่ผู้วิจัยในระหว่างที่ทำการศึกษาและเป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยเกิดกำลังใจในการทำ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบคุณพนักงาน โรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่กรุณาสละ เวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามซึ่งทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นสิ่งบูชา พระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ

กันยายน 2553

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ .....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน .....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง .....	30
การให้บริการและการจัดการ โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ .....	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	72
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	80
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	80
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	82
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	84
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	87

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	90
ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ .....	91
ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ .....	93
ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ .....	100
ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง ของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ .....	105
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล .....	109
ตอนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงานต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ .....	114
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	120
สรุปการวิจัย .....	120
อภิปรายผล .....	123
ข้อเสนอแนะ .....	127
บรรณานุกรม .....	130
ภาคผนวก .....	138
ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม .....	139
ข หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม .....	143
ค แบบสอบถาม .....	145
ง ผลการทดสอบความตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ .....	156
จ ผลการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม .....	160
ประวัติผู้วิจัย .....	165

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานและกลุ่มตัวอย่างพนักงาน โรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	81
ตารางที่ 3.2 จำนวนพนักงานและกลุ่มตัวอย่างพนักงาน โรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามแผนงานที่รับผิดชอบ.....	82
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล.....	91
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์.....	93
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านการชอบงานที่ทำทายความสามารถ.....	94
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน.....	95
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความมุ่งมั่นพยายาม.....	96
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ.....	97
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึภายใน.....	98
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร้ง.....	99
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ ในการทำงาน.....	100
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ ในการทำงานด้านลักษณะงาน.....	101
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ ในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า.....	102
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ ในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา.....	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ ในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ	104
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง	105
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง ด้านตน	106
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง ด้านสังคม	107
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง ด้านงาน	108
ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยจำแนกตามเพศ	109
ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยจำแนกตามอายุ	109
ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	110
ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	110
ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน	111
ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยจำแนกตามแผนงานที่รับผิดชอบ	111
ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของแผนงานที่รับผิดชอบ	112
ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยจำแนกตามอายุการทำงาน	112
ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน (ไม่รวมค่าบริการอื่น ๆ)	113

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	114
ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานต่อการพัฒนาตนเอง ของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	116
ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงานต่อการ พัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	118

# ฎ

## สารบัญญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของ พนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	5
--	---

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การถดถอยของตลาดท่องเที่ยวหลักของไทยในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นผลกระทบจากความขัดแย้งทางการเมืองมีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้นอย่างเด่นชัดตั้งแต่ พ.ศ. 2550 ที่ผ่านมามาจนถึงปัจจุบัน ประกอบกับมีปัจจัยเกื้อหนุนการขยายตัวของตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งตลาดท่องเที่ยวระยะใกล้ในภูมิภาคเอเชีย และตลาดระยะไกลในภูมิภาคยุโรปจึงส่งผลดีต่อธุรกิจบริการ โดยมีชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาเที่ยวประเทศไทยกันมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายการให้บริการกลุ่มเซกเมนต์บริหารโรงแรมชั้นนำจากต่างประเทศโดยมีแบรนด์ใหม่ๆเข้ามาเพิ่มขึ้น และมุ่งขยายฐานตลาดสู่โรงแรมทุกระดับตั้งแต่โรงแรมหรูระดับ 5-6 ดาวไปจนถึงโรงแรมราคาประหยัด โรงแรมหรือรีสอร์ทหรูตามแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ของไทยโดยเฉพาะแถบชายทะเล ทั้งที่สร้างขึ้นใหม่และที่ทำการปรับปรุงรีแบรนด์ใหม่ ในรูปแบบของบูติค โฮเทลหรือบูติค รีสอร์ทต่างมุ่งพัฒนาจุดเด่นที่การสร้างความสะดวกต่างจากคู่แข่งเพื่อให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว ตลอดจนตลาดการประชุมสัมมนาของหน่วยราชการมีแนวโน้มคึกคักยิ่งขึ้นหลังรัฐบาลชุดใหม่เข้ามาบริหารประเทศ ทำให้เกิดความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการขยายตลาดท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม เช่น ตลาดกลุ่มประชุมสัมมนา ตลาดท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ตลาดท่องเที่ยวพำนักระยะยาว เป็นต้น และผลจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่เป็นพลังผลักดันทั้งภายในและภายนอกให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้โรงแรมต่าง ๆ พยายามหาแนวทางรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการปรับปรุงความสามารถในการแข่งขันระยะยาว เพื่อวางแนวทางการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและการบริหารจัดการของโรงแรมต้องเป็นไปอย่างสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในตลาดโลกยุคใหม่ จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารโรงแรมจะต้องกำหนดกลยุทธ์และนโยบายการแข่งขันเพื่อสร้างขีดความสามารถและความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยเตรียมความพร้อมและหาแนวทางปรับตัวเพื่อเพิ่มตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีอยู่จำนวนมากให้ได้ ผู้บริหารโรงแรมแต่ละแห่งจึงนำกลยุทธ์ทุกรูปแบบมาใช้เพื่อดึงดูดใจลูกค้าโดยเน้นกลยุทธ์ด้านการบริการมากขึ้น เนื่องจากผู้บริหารโรงแรมสามารถพัฒนาเทคโนโลยีของตนเองได้ไม่แตกต่างจากคู่แข่ง แต่สิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความแตกต่าง

และใช้เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันได้นั้นคือ การให้บริการที่คิ่่นเอง ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ผู้บริหารโรงแรมจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาพนักงานที่เป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้าควบคู่ไปกับการพัฒนาโรงแรม เพื่อให้พนักงานเหล่านั้นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้การบริการของโรงแรมมีประสิทธิภาพตามไปด้วย ซึ่งผู้บริหารโรงแรมใดที่ใส่ใจต่อการพัฒนาพนักงานย่อมเป็นฝ่ายได้เปรียบคู่แข่ง ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาพนักงาน ให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดี ความคิดสร้างสรรค์ และสายตาคิ่กว้างไกล สามารถพัฒนาตนเองให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของสังคมสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นในตัวพนักงานได้โดยเริ่มจากการส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง ปรับปรุงตนเอง และเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณค่า เพื่อก้าวสู่ความสำเร็จในการทำงาน การพัฒนาตนเองจึงเป็นพื้นฐานและเป็นสิ่งที่พนักงานต้องมีก่อนการพัฒนาอื่นใด อนุฎ เยี่ยงพฤษาวัลย์ (2535) ดังนั้นผู้บริหารโรงแรมควรเริ่มโดยให้พนักงานมีการพัฒนาปรับปรุงตนเองเสียก่อนที่จะไปพัฒนาในด้านอื่นๆ เนื่องจากการพัฒนาตนเองนั้นจะส่งผลดีต่อตนเอง ส่งเสริมความรู้สึกเห็นคุณค่าแห่งตนให้สูงขึ้น และช่วยให้สามารถทำหน้าที่ได้เต็มศักยภาพ อีกทั้งยังส่งผลดีต่อคนอื่นเพราะพฤติกรรมของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน จึงนับได้ว่าเป็นการเตรียมตัวต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีของผู้อื่นและส่งผลดีต่อหน่วยงานรวมทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานด้วย เรียม ศรีทอง (2542:155) การพัฒนาตนเองนั้นควรเริ่มจากการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ดีกับตนเองมีความมั่นใจและยอมรับนับถือตนเอง เชื่อว่าตนเองมีค่าและมีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้ว่าตนเองเป็นใคร ต้องการอะไร เมื่อรู้เช่นนั้นแล้วก็มีความพยายามในการเรียนรู้เพื่อค้นหาสิ่งที่ตนต้องการ จารุณี จันทร์ลอยนภา(2546) นอกจากนี้ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความต้องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองคือ แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ดังคำกล่าวของ Morgan (1986 อ้างถึงใน อริยา คูหา, 2545) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงปรารถนาเพื่อมุ่งความสำเร็จ และเป็นการพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศ อันเป็นแรงขับส่วนบุคคลที่จะทำให้ผลงานนั้นๆ คิ่ยิ่งขึ้น ซึ่งตรงกับที่ถวิล ชาราโภชน (2532) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการความสำเร็จที่จะแข่งขันเอาชนะเกณฑ์มาตรฐาน คนที่มีแรงจูงใจชนิดนี้มักชอบคิดที่จะทำงานให้ดีขึ้น หากท้าวหน้าในอาชีพของตนและมีความรู้สึกพึงพอใจกับความสำเร็จ การที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ตนเองทำอยู่จะทำให้บุคคลนั้นมีความรัก ความภักดีต่อองค์กรและพร้อมที่จะทุ่มเทและพัฒนาตนเองให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น ( 2546:123-127) ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นอีกปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาตนเองของพนักงานในโรงแรม ทำให้โรงแรมสามารถเป็นผู้นำในการให้บริการที่ยอดเยี่ยมและน่าประทับใจ เพราะพนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีความตั้งใจในการ

ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และเป็นไปตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้โรงแรมประสบความสำเร็จในด้านชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากผู้มาใช้บริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีจึงขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นสำคัญ

จากที่กล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีตัวแปรอิสระคือ ลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และตัวแปรตามคือการพัฒนาตนเองด้านตน ด้านสังคม และด้านงาน โดยเลือกทำการศึกษาเฉพาะพนักงานใน 3 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ซึ่งเป็นแผนกที่ต้องบริการลูกค้าโดยตรงและเชื่อว่าการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความต้องการในการพัฒนาตนเอง มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ สามารถเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดมาตรฐานการทำงานที่ยอดเยียมต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน ต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดในงานวิจัยของเฉลิมรัตน์ ไทยวี (2549) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้าบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นงานวิจัยที่มีกลุ่มตัวอย่างคล้ายคลึงกับงานของผู้วิจัยคือพนักงานบริการลูกค้า จึงใช้กรอบแนวคิดในบางด้านที่ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเองคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรอิสระ และมีตัวแปรตามคือการพัฒนาตนเอง โดยกรอบแนวคิดด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ McClelland เพิ่มเติม และนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้ แรงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ประกอบด้วย 6 ด้านคือ 1) ด้านการชอบงานที่ทำทายความสามารถ 2) ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน 3) ด้านความมุ่งมั่นพยายาม 4) ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ 5) ด้านการใช้สิ่งล่อใจเป็นความรู้สึภายใน 6) ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวกับความสำเร็จ สำหรับด้านความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยอ้างอิงกรอบแนวคิดของ เจลิมรัตน์ ไทยวี (2549) และศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และทฤษฎีองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงานของ Jude and Bretz, (1992) และ Gilmer (1967) เพิ่มเติม จึงได้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้านดังนี้ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านโอกาสก้าวหน้า 3) ด้านการบังคับบัญชา โดยผู้วิจัยได้เพิ่ม 4) ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานบริการของพนักงานโรงแรมที่ต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานซึ่งประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้มาขอรับบริการ และสำหรับตัวแปรตามคือการพัฒนาตนเอง ผู้วิจัยสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยโดยพัฒนางานวิจัยของเจลิมรัตน์ ไทยวี (2549) และศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จึงได้กรอบแนวคิดการวิจัยด้านการพัฒนาตนเอง 3 ด้านคือ 1) ด้านตน 2) ด้านสังคม และ 3) ด้านงาน

**ตัวแปรอิสระ**

ลักษณะส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. ตำแหน่งงาน
6. แผนงานที่รับผิดชอบ
7. อายุการทำงาน
8. อัตราเงินเดือน(ไม่รวมค่าบริการอื่น ๆ)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
1. การชอบงานที่ทำทาบความสามารถ
2. ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน
3. ความมุ่งมั่นพยายาม
4. การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ
5. การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน
6. การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเรีง

ความพึงพอใจในการทำงาน
1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้าน โอกาสก้าวหน้า
3. ด้านการบังคับบัญชา
4. ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ

**ตัวแปรตาม**

การพัฒนาตนเอง
1. ด้านตน
2. ด้านสังคม
3. ด้านงาน

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

#### 4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

##### 4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้งที่เป็นปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเอง

##### 4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานประจำ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านของ โรงแรมห้าดาวในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเลือกเฉพาะที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอชะอำ อำเภอหัวหิน และอำเภอปราณบุรี จำนวน 1,189 คน (ข้อมูล เดือนพฤษภาคม 2552)

**กลุ่มตัวอย่าง** ที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานประจำแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ของโรงแรมห้าดาวในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเลือกเฉพาะที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอชะอำ อำเภอหัวหิน และอำเภอปราณบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน(Yamane, 1973:255) ได้ตัวอย่างที่สุ่มจากการคำนวณ จำนวน 300 คน

##### 4.3 ขอบเขตด้านเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำอยู่ระหว่างเดือนตุลาคม 2552 – ธันวาคม 2552

##### 4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะ โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้

**4.4.1 โรงแรม เอวาซอนหัวหิน แอนด์จิกเซ็นส์ สปา** 9 หมู่ 5 ตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77220

**4.4.2 โรงแรม อนันตรา รีสอร์ท แอนด์ สปา หัวหิน** 43/1 ถนนเพชรเกษม ตำบล บ่อฝ้าย อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

**4.4.3 โรงแรม โซฟีเทล เซ็นทรัล แกรนด์ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า หัวหิน** 1 ถนน ดำเนินเกษม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

**4.4.4 โรงแรมไฮแอท รีเจนซี่ หัวหิน** 91 ถนนหัวหิน- เขาตะเกียบ ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

**4.4.5 โรงแรมหัวหินแมริออท รีสอร์ท แอนด์ สปา** 107/1 ถนนเพชรเกษม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

**4.4.6 โรงแรม เซอรادتัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา 1573 ถนนเพชรเกษม**  
ตำบลชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 76120

**4.4.7 โรงแรมฮิลตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา 33 ถนนนเรศดำริห์ ตำบล**  
หัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

#### 4.5 ขอบเขตด้านตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังต่อไปนี้

**4.5.1 ตัวแปรอิสระ** แบ่งได้เป็น 3 ส่วน ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน

##### 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) สถานภาพสมรส
- (4) ระดับการศึกษา
- (5) ตำแหน่งงาน
- (6) แผนงานที่รับผิดชอบ
- (7) อายุการทำงาน
- (8) อัตราเงินเดือน (ไม่รวมค่าบริการอื่น ๆ)

##### 2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้แก่

- (1) การชอบงานที่ทำทาบความสามารถ
- (2) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน
- (3) ความมุ่งมั่นพยายาม
- (4) การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ
- (5) การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน
- (6) การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ

##### 3) ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

- (1) ด้านลักษณะงาน
- (2) ด้านโอกาสก้าวหน้า
- (3) ด้านการบังคับบัญชา
- (4) ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ

#### 4.5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย

- 1) ด้านตน
- 2) ด้านสังคม
- 3) ด้านงาน

### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาว หมายถึง สิ่ง ที่ช่วยกระตุ้นและมีอิทธิพลทำให้พนักงาน โรงแรมเกิดความรู้สึกรู้สึกที่เป็นบวกและต้องการพัฒนา ตนเอง

5.1.1 *แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์* หมายถึง แรงปรารถนาของพนักงานเพื่อมุ่งความสำเร็จ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตนเองตั้งไว้ โดยพนักงาน โรงแรมที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ 1) การชอบงานที่ทำทาบความสามารถ 2) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน 3) ความ มุ่งมั่นพยายาม 4) การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ 5) การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และ 6) การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ

1) การชอบงานที่ทำทาบความสามารถ หมายถึง การที่พนักงาน มี ความชอบงานที่ตนไม่เคยทำมาก่อนและเห็นว่าเป็นงานที่น่าสนใจ

2) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน หมายถึง การที่พนักงานเลือกงาน ที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง โดยไม่เชื่อในโชคกลาง

3) ความมุ่งมั่นพยายาม หมายถึง การที่พนักงานพยายามทำงานของตนให้ สำเร็จเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน

4) การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ หมายถึง การที่พนักงานมีความพอใจและ สนใจทำงานที่มีการประเมินผลงานอย่างรัดกุม เพื่อใช้ผลการประเมินมาประเมินความสามารถของ ตนและพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุง

5) การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน หมายถึง การที่พนักงานมุ่ง ความสำเร็จตามความปรารถนาของตนเอง โดยใช้ความพยายามอย่างสูงเพื่อให้งานสำเร็จ

6) การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ หมายถึง การที่พนักงานมีการ วางเป้าหมายในระยะยาวที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

**5.1.2 ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกหรือลบ ของพนักงาน โรงแรมที่มีต่องานที่ทำ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านโอกาสก้าวหน้า 3) ด้านการบังคับบัญชา และ 4) ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ

- 1) ด้านลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่พนักงานมีต่อลักษณะงานที่กำลังปฏิบัติในด้านความเหมาะสมกับความสามารถและความรู้ที่มีอยู่
- 2) ด้านโอกาสก้าวหน้า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่พนักงานมีต่อเกณฑ์การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ รวมทั้งการที่จะก้าวหน้าในอาชีพเมื่อทำงานอยู่ในโรงแรม
- 3) ด้านการบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือ
- 4) ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในตำแหน่งเดียวกัน ผู้บังคับบัญชา และผู้มาขอรับบริการซึ่งหมายถึงลูกค้า การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

**5.2 การพัฒนาตนเอง** หมายถึง การที่พนักงาน โรงแรมมีความพยายามเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถ และทัศนคติของตนเอง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาตนเองประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านตน ด้านสังคม และด้านงาน

**5.2.1 ด้านตน** หมายถึง การที่พนักงานพัฒนาตนเองให้มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ มีบุคลิกภาพที่ดี เป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็น รวมทั้งต้องเข้าใจตนเองในเรื่องของความสามารถและความต้องการของตนเอง และสามารถประเมินจุดเด่นจุดด้อยของตนเองได้เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาตนเองได้อย่างถูกต้อง

**5.2.2 ด้านสังคม** หมายถึง การที่พนักงานสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง โดยการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานและการต้อนรับลูกค้า แสดงความสนใจ กระตือรือร้นในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและลูกค้า รวมทั้งต้องเข้าใจความแตกต่างของลูกค้าเพื่อให้สามารถรู้ว่า จะปฏิบัติต่อลูกค้านั้นๆ อย่างไร

**5.2.3 ด้านงาน** หมายถึง การที่พนักงานประเมินตนเองเพื่อให้รู้ถึงข้อดี ข้อบกพร่องของตนเอง มีความปรารถนาที่ต้องการเรียนรู้ ทำการกำหนดเป้าหมาย และการวางแผนการพัฒนาตนเอง จากนั้นดำเนินการพัฒนาตนเองโดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพที่จะสามารถนำมาพัฒนาตนเองได้ และมีการประเมินผลการพัฒนาตนเองเป็นระยะเพื่อใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาต่อไป

**5.3 พนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์** หมายถึง พนักงานประจำแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านของโรงแรมห้าดาวในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอชะอำ อำเภอหัวหิน และอำเภอปราณบุรี ที่ทำงานในสถานที่พักที่ให้บริการสมบูรณ์แบบ และมีราคาสูง โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น ห้องพักรม อ่างอาบน้ำส่วนตัว มีภัตตาคารระดับสูง สระว่ายน้ำ สถานที่ออกกำลังกาย การบริการที่ยอดเยี่ยม และมีบริการหลายรูปแบบแก่ผู้มาพัก

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์” มีดังนี้

- 6.1 ผู้บริหาร โรงแรมสามารถนำผลการวิจัยมาใช้เพื่อส่งเสริมการพัฒนาพนักงานได้
- 6.2 ผู้บริหาร โรงแรมสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
- 6.3 ผู้บริหาร โรงแรมสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยมาสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเอง

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยทำการศึกษาเพิ่มเติมและได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการทำวิจัยครั้งนี้จึงขอเสนอหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง
4. การให้บริการและการจัดการ โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพากเพียรพยายามที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดจนประสบความสำเร็จด้วยมาตรฐานที่ดีเยี่ยม ซึ่งได้มีนักจิตวิทยาและนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

##### 1.1 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2542: 416) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า หมายถึงความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ต้องการพยายามแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเลิศ (Standard of Excellence) มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ชอบการพินัน มีความปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อพบกับความล้มเหลว แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นองค์ประกอบที่ผลักดันให้บุคคลต้องการมีสถานะที่สูงขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้น มีความต้องการความสำเร็จสูงขึ้น

Atkinson and Feather (1964 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2542) นิยามคำว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า หมายถึง แรงผลักดันที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลรู้ตัวว่า การกระทำของตนจะต้อง

ได้รับการประเมินผลจากตัวเอง หรือบุคคลอื่น โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม ผลจากการประเมินอาจเป็นสิ่งที่พอใจเมื่อกระทำสำเร็จ หรือไม่พอใจเมื่อกระทำไม่สำเร็จ

Murray (1964 อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2542) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ประสบผลสำเร็จ มีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ โดยไม่ย่อท้อ ต้องการทำงานอย่างมีอิสระ ชอบทำงานที่มีลักษณะยากและท้าทายความสามารถ มีความขยันขันแข็ง และรู้สึกสนุกกับงาน

Morgan (1986 อ้างถึงใน อริยา คูหา, 2545) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงปรารถนาเพื่อมุ่งความสำเร็จ และเป็นการพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศอันเป็นแรงขับส่วนบุคคลที่จะทำให้เกิดผลงานนั้นๆ คียิ่งขึ้น

Schultz and Schultz (2002) กล่าวว่า ความต้องการความสำเร็จ หรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เปรียบได้กับคุณลักษณะของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งปรารถนาที่จะทำให้ผลงานออกมาสำเร็จ และเป็นตัวอย่างที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลที่เป็นผู้นำทางธุรกิจเท่านั้น บุคคลทั่วไปที่มีระดับความต้องการความสำเร็จสูงก็จะพึงพอใจอย่างมากหากได้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย และมีความมุ่งมั่นพึงพอใจทำงานในความรับผิดชอบให้ดีที่สุดเสมอ

สรุปได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือความปรารถนาของบุคคลที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ด้วยมาตรฐานที่ดีเลิศ ทำงานโดยไม่หวังรางวัลตอบแทน มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้าต้องการงานออกมามีประสิทธิภาพ โดยใช้ความพยายามมุ่งมั่นในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ และแก้ปัญหาโดยไม่ย่อท้อ ชอบทำงานที่มีลักษณะยากและท้าทายความสามารถ มีความขยันขันแข็งและรู้สึกสนุกกับงานต้องการการตอบกลับของผลการกระทำในทันทีอย่างชัดเจน และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำเสมอ ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อความสำเร็จในชีวิต

## 1.2 ทฤษฎีและองค์ประกอบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ถือว่าเป็นแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลค่อนข้างมากเนื่องจากผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความพยายามในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จตามความคาดหวังของตน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยได้รวบรวมทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มานำเสนอ ดังนี้

Murray (1938 อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2542) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันได้รวบรวมความต้องการทางจิตของมนุษย์ไว้ 28 ชนิด และในจำนวนนี้ มีความต้องการเอาชนะ และประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) รวมอยู่ด้วย เขาได้กล่าวถึงความต้องการผลสัมฤทธิ์ (n-Achievement) ว่าเป็นความต้องการทางจิตที่อยู่ในมนุษย์ทุกคน เพราะมนุษย์ต้องการเป็นผู้ที่มี

ความสามารถ มีพลังจิต (Will Power) ที่จะเอาชนะอุปสรรค มุ่งมั่นที่จะกระทำในสิ่งที่ยากให้ประสบความสำเร็จ

Murray (1938 อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2542) ได้ให้คำอธิบายความหมายของความต้องการผลสัมฤทธิ์ (n-Achievement) ไว้ว่า เป็นความต้องการได้รับผลสำเร็จจากการกระทำในสิ่งที่ยาก ต้องการที่จะควบคุม จัดกระทำ หรือจัดระเบียบวัตถุ บุคคล หรือความคิด โดยกระทำสิ่งเหล่านี้อย่างรวดเร็วและมีความเป็นอิสระให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ต้องการเอาชนะอุปสรรคและบรรลุถึงมาตรฐานอันดีเลิศ ต้องการเป็นคนเก่งมีความสามารถในการแข่งขันและเอาชนะคนอื่น ๆ ต้องการเพิ่มการยอมรับตนเองโดยการบรรลุความสำเร็จในกิจกรรมที่เป็นอัจฉริยะ ในความหมายของ Murray ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงก็คือ ผู้ที่ชอบกระทำสิ่งที่ยุ่งยากด้วยความมุ่งมั่นพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายคือความสำเร็จ

Atkinson (1964 อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2542) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นโมเดลเชิงคณิตศาสตร์ โดยอาศัยพื้นฐานทฤษฎีการตัดสินใจ (Theory of Decision Making) เพื่อทำนายแนวโน้มของพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ Atkinson เชื่อว่าสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น ขึ้นอยู่กับผลรวมขององค์ประกอบ 3 ประการคือ แนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ แนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความล้มเหลว และองค์ประกอบซึ่งเป็นอิทธิพลจากภายนอกอันจะทำให้บุคคลเกิดความต้องการที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นหรือไม่

ดังนั้นหลักการของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ก็คือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่ได้เกิดจากบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลเท่านั้น แต่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยมาประกอบกัน อย่างน้อยที่สุดก็ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือความต้องการประสบความสำเร็จ และการกลัวความล้มเหลวของมนุษย์ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกันก็เพราะว่าบุคคลนั้นมีการเชื่อมโยงปัจจัยทั้ง 2 อย่างนี้แตกต่างกันนั่นเอง

McClelland (1961 อ้างถึงใน อัมพิกา ไกรฤทธิ์, 2532) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานเป็นผลมาจากความต้องการ 3 ประการ ดังนี้

ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement: nAch) บุคคลมีความปรารถนาที่จะทำให้งานสำเร็จ เป็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และต้องการแข่งขันกับมาตรฐานในระดับที่สูง คิเยี่ยม พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรฐานที่ตั้งใจไว้ รู้สึกมีความสุข สบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จ

ความต้องการผูกพัน (Needs for Affiliation: nAff) บุคคลประเภทนี้คำนึงถึงการมีมนุษยสัมพันธ์มากกว่าความสำเร็จของงาน เป็นแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์เพื่อต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่นใน

สังคมความต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ความเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น ต้องการเป็นที่นิยมหรือรักใคร่ชอบพอของคนอื่น สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บุคคลอื่นยอมรับตน

ความต้องการมีอำนาจ (Needs for Power: nPow) บุคคลประเภทนี้จะใช้อำนาจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมากกว่าความสำเร็จของงาน เป็นแรงจูงใจใฝ่หาอำนาจที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น พยายามควบคุมสิ่งต่างๆ ที่ให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่น จะรู้สึกภาคภูมิใจถ้าหากได้ทำในสิ่งที่เหนือกว่าผู้อื่น ลักษณะเด่นของผู้ที่มีความต้องการนี้คือ มีความพึงพอใจในความสามารถของตนถ้าได้อยู่ในฐานะที่มีอิทธิพลและได้ควบคุมผู้อื่น

นอกจากนี้ McClelland มีความเชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ก็คือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จึงให้ความสำคัญมากกว่าแรงจูงใจอื่นๆ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง ความสำเร็จของงานจะทำได้โดยการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสำคัญ เมื่อแต่ละบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงก็จะสามารถทำงานได้สำเร็จ และช่วยให้ผลการปฏิบัติงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

McClelland (1961 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545: 175-178) ได้กล่าวถึงว่าแต่ละบุคคล จะประกอบไปด้วยแรงจูงใจ 3 ประเภทดังนี้คือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Needs for Achievement: nAch) หมายถึง ความต้องการความสำเร็จที่จะแข่งขันเอาชนะเกณฑ์มาตรฐาน บุคคลที่มีแรงจูงใจชนิดนี้มักจะชอบคิดที่จะทำงานให้ดีขึ้น ทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีหาทางก้าวหน้าในอาชีพของตน และมีความรู้สึกพึงพอใจกับการเรียกร้องหาความสำเร็จเสมอ

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Need for Affiliation: nAff) หมายถึง ความต้องการความอบอุ่นใจจากการมีสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์สูงมักจะมีพฤติกรรมออกมาในลักษณะชอบการสนทนา ชอบงานเลี้ยง เพราะว่าเป็นบุคคลประเภทนี้มักให้ความสนใจแก่การให้การสนับสนุนทางอารมณ์แก่บุคคลอื่น เช่น การปลอบใจผู้อื่น เป็นต้น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Need for Power: nPow) หมายถึง ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นและความต้องการที่จะควบคุมบุคคลอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูงจะคิดและหาวิธีที่จะได้มาซึ่งอำนาจหาทางใช้อำนาจและอิทธิพลเพื่อเอาชนะบุคคลอื่นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอื่นถ้าเขาได้ทำเช่นที่กล่าวมาแล้วจะทำให้เขาบรรลุความพึงพอใจ Atkinson (1966 อ้างถึงใน อริยา คูหา, 2545) เชื่อว่าสิ่งต่างๆ จะกระตุ้นให้บุคคลกระทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ ขึ้นอยู่กับตัวแปร 3 ประการคือ

1. การคาดหวัง (Expectation) คือการคาดการณ์ล่วงหน้าของบุคคลว่ามีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จเพียงใด

2. สภาพะที่ล่อใจ (Incentive) คือค่าของสิ่งล่อใจที่เป็นเป้าหมาย เป็นความพอใจของบุคคลที่จะได้จากการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งล่อใจ หรือคุณค่าของกิจกรรมในทรรศนะของบุคคลด้วย ลักษณะสภาพะที่ล่อใจขึ้นอยู่กับ การคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จ และลักษณะความเสี่ยงของงาน ถ้าเอาความยากของงานแทน โอกาสของความสำเร็จ แล้วพฤติกรรมมุ่งสัมฤทธิ์ของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะมากที่สุดเมื่อโอกาสของความสำเร็จหรือความยากของงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. แรงขับของแต่ละคน (Motive) เหตุที่ธรรมชาติของความต้องการของแต่ละบุคคลที่เลือกกระทำ หรือมีพฤติกรรมตอบสนองความต้องการแต่สถานการณ์ไม่เหมือนกัน บางคนมีมากบางคนมีน้อย ในสถานการณ์บางสิ่งบางอย่างเป็นความต้องการของบุคคลหนึ่งเพื่อที่จะกระทำสิ่งต่างๆ แต่ในอีกบุคคลหนึ่งสถานการณ์นั้นอาจเป็นสิ่งไม่จำเป็น ดังนั้นธรรมชาติของแต่ละบุคคลที่แสดงออก หรือจูงใจให้คนแสดงพฤติกรรมสู่เป้าหมายจึงย่อมแตกต่างกัน

### 1.3 ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

McClelland (1961 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545: 175-178) ได้กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงว่ามีลักษณะดังนี้

1. มีความกล้าเสี่ยงพอสมควร (Moderate Risk Taking) มีการตัดสินใจเด็ดเดี่ยว บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะไม่พอใจถ้าต้องทำสิ่งต่างๆที่ไม่ใช่ฝีมือหรือสิ่งที่ง่ายโดยไม่ใช้ความสามารถ มักจะเลือกทำสิ่งที่ยากเหมาะสมกับความสามารถของตนเองและ การทำสิ่งที่ยากได้สำเร็จจะทำให้ตนเองเกิดความพอใจส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำมักจะ ไม่กล้าเสี่ยง เนื่องจากจะมีความกลัวว่าจะไม่สำเร็จ มิฉะนั้นก็จะมี ความเสี่ยงเกินความสามารถทั้งที่รู้ว่าจะไม่สำเร็จแต่ก็หวังที่จะพึ่งโชคชะตา

2. มีความขยันขันแข็ง (Energetic) หรือชอบกระทำสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ที่จะทำให้ตนเองรู้สึกว่าได้ประสบความสำเร็จ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไม่ได้ขยันไปทุกเรื่องหากแต่จะมีความมานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทายช่วยความสามารถของตนเอง เป็นงานชนิดที่ต้องใช้ความคิดไม่ซ้ำแบบใคร และจะทำให้ตนเองเกิดความ รู้สึกว่าได้ทำงานสำคัญสำเร็จดูสว่าง

3. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง (Individual Responsibility) บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะมีความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ เพื่อความพอใจของตนเอง โดยมีได้หวังที่จะได้รับคำยกย่องจากบุคคลอื่น มีความต้องการที่จะปรับปรุงตนเองให้ดียิ่งขึ้นและชอบที่จะมีอิสระในการที่จะทำหรือคิดสิ่งต่างๆไม่ชอบให้ผู้อื่นบงการ

4. ต้องการทราบผลการตัดสินใจของตนเอง (Knowledge of Result of Decision) บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะติดตามผลการกระทำหรือการตัดสินใจของตนไม่ใช่คาดคะเน

5. มีการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipation of Future Possibilities) บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีการวางแผนการทำงานระยะยาว เล็งการณ์ไกล ดังนั้นจึงสามารถที่จะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่า การกระทำของตนจะมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ หรือเกิดอุปสรรคมากน้อยเพียงใด

6. มีความสัคคักในการจัดระบบงาน (Organizational Skill) ยังไม่มีหลักฐานจากการศึกษาค้นคว้าอย่างเพียงพอในข้อนี้แต่มีความคิดเห็นว่ามันน่าจะเป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดระบบงานให้มากยิ่งขึ้น

ถวิล ธาราโกชน์ (2532: 71) ได้กล่าวว่า การศึกษาและการสรุปเปรียบเทียบของนักจิตวิทยาเกี่ยวกับบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ เพื่อให้สามารถมองเห็นถึงความแตกต่างที่สำคัญ ดังนี้

1. ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง
  - 1.1 ทำงานด้วยความมานะ อุตุน เพื่อเอาชนะความล้มเหลว
  - 1.2 ทำงานมีเป้าหมายที่แน่นอน
  - 1.3 ตั้งระดับความคาดหวังต่อความสำเร็จของงานไว้สูง
2. ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ
  - 2.1 ทำงานเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว
  - 2.2 ทำงานไม่มีเป้าหมายที่แน่นอน
  - 2.3 ตั้งระดับความคาดหวังต่อความสำเร็จของงานไว้ต่ำ

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537: 33-44, 56-57) กล่าวว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นความต้องการความสำเร็จเกี่ยวกับตนเอง มองเห็นมาตรฐานของความเป็นเยี่ยม แม้ตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง แต่เป็นเป้าหมายการทำงานที่แท้จริงมีการวางแผนการทำงานล่วงหน้าต้องการการตอบกลับของผลการกระทำในทันทีและอย่างชัดเจน และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำเสมอ คนที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะต้องการสิ่งต่อไปนี้

1. การตอบโต้ที่ชัดเจนและทันทีทันใด ต้องการให้รู้เร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ว่าตนเองทำได้ผลเพียงใด หรือหากทำไม่ได้ก็ต้องการทราบในทันทีเช่นกัน เพื่อจะได้ปรับปรุงการกระทำให้บรรลุเป้าหมายทั้งที่เป็นของตนเอง และของหน่วยงานไปพร้อมกัน

2. ภาวะที่มีการเสี่ยงพอควร ภาวะที่เป็นการทำท่าย ซึ่งไม่ได้หมายถึงการขึ้นอยู่กับโชคชะตาถ้างานที่ทำนั้นเป็นงานง่ายเกินไปก็จะไม่เป็นที่ท้าทายและไม่เป็นที่สนใจนานนักเช่นกัน

ฉะนั้นภาวะของงานจะต้องมีทั้งการทำท่าย และมีเป้าหมายที่สำเร็จได้พอ ๆ กันจึงจะดี คือ ไม่ง่ายเกินไปหรือยากจนทำไม่สำเร็จซึ่งประการหลังนี้อาจทำให้คนเบื่อหรือหือถอยได้

3. ความรับผิดชอบส่วนบุคคลที่มีต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว คนที่มีความต้องการเกี่ยวกับความสำเร็จสูงต้องการทราบเหตุผลที่ไม่ใช่การแก้ตัวเขาเรียนรู้ที่จะต้องเผชิญกับข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาและไม่จำเป็นต้องไปย่ำเรื่องที่เป็นความผิดกับบุคคลชนิดนี้

4. ชอบเหตุการณ์ที่ได้ใช้ความรับผิดชอบตัวเองอย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูงอาจหลีกเลี่ยงการใช้ความรับผิดชอบส่วนตัวของเขาด้วยการพยายามให้คนอื่นหรือคณะกรรมการด้วยกันเป็นผู้รับผิดชอบหรือทำให้เสร็จแทน

5. ชอบตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณ เท่าที่เขามีกำลังทำให้สำเร็จได้ตลอดจนคำนวณอุปสรรคอันอาจเกิดขึ้นว่ามีเพียงใด เขาเป็นผู้ตระหนักรู้เองว่า หากตั้งเป้าหมายไว้ต่ำเกินไปก็จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ได้น้อยไปไม่เป็นที่น่าพอใจนักแต่หากตั้งเป้าหมายไว้สูงเกินไปเกินกำลังที่จะทำให้สำเร็จ ก็จะทำให้เกิดความล้มเหลวและเกิดความคับข้องใจขึ้นแทน ฉะนั้นจึงชอบตั้งเป้าหมายไว้ขนาดกลางระหว่างความยาก และความง่าย เพื่อที่จะทำให้เขาได้ประโยชน์ทั้งทางการใช้ความสามารถและการประสบความสำเร็จ

6. ชอบที่จะได้ความพึงพอใจจากสิ่งที่ตนเองทำ ผู้ประกอบธุรกิจย่อมพอใจกับจำนวนตัวเลขสูงในการขาย ราคาขาย การผลิต และกำไร ซึ่งตัวเขาจะรู้เองว่าทำได้คิมากน้อยเพียงใด เช่นเดียวกับพนักงานขายที่มักจะรู้ผลสำเร็จของเขาวันต่อวัน แต่ก็มีงานบางอย่างที่วัดได้ยาก ว่าได้ผลสำเร็จดีเลวเพียงใด เช่น อาชีพครู จะวัดว่าผู้เรียนได้อะไรจากผู้สอนไปบ้าง ก็ใช้เวลานานการที่จะรู้ว่า ผู้เรียนได้แนวคิดหรือทัศนคติใด คิดตัวไป ก็ต้องติดตามวัดเอาจากผู้เรียนสำเร็จไปแล้ว และมีการตอบกลับให้รู้ด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างแล้วแต่จะนำมาใช้ให้เหมาะสม

McClelland (1950 อ้างถึงใน Schultz and Schultz, 2002) ได้ชี้ให้เห็นคุณลักษณะ 3 ประการของคนที่ต้องการประสบความสำเร็จสูง มีดังนี้

1. คนที่ชอบสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ตนสามารถรับผิดชอบในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ดี
2. คนที่มีแนวโน้มรับความเสี่ยง และร่วมกำหนดเป้าหมายของความสำเร็จ
3. คนที่ต้องการการยอมรับ และข้อมูลย้อนกลับ เกี่ยวกับความคืบหน้าของตนที่จะทำให้ตนเองนั้นทราบว่าทำงานได้ดีเพียงใด

นอกจากนี้ McClelland (1961 อ้างถึงใน เฉลิมรัตน์ ไทยวี , 2549) ได้อธิบายพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์สูงว่าต้องมีพฤติกรรมดังนี้

1. เป็นผู้ที่ชอบทำงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ (Risk Taking) บุคคลประเภทนี้จะเลือกงานที่ยาก และท้าทายศักยภาพ มุ่งความสำเร็จมากกว่าการหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ทำงานทุกสิ่งด้วยความมั่นใจ ดังที่ พวงเพชร วัชรอยู่ (2537) ได้กล่าวว่า ภาวะของงานจะต้องมีความท้าทายและมีเป้าหมายที่สำเร็จได้พอๆ กัน
2. เชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self Confidence) จะเลือกสิ่งที่มีความยาก และเหมาะสมกับความสามารถของตน ไม่เชื่อในดวงชะตา โชคกลาง
3. มีความมุ่งมั่นพยายาม ทะเยอทะยาน (Strong Desire) งานที่ต้องเป็นงานที่ท้าทายความคิดและความสามารถ และมีความก้าวหน้าในการทำงานนั้น
4. มีความสนใจทำงานที่มีการประเมินงานอย่างรัดกุม เป็นระเบียบ ประณีต (Curious and Neatness) พยายามแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) อยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อจะประเมินค่าสิ่งที่ตนทำและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขในขณะเดียวกัน
5. สิ่งล่อใจในการทำงาน (Incentive Value) เป็นความรู้สึกภายในใจบุคคล ไม่ใช่ตำแหน่งเกียรติยศ รางวัล เงิน สัญลักษณ์เพราะสิ่งเหล่านี้ อาจเป็นเพียงเครื่องวัดผลงาน และเป็นเครื่องประเมินผลความก้าวหน้าเท่านั้น จึงมุ่งบรรลุความสำเร็จของงานตามปรารถนา โดยใช้ความพยายามอย่างสูงสุดเพื่อให้งานสำเร็จด้วยดี
6. จะเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ และจะไม่เลือกงานที่มีโอกาสประสบความสำเร็จน้อย (Select for probability of success) มีความฉลาดในการวางเป้าหมายในระยะยาวที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง อันไม่เป็นเป้าหมายที่สูงหรือต่ำกว่าศักยภาพของตนเอง

จากการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมทฤษฎี แนวคิดและองค์ประกอบต่างๆเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามที่ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นบุคคลที่ยอมรับความเสี่ยง ชอบงานที่ท้าทายความสามารถ มักเลือกงานที่มีโอกาสประสบความสำเร็จได้ มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนและต้องการข้อมูลย้อนกลับเพื่อทราบผลการทำงานของตนเอง นอกจากนี้ยังมีความมุ่งมั่นพยายามเพื่อให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน และพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของบุคคลควรแก่การศึกษาค้นคว้า เนื่องจากมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของตัวบุคคลเองและขององค์การด้วย และหากองค์การใดต้องการให้บุคคลทำงานด้วยความเต็มใจเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดผลงานที่ดีแล้ว ก็ควรจะหันมาสนใจกับการเสริมแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคคลให้สูงขึ้นด้วยเพื่อให้ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน เพราะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการของบุคคลที่จะประสบความสำเร็จ บุคคลใดที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูงจะมีการตั้งเกณฑ์มาตรฐานของงานในระดับสูง จะมีความพยายาม

และอดทนในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จสูงด้วยเช่นกัน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานตามแนวคิดของMcClelland ที่ประกอบไปด้วย การชอบงานที่ทำหาความสามารถ การเชื่อมั่นในความสามารถของตน การมีความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกรภายในและการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ เนื่องจากองค์ประกอบดังกล่าวครอบคลุมลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเป็นลักษณะที่เกิดจากตัวบุคคลเอง เพราะฉะนั้นพนักงานโรงแรมจึงควรมีคุณลักษณะดังกล่าวอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าต่อไป

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพอใจในการทำงานถือเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจในชีวิตมนุษย์ เพราะมนุษย์นั้นดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยการทำงาน ผลตอบแทนจากการทำงานตอบสนองความต้องการในชีวิต ทำให้บุคคลผู้นั้นมีความสุข จึงมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานไว้ค่อนข้างมาก ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีการสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

Jude and Bretz, (1992:12:23) ให้นิยามความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกที่อยู่ในสภาวะของอารมณ์ในลักษณะเชิงบวก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลนั้นได้รับจากการทำงานหรือได้รับประสบการณ์จากงานที่ทำ

Schermerhorn Jr., John (1993: 338) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) คือ ระดับความรู้สึกของปัจเจกบุคคล ในทางบวกและทางลบเกี่ยวกับลักษณะต่าง ๆ กันของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย (Assigned tasks) การกำหนดลักษณะงาน (Work setting) และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Relationship with coworkers) หรือ คือระดับความรู้สึกของปัจเจกบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบ เกี่ยวกับงาน (one's job) ซึ่งเป็นตัวแทนความหมายส่วนบุคคลหรือคุณภาพที่รู้สึกได้ (perceived) ของงานของคนหนึ่ง ๆ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง (Associated with experience) และลักษณะของงาน (Aspects of a job) ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจ รวมถึงลักษณะทั่วไปของความพึงพอใจในการทำงาน (Common aspects of job satisfaction) ได้แก่ ความพึงพอใจในค่าจ้าง (Satisfaction with pay) ในงานที่ได้รับมอบหมาย (Associated tasks) ในคุณภาพของการบังคับบัญชา (Quality of supervision) ในผู้ร่วมงาน (Coworkers) ในการกำหนด

ลักษณะงาน (Work setting) ในการเลื่อนตำแหน่ง โอกาสก้าวหน้า(Promotion & Advancement opportunities)

Longman (1995: 1265) ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข หรือยินดีเพราะการประสบผลสำเร็จในบางสิ่งบางอย่างที่ปรารถนา หรือความร่าเริงจากการทำงาน

Kaplan, Robert S. & Norton, David P. (1996: 129–130) เราพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ใช้ตัววัดประสงค์ของลูกจ้างจากมาตรการวัดผล 3 ประการ ได้แก่ความพึงพอใจของลูกจ้าง (Employee Satisfaction) การทำงานต่อเนื่อง (Employee Retention) การเพิ่มผลผลิต(Productivity) ซึ่งความพึงพอใจของลูกจ้างโดยทั่วไปเป็นแรงผลักดันให้เกิดมาตรการวัด 2 ประการคือ การทำงานต่อเนื่อง และการเพิ่มผลผลิต ปัจจุบันความพึงพอใจของลูกจ้างสำคัญสำหรับทุกองค์กร เพราะเป็นตัวแทนของควมมีขวัญกำลังใจ (Employee morale) และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม (Overall Job Satisfaction) หากลูกจ้างมีความพึงพอใจจะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และมีการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) มีคุณภาพ (Quality) และสามารถบริการลูกค้าได้ดีขึ้น สังเกตว่าในกระบวนการปรับปรุงตัววัดผลพบว่าลูกจ้างที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดมีแนวโน้มจะแสวงหาลูกค้าที่มีความพอใจมากที่สุด (Most satisfied customers) ซึ่งพวกเขาอาจจำเป็นต้องมีลูกค้าไว้ให้รับใช้โดยลูกจ้างที่มีความพึงพอใจ (Satisfied employees)

Robbins, Stephen P. & Coulter, Mary (1996: 465) กล่าวถึงคนงานที่มีความสุขจะเป็นคนที่เพิ่มผลผลิต ดังผลการศึกษาที่Hawthorne พบว่าผู้จัดการที่ทำให้คนงานลูกจ้างพึงพอใจในการทำงานของเขาแล้วละก็ เขาทั้งหลายจะแปลงความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลผลิตในระดับสูง (High Productivity)

จิตตินันท์ (2543: 20) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณั แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน ได้แก่ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้

รจนา ช่วงกระจ่าย (2545: 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

ธนิจ เอี้ยวพานิช (2544: 7) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่เกิดขึ้นจาก

ประสบการณ์การทำงานของคุณ ความพึงพอใจและสบายใจนี้เป็นผลมาจากงานนั้นได้ทำให้ความต้องการด้านร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของคุณจะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของคุณที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความรู้สึกของคุณที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2541:59) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาพทางอารมณ์ที่เป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของคุณ หรือประสบการณ์ในงานของคุณ ซึ่งเป็นภาวะทางอารมณ์ในทางบวก และช่วยส่งเสริมให้ทำงานตามค่านิยมซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของคุณได้

สมภพ สัมภาวะผล (2545: 10) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึง ความรู้สึกของคุณที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในทางบวกอันเกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับการชอบ ยินดีหรือพอใจ ที่มีต่อการทำงานที่คุณนั้นปฏิบัติอยู่

ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์ (2544: 10) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบในงานและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานรวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความเป็นธรรมที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา การได้รับผลตอบแทนเพียงพอทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมทั้งการที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับผลตอบแทนตามความต้องการต่าง ๆ ได้

ขวัญชีวา ร่วมรัก (2544: 9) กล่าวว่า เมื่อบุคคลในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกผูกพันอยู่กับงาน และทุ่มเทความรู้ความสามารถให้กับงานและหน่วยงานด้วยความเต็มใจ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก หรือทางลบของคุณที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจของคุณนั้นๆ ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอหรือไม่ หากไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอคุณก็จะเกิดความรู้สึกในทางลบ นั่นคือไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่หากได้รับการตอบสนองตามความต้องการของคุณ คุณนั้นๆ ก็จะเกิดความรู้สึกใน

ทางบวก คือเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งหากบุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน มีผลให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

## 2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

Barnard (1972: 142-149 อ้างถึงใน ชนิตา ศรีบรรวิวัฒน์ 2544:14) กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานว่าประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคลากร (Personal; Non – material Opportunities) หมายถึง โอกาสที่จะมีชื่อเสียงได้รับเกียรติยศได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัวหรือโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งดีๆ

3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) ได้แก่ สภาพ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สภาพแวดล้อมที่ทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง การที่หน่วยงานสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจในการทำงานอย่างเต็มที่

5. ความดึงดูดใจในทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่อง ขอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคล และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Adaptation of Conditions to Habitual Methods and Attitudes)

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง (The Opportunity of Enlarged Participations) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกันอันดีมิตร (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคลากรที่อยู่ร่วมกันอันดีมิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียวร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน

Myers (1970: 124 อ้างถึงใน สุรินทร์ คชพลายุกต์ 2539: 5) กล่าวว่า เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คืองานต้องมีความสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจะต้องวางแผนและวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและควบคุมประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงาน โดยจะต้องมีลักษณะ คือ

ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย มีผลงานกลับมาให้ผู้ปฏิบัติงานทราบงานนั้นต้องเป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานพึงปรารถนางานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

Secord & Backman (1964: 391 อ้างถึงในขวัญชีวา ร่วมรัก 2544: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์กร บางคนอาจพอใจเนื่องจากผลงานที่ทำสำเร็จ บางคนอาจพอใจเพราะลักษณะการปฏิบัติงานแต่บางคนพอใจเพื่อนร่วมงาน แต่ความต้องการของบุคคลในองค์กรนั้นมีหลายอย่าง ได้แก่การทำงานที่เขาชอบ อุปกรณ์ที่เหมาะสม ค่าจ้างและสวัสดิการที่เพียงพอและยุติธรรม โอกาสความก้าวหน้าในงาน บรรยากาศสภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสม รวมทั้งผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจ

Cooper (1958: 31-33 อ้างถึงใน สุรินทร์ คชพลายุกต์ 2539: 14) เห็นว่าความต้องการในการทำงาน เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งเป็น 7 ประการ คือทำงานที่น่าสนใจ มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีค่าจ้างและเงินเดือนที่เป็นธรรม มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีสภาพการทำงานที่ดีมีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ความสะดวกในการเดินทางไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการ การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

ธงชัย สันติวงษ์(2540: 156-157) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพอใจของคน และประสิทธิภาพการทำงาน คือ การได้รับค่าตอบแทนที่พอเพียงและสมเหตุสมผล การประเมินค่างาน กำหนดค่างาน ค่าตอบแทน จะต้องมีความถูกต้อง สามารถชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานเปรียบเทียบกันได้ สภาพแวดล้อมการทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิความปลอดภัยและความสะอาดของสถานที่สวัสดิการที่ให้กับคนงาน ทั้งห้องอาหาร รถสวัสดิการ ห้องน้ำการรักษาพยาบาล การฝึกอบรม การประกันสุขภาพ และอุปกรณ์การพักผ่อนต่าง ๆ ความยุติธรรมในโอกาสเลื่อนขั้น โยกย้าย และการพัฒนา ความยุติธรรมในการสอบสวนข้อกล่าวหาและข้อร้องเรียน การให้ระบบตอบแทนแบบจูงใจ โดยมีหลักเกณฑ์และมีความเป็นธรรม คุณภาพของผู้นำที่เป็นผู้บังคับบัญชา

ชัชณะ รุ่งปัจฉิม (2543: 197) กล่าวถึง สิ่งที่สำคัญที่พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรต้องการมีอยู่ 8 ข้อ ได้แก่

1. นันทนาการและเวลาว่าง (Recreation and Leisure Time) ทั้งนี้เนื่องจากสภาพการทำงานในปัจจุบันที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา อาจทำให้พนักงานผู้ให้บริการเกิดความเครียด จึงควรให้พวกเขาได้มีเวลาว่างเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและนันทนาการบ้าง

2. ความก้าวหน้า (Advancement) พนักงานผู้ให้บริการทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถย่อมต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน จึงจำเป็นที่จะต้องสร้างโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่เท่าเทียมกันแก่พนักงานเหล่านั้น

3. ความมีเกียรติ (Dignity) พนักงานผู้ให้บริการต้องการความภาคภูมิใจในหน้าที่ที่ตนปฏิบัติอยู่ จึงต้องสร้างสำนึกร่วมกันให้ได้ว่า ไม่ว่าใครจะอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ใด ใครจะทำงานอะไรล้วนแล้วแต่เป็นงาน หน้าที่ที่มีความสำคัญต่อองค์กรทุกคนควรจะมีภาคภูมิใจ

4. สภาพการทำงานที่ดี (Working Condition) ในที่นี้คือความปลอดภัยในการทำงาน สุขภาพอนามัยของพนักงานผู้ให้บริการ ตลอดจนความสะดวกสบายในการทำงาน เป็นต้น เหล่านี้เป็นสิ่งที่จะต้องสร้างสรรค์ขึ้นมาให้ได้

5. การยอมรับ (Recognition) ซึ่งจัดได้ว่าเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน พนักงานผู้ให้บริการทุกคนต้องการการยอมรับในสิ่งที่พวกเขาคิด สิ่งที่พวกเขาทำ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานเหล่านั้นได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และยอมรับความคิดเห็นเหล่านั้นอย่างจริงใจ

6. ความมั่นคง (Security) พนักงานผู้ให้บริการล้วนแล้วแต่ต้องการความมั่นคงในอาชีพการงาน เมื่อใดก็ตามที่พวกเขาเริ่มรู้สึกว่าไม่มีความมั่นคงในอาชีพการงาน การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการก็อาจมีปัญหาตามไปด้วย

7. โอกาสเข้าถึงการจัดการ (Accessibility to Management) ในที่นี้หมายถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ ๆ บ้าง

8. ความสำเร็จในการทำงาน (Accomplishment) การที่พนักงานผู้ให้บริการได้มีโอกาสเห็นและชื่นชมกับความสำเร็จของงานเป็นช่วงเวลาพิเศษ ในชีวิตการทำงานจึงควรพยายามสร้างสรรค์บรรยากาศเหล่านั้นให้เกิดขึ้น

มาโนช และคณะ (อ้างถึงใน สิริกุล เกรียงไกร, 2543 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สติปัญญา การศึกษา และบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่มาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ สถานภาพของอาชีพ สภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ ความมั่นคง รายได้ สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในงาน สภาพการปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบ และการจัดการ

Dersal (อ้างถึงใน รจนา ช่วงกระจ่าง, 2545: 12-13) เห็นว่าตัวกระตุ้นที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การยอมรับของสังคม

3. ลักษณะของงาน

4. ความรับผิดชอบ

5. โอกาสก้าวหน้า

และกล่าวว่าองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานนั้น ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์การ

2. การปกครองบังคับบัญชา

3. เงินเดือน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา

5. ลักษณะการทำงาน

Ghiselli and Brown (อ้างถึงใน รงนา ช่วงกระจ่าง, 2545: 13) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ

2. สถานะทางสังคม การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ

3. อายุ ตามความเห็นของ Ghiselli and Brown นั้น อายุมีทั้งส่วนสัมพันธ์และไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ

4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ

5. คุณภาพของการปกครอง บังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของพนักงาน

### 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเมื่อเกิดขึ้นกับพนักงานจะเป็นแรงขับที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจเกิดได้ทั้งจากปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายในตัวบุคคลเองซึ่งองค์กรมีส่วนอย่างมากในการบริหารจัดการให้สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานจนเกิดความพอใจในการทำงานขึ้นได้ โดยมีผู้ที่กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

Herzberg (1959 อ้างถึงใน เกลิมรัตน์ ไทยวี , 27-28:2549) ได้ศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าความรู้สึกที่ดี มักจะคู่ไปกับลักษณะในเนื้องาน (Job Content) ส่วนความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นจะคู่กับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ จึงสรุปปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึง

พอใจ เป็นทฤษฎีที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยอนามัย (Motivator-Hygiene Theory) ปัจจัยทั้ง 2 ประการคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivators factor) เป็นปัจจัยประเภทเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน หากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองในองค์ประกอบนี้จะรู้สึกเฉยๆ แต่หากได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement)
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1.3 ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (Job Advancement)
- 1.4 ความรับผิดชอบต่องาน (Job Responsibility)
- 1.5 ลักษณะงาน (Work Itself)

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยซ่อมแซม กล่าวคือหากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยด้านนี้พนักงานจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ปัจจัยด้านนี้จึงเป็นปัจจัยที่ป้องกันมิให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่

- 2.1 ค่าจ้าง (Pay)
- 2.2 สภาพการทำงาน (Working Condition)
- 2.3 ความมั่นคงในงาน (Job Security)
- 2.4 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration)
- 2.5 สถานภาพหรือตำแหน่งงาน (Job Position)
- 2.6 คุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา (Quality of Supervision)
- 2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างคนงาน (Peer Relation)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นจากตัวบุคคลผู้ทำงานเอง ส่วนปัจจัยอนามัยทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงานเมื่อใดที่บุคคลได้รับการตอบสนองในปัจจัยนี้เพียงพอแล้ว ความไม่พึงพอใจจะหมดไป ซึ่งปัจจัยอนามัยนี้เป็นปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในที่องค์กรสามารถควบคุมได้ เพราะฉะนั้นองค์กรสามารถลดความไม่พึงพอใจในงานของบุคคลลงได้ โดยการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับปัจจัยดังกล่าว

## 2.4 องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน

Lock (อ้างถึงใน เฉลิมรัตน์ ไทยวี, 29-30: 2549) ได้สรุปองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. งาน (Work) งานเป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจ กล่าวคือคนนั้นชอบงานนั้นหรือเปล่า ถ้าชอบก็จะมีความพอใจสูง นอกจากนี้งานที่มีลักษณะท้าทายก็จะทำให้เกิดความสนใจ แต่ต้องเป็นงานที่มีความยากง่ายเหมาะสมกับความสามารถของคนทำด้วย
2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ ซึ่งค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมและยุติธรรมจะทำให้ลูกจ้างเกิดความพึงพอใจได้
3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) เนื่องจากทุกคนมีความคาดหวังว่าจะได้รับการพิจารณาเพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้ ความพอใจในงานจึงจะเกิดขึ้น
4. การยอมรับ (Recognition) เมื่อบุคคลประสบความสำเร็จแล้วได้รับการยกย่องหรือประกาศเกียรติคุณสรรเสริญ บุคคลนั้นก็จะเกิดความพอใจ
5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
6. สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพแวดล้อมในการทำงานทั่วไป เช่น ระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างการทำงาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ
7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าแบบต่างๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน หัวหน้าที่มีทักษะในการบริหารงาน มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหาได้ สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจได้
8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ และมีความเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงาน
9. องค์กรและการจัดการหรือการบริการ (Organization and Management) การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับค่าจ้างแรงงาน สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

Gilmer (1967: 380-384 อ้างถึงใน ขวัญชีวา ร่วมรัก 2544: 17) มีความสนใจ และได้ศึกษาความพอใจในการทำงานของบุคคลต่าง ๆ ได้สรุปปัจจัยที่สนับสนุนต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงานการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน
4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าการทำงานในหน่วยงานของรัฐ
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพอใจ
6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงาน มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้พอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ทำงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง กระบวนการทำงานและบุคคลระดับต่าง ๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการวิธีการทำงานที่ดีไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงานการจัดองค์กร การบริหารบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการประเมินผลงาน ทุกกระบวนการต้องมีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม
9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์ที่แตกต่าง ๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จ  
ตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ ที่อยู่อาศัย

ความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากจะเกิดจากองค์ประกอบด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อม  
ล้อมของงานแล้ว กิลเมอร์ยังกล่าวว่า เกิดจากองค์ประกอบด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้อีก คือ

1. เพศ จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจใน  
การทำงานมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการทางการเงิน มีความ  
ทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย
2. จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาพวกเจ้าหน้าที่พนักงาน  
(White-collar workers) พบว่าบุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมาก จะ  
มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย ซึ่งสาเหตุเนื่องมาจากปัญหาสถานะทางการเงินที่บีบคั้นเขาอยู่
3. อายุจากการศึกษาในกลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลของความสัมพันธ์ระหว่างอายุ  
กับความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน คือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุแต่มีรายได้และ  
สถานภาพต่ำจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่มพบว่า ความพึง  
พอใจในการทำงานจะสูงเมื่ออายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มพบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง
4. ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า ในระยะเริ่มแรกเข้า  
ทำงานบุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงและจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด  
จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่ออายุการทำงานเพิ่มขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว  
20 ปี
5. ความเฉลียวฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจ  
ในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับระดับขอบเขตของความฉลาดและความยากง่ายของงาน คือ หากให้คนที่  
มีความเฉลียวฉลาดมาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย
6. ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้ง ที่หาข้  
อธิบายไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพอใจในการทำงาน เช่น จาก  
การศึกษากับพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่ากลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง  
แต่จากการศึกษาอื่น ๆ กลับพบว่าระดับการศึกษากับความพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน
7. บุคลิกภาพส่วนตัว เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ไม่เกิดความพึง  
พอใจในการทำงาน

จากแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการทำงานผู้วิจัยสามารถสรุปว่า ความพึงพอใจ  
ในการทำงานของบุคคลเกิดขึ้นจากทั้งภายในตัวบุคคลเอง และสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งเป็น  
หน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพยายามบริหารจัดการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานให้

มากที่สุด เพราะเมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานเขาก็จะพยายามทำงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น แต่หากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานเขาก็จะเกิดความรู้สึกรู้สึกอึดอัดทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลง ส่งผลให้เกิดการขาดงานโดยไร้สาเหตุ และอาจรุนแรงถึงขั้นลาออกได้ สุดท้ายก็จะส่งผลเสียอย่างมากต่อองค์กร

ในที่นี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานตามแนวความคิดของ Lock (อ้างถึงใน เฉลิมรัตน์ ไทยวี ,29-30: 2549) โดยเลือกศึกษาองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา และความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่จะต้องพบกับความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า และต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่เสมอ ผู้ปฏิบัติงานจึงควรมีทัศนคติที่ดีต่องาน และต้องการมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถให้คำแนะนำและเป็นพี่ปรึกษา และคอยให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งให้โอกาสก้าวหน้าในงานอย่างยุติธรรม ดังนั้นพนักงานบริการจึงควรมีความพึงพอใจในปัจจัยดังกล่าว เพื่อให้เกิดความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

#### 3.1 ความหมายของการพัฒนาตน

วิเชียร แก่นไธ (2542: 10) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเอง หมายถึง การเสริมสร้างความรู้และการปรับปรุงตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ อย่างมีประสิทธิภาพทั้งการพัฒนาด้านร่างกายและจิตใจ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543: 145) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเอง หมายถึง การสร้างความเป็นคนใหม่ในตนเองให้มีสุขภาพกายที่แข็งแรง สุขภาพจิตที่ดี มีทักษะกำลังใจ มีจุดมุ่งหมายของชีวิต และเป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป การพัฒนาตน ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Self-development แต่ยังมีคำที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า การพัฒนาตน และมักใช้แทนกันบ่อยๆ ได้แก่ การปรับปรุงตน (self-improvement) การบริหารตน (self-management) และการปรับตน (self-modification) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เหมาะสมเพื่อสนองความต้องการและเป้าหมายของตนเอง หรือเพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่สังคมคาดหวัง

สมิต อาชวณิชกุล (2543, หน้า บทนำ) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองไว้ว่า การพัฒนาตนเองด้วยตนเองหรือการสนใจตนเองในการสร้างอุปนิสัยที่ดีเข้าทดแทน อุปนิสัยที่เลว อันจะยังประโยชน์ ให้แก่ตนเองในการอยู่ภายในสังคมได้อย่างสงบสุขและมีความก้าวหน้าในการทำงานอาชีพ การพัฒนาบุคคลจะประสบความสำเร็จไม่ได้เลยหากผู้ที่รับการพัฒนามิให้ความสนใจและมองไม่เห็นประโยชน์ของการพัฒนาอย่างแท้จริง ในทางตรงกันข้ามการพัฒนาบุคคลจะประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง หากผู้ที่รับการพัฒนามีความสนใจใฝ่พัฒนาและมีความพยายามในการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ฉะนั้นการพัฒนาตนเองจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาบุคคล ถึงสำคัญที่สุดคือ ผู้ที่สนใจพัฒนาตนเองต้องเป็นผู้มีความกระตือรือร้นและตื่นตัวอยู่เสมอ โดยในขณะเดียวกันต้องเป็นผู้รู้จักใช้เวลาที่มีอยู่ทั้งในขณะที่ทำงานหรือเวลาว่างให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงจะประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2544 : 230-233) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเอง (Self Development) หมายถึง การที่แต่ละคนเสาะแสวงหาและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนขึ้นเองเพื่อเป็นการเตรียมตนสำหรับความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพต่อไป ซึ่งการพัฒนาตนเองนั้นถือเป็นการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาตนเองและเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนากำลังคนในองค์กร เพราะเป็นผู้กระทำทุกอย่างภายในองค์กรให้เกิดขึ้น แนวคิดเบื้องหลังคือแนวคิดเรื่องการพัฒนาองค์กรซึ่งชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานทุกหน่วยจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาพที่ดีขึ้น และในการเปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องพัฒนาสิ่งแวดล้อมงาน และคนให้สอดคล้องกันสำหรับการจัดกิจกรรมพัฒนา ผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาตนเองแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. แนวทางการจัดกิจกรรม จะต้องชี้แนะให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสนใจที่จะพัฒนาตนเองและเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่จะพัฒนาตนเองได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2. ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานสำรวจตนเองว่า ความรู้ความสามารถของตนเองเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่จะใช้ปฏิบัติงานหรือไม่ จะต้องปรับปรุงส่วนใด โดยการสำรวจตนเองนั้นอาจจัดความรู้เป็น 4 ชั้นคือ ความรู้ชั้นท่องจำ ความรู้ชั้นเข้าใจ ความรู้ชั้นปฏิบัติได้ และความรู้ชั้นเชื่อมโยงพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมาได้ ส่วนความสามารถที่จำเป็นในการทำงานร่วมกับผู้อื่นแบ่งได้เป็น 4 ประเภทเช่นกัน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการบริหาร ความสามารถในการคบหาติดต่อกับบุคคลอื่น และความสามารถในการแนะนำผู้อื่น

พิสิทธิ์ สารวิจิตร (2540: 83) ได้กล่าวว่าการพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนาปลูกสร้างคุณสมบัติ คุณธรรม นิสัย เจตคติ ความสามารถ ความชำนาญ ความคิด ความรู้ ความเข้าใจให้เกิดขึ้นในตนเอง เพื่อช่วยให้ตนเองเป็นบุคคลที่มีความสุข ความเจริญ เป็นประโยชน์ต่อ

ตนเองและสังคมอย่างสอดคล้องเหมาะสมกับความถนัด ความสนใจ ศักยภาพและความสามารถของตนเอง

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย - ญี่ปุ่น (2546) กล่าวไว้ว่าการพัฒนาตนเอง หมายถึง การสร้างความสามารถของตัวบุคคลเองให้มากขึ้น และการพัฒนาความสามารถที่ยังไม่ได้พัฒนาของตัวบุคคลด้วย โดยเหตุที่มนุษย์มีความต้องการที่จะให้ตนเองมีความเจริญก้าวหน้า ความต้องการเจริญก้าวหน้าส่วนตัว และการรับรู้ศักยภาพของตนเอง

สรุปได้ว่าการพัฒนาตนเอง คือการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติของตนเองต่อการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงในองค์กร ความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนปฏิบัติ การนำวิธีการใหม่ๆ มาปรับปรุงงาน มีจุดมุ่งหมายในการทำงาน รวมถึงการดูแลรักษาสุขภาพกาย การสร้างเสริมบุคลิกภาพ การดูแลสุขภาพจิต มองโลกในแง่ดี ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ มีทักษะกำลังใจ มีการเตรียมการ คาดการณ์ล่วงหน้า มีจุดมุ่งหมายของชีวิตและเป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและต่อองค์กรอย่างสอดคล้องเหมาะสมกับความถนัด ความสนใจ และศักยภาพของตนเอง ซึ่งการพัฒนาตนเองนั้นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่ย่อมไม่เหมือนกันหากจะใช้เพียงวิธีเดียวในการพัฒนาตนเองคงจะยังไม่เพียงพอ โดยการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมจะต้องเกิดจากภายในจิตใจที่ต้องการพัฒนาตนเองอย่างแท้จริง ทั้งนี้แรงจูงใจภายในและภายนอกอาจจะมีส่วนกระตุ้น และเป็นแรงเสริมให้ปลุกฝังคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สามารถพัฒนาเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ กระตือรือร้น และแสวงหาความรู้ตลอดชีวิต และจะต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมให้ครบทุกด้าน

### 3.2 แนวคิดและรูปแบบการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเองตามแนวคิดของ John Elliot Kemp & Graham Williams (อ้างถึงใน วรรณิการ์ วิวัฒน์ประหาร, 2539: 35-36) ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาตนเองที่เรียกว่า “การพัฒนาสมรรถภาพในวิชาชีพ” คือการพัฒนาตนเองด้วยการทำให้ตนเองเป็นผู้ที่มีสมรรถภาพในวิชาชีพของตนเอง โดยพวกเขากำหนดว่าบุคคลจะต้องมีคุณสมบัติในด้านความรู้ที่จำเป็นและมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานไว้ 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความรู้ (Knowledge) บุคคลผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้ในเรื่องต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงในองค์กร เช่น วัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมขององค์กร

2. ความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ เช่น ความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนปฏิบัติ

ระดับที่ 2 ทักษะ (Skill) คือ ความสามารถในการทำในสิ่งที่รู้ได้ ทักษะที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงาน ได้แก่

1. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับคน (Skill with People) เช่น ทักษะการเป็นผู้นำ การจูงใจคน
2. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับวัตถุสิ่งของ (Skill with Things) เช่น ทักษะในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงาน

3. ทักษะในการทำตนให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ (Updating Skill) เช่น การนำวิธีการใหม่ๆ มาปรับปรุงงาน

ระดับที่ 3 คุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยมและความเชื่อ

1. คุณสมบัติส่วนตัว เป็นผู้มีพลัง ความตั้งใจจริง เพื่อที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีการเตรียมการ คาดการณ์ล่วงหน้า มีความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์

2. เจตคติ ค่านิยมและความเชื่อ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน มองโลกในแง่ดี

รติยา บรรณสินธุ์ (2541: 11-14) เสนอแนวคิดในการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร มีสิ่งที่จะนำมาพิจารณาเกี่ยวกับตนเอง ดังนี้

1. ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ถ้าคนเรายอมรับบทบาทและหน้าที่ของตนเองว่าอยู่ในสถานะใด ควรมีบทบาทใด ก็จะสามารถแสดงพฤติกรรมได้เหมาะสมกับบทบาทของตนและไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อองค์กร

2. การสร้างขวัญและกำลังใจ ขวัญและกำลังใจเป็นสภาพของจิตใจที่เกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงาน ความตั้งใจในการทำงาน มีผลต่อความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งสิ่งที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของบุคคล ได้แก่ อิทธิพลจากการบริหารองค์กร อิทธิพลจากภายในของแต่ละบุคคลและอิทธิพลจากภายนอกที่มากกระทบ

3. การสร้างทัศนคติทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ผลงานที่ออกมาจะดีหรือไม่ ย่อมเกิดจากเจตคติ ความรู้สึกทั้งดีและไม่ดีต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ ซึ่งจะมีผลกระทบต่องานขององค์กร ดังนั้นจึงควรพัฒนาตนเองในประเด็นนี้ด้วย

จากการพิจารณาแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมาแล้วนั้น พบว่าการพัฒนาตนเองเป็นการพัฒนาคุณสมบัติที่มีอยู่ในตัวบุคคลทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรู้จักปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาสิ่งต่างๆ ส่งผลให้บุคคลมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น อันจะก่อผลดีทั้งต่อตัวบุคคลเอง ต่อองค์กร และสังคมที่ตนอยู่ด้วย

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542) ได้สรุปแนวคิดในการพัฒนาตนเองว่าประกอบด้วย หลักการ 2 ประการคือ

1. การพัฒนาตนเองเพื่อการมีชีวิตอยู่ เป็นความจำเป็นในชีวิตที่บุคคลจะจัดระเบียบชีวิตให้สามารถอยู่ได้อย่างสงบสุขสมควรแก่อัตภาพของตน ซึ่งมนุษย์ที่มีการพัฒนาแล้วจะมีลักษณะ 5 ประการคือ

- 1.1 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดี และมีความคิดที่เป็นอิสระในการทำงาน
- 1.2 ด้านความคิดสร้างสรรค์ สามารถที่จะนำสิ่งดั้งเดิมเข้ามาสู่แนวปฏิบัติโดยสอดแทรกความคิดในปัจจุบัน ยอมรับความแปลกใหม่
- 1.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น สามารถมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้ตามความต้องการและความเหมาะสม
- 1.4 ด้านจิตใจ สามารถที่จะแสดงความจริงใจ มีเมตตา กรุณา และมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น
- 1.5 ด้านการควบคุมความรู้สึกและอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกได้เป็นอย่างดี

2. การพัฒนาตนเพื่อการดำรงชีวิต หมายถึงความสามารถที่มนุษย์จำเป็นต้องแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะ (Skill) และความรู้เพื่อพัฒนาตนให้สามารถก้าวทันโลกใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

กันยา เพิ่มผล (2541) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน พนักงานต้องมีการพัฒนาตนเองให้เก่ง 3 ด้าน

1. เก่งตน (Self Ability) หมายถึง เป็นคนที่ชอบศึกษาหาความรู้ตลอดเวลา และเป็นการพัฒนาทางด้านร่างกาย วาจา และใจ
2. เก่งคน (Social Ability) หมายถึง การมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับคนรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว เพื่อร่วมงาน หัวหน้างานหรือลูกน้อง และลูกค้า
3. เก่งงาน (Task Ability) หมายถึง รักงาน ขยันทำงาน เห็นว่าการทำงานเป็นสิ่งที่ดี รู้วิธีทำงานที่จะให้ได้ผลงานมาก

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543:145) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาตนเอง ดังนี้

1. การพัฒนาด้านจิตใจ เป็นการพัฒนาการสร้างพลังจิต การสร้างขวัญกำลังใจ การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยม

2. การพัฒนาด้านร่างกายจำเป็นต้องพัฒนาในเรื่อง การบริหารร่างกาย และการพัฒนาบุคลิกภาพ
3. การพัฒนาด้านสติปัญญา เป็นการพัฒนาสมองทั้งซ้ายและขวาไปพร้อมๆ กัน รวมทั้งการพัฒนาความคิดและความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ)
4. การพัฒนาด้านสังคมในเรื่องการทำงานเป็นทีม และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
5. การพัฒนาตนสู่ความเป็นผู้รู้ เป็นการพัฒนาเพื่อความเป็นปัญญาชน โดยมีเกณฑ์ในการวัดความเป็นปัญญาชนไว้ 6 ประการได้แก่ มีความสามารถในการใช้ภาษาได้ดี (Correct use of language) มีกิริยามารยาทที่ดี (Good Manner) รสนิยมดี (Good Tastes) วิจารณ์ญาณดี (Good Reflection) รักความก้าวหน้า (Growth) และประยุกต์ความรู้สู่การปฏิบัติ (Power to translate thought to concise)

6. การพัฒนาตนสู่ความต้องการของตลาดแรงงาน พัฒนาเพื่อให้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและพัฒนาวิชาชีพมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เป็นผู้ใฝ่หาความรู้ตลอดชีวิต และเคารพในสิทธิและหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวคิดการพัฒนาตนเองด้านตน ด้านสังคม และด้านงาน เนื่องจากงานโรงแรมเป็นงานที่ต้องมีการติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงานและลูกค้า รวมทั้งบริการต่างๆ ที่องค์กรได้นำเสนอบริการแก่ลูกค้าเป็นจำนวนมากนั้น ทำให้พนักงานต้องมีความรู้ในการบริการอย่างถูกต้องตรงตามนโยบายของโรงแรม ฉะนั้นพนักงานจึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีบุคลิกที่เหมาะสมกับการบริการลูกค้า มีทักษะทางสังคม และความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อสามารถให้บริการที่ก่อให้เกิดความประทับใจได้ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองด้านตน ด้านสังคม และด้านงานไว้ดังนี้

### 3.3.1 การพัฒนาตนเองด้านตน

รติยา บรรณสิทธิ์ (2541: 10-14) เสนอแนวความคิดในการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร มีสิ่งที่จะต้องนำมาพิจารณาเกี่ยวกับตนเองดังนี้

1. ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ถ้าคนเรารับรู้บทบาท และหน้าที่ของตนเองว่าอยู่ในสถานะใด ควรมีบทบาทใด ก็จะสามารถแสดงพฤติกรรมได้เหมาะสมกับบทบาทของตน และไม่เป็นปัญหาต่อองค์กร
2. การสร้างขวัญและกำลังใจ ขวัญและกำลังใจเป็นสภาพของจิตใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลแต่ละคน เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงาน ความตั้งใจในการทำงาน มีผลต่อความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งสิ่งที่มีอิทธิพลต่อขวัญและ

กำลังใจได้แก่อิทธิพลจากการบริหารองค์การอิทธิพลจากภายในของแต่ละบุคคลและอิทธิพลภายนอกที่มากระทบ

3. การสร้างทัศนคติทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ผลงานที่ออกมาจะดีหรือไม่ ย่อมเกิดจากเจตคติ (ความรู้สึทั้งดีและไม่ดีต่อบุคคล สิ่งของและสถานการณ์) ซึ่งจะมีผลกระทบต่องานขององค์กร ดังนั้นจึงควรพัฒนาตนเองในประเด็นนี้ด้วย

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542) ได้เสนอองค์ประกอบในการพัฒนาตนเองที่เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับตนเองว่า ความคิดเกี่ยวกับตนเองเป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่การพัฒนาตนเองในขั้นแรก เพราะเป็นความคิดที่บุคคลมองภาพของตนเองและเข้าใจว่าตนเองมีคุณลักษณะอย่างไร ความคิดเกี่ยวกับตัวเองเกิดจากการรับรู้ตนเองซึ่งจะเริ่มพัฒนาขึ้นในทันทีที่มนุษย์เกิดมา เริ่มจากการเรียนรู้รูปลักษณ์ภายนอกที่เป็นร่างกายของตนเอง เช่น โครงสร้างของร่างกาย เพศ และอายุ เป็นต้น และต่อเนื่องไปจนถึงการรับรู้ตนเองจากการได้มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เช่น ความฉลาด ความชอบ ความรู้ว่าคุณเป็นคนดี และการได้เป็นที่รักของผู้อื่น ความรู้และความเข้าใจในการทำงานนี้จะทำให้บุคคลเกิดความคิดเกี่ยวกับตนเองขึ้นเรียกว่า อัตมโนทัศน์ (Self Concept) ถ้าบุคคลมีความคิดที่ดีเกี่ยวกับตนเอง (Positive Self Concept) จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าสามารถที่จะนำตนเองไปสู่ความสำเร็จต่างๆในชีวิต รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์ตนเองโดยการวิเคราะห์ความคิดและความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเอง จากนั้นนำข้อมูลที่วิเคราะห์ตนเองไปเปรียบเทียบกับรับรู้ของผู้อื่น ซึ่งต้องปรับความคิดระหว่างตนเองและผู้อื่นให้สอดคล้องกันได้ในที่สุด การวิเคราะห์ตนเองอย่างมีหลักการและเหตุผลทำให้เกิดความเข้าใจในตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากในการพัฒนาตนเอง รู้จักตนเองว่าเป็นคนอย่างไร มีเป้าหมายในชีวิตอย่างไร จะทำให้ค้นหาแนวทางในการพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม และบรรลุเป้าหมายของชีวิตที่ตั้งไว้ได้

นอกจากนี้ การพัฒนาตนเองในส่วนของรูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย และ อากัปกริยา ก็เป็นการพัฒนาตนเองด้านตนเช่นกัน ดังที่ กัญญา เพิ่มผล (2541) กล่าวว่า รูปร่างหน้าตานั้นถือเป็นสิ่งสำคัญ ในการสร้างความประทับใจครั้งแรกพบ ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นคนรูปร่างหน้าตาดี โดยคนที่รูปร่างหน้าตาไม่ดีแต่รักษาความสะอาดปรากฏแต่รอยยิ้ม แต่งกายให้เหมาะสมกับรูปร่างและกาลเทศะ ก็สามารถเสริมสร้างให้ดูเป็นคนรูปร่างหน้าตาดีได้ การยืน เดิน และนั่งก็ต้องแสดงออกถึงความมั่นใจ ดูไม่เฉื่อยชา ถือเป็นการพัฒนาตนเองด้านร่างกาย

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543:145) ได้เสนอว่า การพัฒนาตนเองด้านร่างกาย ประกอบไปด้วยการบริหารร่างกายให้มีความแข็งแรงสมบูรณ์ได้สัดส่วนและช่วยสร้างภูมิคุ้มกันโรคภัยไข้เจ็บให้ตนด้วย และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อให้ร่างกายมีบุคลิกลักษณะที่ดี มีเสน่ห์น่า

ประทับใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สำคัญต่องานบริการอย่างมาก เพราะหากลูกค้าเกิดความประทับใจแรกแล้ว ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อพนักงานและองค์กรต่อไป

จากที่กล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาตนเองด้านตนคือ การพัฒนาตนเองให้มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ มีบุคลิกภาพที่ดีเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็น รวมทั้งต้องเข้าใจตนเองในเรื่องของความสามารถและความต้องการของตนเอง และรู้บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตน เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.3.2 การพัฒนาตนเองด้านสังคม

จากการศึกษาฮอธอร์น (Hawthorne Studies) ของ Mayo และคณะ เมื่อปี 1927-1932 พบว่าผลผลิตของการทำงานมิได้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางสังคมด้วย เช่น ขวัญของกลุ่ม เป็นต้น (เมธาวิ, รัตนา และเรียม, 2544) เพราะฉะนั้นการจะทำงานให้มีประสิทธิภาพควรต้องมีการพัฒนาตนเองด้านสังคมด้วย

กันยา เพิ่มผล(2541) ได้เสนอว่าการพัฒนาตนเองด้านสังคมนั้น ควรพัฒนา ด้านการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง โดยมีผู้เสนอแนวคิดในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานไว้ดังนี้ การสร้างมนุษยสัมพันธ์มีการศึกษาเป็นจำนวนมากที่พบว่าคนที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน หรือคนที่มีปัญหาในงาน มักเป็นผู้ที่ขาดความสามารถในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น

ซึ่งกันยา เพิ่มผล (2541) ได้แสดงความคิดเห็นว่ามนุษยสัมพันธ์ในการทำงานมีความสำคัญเพราะในการทำงานต้องการความร่วมมือและประสานงานกัน เพื่อให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง และขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องบรรลุเป้าหมายด้วย โดยมนุษยสัมพันธ์ได้กลายเป็นเครื่องมือที่บุคคลและองค์กรใช้เพื่อแสวงหาวิธีการที่จะทำให้ผลผลิตหรือสิ่งที่ต้องการออกมาได้โดยลงทุนน้อยที่สุดทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และมนุษยสัมพันธ์ยังเป็นกิจกรรมที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน โดยการใช้วิธีการแนะนำมากกว่าการบงการให้คนทำงาน การชี้แนะจะทำให้บุคคลได้ใช้แรงจูงใจภายในที่มีอยู่แล้วทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เรียม ศรีทอง (2544:164) ได้เสนององค์ประกอบสำคัญในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ประการ ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง วิธีการทำความเข้าใจตนเองและผู้อื่น ซึ่งการติดต่อสื่อสารเป็นหัวใจของมนุษยสัมพันธ์ เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นการเชื่อมโยงมนุษย์เข้าด้วยกัน เนื่องจากเป็นกระบวนการรับและถ่ายทอดข้อมูลจากบุคคลไปสู่บุคคล หรือจากบุคคลไปสู่

กลุ่ม หรือกลุ่มไปสู่กลุ่ม เพื่อสร้างความเข้าใจ การชักจูงใจ หรือมุ่งให้ความรู้ หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่ประสงค์

2. การตระหนักรู้ในตน หมายถึง การพัฒนาความเข้าใจตนเองด้วยการตระหนักรู้ว่าพฤติกรรมของเรามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่นอย่างไร การตระหนักรู้ในตนจะช่วยให้เรียนรู้ตนเอง นำไปสู่การพัฒนาสัมพันธภาพเชิงบวก จัดการสิ่งต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และวางเป้าหมายชีวิตได้อย่างเหมาะสม

3. การยอมรับตน คนที่สามารถยอมรับตนเองได้ ยอมรับยอมรับคนอื่นได้ จึงสามารถสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ดี ในการทำงานบุคคลที่มีอัตมโนทัศน์ต่อตนเองเชิงบวก มีแนวโน้มที่จะแก้ปัญหาได้ดี มีความรับผิดชอบ อดทนต่อความแตกต่าง และเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม

4. การจูงใจ คนทำงานมีแนวโน้มที่จะทำงานอย่างดีที่สุด เมื่อเขาารู้ว่าองค์การสนองความต้องการในการก้าวหน้าและพัฒนาตนได้ สิ่งที่สามารถจูงใจคนทำงานได้สูง คือ การให้การสนับสนุนจูงใจในเชิงบวก

5. การไว้วางใจ คือการแลกเปลี่ยนเป้าหมายที่มีความเชื่อถือกัน เมื่อขาดความไว้วางใจในองค์กร การสื่อสารก็จะหยุดชะงัก ขาดข้อมูล ไม่มีการแสดงความคิดเห็น หลีกเลี่ยงการอภิปรายเพราะฉะนั้นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ทำงานจึงขึ้นอยู่กับความไว้วางใจกัน

6. การจัดการความขัดแย้ง ความขัดแย้งหมายถึงการที่บุคคลในองค์กรไม่สามารถตกลงกันได้ เป็นสิ่งที่ทำลายสัมพันธภาพ เนื่องจากความขัดแย้งมีแนวโน้มที่จะเป็นอุปสรรคต่อความร่วมมือ การสร้างสรรค์งาน ความไม่ไว้วางใจกัน และลดผลผลิตความสามารถในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งจึงเป็นทักษะที่จำเป็น

7. การเปิดเผยตนเอง หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึก ความคิดความเชื่อและค่านิยมอย่างเป็นธรรมชาติ บุคคลผู้เปิดเผยตนเองเป็นผู้พร้อมที่จะแสดงตัวให้ผู้อื่นรู้จักและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่น นำมาซึ่งความเข้าใจระหว่างบุคคล

วิภาพร มาพบสุข (2546) ได้กล่าวว่าบุคคลมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากต้องทำงานร่วมกัน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะช่วยให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ โดยมีหลักการปฏิบัติดังนี้

1. ให้เกียรติโดยการผูกมิตรกับเพื่อนร่วมงานก่อน
2. ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
3. มีความเสมอต้นเสมอปลาย
4. หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อนร่วมงาน

5. ศึกษาธรรมชาติของเพื่อนร่วมงาน เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานมีความต้องการอะไร มีส่วนดีและส่วนเสียอะไรบ้าง เพื่อให้ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ถูกต้อง

6. มีศิลปะในการพูดกับเพื่อนร่วมงาน
7. อย่าวิพากษ์วิจารณ์เพื่อน
8. ให้ความสนใจในตัวเพื่อนอย่างจริงจัง
9. ยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาส
10. ให้ความร่วมมือช่วยเหลือเพื่อนด้วยความเต็มใจ

นอกจากนี้ในงานบริการ พนักงานผู้ให้บริการควรมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่องค์กร ซึ่งสามารถทำให้องค์กรเพิ่มผลกำไร มีความมั่นคงมากขึ้น

โดย วิภาพร มาพบสุข (2546) ได้เสนอหลักปฏิบัติในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าไว้ดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศที่ดีในการต้อนรับลูกค้า ด้วยการช่วยเหลือให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายและต้อนรับลูกค้าทุกคน ไม่ว่าจะเป็ลูกค้าเก่าหรือลูกค้าใหม่ ควรต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่เป็นมิตร มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง พูดจาด้วยน้ำเสียงอ่อนโยน เป็นการสร้างบรรยากาศการต้อนรับที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

2. แสดงความสนใจลูกค้า โดยการให้เกียรติลูกค้า มีความกระตือรือร้นในการให้ข้อมูลพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือ ตั้งใจฟังสิ่งที่ลูกค้าพูด และรู้จักสังเกตอารมณ์และปฏิกิริยาของลูกค้ว่ามีความพอใจ ไม่พอใจ หรือรำคาญ เพื่อนำสิ่งที่สังเกตมาพิจารณาและปรับปรุงตนเองให้เป็นที่พอใจ และสร้างบรรยากาศที่ดีกับลูกค้า

3. ทำความเข้าใจถึงหลักจิตวิทยาความแตกต่างของพฤติกรรมบุคคลว่ามีสาเหตุอย่างไร เพื่อให้สามารถรู้ว่าควรจะปฏิบัติตนอย่างไรที่จะทำให้ลูกค้าแต่ละคนแต่ความประทับใจได้

จากที่กล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาตนเองด้านสังคมเป็นการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี รวมทั้งสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดทัศนคติที่ดีต่อตนเองและต่อองค์กร ส่งผลให้ลูกค้ายังคงใช้บริการขององค์กรต่อไป และสามารถสร้างผลกำไรให้องค์กรได้อีกด้วย

### 3.3.3 การพัฒนาตนเองด้านงาน

การพัฒนาตนเองด้านงานเป็นการพัฒนาตนเองให้ตนเองเป็นผู้ที่มีสมรรถภาพในวิชาชีพของตนเอง ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดในการพัฒนาตนเองด้านงานไว้ดังนี้  
 รัชชัช สันติวงษ์ (2542:177-178) กล่าวว่า การพัฒนาความก้าวหน้าของสายงานอาชีพของแต่ละคนมักจะประกอบไปด้วยขั้นตอนของกิจกรรมด้านต่างๆ ดังนี้

1. การประเมินตนเอง (Self Appraisal) ทุกคนควรรู้จักตนเองเพื่อให้สามารถประเมินถึงความสามารถ และจุดอ่อน-จุดแข็งของตนเอง เพื่อให้สามารถกำหนดแผนงานพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของตนต่อไป
2. การเสาะแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีพต่างๆ (Information Gathering) คือการรู้จักสนใจค้นหาเสาะหาข้อมูลต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้มองเห็นทิศทางเติบโตของอาชีพได้
3. การกำหนดเป้าหมาย (Goal Selection) คือการกำหนดเป้าหมายที่พึงประสงค์ในทางอาชีพของตนเอง ต้องเป็นเป้าหมายที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละคน และเป็นเป้าหมายที่มีทางสำเร็จได้ ไม่เป็นเป้าหมายที่สูงจนเกินไป
4. การวางแผนความก้าวหน้าของอาชีพและการดำเนินการตามแผน เป็นการวางแผนที่จะให้มีทางสำเร็จตามเป้าหมายของสายงานอาชีพ และมีการตรวจสอบเป็นระยะๆ จนถึงเป้าหมายที่ต้องการ

Megginson .D.and M. Pedler (1992) ได้เสนอแนวความคิดของการพัฒนาตนเองในการทำงานไว้ดังนี้

1. ปรารถนาในการเรียนรู้ (Desire to Learn) การพัฒนาตนเองเริ่มจากการที่บุคคลมีความต้องการที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับงานและต้องเข้าใจองค์กร ดังนั้นความก้าวหน้าในการทำงานเกิดขึ้นไม่ได้หากบุคคลไม่มีความต้องการพัฒนาตนเอง เพราะหากบุคคลไม่มีความต้องการหรือความตั้งใจในการพัฒนาตนเอง การพัฒนาตนเองจะไม่เกิดขึ้น หากบุคคลมีความต้องการเรียนรู้ก็จะสามารถรับรู้ว่าจะอะไรเป็นสิ่งที่ตนเองต้องการเรียนรู้ การพัฒนาตนเองก็จะเกิดขึ้น
2. การวินิจฉัยตนเอง (Self Diagnosis) บุคคลที่ต้องการพัฒนาตนเองจำเป็นต้องสำรวจวิเคราะห์ตนเอง เพื่อทราบถึงจุดเด่นและจุดบกพร่องของตนเอง และนำจุดบกพร่องนั้นมาปรับปรุงแก้ไข การสำรวจตนเองเริ่มจากการรู้สึกไม่พอใจกับสิ่งที่เป็นอย่างในปัจจุบัน เพราะต้องการเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้น แนวทางในการสำรวจวิเคราะห์ตนเองนั้นมีหลายแนวทาง เช่น การอ่านหนังสือ การสนทนากับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการทำงาน หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์ หรือการไปสนทนากับผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอคำแนะนำ เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ตนเองหรือการค้นหาข้อบกพร่องด้วยตนเองเพื่อต้องการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงตนเองต่อไป

3. การกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting) เมื่อวิเคราะห์สำรวจตนเองแล้วก็จะทราบถึงเป้าหมายในการพัฒนาตนเองว่าจะสามารถก้าวหน้าจากเดิมได้อย่างไร ในการกำหนดเป้าหมายบางครั้งจะต้องเผชิญกับความเสี่ยง ซึ่งต้องเป็นความเสี่ยงที่ไม่เกินความรู้ความสามารถของตนเองและบางครั้งจะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งเป้าหมายไว้

4. การแสวงหาทรัพยากรที่เหมาะสม (Finding Appropriate Resources) หลังจากที่ตั้งเป้าหมายแล้ว ก็จะสามารถกำหนดวิธีการที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จนั้นๆ ได้โดยการศึกษาหาความรู้ในรูปแบบต่างๆ กัน และการค้นหาแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์หรือทรัพยากรที่เหมาะสมสำหรับตนเอง แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ต้องการเรียนรู้

5. การสรรหาเพื่อน (Recruit of other people) การแสวงหาความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากบุคคลอื่น รวมทั้งการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อช่วยให้ความพยายามของการพัฒนาตนเองประสบผลสำเร็จ ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงาน เพื่อนที่มีทักษะความชำนาญ หรือผู้เชี่ยวชาญ

6. ความอดทน และความพยายาม (Strickability and Perseverance) ผู้ที่ต้องการพัฒนาตนเองต้องมีความพากเพียรพยายามมาเนอดทนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ต้องเผชิญหุ่มเหและใช้เวลาที่มีอยู่ให้คุ้มค่า ไม่ให้สูญเปล่าเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในที่สุด

7. การประเมินผลด้วยตนเอง (Self Evaluation) การประเมินตนเองกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผลของการกระทำเป็นอย่างไรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดเกิดขึ้นกับตนเองบ้าง ซึ่งอาจกระทำโดยการให้คะแนนตัวเองและตั้งเป้าหมายใหม่เพื่อพัฒนาตนเองต่อไป

ในการพัฒนาตนเองด้านการทำงานพนักงานควรมีการวางแผนการพัฒนาอาชีพของตนเองด้วย โดย ฌ็ญฐพันธ์ เภจรนันท์ (2541) ได้เสนอว่าบุคคลจะสามารถวางแผนและดำเนินการพัฒนาตนเองตามขั้นตอนได้ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูล บุคคลจะรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง งานที่น่าสนใจและความก้าวหน้าในอาชีพ ผ่านการพูดคุยและเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่นตลอดจนรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ การรวบรวมข้อมูลสามารถทำได้โดยการวิเคราะห์ตนเองหรือสำรวจตนเอง การเรียนรู้โดยการรับฟังการป้อนกลับมาจากผู้อื่น และการเรียนรู้โดยสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น แล้วนำมาเปรียบเทียบกับตัวเรา สิ่งเหล่านี้เป็นหนทางในการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาพัฒนาการทำงานของตนได้

2. ประเมินความก้าวหน้าและโอกาส เป็นการที่บุคคลที่นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาศึกษาวิเคราะห์และประเมินจุดแข็งจุดอ่อนของตน ตลอดจนพิจารณาโอกาสและข้อจำกัดของพัฒนาการด้านอาชีพในอนาคต

3. กำหนดเป้าหมายและวิธีการ นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาประกอบการกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้แผนอาชีพมีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม ดังนั้นจึงต้องเริ่มลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางเอาไว้เพื่อจะได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการจริง

4. ดำเนินการ คือการลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้เพื่อจะได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการจริง

5. ตรวจสอบและประเมินผล เป็นการตรวจสอบว่าผลการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และมีข้อบกพร่องอย่างไร เพื่อปรับปรุงให้การดำเนินงานเป็นไปตามที่เขาคต้องการและสอดคล้องกับความจริง

จากที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาตนเองด้านงานนั้นต้องเริ่มจากความปรารถนาที่ต้องการเรียนรู้ของพนักงานและการประเมินความสามารถของตนเองเพื่อให้รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตน ส่งผลให้ทราบว่าตนเองควรมีการพัฒนาตนเองในเรื่องใดบ้าง จากนั้นทำการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาตนเอง และดำเนินการพัฒนาตนเองโดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวข้องที่สามารถนำมาพัฒนาตนเองได้ อาจโดยการศึกษาหาความรู้แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการหรือการศึกษาดูงาน รวมทั้งการแสวงหาความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้เชี่ยวชาญ สุดท้ายคือต้องมีการประเมินผลการพัฒนาตนเองเป็นระยะ เพื่อปรับปรุงการพัฒนาและตั้งเป้าหมายในการพัฒนาใหม่ต่อไป เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของการพัฒนาตนเองกับงานบริการแล้ว พนักงานโรงแรมถือได้ว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่องานบริการอย่างมาก เนื่องจากเป็นผู้ส่งมอบบริการให้กับลูกค้า จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองโดยเริ่มจากการพัฒนาตนเองให้มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ มีบุคลิกภาพที่ดี เป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็น รวมทั้งต้องเข้าใจตนเองในเรื่องของความสามารถและความต้องการของตนเองเพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาตนเองได้อย่างถูกต้อง ซึ่งนอกจากการพัฒนาตนเองด้านตนแล้วพนักงานต้องมีการพัฒนาตนเองด้านสังคมในส่วนของ การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานเป็นทีม เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลภายในองค์กรคือเพื่อนร่วมงานหรือพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และบุคคลภายนอกองค์กรคือลูกค้า เพื่อให้บุคคลเหล่านี้เกิดความประทับใจ โดยหากเพื่อนพนักงานเกิดความประทับใจก็จะยินดีให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และสนับสนุนการทำงาน ส่งผลให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และหากลูกค้าเกิดความประทับใจก็จะกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างรายได้เข้าสู่องค์กรด้วย และที่สำคัญที่สุดคือพนักงานต้องมีการพัฒนาตนเอง

ด้านงาน คือการที่บุคคลสามารถประเมินตนเองให้รู้ถึงข้อดี และข้อบกพร่องของตนเอง เพื่อให้สามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนการพัฒนาอาชีพตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องมีการประเมินผลการพัฒนาตนเองด้วยเพื่อใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาตนเองต่อไป การพัฒนาตนเองด้านงานก็เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถและทักษะในการให้บริการลูกค้าได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการที่องค์กรได้กำหนดไว้ ซึ่งจากการพิจารณาแนวความคิดต่างๆ ที่ได้รวบรวมมา ผู้วิจัยจึงได้สรุปองค์ประกอบด้านต่างๆ ที่จะใช้ในการประเมินการพัฒนาตนเองของพนักงานในงานวิจัยครั้งนี้ ออกเป็น 3 ด้านคือ การพัฒนาตนเอง ด้านตน ด้านสังคม และด้านงาน ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น

### 3.4 ความสำคัญของการพัฒนาตนเอง

จากการรวบรวมเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้อธิบายความสำคัญของการพัฒนาตนเองไว้ ดังนี้

ชาอุชัย อาจินสมาจาร(2540: 111) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารควรพัฒนาตนเองและบุคลากรอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารกับบุคลากรอื่น ๆ จะต้องทำงานร่วมกันตลอดเวลาตั้งแต่ทุกฝ่ายควรมีคุณสมบัติทางกาย สติปัญญา อารมณ์และสังคมอยู่ในระดับดีเสมอ เพราะในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ฝ่ายจะประสบกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีทุกฝ่ายจะต้องมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน การพัฒนาตัวผู้บริหารเองและบุคลากรทุกคนเป็นสิ่งจำเป็น และจะต้องทำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อว่าทุกคนจะอยู่ในสภาพที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้คือ การพัฒนาตนเองเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจะต้องให้ความสนใจและมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร หรือบุคลากรทุกคน เพราะการพัฒนาตนเองมีส่วนสำคัญทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีทักษะความสามารถที่เพิ่มขึ้น อันจะส่งผลดีต่อความเจริญก้าวหน้าทั้งขององค์กรและตัวบุคลากรเองและจะต้องทำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทุกคนจะสามารถปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.5 จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง

จากการรวบรวมเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้อธิบายจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเองไว้ดังนี้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543: 127-128) ได้กล่าวถึง จุดมุ่งหมายในการพัฒนาตนเองดังนี้

1. เพิ่มพูนความรู้และความคิด นับเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลหัสวรรษใหม่ (Millennium) ที่จะต้องเตรียมตัวพัฒนาตนเองในการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศตามที่ตนสนใจ

เรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เรียนรู้สภาพร่างกายของตน ตลอดจนวิธีบำรุงรักษาสุขภาพ พละนาบยให้แข็งแรงสมบูรณ์ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และเรียนรู้ศาสตร์ต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่การ ประกอบอาชีพทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เปรียบประคองเพชรที่แวววาวซึ่งได้เจียรระไนแล้ว นับว่า มีคุณค่าหรือคุณภาพอันควรแก่การดำรงตำแหน่งงานที่ดีทั้งหลาย อันเนื่องจากมนุษย์ได้ใฝ่รู้ หรือ พัฒนาตนเองในด้านความคิด

2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะความชำนาญ มนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาจะเพิ่มพูนทักษะและความชำนาญให้มีคุณค่าที่สอดคล้องกับความคิดดังที่กล่าวมาแล้ว

3. เพื่อพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเจตคติ และความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ มนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาแล้วจะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมด้านความรู้สึกรู้จักจากเจตคติและ อารมณ์เชิงลบ เป็นเจตคติ และอารมณ์เชิงบวก และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้ อันจะช่วย พัฒนามนุษย์ให้เป็นคนคมีน้ำใจแห่งการเสียสละ ใจกว้าง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น และช่วยลดความเห็น แก่ตัวของตน เพื่อเพิ่มความมีใจสูงในตัวเอง (มน + อุษยะ) ให้มากขึ้นซึ่งจะเป็นผลดีแก่มนุษย์ หรือบุคคลที่มีการพัฒนาตนเอง

เรียบ ศรีทอง (2542: 164-165) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการปรับปรุงและพัฒนา ตนเองที่สำคัญมีดังนี้

1. ผลดีต่อตนเอง ส่งเสริมความรู้สึกระหนักในคุณค่าแห่งตนให้สูงขึ้นและมีชีวิต อยู่ในสังคมอย่างมีคุณค่า มีการปรับปรุงข้อบกพร่องและพัฒนาพฤติกรรมด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น ช่วย ส่งเสริมการเข้าใจในตนเองและทำหน้าที่ได้เหมาะสมกับบทบาทของตนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลดีต่อคนอื่น เนื่องจากพฤติกรรมของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน เสมอ การปรับปรุงและพัฒนาตนเองจึงนับได้ว่าเป็นการเตรียมตนให้เป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีของผู้อื่น เป็นตัวอย่างหรือแหล่งอ้างอิงให้เกิดการพัฒนาต่อไป เป็นการกระทำเพื่อประโยชน์สุขร่วมกันทั้ง ด้านชีวิตการทำงาน ชีวิตส่วนตัวและการอยู่ร่วมกันในสังคม

3. ผลดีต่อหน่วยงาน การปรับปรุงและพัฒนาตนเองนอกจากจะส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตแก่สมาชิกในหน่วยงานและสังคมแล้ว ขณะเดียวกันก็ส่งผลกระทบต่อทั้งประสิทธิภาพและประ สิทธิผลของงานด้วย มีคำกล่าวว่าในขณะที่จำนวนคนที่ว่างงานอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลง ทางด้านสังคมและเศรษฐกิจมีจำนวนมาก ถ้าประชากรยังขาดคุณภาพ ขาดการตระหนักถึงการ พัฒนาและพึ่งตนเองรอคอยการพัฒนาจากบุคคลและระบบภายนอก ผลผลิตของชาติก็จะตกต่ำลง คุณภาพชีวิตก็พลอยลดลง ในทางตรงกันข้ามการปรับปรุงและการพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีชีวิตที่ดี ขึ้นและพึ่งตนเองได้ของประชากรจะส่งผลถึงผลผลิตของประเทศชาติ ความมั่นคงของครอบครัว หน่วยงานและสังคม

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง โดยการพัฒนาตนเองมีจุดมุ่งหมายที่ต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การทำงานโดยการเพิ่มความเข้มแข็งให้กับตนเอง ให้มีวุฒิภาวะเพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และบุคลิกภาพ ของผู้ปฏิบัติงานซึ่งจุดมุ่งหมายดังกล่าวนี้จะสามารถทำให้ผู้ที่มีการพัฒนาตนเองได้มีโอกาสก้าวหน้า และเพิ่มโอกาสประสบความสำเร็จทางด้านการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

### 3.6 ขั้นตอนของการพัฒนาตนเอง

จากการรวบรวมเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้อธิบายขั้นตอนของการพัฒนาตนเองไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 177-178) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการพัฒนาตนเองดังนี้

1. การประเมินตนเอง (Self-appraisal) ทุกคนควรจะรู้จักตนเองให้ดีเสียก่อนอาจทำได้โดยการขอคำปรึกษาและแนะแนว หรือจะทำได้ด้วยการทดสอบเพื่อที่แต่ละคนจะได้รู้จักและประเมินถึงความสามารถ ตลอดจนจุดอ่อนและจุดแข็งของตนซึ่งจะช่วยให้บุคคลนั้นตระหนักถึงตนเองในแง่ที่เป็นจริงมากขึ้นก่อนที่จะกำหนดแผนงานพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของตนต่อไป

2. การแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ (Information gathering) ในขั้นนี้คือต้องรู้จักค้นคว้า และเสาะหาข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่และเป็นปัจจุบัน ซึ่งสามารถช่วยให้เรามองเห็นจากจุดของตนจะมีทิศทางเติบโตไปในทิศทางใดบ้าง

3. การกำหนดเป้าหมาย (Goal selection) ภายหลังจากที่ได้เก็บ ข้อมูลและได้ประเมินถึงโอกาสต่าง ๆ ในความก้าวหน้าแล้วก็ควรได้มีการกำหนดเป้าหมายที่พึงประสงค์ในอาชีพของตนเองเอาไว้

4. การวางแผนความก้าวหน้าของอาชีพและการดำเนินการตามแผนหลังจากที่ได้มีการกำหนดเป้าหมายแล้วขั้นตอนนี้ก็คือ การวางแผนที่จะให้ทางสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีการดำเนินการตามแผนและมีการตรวจสอบความสำเร็จเป็นลำดับขั้น จนถึงเป้าหมายที่ต้องการ

เรียบ ศรีทอง (2542: 155-164) กล่าวว่า การบรรลุผลสำเร็จในการพัฒนาตนเอง ต้องอาศัยทั้งความมุ่งมั่นตั้งใจจริง และจัดกระบวนการปรับปรุงพัฒนาตนเองที่เหมาะสม โดยเสนอขั้นตอนการพัฒนาตนเอง 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การสำรวจพิจารณาตนเอง หมายถึง การรับรู้สภาพการดำรงชีวิตในปัจจุบันว่าอยู่ในสถานะที่กำลังเผชิญปัญหาอยู่หรือไม่ มีการประเมินตนเองในด้านสภาพทางกาย สภาพอารมณ์และจิตใจ พัฒนาการทางสังคม (ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมการ

แสดงออก และความสัมพันธ์กับผู้อื่น) สถิติปัญญา ความสามารถ การประกอบอาชีพการงาน (ความรู้ทั่วไป การตัดสินใจ ความสามารถพิเศษ)

2. การวิเคราะห์จุดเด่น จุดบกพร่องของตนเอง เป็นการทำความเข้าใจผลของการประเมินสภาพทางร่างกาย อารมณ์และจิตใจ สังคม สถิติปัญญาและความสามารถของตน เพื่อจำแนกลักษณะที่ดี ลักษณะที่เป็นปัญหา อุปสรรค โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดทิศทางการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง

3. การกำหนดปัญหาและพฤติกรรมเป้าหมาย เป็นการพิจารณาให้ชัดเจนว่าพฤติกรรมที่จะเลือกปรับปรุงและพัฒนานั้นมีความสำคัญต่อตนเองมากที่สุด โดยพิจารณาลำดับคุณค่าของพฤติกรรมที่ขัดขวางการพัฒนาชีวิตของตนเองและผู้อื่น

4. การรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน เป็นการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับปัญหา จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมเป้าหมายที่ถูกต้องและเป็นแนวทางการเลือกเทคนิควิธีการปรับปรุงตนเองที่เหมาะสม ข้อมูลจะได้มาจากการสังเกต บันทึก และวิเคราะห์พฤติกรรม

5. การเลือกเทคนิควิธีและวางแผนปรับปรุงตนเอง ควรเลือกใช้วิธีที่ง่ายและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะปรับปรุง จะใช้วิธีการเดียวหรือหลายวิธีประกอบกันก็ได้

6. การทดลองปรับปรุงและพัฒนาตนเอง เป็นการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ตามระยะเวลาที่ระบุไว้ ความมุ่งมั่นเป็นสิ่งสำคัญให้บรรลุความสำเร็จ

7. การประเมินและขยายผลการพัฒนาตนเอง เป็นการติดตามดูว่าการทดลองปรับปรุงและพัฒนาตนเองบรรลุผลสำเร็จเพียงใด กรณีที่มีข้อบกพร่องให้ทบทวนดูว่ามีปัจจัยอะไรที่นอกเหนือจากแผนที่วางไว้ ย้อนกลับไปประเมินและวิเคราะห์ตนเองใหม่ถ้าการประเมินผลพบว่าสำเร็จก็พิจารณาต่อว่าจะยุติแผนงานและทำให้พฤติกรรมคงอยู่ได้อย่างไร รวมถึงอาจมีแรงจูงใจที่จะขยายผลการพัฒนาไปยังพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป

นอกจากนี้สามารถสรุปขั้นตอนการพัฒนาตนเองที่สำคัญ 7 ขั้นตอน ดังนี้  
ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2544: 230-233)

1. การระบุความจำเป็นในการเรียนรู้ เป็นการประเมินตนเองและสำรวจตนเองเพื่อค้นหาจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง ซึ่งอาจกระทำได้หลายวิธีผสมผสานกันหรืออาจใช้เพียงวิธีใดวิธีหนึ่งที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบันของแต่ละบุคคล สำหรับคุณลักษณะของบุคคลที่ควรประเมินในด้านต่างๆ ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทศนคติ และค่านิยม

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ จากที่ได้มีการประเมินตนเองในขั้นตอนแรก ซึ่งเป็นการจัดลำดับความสำคัญของความจำเป็นในการเรียนรู้ในขั้นนี้เป็นการกำหนด

วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ตามลำดับความสำคัญ โดยต้องยึดหลักการสำคัญคือ วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ ต้องสนองกับความจำเป็นในการเรียนรู้โดยเฉพาะเจาะจง

3. การกำหนดกลยุทธ์ในการเรียนรู้เป็นการประเมินตนเอง โดยมีหลักการว่า บุคคลจะต้องพิจารณาเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดเป็นกลยุทธ์ในการเรียนรู้ โดยพิจารณาใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งนี้หากมุ่งพัฒนาด้านทักษะในการปฏิบัติงานของบุคคลแล้วบุคคลนั้นก็ควรเลือกกลยุทธ์ที่เน้นการเพิ่มพูนประสบการณ์ของตนเอง โดยการฝึกปฏิบัติ การทดลอง ฯลฯ สมควรนำมาพิจารณาประกอบการพัฒนาตนเอง เพื่อให้เป็นบุคคลที่ได้พัฒนาโดยสมบูรณ์ต่อไป

4. การกำหนดหลักฐานความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป็นการกำหนดหลักฐานที่สมควรอ้างถึงหรือใช้ประกอบเพื่อยืนยันว่าบุคคลประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้โดยจะต้องกำหนดหลักฐานอย่างชัดเจนและสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการเรียนรู้พร้อมทั้งควรกำหนดระยะเวลาที่สิ้นสุดของการบรรลุวัตถุประสงค์และค่าใช้จ่ายที่บุคคลต้องใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาตนเองด้วย

5. การตรวจสอบแผนเป็นการกำหนดตารางแผนการเรียนรู้พร้อมทั้งตรวจสอบความเหมาะสม และความเป็นไปได้ในเรื่องต่างๆ เช่น ความเหมาะสมและความเป็นไปได้เกี่ยวกับค่าใช้จ่าย และเวลาที่ใช้ไปเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

6. การนำแผนการพัฒนาตนเองไปปฏิบัติ เป็นการนำแผนการพัฒนาตนเองที่กำหนดขึ้นไปปฏิบัติ โดยมีข้อสังเกตว่าแผนที่กำหนดไว้ทั้งในแง่วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ ทรัพยากรที่ใช้และหลักฐานความสำเร็จ สามารถปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

7. การประเมินผลเป็นการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อที่จะได้ทราบว่า การพัฒนาตนเองบรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ และเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดแนวทางการพัฒนาตนเองในอนาคต

จากแนวคิดขั้นตอนของการพัฒนาตนเอง ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาตนเองต้องกระทำเป็นกระบวนการที่ติดต่อกันเป็นระยะยาวอย่างต่อเนื่อง โดยที่แต่ละบุคคลอาจมีวิธีการที่แตกต่างกันออกไป

### 3.7 วิธีการพัฒนาตนเอง

จากการรวบรวมเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้อธิบายวิธีการพัฒนาตนเองไว้ดังนี้

วิเชียร เก่นไธ (2542: 22) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาตนเองได้ดังนี้

1. ความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอกประเทศ
2. พิจารณาสำรวจตัวเอง สำรวจจุดอ่อน และข้อบกพร่องต่างๆ แล้วนำไปปฏิบัติแก้ไขอย่างจริงจัง

3. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารวิชาการต่างๆ

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2544: 230-233) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการพัฒนาตนเองสามารถแยกได้เป็น 2 วิธี ได้แก่

1. วิธีการพัฒนาตนเองตามธรรมชาติ เป็นวิธีการพัฒนาตนเองโดยไม่ต้องผ่านการเข้ารับการศึกษารหัสหรือความรู้จากสถาบันการศึกษา ไม่มีหลักสูตรหรือไม่มีหลักเกณฑ์ ไม่มีกิจกรรมหรือระเบียบข้อบังคับในการประพฤติและปฏิบัติตนเพื่อเข้ารับการศึกษารหัสอย่างเป็นทางการแต่เป็นการปฏิบัติและพัฒนาตนเองตามสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์อาศัยและจัดกิจกรรมต่างๆ โดยวิธีการต่างๆ เช่น การเลียนแบบ การทดลองกระทำและประพฤติหรือปฏิบัติแบบลองผิดลองถูก การทดลองกระทำในสิ่งที่แปลกและใหม่ และการกระทำและประพฤติหรือปฏิบัติในสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

2. วิธีการพัฒนาตนเองโดยการศึกษาหรือฝึกอบรมจากแหล่งความรู้ เป็นวิธีการพัฒนาตนเอง โดยการศึกษาจากแหล่งความรู้หรือหาความรู้จากสถาบันที่เกี่ยวข้องตามสถานที่ต่างๆ ซึ่งอาจเป็นสถานที่ทำงานหรือชุมชนในสังคม แหล่งวิทยบริการ พิพิธภัณฑ์สถานอุทยานการศึกษา สถานที่ที่เป็นแหล่งประวัติศาสตร์ ฯลฯ

โดยสรุปแล้วการพัฒนาตนเองจัดเป็นการพัฒนาที่สำคัญ ซึ่งมีผลให้การพัฒนาบุคลากรประสบความสำเร็จ กล่าวคือการพัฒนาบุคลากรจะประสบความสำเร็จไม่ได้เลยหากผู้ที่เข้ารับการพัฒนามิให้ความสนใจ หรือมองไม่เห็นประโยชน์ของการพัฒนาอย่างแท้จริง ในทางตรงกันข้ามการพัฒนาบุคลากรจะประสบความสำเร็จอย่างยิ่งหากผู้ที่ได้รับการพัฒนามีความสนใจและพยายามพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยวิธีการพัฒนาตนเองนั้นอาจกระทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับเวลา โอกาสและความสนใจของแต่ละบุคคล ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าจากหนังสือหรือเอกสารทางวิชาการ การศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนและโครงสร้างของงานในหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ การแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์การทำงานกับผู้ร่วมงาน หรือการสมัครเข้าศึกษาหรืออบรมในหลักสูตรที่จะเป็นประโยชน์ต่องานด้วยค่าใช้จ่ายของตนเอง และไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงานประจำ

### 3.8 องค์ประกอบของการพัฒนาตนเอง

จากการรวบรวมเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้อธิบายองค์ประกอบของการพัฒนาตนเองไว้ดังนี้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543: 153) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาตนเองว่ามีองค์ประกอบ 6 ด้าน คือ

1. การพัฒนาด้านสติปัญญาและความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์
2. การพัฒนาด้านร่างกาย
3. การพัฒนาด้านจิตใจ
4. การพัฒนาด้านสังคม
5. การพัฒนาด้านศึกษา
6. การพัฒนาตนเองสู่ความต้องการของตลาด

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองได้ว่าการพัฒนาตนเองเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการมีโอกาสดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานรวมถึงการพัฒนาฝีมือทักษะ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งขั้นตอนการพัฒนาตนเองที่สำคัญจากนักวิชาการก็คือการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง และปรับปรุงแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่พึงประสงค์ในอาชีพของตนเอาไว้ด้วย สำหรับวิธีการพัฒนาตนเองที่นักวิชาการได้กล่าวไว้เหมือนกันหลายอย่างอาทิเช่นการเข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานต่างๆ การศึกษาต่อ การเป็นสมาชิกในองค์กรที่น่าสนใจ การอ่านหนังสือหรือการค้นคว้าวิจัยงานต่างๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีส่วนช่วยให้การพัฒนาตนเองของแต่ละบุคคลประสบความสำเร็จตามที่ตนอยากจะทำเปลี่ยนแปลงแก้ไข อันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่อไป และหัวใจของการพัฒนาตนเองในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จอยู่ที่กระบวนการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง โดยมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) นั่นก็คือ การไม่หยุดนิ่งในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ขวนขวายและกระตือรือร้นที่จะรับฟังข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้รู้จักฟัง คิด ถาม และจดบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับและเป็นประโยชน์แก่ตนเองในการสร้างกระบวนการของการเรียนรู้และการพัฒนาองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่าการที่บุคคลรู้จักตนเองจะสามารถพัฒนาตนเองให้มีความนับถือตนเองและมีพลังทำสิ่งต่างๆ ที่มีคุณค่าในชีวิตได้ถือเป็นพื้นฐานความคิดที่สำคัญในการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความปรารถนาในการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ เช่น ความต้องการความสำเร็จ หรือความก้าวหน้าในชีวิต เป็นต้น ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะส่งผลให้

เกิดการพัฒนาดตนเองสูงเพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ รวมทั้งความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นแรงขับที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นลักษณะงาน โอกาสความก้าวหน้า การบังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ ล้วนแล้วแต่เป็นตัวแปรของความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาดตนเอง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาลักษณะปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการพัฒนาดตนเองเพื่อให้ได้รับการตอบสนองความต้องการ มีผลต่อประสิทธิภาพต่องานและองค์กร และจากการที่ลักษณะงานบริการของโรงแรมเป็นการให้บริการแบบตัวต่อตัวหรือลูกค้ากับพนักงาน โดยตรงจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานต้องมีการพัฒนาดตนเองอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาดตนเองด้านตน เช่น สุขภาพหรือนุคลิกภาพ ด้านสังคมเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ และพัฒนาดตนเองด้านงานเนื่องจากต้องรักษามาตรฐานการบริการให้เป็นที่ประทับใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

#### 4. การให้บริการและการจัดการโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานโรงแรม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้รับบริการโดยตรง ผู้บริหารโรงแรมและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่บริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542:19-22) ให้ความหมายของการให้บริการว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการด้วยวิธีการใดๆ ก็ตาม เช่น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการ โดยทั่วไปหลักการของการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยการนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ เป็นการให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา และต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้รวดเร็วทันต่อความเร่งรีบของลูกค้า
5. ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่บุคคลอื่น โดยไม่มุ่งเน้นแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการเท่านั้นต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ภายในองค์กร รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย

พิรพงษ์ กิติเวช โภคาวัฒน์(2546 ;online) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติต่อลูกค้าในจุดการขายหรือให้บริการ หรือจุดใดก็ตามที่ลูกค้าจะต้องพบกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งหน้าที่ใดจึงจำเป็นต้องใช้ความสามารถของบุคลากรขององค์กรเป็นหลัก

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 38-44) กล่าวถึงการให้บริการประทับใจว่า เป็นบริการที่ผู้รับเกิดความประทับใจในสิ่งที่ดี เกิดความสุข ความพอใจ ชื่นชมและอยากรับบริการอีก แต่ความประทับใจก็เป็นเรื่องความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการความคาดหวัง ประสบการณ์และที่สำคัญความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญ ใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์ ความรู้สึก การสร้างความรู้สึกประทับใจในการให้บริการจึงเป็นเรื่องของการดำเนินการเพื่อให้กระทบอารมณ์

จิตตินันท์ เศษะกุลป์ (2543 : 23) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่า จะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบาย สิ่งที่ลูกค้าจะได้รับคือการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรู้การบริการล่วงหน้า หรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อ เหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่างเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐาน ในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกันได้นั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงาน และจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รัยฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่าแต่ทว่าก็เป็นสิ่งที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้านำเป็นต้องวางแผนกลยุทธ์การตลาด เพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งการบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางบริการก็จะสิ้นสุด ผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลง ไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

วัชรวิ วัชรเสถียร (2539 : 10) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็น

การบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535: 49) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดีประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้
2. ความสม่ำเสมอ
3. ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
4. การตอบสนอง ซึ่งประกอบด้วย
  - 4.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 4.2 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
  - 4.3 ความสามารถ ซึ่งประกอบด้วย
    - 4.3.1 ความสารถในการบริการ
    - 4.3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
    - 4.3.3 ความสารถในความรุ้วิชาการที่จะให้บริการ
  - 4.4 การเข้าถึงบริการ ซึ่งประกอบด้วย
    - 4.4.1 ผู้ให้บริการใช้เวลาในการรอคอยน้อย
    - 4.4.2 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
    - 4.4.3 อยู่ในที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
  - 4.5 ความสุภาพอ่อน โขน ซึ่งประกอบด้วย
    - 4.5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
    - 4.5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
    - 4.5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
  - 4.6 การสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย
    - 4.6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
    - 4.6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
    - 4.6.3 ความซื่อสัตย์
    - 4.6.4 ความมั่นคง ได้แก่ ความปลอดภัย เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
  - 4.7 ความเข้าใจ ซึ่งประกอบด้วย
    - 4.7.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
    - 4.7.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
    - 4.7.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

#### 4.8 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ซึ่งประกอบด้วย

4.8.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับผู้ให้บริการ

4.8.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

4.8.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ศุภนิธย์ โขครัตนชัย (2536 : 13) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า“การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบาย” นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเพื่อเอื้อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 211-212) ได้กล่าวถึง บริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้หนึ่งรายในขณะนั้น เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร ให้บริการเมื่อไร ที่ไหนและอย่างไร
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาบริการไม่เพียงพอหรือไม่มีลูกค้า

Gronros (1990 : 99) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

Kotler (2000: 159) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าว อาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจ

จากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลที่คาดหวังไว้ ทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

#### 4.1 ความหมายของโรงแรม

มาฆะ จิตตะสังกะและวิจิตร ณ ระนอง(2539: 5) กล่าวว่าในภาษาอังกฤษเรียกโรงแรมว่า Hotel ซึ่งเป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศสหมายถึง อาคารชุด และคฤหาสน์ของผู้มีอันจะกินที่มีไว้เพื่อให้ญาติมิตรมาพักค้างเป็นระยะเวลานานๆ ค.ศ. 1473 ใช้คำว่าHostellers หมายถึงเจ้าของห้องพักรวม ค.ศ. 1500 ใช้คำว่าHotel หมายถึงห้องพักออาศัย แต่มีคุณภาพรองจาก Hostellers

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2541:1) ให้คำนิยามว่า โรงแรมหมายถึงบรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับเงินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราวจากคำนิยามและความหมายต่างๆดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า โรงแรมหมายถึงสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลเข้าอยู่หรือเข้าพักเป็นการชั่วคราวโดยเจ้าของสถานที่คิดค่าบริการจากผู้เข้าอยู่หรือเข้าพักเป็นปกติ

มาฆะ จิตตะสังกะ และวิจิตร ณ ระนอง (2539:2) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจโรงแรมไว้ว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่สร้างคุณภาพการบริการ ที่ประกอบด้วยคุณภาพทางผลิตภัณฑ์กายภาพและคุณภาพของผลิตภัณฑ์การบริการจากผู้ให้บริการธุรกิจโรงแรมที่สร้างผลกำไรขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้รับบริการที่ได้ซื้อบริการที่มีคุณภาพผู้ปฏิบัติงาน โรงแรมทุกระดับต้องเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อการประกอบวิชาชีพมีความสำคัญต่อการเป็นผู้ให้บริการ คำนึงถึงความคาดหวังและความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ

วีระวัฒน์ ปินตินามย์ (2539: 51-55) กล่าวว่าเนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งการจัดการ โรงแรมก็ต้องยึดหลักการบริหารการบริการจึงจะประสบผลสำเร็จ การบริหารการบริการ หมายถึงกระบวนการบริหารบริการเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการปฏิบัติต่างๆของผู้บริหารองค์กรอันกระทบต่อสภาพความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร ผู้ปฏิบัติ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และมีผลกระทบต่อคู่แข่งอื่น ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ จุดมุ่งหมายของการบริหารการบริการ ได้แก่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ(Customer Satisfaction) การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee Satisfaction)และการมุ่งก่อให้เกิดกำไรสูงสุดในระยะยาว (Maximum long – term profitability) ซึ่งการจัดการธุรกิจ โรงแรมก็มีจุดมุ่งหมายทั้ง 3 ประการดังกล่าวในส่วนของหลักการพื้นฐานในการจัดการธุรกิจโรงแรม

นรา ขำคม (2544: 12) ให้ความหมายของคำว่าโรงแรม หมายถึงบรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับเงินจ้างสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว

## 4.2 ประเภทของโรงแรม

โรงแรมสามารถจำแนกได้หลายประเภทตามลักษณะสถานที่ตั้ง เจ้าของผู้ประกอบการอัตราค่าที่พัก และปัจจัยต่างๆ ดังนี้(มาฆะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง 2539 : 17 – 23)

1. จำแนกตามสถานที่ตั้ง(Location) ได้แก่โรงแรมศูนย์กลางของเมือง (Center city hotels)โรงแรมรีสอร์ต (resort hotels) ซึ่งเป็นสถานที่พักผ่อนเพื่อกิจกรรมกีฬา โรงแรมชานเมือง (suburban hotels) โรงแรมริมทางหลวง (highway hotels) และโรงแรมสนามบิน (Airport hotels)

2. จำแนกตามเจ้าของกิจการ (Ownership) ได้แก่ เจ้าของกิจการที่ดำเนินการโดยเอกเทศ เจ้าของกิจการที่ให้ผู้อื่นเช่าดำเนินการ เจ้าของกิจการที่จ้างบริหารกิจการระบบแฟรนไชส์ (franchise) เจ้าของกิจการที่ดำเนินธุรกิจโดยระบบ โรงแรมเครือข่าย (chain) และโรงแรมเอกเทศ (independent)

3. จำแนกตามราคา(price) แบ่งเป็น3 ระดับ ได้แก่ ประเภทราคาประหยัดและบริการจำกัด(economy /limited service) ประเภทราคาปานกลางและการพักค้างนานขึ้น (mid-price / extended stay) และประเภทราคาสูงและบริการสมบูรณ์แบบ (full service/luxury)

4. จำแนกตามลักษณะอื่นๆ ได้แก่ โรงแรมคาสิโน (casino hotels) โรงแรมห้องชุด (all – suite hotels) ศูนย์ประชุมและสัมมนา(conference and seminar centers) คอนโดมิเนียมแบ่งเช่าและโรงแรมคอนโดมิเนียม (time – share condominium and condominium hotels) และอาคารชุมชนสำหรับผู้เกษียณอายุ (care retirement communities)

นรา ขำคม ( 2544: 12) กล่าวว่า การแบ่งประเภทของโรงแรม สามารถแบ่งได้เป็นหลายลักษณะแล้วแต่จุดประสงค์หลักของโรงแรมนั้น ๆ เช่นอาจจะแบ่งเป็น โรงแรมประเภทหรูหรา โรงแรมประเภทที่พักตากอากาศ โรงแรมประเภทศูนย์กลางหรือโรงแรมประเภทที่พักคนเดินทาง นอกจากนี้ยังแบ่งตามมาตรฐาน สถานที่ตั้ง แยกที่มาพักหรือลูกค้าที่ โรงแรมนั้นๆซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาแบ่งประเภทของโรงแรมอาจยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ทำเลที่ตั้ง (Location) เช่น โรงแรมที่อยู่ในเมืองหลวง เมืองใหญ่ เมืองเล็ก สถานที่พัก ตากอากาศริมชายหาด หรือบริเวณภูเขา เป็นต้น

2. ตำแหน่งที่ตั้ง (Position) เช่น ในเมือง ใจกลางเมือง ชานเมือง ริมชายหาด หรือริมถนนหลวง

3. การคมนาคม (Transportation) เช่น โมเต็ล หรือ มอเตอร์โฮเต็ล โรงแรม รถไฟ โรงแรม ที่อยู่ใกล้สนามบิน ซึ่งการจัดลักษณะนี้คาบเกี่ยวกับการแบ่งประเภทโรงแรมตามทำเลที่ตั้ง

4. จุดประสงค์ของการเยี่ยมชม (Purpose of visit) เช่น โรงแรมสำหรับ ธุรกิจโรงแรม สำหรับพักผ่อนในวันหยุด โรงแรมสำหรับการประชุม โรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยว

5. ช่วงระยะเวลาการเข้าพักสั้นหรือยาว (Short long duration) เช่น โรงแรม สำหรับพักเพื่อรอการเดินทางต่อหรือ โรงแรมสำหรับอาศัยอยู่ระยะยาว

6. ระยะเวลาการเปิดให้ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ (Rang of its facilities and service) บางโรงแรมเปิดให้พักอาศัยอยู่ระยะยาว แต่บางโรงแรมสำหรับพักอาศัยอยู่ชั่วคราวเท่านั้น บางโรงแรมรับเฉพาะแขกที่จะพักค้างคืนเท่านั้น โดยโรงแรมเหล่านี้จะจัดบริการอาหารเข้าให้แขกผู้เข้าพักด้วย

7. ใบอนุญาต (License) สำหรับขายเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์บางโรงแรมได้รับ อนุญาตให้ขายเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์แต่โรงแรมบางแห่งก็ไม่มี

8. ขนาดของโรงแรม (Size) ซึ่งดูได้จากจำนวนห้องพัก หรือความสามารถในการ บรรจผู้เตียง

9. การจัดมาตรฐาน (Standard) แบ่งออกเป็น 4 - 5 ระดับ โดยให้ค่าคะแนนเป็น ดาว (Star)

10. ความเป็นเจ้าของหรือการจัดการ (Ownership and management) โรงแรมที่ เป็นกิจการเจ้าของคนเดียวจะมีการบริหารจัดการโดยผู้ที่เป็นเจ้าของ แต่โรงแรมที่เป็นสาขาหรือมี เจ้าของ ร่วมกันหลาย ๆ คน ส่วนใหญ่จะจัดการในรูปของบริษัท

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นเราอาจจัดแบ่งประเภทของ โรงแรมได้ 2 ประเภท ดังนี้ (ปรีชา แดงโรจน์, 2534: 146)

ประเภทโรงแรมตามมาตรฐานสากล (International Standard) มี 2 ประเภท ดังนี้ คือ

1. โรงแรมที่ผู้เข้าพักชั่วคราว (Transient Hotel) ได้แก่ โรงแรมสำหรับ นักท่องเที่ยวและนักธุรกิจทั่วไป

2. โรงแรมที่ผู้เข้าพักเป็นประจำ เป็นเดือนๆหรือเป็นปี ( Residential Hotel) (ในเมืองไทยเทียบได้กับ Flat หรือ Apartment)

โรงแรมที่พักชั่วคราว (Transient Hotel) หรือ โรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวและนัก ธุรกิจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือตามระดับความหรูหรา (Classification by Luxury) และตามทำเล ที่ตั้ง (Classification by Location) ดังนี้

แบ่งตามความหรูหรา

1. ชั้นเยี่ยม (Deluxe) = 5 ดาว
2. ชั้นหนึ่ง (First Class)= 4 ดาว
3. ชั้นสอง (Second Class) = 3 ดาว
4. ชั้นสาม (Third Class)= 2 ดาว
5. ชั้นประหยัด (Economy Class)= 1 ดาว

แบ่งตามทำเลที่ตั้ง

1. โรงแรมในเมืองเล็ก (Small Cities)
2. โรงแรมในเมืองใหญ่ (Large Cities)
3. โรงแรมสถานตากอากาศ (Resorts)
4. โรงแรมท่าอากาศยาน(Airport)

#### 4.3 โครงสร้างการจัดองค์การของโรงแรม

พูนศิริ วัจนะภูมิและ Talun Theng (2539:84) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า โครงสร้างของโรงแรมมี 3 ส่วนประกอบด้วย

1. โครงสร้างด้านกายภาพของโรงแรม ประกอบด้วย อาคาร โรงแรม สิ่งแวดล้อม อาคารพื้นที่ใช้สอยต่างๆ ภายในโรงแรมโดยมีขั้นตอนการพัฒนาและการออกแบบตลอดจนการวางแผนเพื่อให้เป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

2. โครงสร้างด้านการบริการประกอบด้วย ส่วนที่เป็นวัตถุประสงค์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในโรงแรม สิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัวและส่วนที่เป็นนามธรรมคือการให้บริการของพนักงาน

3. โครงสร้างการดำเนินงานประกอบด้วยโครงสร้างด้านการบริหารและโครงสร้างด้านการปฏิบัติงาน โครงสร้างด้านการบริหารแสดงให้เห็นการแบ่งแผนกหรือหน่วยงาน การกำหนดอำนาจหน้าที่การกำหนดสายการบังคับบัญชา เอกภาพของการบังคับบัญชาขอบข่ายของการบังคับบัญชา

การจัดองค์การของกิจการ โรงแรมสามารถแบ่งการบริหารงานของส่วนต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. คณะกรรมการบริหาร (Board of Director) หมายถึงกลุ่มบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากผู้ถือหุ้นของกิจการเพื่อเป็นคณะกรรมการบริหารงานของโรงแรมนอกจากนี้ยังอาจรวมไปถึงตัวแทนของกลุ่มธุรกิจ โรงแรมถ้าโรงแรมเป็นเครือข่ายของกลุ่มธุรกิจ โรงแรมนั้นๆ คณะกรรมการบริหารนี้มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการบริหารงานของโรงแรมเพื่อให้การ

ดำเนินงานภายในโรงแรมเป็นไปอย่างคล่องตัวมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งสามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่ายได้อย่างรวดเร็วทันเวลา ตลอดจนประเมินผลงานของฝ่ายต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้จัดการทั่วไป(General Manager)หมายถึง บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการบริหาร ให้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปบุคคลดังกล่าวอาจเป็นหนึ่งในคณะกรรมการบริหารหรือเป็นบุคคลภายนอกที่คณะกรรมการบริหารเชิญมาดำรงตำแหน่งให้เงินเดือนเป็นค่าตอบแทน เนื่องจากมีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารงานด้านโรงแรม ผู้จัดการทั่วไปมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหาร และควบคุมการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายภายในโรงแรมให้ดำเนินไปตามเป้าหมายและนโยบายที่คณะกรรมการบริหารของ โรงแรมกำหนดไว้รวมทั้งเป็นผู้ประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆภายในโรงแรมให้สามารถดำเนินงานไปอย่างราบรื่น และสอดคล้องกันดังนั้นจึงสามารถสรุปหน้าที่ของผู้จัดการทั่วไปได้ดังนี้

2.1 กำหนดเป้าหมาย (Targeting) ของโรงแรม

2.2 วางแผนการดำเนินงาน ( Planning ) ของทุกฝ่ายเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้ว

2.3 มอบหมายงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างถูกต้อง และเหมาะสม  
(Assigning)

2.4 สร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่ดีภายในโรงแรม(Communication)

2.5 ปรับปรุงการปฏิบัติงานพร้อมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ  
(Evaluation& improvement)

2.6 จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรภายในโรงแรม(Training)

3. ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Management)หมายถึง บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการบริหาร โดยอาจเป็นบุคคลในคณะกรรมการบริหารหรือบุคคลภายนอกที่คณะกรรมการบริหารเชิญมาดำรงตำแหน่งและให้เงินเดือนเป็นค่าตอบแทน เนื่องจากบุคคลดังกล่าวมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงาน โรงแรมเช่นเดียวกับผู้จัดการทั่วไป หน้าที่ของผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป มีดังนี้

3.1 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการทั่วไป

3.2 ตรวจสอบผลการปฏิบัติของฝ่ายต่าง ๆ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการปฏิบัติใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน

3.3 สร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายต่างๆภายในโรงแรม

3.4 ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานแก่ผู้จัดการทั่วไป

4. ผู้จัดการประจำฝ่ายต่าง ๆ (Resident Manager) หมายถึงบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในฝ่ายนั้นๆ โดยเฉพาะ จึงได้รับมอบหมายงานของฝ่ายต่างๆเพื่อทำหน้าที่ดังนี้

4.1 ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานภายในฝ่ายของตนอย่างใกล้ชิด

4.2 รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายที่ตนรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชา

4.3 ประสานงานและให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้จัดการทั่วไป

4.4 รับผิดชอบในทรัพย์สินของฝ่ายตน

4.5 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

การจัดองค์การหมายถึงการจัดแบ่งคนทำงานโดยกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้ทำเป็นแผนก ๆ หรือเป็นอย่าง ๆ ไปแต่ละงานจะสอดคล้องกันในฐานะเป็นองค์กรเดียวกันในการนี้ จำเป็นต้องให้สายการบังคับบัญชาชัดเจนและมีการสื่อความหมายที่ดีด้วย (อนุพันธ์: 20 - 22) องค์กรที่ลักษณะการจัดองค์การจะเป็นรูปใดนั้นขึ้นอยู่กับประเภทและขนาดของโรงแรมแต่ละโครงสร้างด้านการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนหน้าของโรงแรม เป็นส่วนที่ให้บริการเกี่ยวกับแขก ประกอบด้วยแผนกบริหารส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง และแผนกรักษาความปลอดภัย

2. ส่วนหลังของโรงแรมเป็นส่วนที่ทำงานอยู่เบื้องหลังให้การสนับสนุนการทำงานของส่วนหน้า ประกอบด้วย แผนกบุคคล แผนกการตลาด แผนกควบคุม

ปรีชา แดงโรจน์ (2532) โรงแรมมีลักษณะเป็นอุตสาหกรรมไม่สามารถที่จะบริหารหรือดำเนินการได้เพียงคนเดียวจำเป็นต้องมีผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ กันร่วมมือกันดำเนินการให้ไปสู่ความสำเร็จ สำหรับการบริหารโรงแรมในปัจจุบันสามารถแบ่งพนักงานโรงแรมออกเป็น 4 ระดับ คือระดับผู้กำหนดนโยบายคือ ผู้จัดการทั่วไป และระดับหัวหน้าแผนกต่างๆ ระดับรองผู้ช่วยหัวหน้าแผนก ระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติงาน

#### แผนกต้อนรับ (Reception)

แผนกต้อนรับ หรือสำนักงานส่วนหน้านั้นอาจเปรียบได้กับศูนย์รวมเส้นประสาท (nerve center) หรือศูนย์ประสานงานของโรงแรมที่เดียว และมีบทบาทอย่างสำคัญยิ่งในการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ในโรงแรมตัวอย่างเช่น ถ้าแขกมาบนหรือต่อว่า (หรือชมเชย) ที่แผนก

ต้อนรับพนักงานต้อนรับจำเป็นต้องรีบส่งข่าวให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

พนักงานต้อนรับที่ดีจะต้องสามารถบอกแขกได้ว่ามีอะไรน่าดู น่าชม หรือน่าไปเที่ยวบ้างในละแวกเดียวกับโรงแรม หรือในโรงแรมที่เมืองตั้งอยู่รวมถึงสินค้าขึ้นชื่อและอาหารที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง กล่าวโดยสรุปพนักงานแผนกต้อนรับและพนักงานสัมภาระจะต้องมีความรอบรู้และรู้ข้อมูลต่างๆ ที่แขกต้องการจะทราบด้วย นอกจากนี้ก็ต้องพร้อมที่จะให้ความสนใจหรือพูดคุยกับแขกเสมอแม้ว่าบางครั้งอาจจะติดงานอื่นอยู่บ้างก็ตาม

พนักงานต้อนรับของโรงแรม หมายถึง พนักงานที่ให้บริการเกี่ยวกับแขก ประกอบด้วย แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง และแผนกรักษาความปลอดภัย

ฝ่ายบริการส่วนหน้าและฝ่ายต้อนรับ (Front Office Department)

ผู้จัดการแผนกต้อนรับ (Front Office Manager) รับผิดชอบในการดำเนินงานของฝ่ายต้อนรับทั้งหมด

พนักงานต้อนรับ (Room Clerk / Receptionist) จัดการในด้านลงทะเบียนผู้เข้าพักและให้เลขหมายห้องพัก

พนักงานรับจองห้อง (Reservation Clerk) ทำหน้าที่ในการรับและจัดจองห้องพักทั้งหมด

พนักงานติดต่อสอบถาม (Information Clerk) มีหน้าที่คอยตอบคำถามผู้มาใช้บริการ

หัวหน้าพนักงานยกสัมภาระ (Bell Captains) บางแห่งเรียก "Concierge" มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานรับใช้ (Bellman)

พนักงานยกสัมภาระ (Bellman) บางแห่งเรียก "Porter" มีหน้าที่ยกหีบห่อสัมภาระของแขก นับแต่วาระแรกมาถึงจนถึงห้องและจากห้องจนถึงรถในกรณีที่แขกกลับ

พนักงานแจ้งข่าว (Page Boy) บางโรงแรมจะไม่มีกรแจ้งข่าวให้แขกทราบว่า มีใครมาติดต่อต้องการพบบ้างแต่ใช้พนักงานแจ้งข่าวนี้ (Rage Boy) เดินไปตามจุดต่างๆ ที่คาดว่าแขกจะนั่งพักผ่อนอยู่

พนักงานประจำลิฟท์ (Elevator Operator) มีหน้าที่ประจำให้บริการในลิฟท์

พนักงานเปิดประตู (Doorman) เป็นบุคคลแรกที่พบแขกเมื่อมาถึง ให้การต้อนรับ เปิดประตูให้ ช่วยเหลือยกหีบห่อสัมภาระของแขกลงจากรถแล้วเฝ้าจนกว่า Bellman จะมายกไป คู่มือการจอดรถให้เรียบร้อย เรียกรถให้เมื่อต้องการใช้รถ ให้คำตอบในกรณีแขกถามซึ่งจะคุณจนกว่า จะออกจากโรงแรมไป

พนักงานโทรศัพท์ (Operator) แผนกนี้มีหน้าที่รับโทรศัพท์ที่ต่อมาจากภายนอก แล้วต่อไปยังห้องพักจุดต่างๆ ตามที่ความต้องการรวมทั้งการต่อออกตามที่มีผู้ขอให้ต่อ

ในปัจจุบันโรงแรมมีขนาดใหญ่เพิ่มขึ้น ย่อมทำให้ปริมาณงานของโรงแรมมีเพิ่มมากขึ้นจึง อาจแบ่งงานแผนกบริการส่วนหน้าแยกย่อยลงไปหรือยกฐานะขึ้นเป็นแผนกเอกเทศ แต่ถ้าเป็นโรงแรมขนาดเล็กงานบริการส่วนหน้าอาจถูกยุบหรือรวมเป็นแผนกเดียว เพราะปริมาณงานมีน้อยและเพื่อลดค่าใช้จ่ายด้วยอีกทางหนึ่ง แผนกบริการส่วนหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการกับแขก ผู้เข้ามาพักในโรงแรม โดยตรงตั้งแต่การให้การต้อนรับ การรับจองห้องพัก การเตรียมห้องพัก สำหรับแขกผู้มาพัก ตลอดถึงการต้อนรับและให้บริการต่างๆ ระหว่างที่แขกมาพักอยู่ในโรงแรม จนกระทั่งแขกผู้มาพักออกจากโรงแรมความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมหลายประการ ที่สำคัญๆ ได้แก่

1. เป็นจุดแรก (First Contact Point) ที่บุคคลภายนอก และแขกของ โรงแรมจะได้ พบและมีปฏิสัมพันธ์ก่อนแผนกอื่นๆ ทั้งหมด

2. เป็นศูนย์รวมข้อมูลข่าวสาร (Information Center)

3. เป็นศูนย์กลางของงาน โรงแรม (Nerve Center)

4. เป็นจุดสุดท้าย (Last Contact Point)

5. เป็นจุดช่วยขายหลักของ โรงแรม (Important Sales Point)

หน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้ามีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ คือ เพื่อติดตาม วงจรการมาใช้บริการของแขก (Guest Cycle) และเพื่อประสานงานการให้บริการทุกด้านแก่แขก โดยมีหน้าที่ครอบคลุมเรื่องต่างๆ 7 ประการ คือ

1. การเสนอขายห้องพักประเภทที่มีราคาสูงกว่า (Up Selling)

2. การให้บริการด้านข่าวสารข้อมูล (Dissemination of Information)

3. การประสานงานการให้บริการแก่แขก (Coordinate Guest Service)

4. การทำรายงานเกี่ยวกับสถานภาพของห้องพัก (Charting of Room Status

Report or Room Status)

5. ดูแลด้านบัญชีของแขก (Maintenance of Guest Account)
6. การชำระค่าใช้จ่ายของแขก (Statement of Guest Account)
7. การจัดทำบันทึกประวัติของแขก (Construct Guest History File)

#### **แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)**

พนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มจะแตกต่างจากพนักงานแผนกครัวอยู่อย่างหนึ่งคือแผนกบริการมีโอกาสติดต่อกับแขกโดยตรงในขณะที่แผนกครัวส่วนใหญ่จะไม่มีโอกาสเลย การบริการหรือวิธีเสิร์ฟมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ารสชาติหรือคุณภาพของอาหารที่เดียวและมีบางคนถึงกับคิดว่าค่าบริการนั้นสำคัญยิ่งกว่าตัวอาหารเสียอีก แต่ถึงอย่างไรทั้งสองอย่างก็ต้องดีควบคู่กันไปคืออาหารก็ต้องอร่อยบริการก็ต้องดีด้วย ห้องอาหารนั้นจึงจะเป็นที่พอใจของแขกพนักงานที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้มเป็นนิสัยถือได้ว่าเป็นทรัพย์สินที่มีค่ามากที่สุดของห้องอาหารที่เดียว

#### **แผนกแม่บ้าน (House-Keeping หรือ Accommodation Service)**

แผนกแม่บ้านรับผิดชอบความสะอาดเรียบร้อยของที่พัก ซึ่งแขกหรือผู้มาใช้บริการจะได้รับผลโดยตรงจากคุณภาพของงานทำนองเดียวกับแผนกครัวเช่นกัน แต่ผู้ทำงานในแผนกนี้ออกจะมีกรรมอยู่สักหน่อย ตรงที่แขกมักจะคิดว่าการที่ห้องพักสะอาดทางเดินและบริเวณใช้ร่วมต่างๆ ในโรงแรมสะอาด ตลอดจนผ้าปูที่นอนปลอกหมอนสะอาดเป็นของธรรมดาคือไม่ค่อยได้สังเกตเห็นหรือชมเชย แต่ถ้าเกิดความไม่สะอาดขึ้นมาเมื่อใด แขกจะสังเกตเห็นทันที และจะตำหนิหรือต่อว่าเช่นห้องพักไม่สะอาดผ้าปูที่นอนไม่ได้เปลี่ยน หรือห้องน้ำสกปรก เป็นต้น

#### **4.4 วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมไทย**

สรานุมิตร์ ประชาญสิทธิ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องกิจการโฮเต็ลในประเทศไทย พ.ศ.2406 – 2503 พบว่ากิจการโรงแรมในประเทศไทยเป็นกิจการที่มีต้นรากพัฒนาการมาจากสังคม วัฒนธรรมตะวันตกและได้เริ่มเข้ามาเผยแพร่เป็นที่รู้จักรับรู้ในประเทศไทยในยุคที่ 1 เกิดจากการขยายตัวทางการค้ากับโลกตะวันตก โดยเฉพาะภายหลังการทำสนธิสัญญาเบาว์ริง ในปี พ.ศ. 2398 กิจการโรงแรมได้เติบโตและพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไปโดยเริ่มลงรากฐานปักหลักและขยายตัวในชุมชนชาวตะวันตกในเมืองบางกอก คือในบริเวณถนนเจริญกรุงตอนใต้เป็นอันดับแรกบริเวณเขตศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของเมืองท่ากรุงเทพฯ เจ้าของและผู้ประกอบการเป็นชาวตะวันตก การเกิดกิจการโรงแรมในระยะแรกดังกล่าวเป็นไปเพื่อตอบสนองพ่อค้าหรือข้าราชการที่เดินทางมาแต่โพ้นทะเลเพื่อเข้ามาทำธุรกิจการค้าหรือติดต่อราชการในกรุงเทพฯ กระนั้นโรงแรมในระยะแรกก็มิได้เกิดขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการในด้านพักอาศัยอย่างเดียว แต่ยังเป็นศูนย์รวมการปฏิสัมพันธ์และประกอบกิจกรรมของชาวตะวันตกในด้านต่าง ๆ ทั้งการซื้อขายแลกเปลี่ยน

สินค้าและการพักผ่อนหย่อนใจ ต่อมากิจการโรงแรมในประเทศไทยได้มีการพัฒนาขึ้นอันเป็นผลจากการขยายตัวในด้านการคมนาคมควบคู่ไปกับการรับแนวความคิดการปกครองจากตะวันตกของผู้นำประเทศ จึงเกิดเป็นโรงแรมในลักษณะใหม่ที่แตกต่างไปจากโรงแรมแบบเดิมที่ชาวตะวันตกเป็นเจ้าของและประกอบการ ดังจะเห็นได้ในกรณีโรงแรมหัวหินซึ่งเป็นลักษณะรีสอร์ท โรงแรมราชธานี ซึ่งเป็นลักษณะโรงแรมรถไฟ โรงแรมพญาไทซึ่งเป็นเสมือนศูนย์รวมของเจ้านาย และข้าราชการชั้นสูงในการพบปะสังสรรค์และประกอบกิจการร่วมกัน

วิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยจำแนกออกเป็นยุคต่างๆ (มาฆะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ฌ ระนอง 2539: 14-15) ดังนี้

1. ยุคแรกเริ่มธุรกิจโรงแรมไทย (พ.ศ. 2419-2488) โรงแรมที่เกิดขึ้นมีไม่กี่แห่งมีทั้งของรัฐบาลและเอกชน โรงแรมมาตรฐานต่างประเทศยุคนี้มี 4 แห่ง คือ โอเรียลเต็ล (โรงแรมแห่งแรกของไทยสร้างขึ้น พ.ศ. 2419) โรงแรมโรยัล โรงแรมวังพญาไท และโรงแรมทรอคคาเดอโร

2. ยุคกลุ่มผู้บริหารโรงแรมจากต่างประเทศ (พ.ศ. 2489 \* 2519) หลังสงครามโลกมีธุรกิจการบินหลายแห่งเปิดเส้นทางการบินมาประเทศไทยประกอบกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวของหน่วยงานของรัฐ ส่งผลให้ชาวต่างประเทศรู้จักประเทศไทย และเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวทำให้เกิดโรงแรมระดับมาตรฐานสากลขึ้นหลายแห่ง โดยให้กลุ่มผู้บริหารโรงแรมระดับนานาชาติเข้ามาบริหารซึ่งบริษัทแม่จะเป็นผู้วางระบบการบริหารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก เริ่มจากโรงแรมโรมานในกลุ่มฮิลตัน โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล โรงแรมไฮแอท โรงแรมริเจนท์ เป็นต้น

3. ยุคผู้บริหารคนไทย (พ.ศ. 2520 – 2529) การเปิดตัวโรงแรมใหม่ๆ ที่จ้างผู้บริหารมาจากต่างประเทศก่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่คนไทย เมื่อธุรกิจท่องเที่ยวเริ่มซบเซา กลุ่มผู้บริหารจากต่างประเทศซึ่งไม่คุ้นเคยกับตลาดคนไทยเริ่มถอนตัวกลับและลดบทบาทลงทำให้ผู้บริหารคนไทยเข้ามามีบทบาทมากขึ้น

4. ยุคกลุ่มผู้บริหารโรงแรมของไทย (2530 – ปัจจุบัน) เมื่อภาวะเศรษฐกิจเอื้ออำนวยและการท่องเที่ยวเริ่มขยายตัวอย่างรวดเร็วปลายปี พ.ศ. 2529 เป็นเหตุจูงใจให้มีการขยายการลงทุนในด้านโรงแรมอย่างมาก โรงแรมที่สร้างขึ้นส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็ก 50 – 200 ห้องแต่เน้นคุณภาพด้านบริการในระดับ 3 – 5 ดาว มีโรงแรมเกิดขึ้นมากมายทั้งในกรุงเทพมหานครและในภูมิภาคต่าง ๆ ในระหว่างปี พ.ศ. 2531 – 2533 เรียกได้ว่าเป็นปีทองของโรงแรมไทย

#### 4.5 การจัดการโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

โรงแรมที่ทำการศึกษาคั้งนี้ เลือกเฉพาะที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอชะอำ อำเภอหัวหิน และอำเภอปราณบุรี ทั้งหมด 7 โรงแรมดังนี้

1. โรงแรมเอวาซอนหัวหิน แอนด์ซีกเซ็นส์สปา

2. โรงแรมอนันตรา รีสอร์ท แอนด์ สปา หัวหิน
3. โรงแรมโซฟิเทล เซ็นทรัล แกรนด์ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า หัวหิน
4. โรงแรมไฮแอท รีเจนซี่ หัวหิน
5. โรงแรมหัวหินเมริออท รีสอร์ท แอนด์ สปา
6. โรงแรมเชอราตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา
7. โรงแรมฮิลตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา

#### 4.5.1 เกณฑ์ในการพิจารณาและระดับของมาตรฐานโรงแรมห้าดาวจังหวัด

##### ประจวบคีรีขันธ์

- 1) ต้องเป็นไปตามข้อกำหนด กฎกระทรวง หรือกฎหมายที่ควบคุมในแต่ละประเภทของธุรกิจ
- 2) ต้องมีคุณภาพในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการซึ่งจะให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย และอาจจะสูงกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้
- 3) ต้องมีคุณภาพถูกอนามัยและสุขลักษณะ ตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข
- 4) คำนึงถึงคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ขยะและของเสียต่างๆรวมถึงการจัดการพลังงาน
- 5) คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานตามกฎหมายแรงงานและสิทธิมนุษยชนรวมถึงมีสวัสดิการให้เหมาะสม
- 6) คำนึงถึงการลดผลกระทบและไม่สร้างความรบกวนต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

#### 4.5.2 หลักเกณฑ์และตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโรงแรมห้าดาวจังหวัด

##### ประจวบคีรีขันธ์

หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ

1. สถานที่ตั้งและการเดินทาง สถานที่ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภทของที่พัก การเดินทางปลอดภัย และมีมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทสถานพักตากอากาศ
2. ป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ แสดงอย่างชัดเจน พร้อมไฟส่องสว่าง
3. สภาพแวดล้อมและสิ่งก่อสร้างทั่วไป มีการตกแต่งอย่างดี สะอาดสวยงาม มีไฟส่องสว่างเพียงพอ ไม่มีฝุ่นคราบ หรือสภาพชำรุด

4. ที่จอดรถและบริการรับ-ส่ง มีที่จอดรถรับ-ส่งผู้เข้าพัก มีทางสัญจรของรถและคนเดินเท้าสะดวก ปลอดภัย มีการระบายอากาศที่ดี ที่จอดรถมีแสงสว่างและไฟส่องสว่าง ที่จอดรถมีจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนห้องพัก

#### หมวดที่ 2 โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์ และทางสัญจรภายในอาคาร

1. ห้องโถงต้อนรับ ประกอบด้วยพื้น ผนัง เพดาน ต้องสะอาด มีการตกแต่ง มีการระบายอากาศที่ดี มีพื้นที่นั่งพักคอยหรือบริการอเนกประสงค์ มี Safety Box มีโทรศัพท์ มีหนังสือ นิตยสารแผ่นพับ และบริการให้ข้อมูล

2. ห้องน้ำสาธารณะ อยู่ในบริเวณและระยะที่สามารถใช้ได้สะดวก ปลอดภัย สะอาด และไม่รบกวนพื้นที่ใช้สอยอื่น แยกห้องน้ำชาย-หญิง มีการระบายอากาศที่ดี มีการตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก มีขนาดพื้นที่เหมาะสม ผนัง เพดาน ประตู และอุปกรณ์อยู่ในสภาพดีและสะอาดมีโลส้วมแบบนั่งราบ มีอ่างล้างมือ ถังขยะ และกระดาษชำระ และมีห้องน้ำสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา

3. ลิฟท์ อยู่ในบริเวณและระยะที่สามารถใช้ได้สะดวก มีแสงสว่าง สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอ โถงลิฟท์มีสัญลักษณ์ระบุชั้น มีคำแนะนำในการใช้ มีระบบควบคุมการทำงานในกรณีฉุกเฉิน

4. ทางสัญจรภายในอาคาร มีการแยกทางสัญจร และทางขนสัมภาระ

#### หมวดที่ 3 ห้องพักแบบ Standard (รวมทางเดิน ระเบียง และห้องน้ำ)

1. ทางเดิน หรือระเบียงนอกห้องพัก (ทุกชั้น) มีขนาดเหมาะสม มีพื้น ผนัง เพดาน สะอาดและตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก ราวจับ ระเบียง สะอาด ปลอดภัย ระบายอากาศดี สว่างมีไฟฉุกเฉิน มีป้ายทางหนีไฟหรือทางออกฉุกเฉินเรืองแสง มีอุปกรณ์ดับเพลิงเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ

2. ขนาดของห้องพัก กำหนดตามระดับของที่พัก

3. ความสูงของห้องพัก กำหนดตามระดับของที่พัก

4. องค์กรประกอบภายในห้องพัก ประกอบด้วย ประตู ไข้คล้องประตู ตาแมว มีแผนผังแสดงทางหนีไฟที่ประตู มีอุปกรณ์ควบคุมการใช้ไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ มีปลั๊กสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้า พื้น ผนังเพดาน ช่องแสง หน้าต่าง ม่าน อยู่ในสภาพดีและสะอาด และมีการตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก มีการระบายอากาศที่ดี มีอุปกรณ์ดับเพลิง

5. เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก เช่น เตียง ที่นอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้งและเก้าอี้ กระจกเงาที่วางสัมภาระ อยู่ในสภาพดี และเหมาะสมกับระดับของที่พัก

6. เครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพัก เช่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องต้มน้ำร้อน อยู่ในสภาพดีและเหมาะสมกับระดับของที่พักมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทสถานพักตากอากาศ

7. ของใช้ในห้องพัก เช่น ระเบียบการใช้ห้องพัก เมนู หมอน ผ้าปูที่นอน เสื้อคลุมอาบน้ำไม้แขวนเสื้อ เครื่องดื่ม แก้วน้ำ น้ำดื่ม แป้งเครื่องเขียน และถังขยะ

8. ห้องน้ำในห้องพัก ประกอบด้วย พื้น ผนัง เพดาน โถสุขภัณฑ์แบบนั่งราบ อ่างล้างมือฝักบัว ระบบควบคุมอุณหภูมิ น้ำ กระจกเงา ผ้าเช็ดตัว ราวพาดผ้าเช็ดตัว กระจกชาชัวร์ สบู่ แชมพูถังขยะ มีความสะอาด มีการระบายอากาศดี

#### หมวดที่ 4 ห้องพักแบบ Suite

1. ห้องพักแบบ Suite มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย การตกแต่งเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ของใช้ และห้องน้ำ โดยที่ขนาดหรือชนิดวัสดุหรืออุปกรณ์มีคุณภาพไม่น้อยกว่าห้องพักแบบ Standard และมีโทรทัศน์สี ขนาดไม่น้อยกว่า 25 นิ้ว มี Mini Compo, DVD, VDO หรือ VCD ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และเหมาะสมกับระดับของที่พัก

#### หมวดที่ 5 ห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์ และห้องครัว

1. ห้องอาหาร ประกอบด้วย พื้น ผนัง เพดาน เฟอร์นิเจอร์ อยู่ในสภาพดี สะอาด มีระบบระบายอากาศที่ดี แยกบริเวณสูบบุหรี่อย่างชัดเจน ที่รองจาน ผ้าเช็ดปาก ภาชนะและอุปกรณ์ต่างๆ อยู่ในสภาพดี สะอาด รายการอาหารและเครื่องดื่มมีการแสดงราคาอย่างชัดเจน อาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพ ถูกสุขอนามัย รสชาติอร่อยและจัดวางเหมาะสม

2. คอฟฟี่ช็อป ประกอบด้วยเฟอร์นิเจอร์ มีการตกแต่งและระบายอากาศดี มีภาชนะและอุปกรณ์ต่างๆ อยู่ในสภาพดี สะอาด รายการอาหารและเครื่องดื่มมีการแสดงราคาอย่างชัดเจน อาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพ ถูกสุขอนามัย รสชาติอร่อย

3. บาร์ มีเฟอร์นิเจอร์ มีการตกแต่งและระบายอากาศดี ภาชนะและอุปกรณ์ต่างๆ อยู่ในสภาพดี สะอาด รายการอาหารและเครื่องดื่มมีการแสดงราคาอย่างชัดเจนอาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพถูกสุขอนามัย รสชาติอร่อยและจัดวางเหมาะสม

4. ห้องครัว มีความสะอาด สว่าง การระบายอากาศดี ประกอบด้วย พื้น ผนัง พื้นที่ทำอาหาร มีภาชนะและอุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาดและมีคุณภาพ มีแผนผังทางหนีไฟ ป้ายบอกทางหนีไฟและทางออกฉุกเฉินเรืองแสงที่อยู่ในสภาพดี แสดงไว้ชัดเจน มีอุปกรณ์ดับเพลิงที่มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ

5. ห้องน้ำสำหรับห้องอาหาร (กรณีไม่ใช่ร่วมกับโรงต้อนรับ) มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ ไม่น้อยกว่าห้องน้ำบริเวณโรงต้อนรับ อยู่ในสภาพดี มีขนาดเหมาะสม มีความสะดวก สะอาด สว่าง ปลอดภัย และการระบายอากาศดี

**หมวดที่ 6 ส่วนบริการด้านสันทนาการ Fitness Center, Sauna, Steam Bath, Massage Room, Spa, Jacuzzi และสระว่ายน้ำ**

1. Fitness Center มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 30-50 ตารางเมตร พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี การระบายอากาศดี ประกอบด้วย เครื่องออกกำลังกาย ล็อคเกอร์ และพื้นที่เปลี่ยนชุด พร้อมอุปกรณ์ เช่น กระจกเงา มีระเบียบการใช้และคำแนะนำการใช้อุปกรณ์

2. Sauna เป็นแบบแยกชาย-หญิง มีระเบียบการใช้ห้องและคำแนะนำแสดงไว้ชัดเจน พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี การระบายอากาศดี มีระบบและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ มีไฟแสงสว่าง สะอาดและปลอดภัย

3. Steam Bath เป็นแบบแยกชาย-หญิง มีระเบียบการใช้ห้องและคำแนะนำแสดงไว้ชัดเจนมีระบบ พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี การระบายอากาศดี มีระบบและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ สะอาดและปลอดภัย

4. Massage Room หรือ Spa มีห้องบริการนวดแผนไทยแยกชาย-หญิง พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี มีระบบระบายอากาศที่ดีรวมถึงมีการให้กลิ่นหอมสดชื่น ผลัดกันซ์ และอุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพ สะอาดและปลอดภัย

5. Jacuzzi พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี มีระบบและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ สะอาดปลอดภัย มีประสิทธิภาพ ได้รับการดูแลรักษาอย่างดี สม่ำเสมอ

6. สระว่ายน้ำ มีความเป็นส่วนตัว มีการแยกบริเวณสระว่ายน้ำเด็ก มีเก้าอี้เตียงพักผ่อนมีผ้าเช็ดตัว มีพื้นที่อาบน้ำ มีแสงสว่าง น้ำในสระใสสะอาด มีอุปกรณ์ช่วยชีวิต และอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้รับการดูแลสม่ำเสมอ มีระเบียบการใช้แสดงไว้อย่างชัดเจน มีพนักงานดูแลความปลอดภัยที่มีความชำนาญ

7. ห้องน้ำสำหรับส่วนสันทนาการ มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ ไม่น้อยกว่าห้องน้ำบริเวณโรงต้อนรับ อยู่ในสภาพดี สะอาด ปลอดภัย การระบายอากาศดีและมีฝักบัวอาบน้ำ มีระบบควบคุมอุณหภูมิของน้ำ มีผ้าเช็ดตัว มีราวพาดผ้าเช็ดตัว และกระจกเงา

### หมวดที่ 7 บุคลากร และการบริการ

1. พนักงานทุกส่วนและทุกระดับ ดิคปายชื่อ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด มีบุคลิกดีมารยาท อัจฉาศัยดี แสดงออกถึงความเป็นมิตร สามารถสื่อสารภาษาไทยได้เป็นอย่างดี และสื่อสารภาษาต่างชาติได้เหมาะสมกับหน้าที่ ให้ข้อมูลและความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. กลุ่ม Doorman, Porter ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม
3. กลุ่ม Check in, Rooming the Guest, Check out ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม
4. กลุ่ม Guest Service ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม
5. กลุ่ม House Keeping จัดเตรียม ตรวจสอบ ทำความสะอาด และจัดวางอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม
6. กลุ่มอาหารเช้าและบุฟเฟต์ และกลุ่มห้องอาหาร มีพนักงานให้การต้อนรับ กล่าวทักทายสอบถามจำนวน ให้การบริการอาหาร จัดวาง เปลี่ยนภาชนะ จัดเก็บภาชนะ และอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และเหมาะสม

### หมวดที่ 8 ระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป

1. ระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย มีระบบการเดินสายไฟและติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และได้รับการดูแลรักษาอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ มีการระบายอากาศ และแสงสว่างอย่างเพียงพอ มีการป้องกันเชื้อเพลิง มีแผนผังทางหนีไฟ หรือป้ายทางหนีไฟ และทางออกฉุกเฉินเรื่องแสง มีไฟแสงสว่างฉุกเฉิน มีเส้นทางหนีไฟและบันไดหนีไฟ มีลิฟท์ดับเพลิง อยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้ สะดวก รวดเร็ว ขนาดเหมาะสม และได้รับการดูแลรักษาอยู่เสมอ มีอุปกรณ์ดับเพลิงหรือสายฉีดดับเพลิงมี Sprinkle มี Smoke detector หรือ Heat detector ที่มีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม
2. ระบบความปลอดภัยทั่วไป มีระบบตรวจเช็คความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ สามารถสังเกตการณ์ หรือบันทึกภาพบริเวณทางเข้าออก และจุดสำคัญๆ ตลอด 24 ชั่วโมง มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและน้ำมันสำรอง มีการสำรองน้ำใช้ในกิจกรรมที่จำเป็นและน้ำสำหรับดับเพลิง มีระบบสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือฉุกเฉินไปยังเครือข่ายต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย ระวังภัยต่างๆ และฝึกซ้อมอยู่เสมอ มียาสามัญประจำบ้านและชุดปฐมพยาบาลที่มีคุณภาพอยู่ในสภาพที่ปรับใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### หมวดที่ 9 ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม

1. ด้านสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร และพลังงาน มีการจัดการกับขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลและมีการจัดการกับน้ำเสียอย่างถูกสุขลักษณะและมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการประหยัดพลังงานและมีประสิทธิภาพ มีการรณรงค์ในการใช้ทรัพยากรและประหยัดพลังงาน รวมทั้งไม่ดำเนินการหรือให้การสนับสนุนกิจกรรมต้นทนาการที่เป็นการรบกวนหรือทำลายสิ่งแวดล้อม

2. ด้านชุมชน สังคมและสิทธิมนุษยชน ส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีอันดีงามสนับสนุนผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เคารพในความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันแก่ทุกเพศ ทุกวัย และทุกสถานภาพไม่สนับสนุนการค้าประเวณีและสิ่งผิดกฎหมายอื่นๆ มีการประกันความเสียหายต่างๆตามที่กฎหมายกำหนด

### หมวดที่ 10 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ

1. กิจกรรมเสริม มีบริการและกิจกรรมเสริมอื่นๆ ทั้ง Indoor และ Outdoor อย่างน้อย 3-5 ชนิด เช่น ร้านอาหารที่ระลึก ร้านเสริมสวย ร้านตัดผมสุภาพบุรุษ, Karaoke, Snooker, Game Room, Kid Room, ทำอาหารและงานฝีมือต่างๆ สนามเด็กเล่น จักรยาน และกอล์ฟ มีบริการและกิจกรรมเสริมอื่นๆ ทั้ง Indoor และ Outdoor อย่างน้อย 5 ชนิด

2. การเป็นที่ยอมรับของบุคคลและองค์กรภายนอก ได้รับการรับรอง หรือรางวัลด้านต่างๆจากองค์กรที่เกี่ยวข้องและมีมาตรฐานภายในประเทศ ได้รับการรับรอง หรือรางวัลด้านต่างๆ จากองค์กรที่เกี่ยวข้องและมีมาตรฐานระดับนานาชาติ มีบุคคลสำคัญทั้งในและต่างประเทศมาใช้บริการอยู่เสมอ

3. สวัสดิการเสริมสำหรับพนักงาน มีสวัสดิการด้านการเงิน เช่น เงินช่วยค่าครองชีพ ค่าเล่าเรียนบุตร และสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น ที่พัก อาหาร รถรับ-ส่ง

### หมวดที่ 11 ส่วนของพนักงาน

1. ด้านสนับสนุนการบริการ มีพื้นที่สีกเกอร์แยกชาย-หญิง มีห้องสุขาแยกชาย-หญิง มีห้องอาบน้ำแยกชาย-หญิง ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน มีพื้นที่ทานอาหารที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน มีพื้นที่พักผ่อนที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน มีห้องสมุดหรือห้องฝึกอบรม พร้อมวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอนที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน ตามมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทสถานพักตากอากาศ

2. ด้านส่งเสริมสวัสดิการ มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานทุกระดับที่บรรจไปแล้ว ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน เช่น สตรีมีครรภ์ การจ้างแรงงานเด็ก และคนต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย

3. ด้านการพัฒนาพนักงาน ด้วยการฝึกอบรมในงาน (On the Job Training) การฝึกอบรมพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นหน้าที่ที่สำคัญของหัวหน้างานเพราะถ้าพนักงานทำงานได้เป็นอย่างดี ไม่มีข้อผิดพลาด และทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายหัวหน้างานย่อมได้รับประโยชน์จากผลงานนั้นด้วย แต่ถ้าพนักงานไม่สามารถทำงานได้ หรือมีข้อบกพร่องมาก ย่อมเป็นภาระของหัวหน้างานนั่นเอง ในการทำงานและการแก้ไขความบกพร่องของงานนั้นให้หมดสิ้นไป การที่จะพัฒนาพนักงานให้ทำงานได้ดี หัวหน้าต้องกระตุ้นพนักงานให้มีปัจจัย 3 ประการ คือ แนวคิดและทัศนคติ ความตั้งใจและความสามารถ ถ้าพนักงานมีแนวคิดและทัศนคติที่ดีต่อการทำงานบวกความตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จและมีความสามารถในการทำงานนั้นด้วย ย่อมส่งผลให้การทำงานของพนักงานมีความก้าวหน้าขึ้นอย่างไม่ต้องสงสัย หัวหน้างานจึงมีหน้าที่ในการผลักดันให้พนักงานนำปัจจัยทั้ง 3 ประการออกมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการเพิ่มความสามารถของพนักงานนั้น ทำได้ด้วยการฝึกอบรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ การฝึกอบรมในงาน (On the Job Training) และการฝึกอบรมนอกงาน (Off the Job Training) การฝึกอบรมในงานเป็นการฝึกอบรมซึ่งเเนะไปพร้อมๆ กับการทำงานอย่างมีแบบแผน โดยหัวหน้างานจะต้องถ่ายทอดความรู้ เทคนิคตลอดจนทัศนคติและแนวคิดเกี่ยวกับงานให้ผู้ได้บังคับบัญชา โดยผ่านการฝึกปฏิบัติจริง ณ สถานที่ทำงาน ส่วนการฝึกอบรมนอกงานเป็นการฝึกอบรม ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ เทคนิค ทัศนคติเกี่ยวกับงาน โดยจัดนอกสถานที่ทำงาน โดยที่การฝึกอบรมในงานเป็นการพัฒนาพนักงานที่มีลักษณะเป็นการถ่ายทอดตัวต่อตัว หัวหน้างานจึงสามารถชี้แนะ สั่งสอน ถ่ายทอดความรู้และเทคนิคต่างๆ ให้แก่พนักงานได้อย่างละเอียดโดยตรง หัวหน้างานและพนักงานจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด มีความสนิทสนมและไว้วางใจกัน ทั้งช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานด้วย ในขณะที่การฝึกอบรมนอกงานมักเป็นการฝึกอบรมระยะสั้นที่เน้นเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาบรรยาย หรือจัดอบรมสัมมนาภายในองค์กร ซึ่งไม่สามารถลงลึกในรายละเอียดในรูปแบบของงานที่ต้องการได้ โรงแรมต่างๆ จึงมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในงานเป็นพิเศษ

อย่างไรก็ตาม การมุ่งพัฒนาพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้วยการฝึกอบรมในงานนั้น หัวหน้างานนอกจากต้องเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของคนที่ต้องอบรมชี้แนะพนักงาน ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของตนแล้ว ยังต้องปฏิรูปความคิดของตน

ให้สามารถทำความเข้าใจพนักงานซึ่งอาจแตกต่างกับหัวหน้างานทั้งอายุ การศึกษา และ ประสบการณ์ให้ได้ ทั้งต้องพยายามสร้างความรู้สึกรักอยากทำงาน สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นด้วย จึงจะทำให้การฝึกอบรมในงาน ประสบความสำเร็จ

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษดา ไทยธรรม (2538) ทำการศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของครู โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครจำกัด 420 คน ผลการวิจัยพบว่า ครูโรงเรียน ประถมศึกษามีความต้องการพัฒนาตนเองตามลำดับและเป็นหมู่คณะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาตนเองตามลำดับและเป็นหมู่คณะจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษาขนาดของโรงเรียน พบว่าครูที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองตามลำดับและเป็นหมู่คณะต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้น คือ เพศ อายุ อายุราชการ ขนาดของโรงเรียน และทำเลที่ตั้งของ โรงเรียน ที่ต่างกันของ ครูไม่ทำให้ครูมีความต้องการพัฒนาตนเองตามลำดับและเป็นหมู่คณะต่างกัน

สุพจน์ พิงพุ่มแก้ว (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบาง ประการกับคุณลักษณะในการพัฒนาตนเอง ด้านการแก้ปัญหาและด้านการมุ่งพัฒนา ของนักเรียนที่ กำลังเรียนในชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 3 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2538 ในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญ ศึกษาสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาเอกชน และสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ ที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะในการมุ่งพัฒนา ได้ แก่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานที่เป็นระบบและการเปิดรับสื่อมวลชนอย่างมี นัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกปัจจัย ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะในการแก้ ปัญหา ได้แก่วามมีเหตุผล ความคิดสร้างสรรค์ และสถานการณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมเสริม หลักสูตรของโรงเรียน โดยทั้งสามปัจจัยมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กรรณิการ์ วิชัยประหาร (2539) ศึกษาถึงความต้องการในการพัฒนาตนเองของ ข้าราชการในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่าในปัจจุบันข้าราชการมีระดับของการพัฒนา สมรรถภาพในด้านความรู้ ทักษะและเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง มีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ ในระดับมาก ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนา ตนเองแตกต่างกัน

ประกาศรี อิมวณิช (2539) ได้การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก ข้าราชการที่มีอายุ วุฒิการศึกษา และลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน จะมีความต้องการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน

ชัยมงคล บุญช่วย (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการพัฒนาตนเองกับลักษณะมุ่งอนาคตของครูพลศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่าครูพลศึกษามีความต้องการพัฒนาตนเองในระดับสูงมาก ลักษณะมุ่งอนาคตในระดับสูง และพบว่าความต้องการพัฒนาตนเองกับลักษณะมุ่งอนาคตของครูพลศึกษามีความสัมพันธ์กันในทางบวก

อรทัย แสงธำรง (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของข้าราชการในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการสาย ก สาย ข และสาย ค ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี 2539 จำนวน 259คน พบว่า เพศ ประสบการณ์การทำงานในสถาบัน เงินเดือน สถานภาพสมรส ประเภทข้าราชการและวุฒิการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของข้าราชการ ในขณะที่อายุ แรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง บรรยากาศ ที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาตนเอง และการให้บริการของสถาบันในการสนับสนุนการพัฒนาตนเอง มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของข้าราชการ นอกจากนี้แรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง บรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาตนเอง และการให้บริการของสถาบันในการสนับสนุนการพัฒนาตนเอง สามารถร่วมทำนายการพัฒนาตนเอง ของข้าราชการในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้

ปราณี ภักดีไพบุลย์ผล (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์จำนวน 141 คน พบว่า หัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง บุคลิกภาพด้านสติปัญญา ความมั่นคงทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

เฟื่องนภา เตียเจริญ(2540) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 144 คน พบว่ามัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง โดยมัคคุเทศก์ชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์หญิง มัคคุเทศก์ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุ

31-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไปโดยตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ได้คือ ความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต และประสบการณ์การทำงาน

กัลยาณี สนธิสุวรรณ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เครือเจริญโภคภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานสนับสนุนจำนวน 202 คน จากผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

สุวรี เทียงทัศน(2542) ได้ทำการศึกษารื่อง การพัฒนาตนเองด้านวิชาการของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร โดยทำการศึกษาจากอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร จำนวน 166 คน ผลการศึกษาพบว่าอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มีการพัฒนาตนเองทางด้านวิชาการอยู่ในระดับสูง ระดับการคาดหวังความสำเร็จทางวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับดี ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานด้านวิชาการ ด้านบรรยากาศในการทำงานและด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองทางด้านวิชาการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานด้านวิชาการ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองทางด้านวิชาการ ได้แก่ การคาดหวังความสำเร็จทางวิชาการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

วิเชียร แก่นไร(2542) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาตนเองของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี โดยทำการศึกษาผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 420 คน จากสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาตนเองของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ดำเนินการหลายวิธีโดยเรียงลำดับที่ได้ดำเนินการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การพัฒนาวิชาชีพ คือ การสำรวจตนเองการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม การศึกษาดูงาน การ

ปรับปรุงบุคลิกภาพ การฝึกฝนในการตัดสินใจ การรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การฝึกอบรม และการศึกษาต่อ 2) การพัฒนากาย คือ การดูแลสุขภาพร่างกาย การออกกำลังกาย 3) การพัฒนาจิต คือ การดูแลสุขภาพจิต การบริหารจัดการ ส่วนปัญหาในการพัฒนาตนเองของผู้บริหาร โรงเรียน คือ ขาดความต่อเนื่องในการสำรวจตนเอง ขาดเอกสารการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม หลักสูตร การจัดการฝึกอบรมยังไม่ตรงกับความต้องการค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อไป ไม่เพียงพอ ขาดงบประมาณสนับสนุนในการไปศึกษาดูงาน ขาดข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอขาดความต่อเนื่องในการปรับปรุงตนเอง ขาดการให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยเหลือจากผู้มีประสบการณ์ขาดความต่อเนื่องในการพัฒนากายและพัฒนาจิต

จันทร์จิรา ตอชะกุล (2544) ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาและเปรียบเทียบการพัฒนาตนเองของผู้บริหารให้มีความสามารถในการบริหารความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลศิริราชและโรงพยาบาลกรุงเทพ โดยได้ศึกษาและวิจัยเชิงคุณภาพและได้จำกัดการศึกษาเฉพาะผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลจากการศึกษาพบว่าเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์กรผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ที่ต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมโยงองค์กรเข้ากับบุคลากร ในหน่วยงานจะถูกกดดันจากทั้งสองฝ่ายให้เลือกแนวทางแก้ ปัญหาที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากที่สุด จึงทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นสาเหตุของความขัดแย้ง ซึ่งโรงพยาบาลทั้งสอง แห่งมีสาเหตุของความขัดแย้งที่คล้ายคลึงกันคือ สาเหตุที่เกิดจากตัวเอง และพบว่ากระบวนการและวิธีการในการพัฒนาตนเองของผู้บริหารให้มีความสามารถในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลของทั้งสองโรงพยาบาลแตกต่างกันนั้นคือ หัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่และพัฒนาบุคคลของโรงพยาบาลศิริราชเน้นกระบวนการที่มุ่งให้ผู้บริหารรู้จักตนเองและทำความเข้าใจผู้อื่น ด้วยการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและใช้วิธีการประนีประนอมในการจัดการและบริหารความขัดแย้งในขณะที่ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาลกรุงเทพเน้นที่การทำ ความเข้าใจในตัวบุคคลมากกว่าและใช้วิธีการเผชิญหน้าในการจัดการและบริหารความขัดแย้งอย่างไร ก็ตามกระบวนการและวิธีการในการพัฒนาตนเองของผู้บริหารให้มีความสามารถในการบริหารความขัดแย้ง ข้างต้นเป็นกระบวนการที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ทุกสถานการณ์

กนิษฐา ฐิติวัฒนา (2542) ศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการพัฒนาตนเองของนายช่างเทคนิค สังกัดกรมทางหลวง โดยศึกษาในกลุ่มนายช่างเทคนิค สังกัดกรมทางหลวงในราชการ ส่วนกลาง จำนวน 326 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการพัฒนาตนเองของนายช่างเทคนิคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธนิศร พิบูลแถว (2542) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการกองทัพอากาศไทย กรณีศึกษากรมกำลังพลทหารอากาศ ผลการศึกษาพบว่า เพศ ยศ ตำแหน่ง และบรรยาการองค์กรในด้านอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย ความต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จ ความขัดแย้งในหน่วยงาน โครงสร้างการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รุ่งทิพย์ โชตยันคร (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยาการองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเองและการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาในกลุ่มพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 227 คน ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบรรยาการองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประณีต แดงอ่อน (2545) ศึกษาการพัฒนาตนเองของพนักงานที่ปฏิบัติงานในฟาร์มเรือเบทาโก โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 215 คน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ความคาดหวังในการทำงาน ความผูกพันในการทำงาน และขวัญและกำลังใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาตนเองของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เขวาลักษณ์ ปานพลอย (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองในองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดเชียงใหม่ ภูเก็ต และคอนเมือง จำนวน 123 คน พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการรับรู้ความสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง

วิเชียร หล่อฉัตรนพคุณ(2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 359 คน พบว่าพนักงานมีระดับการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับกลาง โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงานตำแหน่งงาน และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง แต่ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ส่วนปัจจัยด้านงานในเรื่องบรรยาการองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และระบบ SCB Intranet มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง

สรวัดน์ ประไพทรัพย์สกุล (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยาการองค์กรและพฤติกรรมการพัฒนาตนเองของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทการค้าสากล

ซีเมนต์ไทยจำกัด กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทค้าปลีกซีเมนต์ไทย จำกัด จำนวน 136 คน พบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการพัฒนาตนเองในด้านงาน ด้านสังคม และด้านจิตใจอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอายุงานในองค์กร ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง แต่การรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพัฒนาตนเองทั้งในด้านงาน ด้านจิตใจ และด้านสังคม

วารกรณ์ คงสาหร่าย (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง และปัจจัยด้านงานซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างองค์กร ความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนการอบรมและพัฒนาผลตอบแทนในการทำงาน และความคาดหวังในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรพร สอนเสริม (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการทั่วไปที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 290 คน พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .580 นอกจากนี้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองได้ร้อยละ 35.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

เฉลิมรัตน์ ไทยวี (2549) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริการลูกค้าในระดับปฏิบัติการของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) จำนวน 196 คน โดยมีตัวแปรอิสระประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แบ่งเป็น 2 ด้านได้แก่ 1) การประเมินตนเอง 2) การเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แบ่งเป็น 6 ด้านได้แก่ 1)การชอบงานที่ทำทาบความสามารถ 2)ความเชื่อมั่นในความสามารถของคน 3)ความมุ่งมั่นพยายาม 4)การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ 5)การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน 6)การเลือกงานที่มีเกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งเป็น 4 ด้านได้แก่ 1)ความพึงพอใจในลักษณะงาน 2)ความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้า 3)ความพึงพอใจในบังคับบัญชา 4)ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน และมีตัวแปรตามคือ การพัฒนาตนเอง แบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่ 1) การพัฒนาตนเองด้านตน 2) การพัฒนาตนเองด้านสังคม 3) การพัฒนา

ตนเองด้านงาน ผลการวิจัยพบว่า 1)พนักงานบริการลูกค้ามีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับสูง 2)ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำทหายความสามารถ ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายในความสำเร็จ และความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้า ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองด้านตนของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 52.5 3)แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำทหายความสามารถ ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ และความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองด้านสังคมของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 54.8 4)แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำทหายความสามารถ การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองด้านงานของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 62.1 และ 5)ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำทหายความสามารถ การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองโดยรวม ของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 67.1

Noe and Wilk (1993: 291-302) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเต็มใจที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากร โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ พนักงานในองค์กร สุขภาพพนักงานธนาคาร และวิศวกร พบว่า การรับรู้ถึงผลประโยชน์ตอบแทนเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเต็มใจเข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาตนเอง โดยผลประโยชน์ตอบแทนในงานวิจัยนี้แบ่งเป็น ผลประโยชน์ส่วนบุคคล ผลประโยชน์ส่วนที่มีความสัมพันธ์กับงาน และผลประโยชน์ทางอาชีพ

Maure and Tarulli (1994:3-14) ศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ถึงผลลัพธ์และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อกิจกรรมการพัฒนาโดยพนักงานกระทำด้วยความสมัครใจ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร พบว่า แรงจูงใจภายในที่เป็นลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานทางด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการเรียนรู้ และการเข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาตนเองด้วยความสมัครใจ

Brunt (2002:314-321) ได้ศึกษาเรื่องตัวประกอบที่แสดงถึงความสามารถในการพัฒนาตนเองของพยาบาล ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่กำลังศึกษาด้านการพยาบาล และปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาตนเอง จำนวน 101 คน พบตัวประกอบด้านการพัฒนาตนเองมี 5 ด้าน

ได้แก่ ด้านการจัดการต่อบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ ด้านการใช้ทักษะภายในและภายนอกในการปฏิบัติงานด้านการเชื่อมโยงความรู้ทางวิชาการและการปฏิบัติการพยาบาล ด้านการติดต่อสื่อสารในการรับข้อมูลด้านการศึกษา และด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยเป็นลำดับขั้นดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการทำวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานประจำ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ของโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเลือกเฉพาะที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอชะอำ อำเภอหัวหิน และอำเภอปราณบุรี จำนวน 1,189 คน (ข้อมูลเดือน พฤษภาคม 2552) โดยมีรายชื่อโรงแรมดังนี้

1. โรงแรมเอวาซอนหัวหิน แอนด์ซีกเซนต์สปา
2. โรงแรมอนันตรา รีสอร์ท แอนด์ สปา หัวหิน
3. โรงแรมโซฟิเทล เซ็นทรัล แกรนด์ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า หัวหิน
4. โรงแรมไฮแอท รีเจนซี่ หัวหิน
5. โรงแรมหัวหินแมริออท รีสอร์ท แอนด์ สปา
6. โรงแรมเชอราตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา
7. โรงแรมฮิลตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของทาโร ยามานะ(Yamane, 1973:255) และกำหนดค่าความเที่ยง 0.95 (ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05) จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ จำนวน 300 คน

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{1,189}{1 + 1,189 (0.05)^2} \\
 &= 299.31 \text{ คิดเป็น } 300 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานประจำของโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเลือกเฉพาะที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอชะอำ อำเภอหัวหิน และอำเภอปราณบุรี และอยู่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน โดยมีวิธีสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วิธีการเลือกตัวอย่าง โดยคำนวณหาสัดส่วนของตัวอย่างในแต่ละกลุ่มจำแนกตามโรงแรมและแผนกที่ศึกษาเพื่อกระจายโอกาสและการเลือกตัวอย่างที่เท่าเทียมกันในแต่ละกลุ่ม โดยใช้วิธีการคำนวณดังนี้

$$\text{กลุ่มตัวอย่างพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์} = \frac{\text{จำนวนพนักงาน} \times 300}{\text{จำนวนพนักงานรวม}}$$

2. วิธีการสุ่มแบบกำหนดจำนวนตัวอย่าง (Quota Sampling) เพื่อให้ได้สัดส่วนที่เท่ากัน โดยมีวิธีสุ่มขนาดตัวอย่างตามแต่ละโรงแรมและแผนกดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานและกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
โรงแรมเอวาซอนหัวหิน แอนด์ซีกเซนต์สสปา	274	58
โรงแรมอนันตรา รีสอร์ท แอนด์ สปา หัวหิน	106	28
โรงแรมโซฟิเทลเซนต์ทรีแกรนด์ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า	196	52
โรงแรมไฮแอท รีเจนซี่ หัวหิน	181	48
โรงแรมหัวหินแมริออท รีสอร์ท แอนด์ สปา	141	37
โรงแรมเซอราตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา	120	32
โรงแรมฮิลตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา	171	45
<b>รวม</b>	<b>1,189</b>	<b>300</b>

ตารางที่ 3.2 จำนวนพนักงานและกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์  
จำแนกตามแผนงานที่รับผิดชอบ

โรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง					
	แผนกต้อนรับ		แผนกอาหารและ เครื่องดื่ม		แผนกแม่บ้าน	
	ประชากร	ตัวอย่าง	ประชากร	ตัวอย่าง	ประชากร	ตัวอย่าง
โรงแรมเอวาซอนหัวหินแอนด์ซีกเซ็นส์สปา	76	16	103	22	95	20
โรงแรมอนันตรา รีสอร์ท แอนด์ สปา หัวหิน	27	7	38	10	41	11
โรงแรมโซฟิเทล เซ็นทรัลแกรนด์ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า	45	12	72	19	79	21
โรงแรมไฮแอท รีเจนซี หัวหิน	45	12	53	14	83	22
โรงแรมหัวหินแมริออท รีสอร์ท แอนด์ สปา	35	9	53	14	53	14
โรงแรมเซราตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา	23	6	53	14	44	12
โรงแรมฮิลตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา	34	9	65	17	72	19

3. การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) ในการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในแต่ละโรงแรม ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละโรงแรมเก็บข้อมูลตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกจำนวนแต่ละแผนกตามจำนวนที่กำหนด

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น โดยได้กำหนดแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเป็นทั้งแบบปลายปิด (Close-ended Questions) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกงานที่รับผิดชอบ อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน (ไม่รวมเงินค่าบริการอื่น ๆ) มีจำนวน 8 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด มีตัวเลือกให้เลือกตอบ

**ตอนที่ 2** ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แบ่งเป็น 6 ด้าน จำนวน 25 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งเป็น

- 2.1 ด้านการชอบงานที่ทำทหายความสามารถ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-4
- 2.2 ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 5-9
- 2.3 ด้านความมุ่งมั่นพยายาม จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 10-13
- 2.4 ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 14-17
- 2.5 ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกรภายในจำนวน 4ข้อ ได้แก่ ข้อ18-21
- 2.6 ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเรีจ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อ 22-25
- 2.7 คำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็น

**ตอนที่ 3** ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งเป็น 4 ด้าน จำนวน 16 ข้อเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งเป็น

- 3.1 ด้านลักษณะงานจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 26-29
- 3.2 ด้านโอกาสก้าวหน้า จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 30-33
- 3.3 ด้านการบังคับบัญชา จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 34-37
- 3.4 ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 38-41

3.5 คำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็น

**ตอนที่ 4** ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองแบ่งเป็น 3 ด้าน จำนวน 17 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งเป็น

- 4.1 ด้านตน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 42-47
- 4.2 ด้านสังคมจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 48-53
- 4.3 ด้านงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 54-58
- 4.4 คำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็น

### เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามตอนที่ 2-4 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลอัตราภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ สามารถกำหนดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	น้ำหนักความสำคัญ
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลการคำนวณใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้ มัลลิกา บุนนาค (2537: 29) และ จิรารัตน์ ศรีเจริญ (2546: 42-45 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2548: 167-168)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาค} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ระดับความคิดเห็น	ระดับน้ำหนักความสำคัญ
มากที่สุด	4.21-5.00
มาก	3.41-4.20
ปานกลาง	2.61-3.40
น้อย	1.81-2.60
น้อยที่สุด	1.00-1.80

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.1 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

3.1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.1.2 สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณา ตรวจสอบความสอดคล้องกับเนื้อหาและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษา เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1.4 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.1.5 นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาแก้ไข ตรวจสอบหาความตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ (รายนามปรากฏในภาคผนวก) ก่อนนำไปใช้จริง

3.1.6 การเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน ตุลาคม 2552 – ธันวาคม 2552 ผู้วิจัยได้ ขออนุญาต ผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมเอวาซอนหัวหิน แอนด์ ซีกเซ็นส์สปา โดยมีหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถาม(ปรากฏในภาคผนวก) จากทาง มหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามและขอรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง สำหรับโรงแรมอื่น ๆ ใช้การแจกแบบสอบถามผ่านทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละโรงแรม โดย ส่งแบบสอบถามและรับแบบสอบถามกลับทางไปรษณีย์ เมื่อรวบรวมแบบสอบถามกลับมาแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามทุกฉบับเพื่อความสมบูรณ์และความถูกต้องก่อนใส่ข้อมูลใน โปรแกรมคอมพิวเตอร์

### 3.2 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้นำกรอบแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งก่อนนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ เครื่องมือวัด ดังนี้

3.2.1 ความตรง (Validity) เป็นการหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อ ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ รวมทั้งตรวจสอบว่าแบบสอบถามที่สร้าง ขึ้นมานั้นสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยนำแบบสอบถามที่สร้าง ขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบและพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาของ แบบสอบถาม (Content validity) และหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) ค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ .908 แล้วนำมา ปรับปรุงแก้ไข โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ที่เป็นผู้มีประสบการณ์ตรงใน การทำงานร่วมกับโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (รายนามปรากฏในภาคผนวก) เพื่อ

ตรวจสอบและพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content validity) และนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

3.2.2 ความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับ พนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วิณิชย์บัญชา 2545: 449) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง -1 และ 1 ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเที่ยงสูง ซึ่งได้ค่าความเที่ยงทั้งฉบับของแบบสอบถามรวมเท่ากับ .931

แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าความเที่ยง ทั้งฉบับเท่ากับ .915 เมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเที่ยง ดังนี้

ด้านการชอบงานที่ทำทายความสามารถ เท่ากับ .696

ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน เท่ากับ .657

ด้านความมุ่งมั่นพยายาม เท่ากับ .619

ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ เท่ากับ .838

ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน เท่ากับ .699

ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร้จ เท่ากับ .756

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าความเที่ยง ทั้งฉบับเท่ากับ .876 เมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเที่ยง ดังนี้

ด้านลักษณะทำงาน เท่ากับ .689

ด้านโอกาสก้าวหน้า เท่ากับ .686

ด้านการบังคับบัญชา เท่ากับ .858

ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ เท่ากับ .717

แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง มีค่าความเที่ยง ทั้งฉบับเท่ากับ .810 เมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเที่ยง ดังนี้

ด้านตน เท่ากับ .827

ด้านสังคม เท่ากับ .653

ด้านงาน เท่ากับ .543

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 4.1 การจัดกระทำข้อมูล

**4.1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing)** ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

**4.1.2 การลงรหัส (Coding)** นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

**4.1.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว** ได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

**4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive analytical statistics)** เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา สามารถอธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1) ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลต่าง ๆ เพื่อแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างว่ามีอยู่ที่ส่วนจากร้อยส่วนตามการแบ่งประเภทหรือระดับของข้อมูล

2) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางของข้อมูลต่าง ๆ

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูลต่างๆ ใช้ประกอบกับการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางโดยใช้ค่าเฉลี่ย ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นได้วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามระดับความต้องการรายข้อและรายด้านโดยการจัดหมวดหมู่

### 4.3 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis Statistic) เป็นสถิติที่ใช้ผลที่ศึกษาได้จากกลุ่มตัวอย่างสรุปอ้างอิงสู่ประชากร ได้แก่

**4.3.1 การทดสอบ *t*-test** ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 136) ซึ่งในการศึกษานี้ใช้

สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาตนเอง กับตัวแปรต้นคือ เพศและตำแหน่งงาน

**4.3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) F-test** ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 135) ซึ่งในการศึกษานี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาตนเอง กับตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา แผนกงานที่รับผิดชอบ อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน (ไม่รวมค่าบริการอื่น ๆ) และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ที่แตกต่างกัน

**4.3.3 Multiple Regression Analysis** วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise) โดยสามารถสร้างได้ 2 สมการ ดังนี้

สมการถดถอยโดยใช้คะแนนดิบ

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

เมื่อ  $Y$  = การพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

$a$  = ค่าคงที่

$b_1$  = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรที่ 1

$b_2$  = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรที่ 2

$X_1$  = คะแนนดิบของตัวแปรที่ 1

$X_2$  = คะแนนดิบของตัวแปรที่ 2

สมการถดถอยโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = B_1Z_1 + B_2Z_2$$

เมื่อ  $Z_y$  = คะแนนมาตรฐานของการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

$B_1$  = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรที่ 1

$B_2$  = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรที่ 2

$Z_1$  = คะแนนมาตรฐานของตัวแปรที่ 1

$Z_2$  = คะแนนมาตรฐานของตัวแปรที่ 2

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตอนทั้งหมด 6 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน ต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	(n=300)	(100.00)
<b>เพศ</b>		
ชาย	136	45.30
หญิง	164	54.70
<b>อายุ</b>		
18-25 ปี	60	20.00
26-30 ปี	154	51.30
31- 40 ปี	66	22.00
40 ปีขึ้นไป	20	6.70
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	159	53.00
สมรส	124	41.30
หย่าร้าง	17	5.70
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	18	6.00
มัธยมศึกษา	119	39.70
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ	39	13.00
ปริญญาตรี	122	40.70
สูงกว่าปริญญาตรี	2	.60
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
ระดับพนักงานทั่วไป	184	61.30
ระดับหัวหน้างาน	116	38.70

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	(n=300)	(100.00)
<b>แผนงานที่รับผิดชอบ</b>		
แผนกต้อนรับส่วนหน้า	71	23.70
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	110	36.70
แผนกแม่บ้าน	119	39.60
<b>อายุการทำงาน</b>		
ไม่ถึง 1 ปี	36	12.00
1-2 ปี	24	8.00
2-3 ปี	37	12.30
3-4 ปี	31	10.30
4-5 ปี	42	14.00
6 ปีขึ้นไป	130	43.40
<b>อัตราเงินเดือน(ไม่รวมค่าบริการอื่น ๆ)</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	177	59.00
10,001 – 20,000 บาท	90	30.00
20,001 – 30,000 บาท	21	7.00
30,000 ขึ้นไป	12	4.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 54.70 อายุระหว่าง 26-30 ปีร้อยละ 51.30 มีสถานภาพโสดร้อยละ 53 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาร้อยละ 39.70 เป็นพนักงานทั่วไปร้อยละ 61.30 อยู่ในแผนกแม่บ้านร้อยละ 39.60 โดยมีอายุการทำงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปมากที่สุดร้อยละ 43.30 และมีอัตราเงินเดือน (ไม่รวมค่าบริการอื่น ๆ) ต่ำกว่า 10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 59

## ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานโรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.2-4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการชอบงานที่ทำทายความสามารถ	4.10	.517	มาก
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	4.11	.744	มาก
ด้านความมุ่งมั่นพยายาม	4.02	.496	มาก
ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ	4.04	.917	มาก
ด้านการใช้สิ่งล่อใจเป็นความรู้สึกภายใน	4.11	.459	มาก
ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร้จ	4.02	.472	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>.428</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านการใช้สิ่งล่อใจเป็นความรู้สึกภายใน ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการชอบงานที่ทำทายความสามารถ ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร้จ และด้านความมุ่งมั่นพยายาม ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์  
ด้านการขบงานที่ท้าทายความสามารถ

ด้านการขบงานที่ท้าทายความสามารถ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านตั้งเป้าหมายการทำงานเอาไว้สูงๆ เพื่อให้ได้ใช้ ความพยายามและความสามารถในการทำงานอย่าง เต็มที่	4.03	.722	มาก
2. เมื่อมีงานใหม่ๆ ท่านมักเสนอตัวทำงานนั้นเสมอ	4.13	.664	มาก
3. ถ้างานที่ทำให้มีปัญหาและอุปสรรคท่านจะใช้เป็น โอกาส ที่ดีในการฝึกฝนและพัฒนาตนเอง	4.18	.624	มาก
4. ท่านนำประสบการณ์และความผิดพลาดที่เคยได้รับ เป็นตัวอย่างและข้อเตือนใจในการทำงานครั้งต่อไป	4.10	.675	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>.517</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้าน  
การขบงานที่ท้าทายความสามารถระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) เมื่อพิจารณาพบว่าหัวข้อ ถ้างานที่ทำให้  
มีปัญหาและอุปสรรคท่านจะใช้เป็น โอกาสที่ดีในการฝึกฝนและพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อ  
เทียบกับหัวข้ออื่นๆ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) และความคิดเห็นในหัวข้อ  
ท่านตั้งเป้าหมายการทำงานเอาไว้สูงๆ เพื่อให้ได้ใช้ความพยายามและความสามารถในการทำงาน  
อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ โดยระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์  
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
5.ท่านพัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	4.25	.684	มากที่สุด
6.การทำงานของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ	3.95	.728	มาก
7.ท่านเป็นผู้มีความรับผิดชอบในการทำงานและพยายามปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น	4.04	.671	มาก
8.ท่านตั้งมาตรฐานความเป็นเลิศในการทำงานไว้สูง	4.15	.680	มาก
9.ท่านสามารถให้คำแนะนำในงานที่ท่านปฏิบัติให้กับเพื่อนร่วมงานได้ดี	4.02	.646	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>.744</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) เมื่อพิจารณาพบว่าหัวข้อ ท่านพัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) และความคิดเห็นในหัวข้อ การทำงานของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์  
ด้านความมุ่งมั่นพยายาม

ด้านความมุ่งมั่นพยายาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
10.การไปให้ถึงจุดมุ่งหมายสูงสุดในการทำงาน ที่ตั้งไว้ เป็นสิ่งดึงดูดใจที่ทำให้ท่านทำงานต่อไป	3.65	.944	มาก
11.แม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายจะยากเพียงใด ท่าน จะพยายามทำงานต่อไปจนกว่างานนั้นจะสำเร็จ	4.30	.730	มากที่สุด
12.ท่านสามารถใช้เวลาส่วนตัวเพื่อทำงานที่ ได้รับมอบหมายให้สำเร็จล่วงหน้า	4.15	.691	มาก
13.ท่านตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถทุกครั้ง และท่านก็ประสบความสำเร็จ	3.99	.646	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>.496</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นพยายามระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาพบว่าหัวข้อ แม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายจะยากเพียงใด ท่านจะพยายามทำงานต่อไปจนกว่างานนั้นจะสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดโดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ ) และความคิดเห็นในหัวข้อ การไปให้ถึงจุดมุ่งหมายสูงสุดในการทำงานที่ตั้งไว้เป็นสิ่งดึงดูดใจที่ทำให้ท่านทำงานต่อไป มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์  
ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ

ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
14.ความรู้สึกภูมิใจในความสำเร็จในการทำงานของท่านมี ค่ามากกว่ารางวัลที่ได้รับ	3.99	.644	มาก
15.ท่านรับฟังคำแนะนำและคำชี้แนะในเรื่องงานจากเพื่อน ร่วมงาน เพื่อนำมาพัฒนาตนเอง	3.88	.680	มาก
16.ท่านคิดว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำให้ท่าน ทราบว่า การปฏิบัติงานของท่านมีข้อดี-ด้อยอย่างไร	4.25	.614	มากที่สุด
17.ท่านนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาพิจารณาเพื่อหา ข้อบกพร่องของตนเองแล้วแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไป	3.90	.720	มาก
รวม	4.04	.917	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์  
ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับระดับมาก ( $\bar{X}= 4.04$ ) เมื่อพิจารณาพบว่าหัวข้อ ท่านคิดว่า การ  
ประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำให้ท่านทราบว่า การปฏิบัติงานของท่านมีข้อดี-ด้อยอย่างไร มี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}= 4.25$ ) และความคิดเห็นในหัวข้อ  
ท่านรับฟังคำแนะนำและคำชี้แนะในเรื่องงานจากเพื่อนร่วมงานเพื่อนำมาพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยต่ำ  
ที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.88$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์  
ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน

ด้านการใช้สิ่งล่อใจเป็นความรู้สึกภายใน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
18.ท่านมีบุคคลต้นแบบ เพื่อดำเนินตามรอยสู่ความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.94	.662	มาก
19.เมื่องานสำเร็จท่านจะคิดว่าเป็นความสามารถหรือ ความมานะพยายามอย่างมุ่งมั่นของตน	4.14	.638	มาก
20.คำชื่นชมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของ ท่านทำให้มีแรงจูงใจในการรักษาคุณภาพการทำงานที่ดี ต่อไป	4.23	.599	มากที่สุด
21.ท่านเชื่อมั่นว่าคนเราหากมีความเพียรพยายามในการ ทำงาน และทำอย่างเต็มความสามารถแล้วย่อมจะประสบ ความสำเร็จได้	4.12	.600	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>.459</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้าน  
การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน ระดับมาก ( $\bar{X}=4.11$ ) เมื่อพิจารณาพบว่าหัวข้อ คำชื่นชมจาก  
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านทำให้มีแรงจูงใจในการรักษาคุณภาพการทำงานที่ดีต่อไป  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.23$ ) และความคิดเห็นในหัวข้อ ท่าน  
มีบุคคลต้นแบบ เพื่อดำเนินตามรอยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง  
มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.94$ )

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์  
ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร้ง

ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร้ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
22.ท่านกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ท่านได้ ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ให้ได้	3.90	.680	มาก
23.งานที่ท่านเลือกทำท่านพิจารณาแล้วเห็นว่า มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้	3.96	.634	มาก
24.ท่านวางแผนในการทำงานสู่ความสำเร็จ และเดิน ตามแผนที่วางไว้	4.14	.595	มาก
25.ท่านเลือกทำงานที่มีโอกาสประสบความสำเร็จ โดยพิจารณาจากความสามารถของตนเอง	4.12	.700	มาก
รวม	4.02	.472	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์  
ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร้งระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาพบว่าหัวข้อ ท่าน  
วางแผนในการทำงานสู่ความสำเร็จ และเดินตามแผนที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความคิดเห็น  
อยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) และความคิดเห็นในหัวข้อ ท่านกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้  
ท่านได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ให้ได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับ  
หัวข้ออื่นๆ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ )

### ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม ห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์  
ข้อมูลตามตารางที่ 4.9-4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านลักษณะงาน	3.70	.560	มาก
ด้านโอกาสก้าวหน้า	3.72	.619	มาก
ด้านการบังคับบัญชา	3.67	.940	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้ มาขอรับบริการ	3.58	.940	มาก
รวม	3.67	.619	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจใน  
การทำงานในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจในการทำงานทุกด้าน  
อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้าน โอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน  
ด้านการบังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ  
ในการทำงาน ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
26.งานที่ท่านทำสร้าง โอกาสก้าวหน้าให้กับท่าน	3.35	.988	ปานกลาง
27.งานที่ท่านทำส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเองของ ท่านมากขึ้น	3.84	.809	มาก
28.ท่านได้ทำงานที่เหมาะสมกับบุคลิกและความ ถนัดของตนเองเป็นอย่างดี	3.87	.749	มาก
29.ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงาน อย่างเต็มกำลังความสามารถ	3.75	.877	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>.560</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาพบว่าหัวข้อ ท่านได้ทำงานที่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเองเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) และความคิดเห็นในหัวข้อ งานที่ท่านทำสร้าง โอกาสก้าวหน้าให้กับท่าน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ  
ในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า

ด้านโอกาสก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
30.ท่านเชื่อมั่นว่าทุกคนจะมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ ทำ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถและความตั้งใจใน การทำงานของแต่ละคน	3.73	.882	มาก
31.ท่านยอมรับหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ขององค์กร	3.70	.807	มาก
32.การเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กรของท่านถูก พิจารณาด้วยหลักเกณฑ์ที่มีความยุติธรรม	3.88	.700	มาก
33.องค์กรของท่านสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสศึกษา ต่อเพื่อการพัฒนาตนเอง	3.82	.823	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>.620</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) เมื่อพิจารณาพบว่าหัวข้อ การเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กรของท่านถูกพิจารณาด้วยหลักเกณฑ์ที่มีความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดโดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) และความคิดเห็นในหัวข้อ ท่านยอมรับหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆโดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ  
ในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา

ด้านการบังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
34.ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านเรียนรู้ สิ่งใหม่อยู่เสมอ	3.87	.814	มาก
35.เมื่อมีปัญหาท่านขอรับคำปรึกษาจากผู้บังคับ บัญชาได้	3.83	.759	มาก
36.ผู้บังคับบัญชาเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.80	.801	มาก
37.ผู้บังคับบัญชาของท่านให้อำนาจในการตัดสินใจ แก่ท่านอย่างเต็มที่ในส่วนที่ท่านรับผิดชอบ	3.71	.686	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.68</b>	<b>.941</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชาในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.68$ ) เมื่อพิจารณาพบว่าหัวข้อ ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.87$ ) และความคิดเห็นในหัวข้อ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ท่านอย่างเต็มที่ในส่วนที่ท่านรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.71$ )

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ  
ในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ

ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มา ขอรับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
38.ท่านได้รับการเสนอชื่อให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ เสมอ	3.74	.837	มาก
39.งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีเกียรติ ได้รับการยอมรับ จากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ	3.75	.865	มาก
40.ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้ มาขอรับบริการ	3.77	.861	มาก
41.ท่านเป็นแบบอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	3.59	.962	มาก
รวม	3.58	.940	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ ระดับมาก ( $\bar{X}=3.58$ ) เมื่อพิจารณาพบว่าหัวข้อ ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.77$ ) และความคิดเห็นในหัวข้อ ท่านเป็นแบบอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ โดยมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X}= 3.59$ )

#### ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตาม  
ตารางที่ 4.14 -4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านตน	3.62	.869	มาก
ด้านสังคม	3.72	.830	มาก
ด้านงาน	3.79	.831	มาก
รวม	3.71	.793	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง  
ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการพัฒนาตนเองทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน  
โดยมีการพัฒนาตนเอง ด้านงาน ด้านสังคม และด้านตนตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองด้านตน

ด้านตน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
42. ท่านพัฒนาความสามารถด้านต่างๆ ของท่าน เพื่อให้เป็นบุคคลที่มีคุณค่า	3.91	.749	มาก
43. ท่านสนใจเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในงานอยู่เสมอ	3.79	.806	มาก
44. ท่านรู้ว่าจะใช้จุดเด่นอะไรในการผลักดันตนเอง ให้ก้าวหน้า	3.70	.876	มาก
45. ท่านมักสนใจบุคคลที่มีบุคลิกภาพดีเพื่อเป็น แบบอย่างให้กับตนเอง	3.64	.844	มาก
46. ท่านนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการ เรียนรู้ของตนเองมาปรับใช้ในการทำงาน	3.81	.825	มาก
47. ท่านวางแผนการพัฒนาตนเองของท่านไว้อย่าง ชัดเจน	3.64	.872	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.62</b>	<b>.869</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองด้านตนระดับมาก ( $\bar{X}=3.62$ ) เมื่อพิจารณาพบว่าหัวข้อ ท่านพัฒนาความสามารถด้านต่างๆ ของท่าน เพื่อให้เป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.91$ ) และความคิดเห็นในหัวข้อ ท่านมักสนใจบุคคลที่มีบุคลิกภาพดีเพื่อเป็นแบบอย่างให้กับตนเอง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.64$ )

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง  
ด้านสังคม

ด้านสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
48. ถึงแม้จะพบกับสถานการณ์ที่เลวร้ายท่านยังสามารถทำงานได้	3.68	.816	มาก
49. ท่านให้ความเป็นกันเองกับบุคคลรอบข้าง เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดี	3.74	.822	มาก
50. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้	3.87	.711	มาก
51. ท่านสามารถปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	3.88	.722	มาก
52. ท่านเรียนรู้ถึงวิธีการที่จะทำให้บุคคลอื่นมีความสุข	3.96	.651	มาก
53. ท่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ในงานที่ทำเสมอ	3.92	.626	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>.830</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองด้านสังคม ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) เมื่อพิจารณาพบว่าหัวข้อ ท่านเรียนรู้ถึงวิธีการที่จะทำให้บุคคลอื่นมีความสุข มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) และความคิดเห็นในหัวข้อ ถึงแม้จะพบกับสถานการณ์ที่เลวร้ายท่านยังสามารถทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ )

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองด้านงาน

ด้านงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
54. ท่านเห็นว่า การได้รับความรู้ใหม่ๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.00	.641	มาก
55. ท่านกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาตนเองว่าจะสามารถก้าวหน้าได้อย่างไร	4.02	.710	มาก
56. ท่านวางแผนการทำงานของ ท่านไว้ อย่างชัดเจน	3.84	.731	มาก
57. ท่านหาโอกาสเข้ารับการศึกษานในหลักสูตรต่างๆ ที่องค์กรจัดให้	3.93	.704	มาก
58. ท่านปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา	3.78	.803	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>.831</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองด้านงาน ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาพบว่าหัวข้อ ท่านกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาตนเองว่าจะสามารถก้าวหน้าได้อย่างไร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) และความคิดเห็นในหัวข้อ ท่านปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ )

**ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน  
โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล**

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรม  
ห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
การพัฒนาตนเอง	ชาย	3.68	0.919	-.638	.524
	หญิง	3.74	0.673		

จากตารางที่ 4.18 ไม่พบความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนา  
ตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรม  
ห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.609	3	.203	.320	.811
ภายในกลุ่ม	187.519	296	.634		
<b>รวม</b>	<b>188.128</b>	<b>299</b>			

จากตารางที่ 4.19 ไม่พบความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนา  
ตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรม  
ห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.723	2	.362	.573	.564
ภายในกลุ่ม	187.404	297	.631		
<b>รวม</b>	<b>188.128</b>	<b>299</b>			

จากตารางที่ 4.20 ไม่พบความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรม  
ห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.032	4	1.008	1.615	.170
ภายในกลุ่ม	184.096	295	.624		
<b>รวม</b>	<b>188.128</b>	<b>299</b>			

จากตารางที่ 4.21 ไม่พบความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรม  
ห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปร	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	SD.	t	Sig.
การพัฒนาตนเอง	ระดับพนักงานทั่วไป	3.68	0.759	-.898	.370
	ระดับหัวหน้างาน	3.77	0.846		

จากตารางที่ 4.22 ไม่พบความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรม  
ห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามแผนงานที่รับผิดชอบ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.820	2	1.910	3.078*	.048
ภายในกลุ่ม	184.307	297	.621		
รวม	188.128	299			

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่าความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามแผนงานที่รับผิดชอบ จึงนำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของแผนงานที่รับผิดชอบ

แผนงานที่รับผิดชอบ	แผนกต้อนรับ ส่วนหน้า	แผนกอาหาร และเครื่องดื่ม	แผนก แม่บ้าน
แผนกต้อนรับส่วนหน้า			
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	0.29750* (.014)		
แผนกแม่บ้าน	0.17663 (.136)	-1.12087 (.247)	

\* P < 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่พบว่า พนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองแตกต่างกับพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองน้อยกว่าพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามอายุการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.591	5	1.118	1.801	.113
ภายในกลุ่ม	182.537	294	.621		
รวม	188.128	299			

จากตารางที่ 4.25 ไม่พบความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยจำแนกตามอายุการทำงาน

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรม  
ห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน (ไม่รวมค่าบริการอื่น ๆ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.378	3	.793	1.263	.287
ภายในกลุ่ม	185.749	296	.628		
<b>รวม</b>	<b>188.128</b>	<b>299</b>			

จากตารางที่ 4.26 ไม่พบความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน (ไม่รวมค่าบริการอื่น ๆ)

**ตอนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงานต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E b	Beta	t	Sig
<b>แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์</b>					
ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน	.284	.066	.275	4.327**	.000
ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ	.103	.027	.199	3.750**	.000
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	.085	.035	.133	2.415*	.016
ด้านการชอบงานที่ทำทลายความสามารถ	.122	.056	.133	2.166*	.031
ค่าคงที่	1.461	.225		6.495**	.000

R = .552      R-Square = .304      F= 32.278      \* P<0.05, \*\* P <0.01

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการชอบงานที่ทำทลายความสามารถ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองได้ 30.4% ถ้าทราบค่าของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการชอบงานที่ทำทลายความสามารถ ทำให้สามารถอธิบายความแปรปรวนของการพัฒนาตนเองได้ 55.2% และได้สมการเพื่ออธิบายการพัฒนาตนเอง โดยใช้คะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ

$$\begin{aligned} \text{การพัฒนาตนเอง} = & 1.461 + .284 (\text{ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน}) + .103 (\text{ด้านการ} \\ & \text{แสวงหาข้อมูลป้อนกลับ}) + .085 (\text{ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน}) \\ & + .122 (\text{ด้านการชอบงานที่ทำทลายความสามารถ}) \end{aligned}$$

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} \text{การพัฒนาตนเอง} = & .275 (\text{ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน}) + .199 (\text{ด้านการแสวงหา} \\ & \text{ข้อมูลป้อนกลับ}) + .133 (\text{ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน}) + .133 \\ & (\text{ด้านการชอบงานที่ทำทลายความสามารถ}) \end{aligned}$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการชอบงานที่ทำทลายความสามารถ เพิ่มขึ้นจะมีการพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายในส่งผลต่อการพัฒนาตนเองมากที่สุด รองลงมาคือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการชอบงานที่ทำทลายความสามารถตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน  
โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E b	Beta	t	Sig
<b>ความพึงพอใจในการทำงาน</b>					
ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ	.201	.031	.399	6.464**	.000
ด้านโอกาสก้าวหน้า	.106	.037	.139	2.901**	.004
ด้านลักษณะงาน	.141	.029	.167	4.931**	.000
ด้านการบังคับบัญชา	.157	.033	.312	4.796**	.000
ค่าคงที่	1.675	.117		14.318**	.000

R = .839

R-Square = .705

F= 175.888

\* P&lt;0.05 , \*\* P &lt;0.01

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองได้ 70.5% ถ้าทราบค่าของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ทำให้สามารถอธิบายความแปรปรวนของการพัฒนาตนเองได้ 83.9 %จะได้สมการเพื่ออธิบายการพัฒนาตนเอง โดยใช้คะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ

$$\text{การพัฒนาตนเอง} = 1.675 + .201 (\text{ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ}) + .106 (\text{ด้านโอกาสก้าวหน้า}) + .141 (\text{ด้านลักษณะงาน}) + .157 (\text{ด้านการบังคับบัญชา})$$

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$\text{การพัฒนาตนเอง} = .399 (\text{ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ}) + .139 (\text{ด้านโอกาสก้าวหน้า}) + .167 (\text{ด้านลักษณะงาน}) + .312 (\text{ด้านการบังคับบัญชา})$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา เพิ่มขึ้นจะมีการพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการส่งผลต่อการพัฒนาตนเองมากที่สุด รองลงมาคือด้าน โอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชาตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงานต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E b	Beta	t	Sig
ความพึงพอใจในการทำงาน	1.117	.045	.873	25.060**	.000
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	-.332	.065	-.179	-5.144**	.000
ค่าคงที่	.965	.257		3.752**	.000

R = .827      R-Square = .684      F= 321.831      \* P<0.05 , \*\* P <0.01

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน ต่อการพัฒนาศักยภาพตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์การพัฒนาศักยภาพตนเองได้ 68.4% ถ้าทราบค่าของความพึงพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถอธิบายความแปรปรวนของการพัฒนาตนเองได้ 82.7 %จะได้สมการเพื่ออธิบายการพัฒนาศักยภาพตนเอง โดยใช้คะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ

$$\text{การพัฒนาตนเอง} = .965 + 1.117(\text{ความพึงพอใจในการทำงาน}) - .332(\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์})$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่มีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนนจะมีผลทำให้มีการพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น 1.117 คะแนนเมื่อควบคุมตัวแปรอื่น และถ้าพนักงานที่มีความแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีผลทำให้มีการพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น . 332 คะแนน เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น

สมการถดถอยที่คำนวณ โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$\text{การพัฒนาตนเอง} = .873 (\text{ความพึงพอใจในการทำงาน}) - .179 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์})$$

จากสมการโดยใช้คะแนนมาตรฐานสามารถอธิบายได้ว่าหากปรับค่าทุกตัวแปรในสมการให้เป็นมาตรฐานที่ระดับการมีนัยสำคัญ.05 เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ให้มีค่าคงที่แล้ว พบว่า ถ้าพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่มีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีผลทำให้การพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น .873 คะแนนและถ้าพนักงานที่มีความแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีผลทำให้การพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น .179 คะแนน

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน ต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

##### 1.2 การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1.2.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานประจำของ โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ซึ่งเลือกเฉพาะที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอชะอำ อำเภอหัวหิน และอำเภอปราณบุรี จำนวน 1,189 คน มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 300 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Yamane, 1973:255)

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือและเอกสารต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกงานที่รับผิดชอบ อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน(ไม่รวมค่าบริการอื่นๆ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แบ่งออกเป็น 6 ด้านคือด้านการชอบงานที่ทำทหายความสามารถ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านความมุ่งมั่นพยายาม ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ด้านการใช้สิ่งล่อใจเป็นความรู้สึกภายใน ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ และคำถามแสดงความคิดเห็น

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการบังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ และคำถามแสดงความคิดเห็น

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือด้านตน ด้านสังคม ด้านงานและคำถามแสดงความคิดเห็น

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ประธานกรรมการและกรรมการวิทยานิพนธ์ 3 ท่านตรวจสอบเนื้อหา ความถูกต้อง และความเหมาะสมทางด้านภาษา หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ตรงในการทำงานร่วมกับโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (รายนามปรากฏในภาคผนวก) เพื่อตรวจสอบและพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content validity) และหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) ค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ .908 จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อทำการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach ทั้งฉบับของแบบสอบถามรวม เท่ากับ .931

### 1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด มาวิเคราะห์ตามกระบวนการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1.3.1 ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล และวัดระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3.2 ค่าสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test แบบ(One-way ANOVA) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 จะนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ที่แตกต่างกัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis แบบขั้นต่อน (stepwise)

#### 1.4 ผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สรุปได้ดังนี้

1.4.1 ด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 54.70 อายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 51.30 มีสถานภาพโสดร้อยละ 53 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาร้อยละ 39.70 เป็นพนักงานทั่วไปร้อยละ 61.30 อยู่ในแผนกแม่บ้านร้อยละ 39.60 โดยมีอายุการทำงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปมากที่สุดร้อยละ 43.30 และมีอัตราเงินเดือน (ไม่รวมค่าบริการอื่นๆ) ต่ำกว่า 10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 59

1.4.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านการชอบงานที่ทำ ทายความสามารถ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการใช้สิ่งล่อใจเป็นความรู้สึกภายใน ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ด้านความมุ่งมั่นพยายาม ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

1.4.3 ความพึงพอใจในการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้มาขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.4.4 การพัฒนาตนเอง ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีการพัฒนาตนเองด้าน สังคม ด้านงานและด้านตนทุกด้านอยู่ในระดับมากตามลำดับ

1.4.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานมีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามแผนกงานที่รับผิดชอบ และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่พบว่าแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองแตกต่างกับแผนกอาหารและเครื่องดื่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.6 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการชอบงานที่ทำ ทายความสามารถ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองได้ 30.4%

1.4.7 ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้มาขอรับบริการ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองได้ 70.5%

1.4.8 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองได้ 68.4%

## 2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สรุปได้ดังนี้

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่าพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความคิดเห็นด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี ซึ่งเป็นวัยที่เริ่มต้นทำงานได้ไม่นาน จึงรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ มีการตั้งเป้าหมายการทำงานเอาไว้สูงๆ เพื่อให้ได้ใช้ความพยายามและความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และเป็นวัยที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจึงมุ่งมั่นพยายามในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด และตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถทุกครั้ง รู้จักเลือกงานที่มั่นใจว่าจะต้องทำได้สำเร็จ มีความฉลาดในการวางเป้าหมายในระยะยาวที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และไม่เป่าหมายที่สูงหรือต่ำกว่าศักยภาพของตนเอง นอกจากนี้ยังสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองจึงทำให้ทราบว่า การปฏิบัติงานของตนมีข้อดี-ข้อด้อยอย่างไร เพื่อพัฒนาปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เกิดจากความปรารถนาภายในตัวของพนักงานที่ต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความต้องการพัฒนาตนเองต่อไป

ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องมาจากพนักงานโรงแรมทุกคนได้รับทราบลักษณะของงานก่อนที่จะเริ่มทำงาน ทำให้ยอมรับและเข้าใจการทำงานเป็นอย่างดี และสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่กำลังความสามารถ โดยงานมีความเหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเอง พนักงานจึงมีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ทำอยู่นอกจากนี้ผู้บริหารโรงแรมยังมีนโยบายในการจัดกิจกรรมภายในโรงแรมเป็นประจำ ทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานเป็นอย่างดี และ

ผู้บังคับบัญชาสามารถดูแล ให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างทั่วถึง ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการบังคับบัญชา และมีโอกาสก้าวหน้าในงานได้เท่าเทียมกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถและความตั้งใจในการทำงานของแต่ละคน จึงสร้างความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้าได้มาก ประกอบกับการได้รับความไว้วางใจ ในการรับผิดชอบงานใหม่ ๆ เสมอถือเป็นการได้พิสูจน์ตัวเอง จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการระดับมากเช่นกันส่งผลให้เกิดความต้องการพัฒนาตนเอง เพื่อความสำเร็จในการทำงาน

การพัฒนาตนเอง พบว่าพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความคิดเห็นด้านการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องจากพนักงานมีความสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในงานอยู่เสมอ และวางแผนการพัฒนาตนเองไว้อย่างชัดเจน มีการปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา สามารถปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว โดยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานในงานที่ทำเสมอและสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและประสบผลสำเร็จ

แผนงานที่รับผิดชอบ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานมีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามแผนงานที่รับผิดชอบ และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่พบว่าแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองแตกต่างกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยพนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองน้อยกว่าพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีการฝึกอบรมทักษะการบริการอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเป็นแผนกที่ต้องให้บริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น โอกาสในการทำงานผิดพลาดจึงมีสูง จึงต้องมีความแม่นยำในเรื่องข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับอาหาร โปรโมชัน ขั้นตอนการบริการ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า จึงทำให้พนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีความต้องการพัฒนาความสามารถด้านต่างๆ มากขึ้นและสนใจเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในงานอยู่เสมอ โดยนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ของตนเองมาปรับใช้ในการทำงาน ถือเป็นการพัฒนาตนเองและพัฒนางานในเวลาเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายในด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการชอบงานที่ทำ ทายความสามารถ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเอง ได้ 30.4% โดยตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองเชิงบวก เนื่องจากพนักงาน โรงแรมมีความปรารถนาที่จะกระทำให้สิ่งใดให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ด้วยมาตรฐานที่ดีเลิศ ทำงานโดยไม่หวังรางวัลตอบแทน มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า ต้องการงานออกมามีประสิทธิภาพ โดยใช้ความพยายามมุ่งมั่นในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ และแก้ปัญหาโดยไม่ย่อท้อชอบทำงานที่มีลักษณะยากและท้าทายความสามารถ มีความขยันขันแข็งและรู้สึกสนุกกับงานที่ทำ และต้องการการตอบกลับของผลการกระทำในทันทีอย่างชัดเจน และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำเสมอ ซึ่งเมื่อพนักงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เกิดขึ้นภายในตัวเองแล้วจะทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมรัตน์ ไทยวี (2549) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ท้าทายความสามารถ และการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายในมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านตน และสามารถร่วมกันอธิบายการพัฒนาตนเองด้านตนของพนักงานบริการลูกค้าได้ และสอดคล้องกับความคิดเห็นของ พวงเพชร วัชรอยู่ (2537) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการความสำเร็จเกี่ยวกับตนเอง มองเห็นมาตรฐานของความ เป็นเยี่ยม แม้ตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง แต่เป็นเป้าหมายการทำงานที่แท้จริง มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้าต้องการการตอบกลับของผลการกระทำในทันทีและอย่างชัดเจน และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำเสมอ ดังนั้น บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงย่อมต้องการที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อให้ตนเองมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จะทำงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำมาซึ่งความสำเร็จ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองได้ 70.5% โดยตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองเชิงบวก เนื่องจากพนักงาน โรงแรมมีความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชาโดยพนักงานได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของพนักงานที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน นอกจากนี้การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ

เป็นองค์ประกอบที่ทำให้พนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด เพราะเมื่อพนักงานได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากบุคคลรอบข้างจะทำให้พนักงานมีความภูมิใจและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน เกิดแรงบันดาลใจที่ดีในการพัฒนาตนเองและเรียนรู้งานใหม่ ๆ เสมอ และสามารถสร้างโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำได้ ซึ่งพนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในงานมาก แสดงให้เห็นว่าในโรงแรมให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานให้มีโอกาสก้าวหน้าอย่างชัดเจนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับโอกาสนั้น ๆ โดยมีผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ให้การสนับสนุน และให้โอกาสในการเรียนรู้และเติบโตอย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความพึงพอใจในด้านการบังคับบัญชาเช่นกัน สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ถือเป็นสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ส่วนหนึ่งส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมรัตน์ ไทยวี (2549) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านตนและสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาตนเองด้านตนได้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน ต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองได้ 68.4% การที่พนักงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ซึ่งเป็นแรงปรารถนาภายในตัวพนักงานที่จะประสบความสำเร็จ จะมีการตั้งเกณฑ์มาตรฐานของงานในระดับสูง มีความพยายามและอดทนในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จสูงด้วยเช่นกัน และเป็นผู้ที่สามารถยอมรับความเสี่ยง ซอบงานที่ท้าทายความสามารถ มักเลือกงานที่มีโอกาสประสบความสำเร็จได้ มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนและต้องการข้อมูลย้อนกลับเพื่อทราบผลการทำงานของตนเอง นอกจากนี้ยังมีความมุ่งมั่นพยายามเพื่อให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน และถ้าพนักงานได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำงานตรงกับความถนัดและความสามารถของตน สามารถนำประสบการณ์มาใช้ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ และได้รับคำชื่นชมเมื่อปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ ได้รับโอกาสที่ดีในการทำงาน มีการเลื่อนตำแหน่ง และมีสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างดีจากผู้บังคับบัญชา จะทำให้พนักงานมีความต้องการที่จะทำงานต่อไป และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเมื่อพนักงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกิดภายในตนเอง และเกิดความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงานแล้วจะทำให้พนักงานเกิดความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง เสาะแสวงหาเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนเพื่อ

เป็นการเตรียมตนสำหรับความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพต่อไป ซึ่งการพัฒนาตนเองของพนักงานถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมด้วย สรุปได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างและผู้วิจัยดังนี้

3.1.1 จากผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการชอบงานที่ทำทลายความสามารถ มีความสัมพันธ์ทางบวกและส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง รวมทั้งสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนั้นผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่เสมอ ซึ่งอาจทำได้โดยการให้อิสระในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีโอกาสหาแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง ทำให้พนักงานสามารถตัดสินใจ วางแผนงานด้วยตนเองมากขึ้นและรับผิดชอบในผลงานของตนเอง และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในเรื่องงานเพื่อให้เกิดความมั่นใจในตนเองกล้าแสดงออก มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยผลสำเร็จของงานและตอบแทนด้วยรางวัลทั้งที่เป็นวัตถุ เช่น เงินรางวัล รวมทั้งรางวัลที่มีคุณค่าด้านจิตใจ เช่น การประกาศเกียรติคุณยกย่องให้เป็นพนักงานดีเด่น หรือพนักงานตัวอย่าง ให้โอกาสในการศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับพนักงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ นอกจากนี้ควรจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ เช่นการให้พนักงานนำเสนอความคิดใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์และนำมาใช้จริง จะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในความคิดของตน และส่งเสริมให้เกิดความคิด สร้างสรรค์ มาใช้ในงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความต้องการพัฒนาตนเองมากขึ้นซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

3.1.2 จากผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกและส่งผลต่อ

การพัฒนาตนเอง รวมทั้งสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนั้นผู้บริหารของโรงแรมควรสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรให้การยอมรับในตัวพนักงาน ชื่นชมและยกย่องพนักงานที่สร้างผลงานและชื่อเสียงให้กับโรงแรม ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในความสามารถและเปิดโอกาสให้พนักงานได้ สร้างสรรค์งานด้วยตนเอง ได้แสดงความคิดเห็น มีการสื่อสารกันในทุก ๆ ช่องทาง รับฟังความคิดเห็น รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน และเรื่องส่วนตัว ให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการทำให้มีความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ควรกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้พิจารณาเลื่อนตำแหน่งสำหรับพนักงานอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง โดยวัดความก้าวหน้าด้วยผลการปฏิบัติงานจริงไม่ใช่ที่อายุงานเพียงอย่างเดียว สำหรับด้านลักษณะงาน ควรส่งเสริมการฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่อให้มีความรู้และทักษะในการทำงานมากขึ้นเน้นการสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงานให้มากขึ้นโดยการทำงานร่วมกันเป็นทีม หรืออาจแทรกกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ให้ทำร่วมกันเพื่อให้เกิดความรักและสามัคคีในทีมงาน ซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี

3.1.3 จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก ผู้บริหารโรงแรมควรสนับสนุนให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมทั้งนำเทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อให้ทันกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน มีการมอบหมายให้พนักงานทำงานที่ท้าทายความสามารถ และควรจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ให้พนักงานได้ผ่อนคลายความตึงเครียดจากงาน เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร ทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้งานที่มอบหมายให้พนักงานทำนั้น หัวหน้างานในแต่ละส่วนควรได้รู้และปฏิบัติงานนั้นแล้วทุกขั้นตอน และเมื่อมอบหมายงานให้พนักงานควรชี้ให้เห็นถึงเป้าหมายในการทำงาน วิธีการทำงาน และมาตรฐานของงานอย่างชัดเจน มีการติดต่อสื่อสารกับพนักงานด้วยความจริงใจ รับฟังปัญหาของพนักงานเพื่อการชี้แนะอย่างถูกต้อง เมื่อพนักงานเข้ามาขอคำปรึกษา หัวหน้างานควรใช้เป็นโอกาสให้พนักงานทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์ของงาน และคิดตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง แทนที่หัวหน้างานจะเป็นผู้ให้คำตอบโดยตรง ซึ่งพนักงานก็ไม่เข้าใจว่าคำตอบนั้นได้มาอย่างไร และเมื่อมีการมอบหมายงานแก่พนักงานหัวหน้างานควรทราบขีดความสามารถของพนักงานผู้นั้นก่อน และมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน ในระหว่างที่พนักงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย หัวหน้างานควรมีส่วนช่วยชี้แนะที่ละจุด เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างถูกต้อง

และไม่เกิดความเสียหาย หากหัวหน้างานปล่อยให้พนักงานคิดเองทำเองทั้งหมด โอกาสที่จะผิดพลาดย่อมมีมาก หัวหน้างานควรทำตนเหมือนหัวหน้าทีมที่ต้องดึงความสามารถของลูกทีม แต่ละคนมา ใช้ประโยชน์ให้เต็มที่ และประสานงานในทีมให้มุ่งสู่ความสำเร็จให้ได้ นอกจากนี้ควรส่งเสริมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน เริ่มตั้งแต่การ ฝึกอบรมด้านงาน บุคลิกภาพและการเข้าสังคม โดยอาจแบ่งตามแผนงานที่รับผิดชอบ และมีการเก็บคะแนนการเข้ารับการฝึกอบรมและทดสอบ โดยมีรางวัลเป็นตัวกระตุ้น จะทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และเป็นการเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาตนเองมากขึ้น นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีการดูงานทั้งในและต่างประเทศเพื่อให้มีความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ ทำให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองต่อไป

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ในแผนงานที่รับผิดชอบอื่น ๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารโรงแรมสามารถนำไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาพนักงาน และนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้

3.2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่น เช่น ปัจจัยด้านสังคม สภาพแวดล้อมการทำงานทั้งภายในและภายนอกของ โรงแรม คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่องาน วัฒนธรรมการทำงาน เพื่อพิจารณาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาวจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

3.2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เพิ่มเติม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอื่น เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์สามารถเสนอแนวทางเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเองต่อไป

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กนิษฐา จูติวัฒนา (2542) “แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความต้องการพัฒนาตนเองของนายช่างเทคนิค  
สังกัดกรมทางหลวง มหาวิทยาลัยขอนแก่น”วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- กันยา เพิ่มผล (2541) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* กรุงเทพมหานคร ฝ่ายเอกสารและ  
ตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2545) *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* กรุงเทพมหานคร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กฤษดา ไทยธรรม (2538) “การศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของครูโรงเรียนประถม  
ศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศิลปากร
- กรรณิการ์ วิวัฒน์ประหาร (2539) “การศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของข้าราชการใน  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2545) *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* กรุงเทพมหานคร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กัลยาณี สอนิสวรรณ (2542) “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ กับผลการ  
ปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เครือเจริญโภคภัณฑ์” วิทยานิพนธ์  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์
- ขวัญชีวา ร่วมรัก (2544) “ความพึงพอใจและทัศนคติต่อปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานศึกษาเฉพาะกรณี : การประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี” สารนิพนธ์  
ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารและนโยบายสวัสดิการ  
สังคม คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จันจิรา ตอชะกุล (2544) “การศึกษาและเปรียบเทียบการพัฒนาตนเองของผู้บริหารให้มีความ  
สามารถในการบริหารความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานภาครัฐและองค์การเอกชน  
กรณีศึกษา โรงพยาบาลศิริราช และ โรงพยาบาลกรุงเทพ” ภาคนิพนธ์พยาบาล  
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารพยาบาล สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2543) *จิตวิทยาการบริหาร เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร*  
 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เฉลิมรัตน์ ไทยวี (2549) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้าบริษัท  
 แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชาญชัย อาจินสมาจาร(2540) *การบริหารการศึกษา* กรุงเทพมหานคร ศูนย์ส่งเสริม  
 กรุงเทพ
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) *การตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ชนิศา ศรีบวรวิวัฒน์ (2544) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุม  
 โรคมาเร็ง จังหวัดชลบุรี” สารนิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- ชัยมงคล บุญช่วย (2540) “ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการพัฒนาตนเองกับลักษณะมุ่ง  
 อนาคตของครูพลศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัด  
 ขอนแก่น”วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพลศึกษา  
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ชอุณหะ รุ่งปัจฉิม (2543) *จิตวิทยาบริการ* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2541) *การจัดการทรัพยากรบุคคล* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์  
 แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2544) “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร” ใน *เอกสารการสอนชุด*  
*วิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 11 หน้า 230-233 นนทบุรี  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ
- ธงชัย สันติวงษ์ (2539) *การบริหารงานบุคคล* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ไทย  
 วัฒนาพานิช
- ธนิจ เอี้ยวพานิช (2544) “ความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานบริการท่องเที่ยวที่อุทยาน  
 แห่งชาติเขาใหญ่” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธนิศร พิบูลแถว (2542) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการกองทัพ  
 อากาศไทย กรณีศึกษากรมกำลังพลทหารอากาศ” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- เนื่องนิตย์ จำแก้ว (2537) “ การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของครูโรงเรียนร่วมพัฒนา  
การใช้หลักสูตรมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา7” วิทยานิพนธ์  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขา การบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2546) “ การสร้างจิตสำนึกในการบริการ ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจใน  
การให้บริการ” วารสารวิทยาการจัดการ 21 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 123-127
- ประภาศรี อิมวณิช (2539) “การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติ  
งานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร
- ปราณี ภัคดีไพบุลย์ผล (2540) “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ  
ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปรียาพร วงศ์อนุตร โรจน์ (2541) จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร พิมพ์ดี  
ปรัชญา เวสารัชช. (2540) บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ) กรุงเทพมหานคร  
ไทยวัฒนาพานิช
- พูนศิริ วัจนะภูมิ และ Talon Theng (2539) “โครงสร้างของโรงแรม” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการ  
จัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม หน่วยที่ 2 หน้า 83-167 นนทบุรี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
- พีระพงษ์ กิติเวช โทภาวัฒน์ (2546) หัวใจธุรกิจ Corporate Service Mind (1) (Online)  
<http://www.bcm.arip.co.th>
- พิสิทธิ สารวิจิตร (2540) “ การพัฒนาตนเองกับการป้องกันปัญหาสุขภาพของตนและสังคม”  
วารสารบัณฑิตศึกษา (กันยายน): 83-87
- มาณะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง(2539) “การจัดการธุรกิจโรงแรม” ใน เอกสารการสอนชุด  
วิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม หน่วยที่ 1 หน้า 1-82 นนทบุรี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
- รจนา ช่วงกระจ่าง (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
ปตท.จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์”  
 ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายและการวางแผนสังคม)  
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก
- รติยา บรรณสินธุ์ (2541) “จะพัฒนาตนเองอย่างไรจึงจะเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร” *จุลสาร  
 วิชาการและการวิจัย* 1 (มิถุนายน-กันยายน): 10-14
- เรียม ศรีทอง (2542) *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน* กรุงเทพมหานคร เวิร์ดเวฟเอ็ดดูเคชั่น
- วิเชียร แก่นไธ (2542) “การพัฒนาตนเองของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงาน  
 การประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วิภาพร มาพบสุข (2546) *จิตวิทยาการทำงาน* กรุงเทพมหานคร ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ
- วิเชียร หล่อฉัตรนพคุณ (2546) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงาน  
 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วีรวัฒน์ ปันดินามัย (2539) “การบริหารการบริการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ*  
 หน่วยที่ 9 หน้า 45-93 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
- วิริยะ เจริญพงศ์ (2545) “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงาน  
 บนฝั่งกับพนักงานนอกฝั่ง บริษัทยู โนแคล ไทยแลนด์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วัชร วัชรเสถียร (2539) “การพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านผู้ให้บริการ : ศึกษาเฉพาะ  
 กรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”  
 ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาระบบบริหารมนุษย์)  
 บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วราภรณ์ คงสาหร่าย (2548) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงาน  
 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา  
 บัณฑิตสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วรพร สอนเสริม (2548) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย  
 จำกัด (มหาชน)สำนักงานใหญ่” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา  
 อุดสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545) *จิตวิทยาสังคม ทฤษฎีและการปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น  
ศิริกุล เกรียงไกร (2543) “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอด  
วานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543) *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน* กรุงเทพมหานคร  
อักษราพิพัฒน์
- สุภัททา ปิ่นทะเลแพทย์ (2542) *พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาคน: จิตวิทยาขั้นมูลฐานและการ  
ประยุกต์* กรุงเทพมหานคร สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
- สมยศ นาวิการ (2542) *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์  
ดวงกมล
- สมภพ สัมภาวะผล (2545) “ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคารซีบีเอส ไทยท努  
(มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมิต สัจฉกร (2542) “การพัฒนาพนักงาน” *เพิ่มผลผลิต* 32(กรกฎาคม-สิงหาคม 2536):19-22
- สุรินทร์ คชพลาญกุล, พ.ด.อ. (2539) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจตระเวนชายแดน  
สังกัดกองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดน ภาค 2”  
ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนา  
สังคมสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุพจน์ พึ่งพุ่มแก้ว (2539) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับคุณลักษณะในการ  
พัฒนาคนด้านการแก้ปัญหาและด้านการมุ่งพัฒนา” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและสถิติการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สรานุมิตร ประชาญสิทธิ์ (2541) “กิจการไฮเต็ลในประเทศไทย พ.ศ.2406-2503” วิทยานิพนธ์  
ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2541) *พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์*  
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สหวัฒน์ ประไพทรัพย์สกุล (2546) “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและ  
พฤติกรรมการพัฒนาตนเองของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทค้าปลีกซีเมนต์  
ไทยจำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณากิริมย์ และคณะ (2542) *องค์การและการจัดการ*  
กรุงเทพมหานคร โอ เอส พรีนติ้ง เฮาส์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณี*  
ตัวอย่าง กรุงเทพมหานคร พัฒนาศึกษา

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย (2536) *การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ* หนังสือที่ระลึกประจำเล่ม  
ที่ 10 กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อนันต์ ชันทรราช (2535) “ความคิดเห็นในการพัฒนาตนของครูประจำการ โรงเรียนมัธยมศึกษา  
สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

อนุกุล เขียงพุกษาวัลย์ (2535) *พัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิภาพของงาน* กรุงเทพมหานคร  
โรงพิมพ์มิตรสยาม

อัมพิกา ไกรฤทธิ (2532) *มนุษย์สัมพันธ์ในโรงงาน* กรุงเทพมหานคร เอช-เอนการพิมพ์

อริยา คูหา (2545) *แรงจูงใจและอารมณ์* คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขล  
นครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

Barnard, Chester I. “The Function of Executive” Cambridge: Harvard University Press.

Brunt, B.A. (2002) “Identifying Performance Criteria for Staff Development  
Competencies” *Journal for Nurses in Staff Development* 18(6).

Cooper, Alfred M. *How to Supervise People*. New York: Mc Graw-Hill Book pp 958.

Donnelly, James H., Jr., James L. Gibson, John M. Ivancevich. “*Management*” Sixth  
Edition Texas: Business Publications pp .

Gronros, C. (1990) “Service Management and Marketing :Managing the Moment of Truth  
in Service Competition” Lexington, MA : Lexington Book .

Jude, T.A. and R.D. Bretz. (1992) “Effects of work value on job choice decision”  
*Journal of Applied Psychology*. 77(2): 12-23.

Kaplan, Robert S., Norton, David P. “Translating Strategy into Action: The Balanced  
Scorecard” Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press .

Kotler, Philip. (2000) “*Marketing Management*” The Millennium Edition, New Jersey:  
Prentice-Hall .

Longman, “*Dictionary of Contemporary English*” Third Edition. London: Oxford  
University Press.

- Magginson, D. and M. Pedler, (1992) "Self Development: A Facilitator' Guide" London: McGraw-Hill.
- Maurer, T. J. and B.A. Tarulli (1994) "Investigation of perceived environment, perceived outcome and person variables in relationship to voluntary development activity by employees" *Journal of Applied Psychology* 79(1): 3-14.
- McClelland, D.C. (1969) *Motivating Economic Achievement*. London: Collier-Macmillan Limited.
- Myers, M.Scott, "Every Employee a Manager: More Meaningfull Work through Job Environment" New York: McGraw-Hill: 970.
- Noe, R.A. and S.L. Wilk (1993) "Investigation of the factors that influence employees Participation in development activities" *Journal of Applied Psychology* 78(2): 291-302.
- Robbin, Stephen P., Mary Coulter "Management, Fifth Edition" New Jersey: Prentice Hall .
- Schermerhorn, John R, Jr. "Management for Productivity Fourth Edition New York: Von Hoffmann Press" pp993.
- Schultz, D. and S.E. Schultz. (2002) *Psychology & Work Today*. (Eighth Edition). New Jersey: Peason Education.
- Taro Yamane (1973) "Statistics An introductory Analysis" New York: Harper & Row Pu.

## ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม



ที่ ศษ 0522.17/บ 192

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๓ กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน Resort Manager (คุณนันท์ เกตุชื่น)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยจัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อ้อจรรยา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182, 8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศษ 0522.17/บ 173

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

ศ กุมภาพันธุ์ 2553

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน F &amp; B Manager (คุณภัทรานิษฐ์ กวัดพงค์)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ตาม โครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวให้นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศษ 0522.17/บ 174

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

19 กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน Training Supervisor (คุณจิตติมา สุ่มประยงค์)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อัญญา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612

ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม



ที่ ศธ 0522.17/บ ๑๖๑

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑ ตุลาคม 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการพัฒนาตนเอง” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหารรวมทั้งบุคลากรในหน่วยงาน จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาคำเนิการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตามรายละเอียดในแบบสอบถามของนักศึกษาแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อัญญา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

### แบบสอบถามการวิจัย

#### เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สำหรับ : พนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

#### คำชี้แจง :

1. แบบสอบถาม เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของนางสาวศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ นักศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถาม และกรอกข้อมูลให้ครบทุกหัวข้อ เนื่องจากคำตอบของท่านมีความสำคัญต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยเกิดความสมบูรณ์ ถูกต้อง และเกิดประโยชน์สูงสุดเมื่อนำไปใช้หรือศึกษาต่อยอดแนวความคิดได้
2. ข้อมูลแบบสอบถามนี้จะไม่นำเสนอหรือเปิดเผยเป็นรายบุคคล ดังนั้น ขอความกรุณาทุกท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง การนำเสนอจะเสนอผลในภาพรวมการตอบแบบสอบถามจะไม่เกิดผลเสียหายแก่ท่าน
3. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ
  - 3.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - 3.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
  - 3.3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
  - 3.4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย X ลงในช่อง ( ) ให้ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

**สถานภาพ**

**1. เพศ**

- ( ) 1. ชาย  
( ) 2. หญิง

**2. อายุ**

- ( ) 1. 18-25 ปี  
( ) 2. 26-30 ปี  
( ) 3. 31-40ปี  
( ) 4. 40ปีขึ้นไป

**3. สถานภาพสมรส**

- ( ) 1. โสด  
( ) 2. สมรส  
( ) 3. หย่าร้าง

**4. ระดับการศึกษา**

- ( ) 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา  
( ) 2. มัธยมศึกษา  
( ) 3. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ  
( ) 4. ปริญญาตรี  
( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี

**5. ตำแหน่งงาน**

- ( ) 1. ระดับพนักงานทั่วไป  
( ) 2. ระดับหัวหน้างาน

## สถานภาพ

## 6. แผนงานที่รับผิดชอบ

- 1. แผนกต้อนรับส่วนหน้า
- 2. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
- 3. แผนกแม่บ้าน

## 7. อายุการทำงาน

- 1. ไม่ถึง 1 ปี
- 2. 1-2 ปี
- 3. 2-3 ปี
- 4. 3-4 ปี
- 5. 4-5 ปี
- 6. 6 ปีขึ้นไป

## 8. อัตราเงินเดือน (ไม่รวมค่าบริการอื่นๆ)

- 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 2. 10,001 – 20,000 บาท
- 3. 20,001 – 30,000 บาท
- 4. 30,000 ขึ้นไป

## ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว แบบสอบถามส่วนนี้แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

### ความหมายของระดับความคิดเห็น

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการชอบงานที่ทำทลายความสามารถ</b>					
1. ท่านตั้งเป้าหมายการทำงานเอาไว้สูงๆ เพื่อให้ได้ใช้ความพยายามและความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่					
2. เมื่อมีงานใหม่ๆ ท่านมักเสนอตัวทำงานนั้นเสมอ					
3. ถ้างานที่มีปัญหาและอุปสรรคท่านจะใช้เป็นโอกาสที่ดีในการฝึกฝนและพัฒนาตนเอง					
4. ท่านนำประสบการณ์และความคิดพลาดที่เคยได้รับเป็นตัวอย่างและข้อเตือนใจในการทำงานครั้งต่อไป					

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน</b>					
5. ท่านพัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
6. การทำงานของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
7. ท่านเป็นผู้มีความรับผิดชอบในการทำงานและพยายามปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น					
8. ท่านตั้งมาตรฐานความเป็นเลิศในการทำงานไว้สูง					
9. ท่านสามารถให้คำแนะนำในงานที่ท่านปฏิบัติให้กับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
<b>ด้านความมุ่งมั่นพยายาม</b>					
10. การไปให้ถึงจุดมุ่งหมายสูงสุดในการทำงานที่ตั้งไว้ เป็นสิ่งดึงดูดใจที่ทำให้ท่านทำงานต่อไป					
11. แม้ว่าจะงานที่ได้รับมอบหมายจะยากเพียงใด ท่านจะพยายามทำงานต่อไปจนกว่างานนั้นจะสำเร็จ					
12. ท่านสามารถสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้					
13. ท่านตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถทุกครั้งและท่านก็ประสบความสำเร็จ					
<b>ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ</b>					
14. ความรู้สึกภูมิใจในความสำเร็จในการทำงานของท่านมีค่ามากกว่ารางวัลที่ได้รับ					
15. ท่านรับฟังคำแนะนำและคำชี้แนะในเรื่องงานจากเพื่อนร่วมงานเพื่อนำมาพัฒนาตนเอง					
16. ท่านคิดว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำให้ท่านทราบว่าการปฏิบัติงานของท่านมีข้อดี-ข้อด้อยอย่างไร					

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
17. ท่านนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาพิจารณาเพื่อหาข้อบกพร่อง ของตนเองแล้วแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป					
<b>ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน</b>					
18. ท่านมีบุคคลต้นแบบ เพื่อดำเนินตามรอยสู่ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
19. เมื่องานสำเร็จท่านคิดว่าเป็นความสามารถหรือความพยายาม อย่างมุ่งมั่นของตน					
20. คำชื่นชมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านทำให้มี แรงจูงใจในการรักษาคุณภาพการทำงานที่ดีต่อไป					
21. ท่านเชื่อมั่นว่าคนเราหากมีความเพียรพยายามในการทำงาน และทำ อย่างเต็มความสามารถแล้วย่อมจะประสบความสำเร็จได้					
<b>ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ</b>					
22. ท่านกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ท่านได้ใช้ความสามารถ อย่างเต็มที่เพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ให้ได้					
23. งานที่ท่านเลือกทำท่านพิจารณาแล้วเห็นว่ามีโอกาสที่จะประสบ ความสำเร็จได้					
24. ท่านวางแผนในการทำงานสู่ความสำเร็จ และเดินตามแผนที่วางไว้					
25. ท่านเลือกทำงานที่มีโอกาสประสบความสำเร็จโดยพิจารณาจาก ความสามารถของตนเอง					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียวแบบสอบถามส่วนนี้แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

#### ความหมายของระดับความคิดเห็น

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านลักษณะงาน</b>					
26. งานที่ท่านทำสร้าง โอกาสก้าวหน้าให้กับท่าน					
27. งานที่ท่านทำส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเองของท่านมากขึ้น					
28. ท่านได้ทำงานที่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเองเป็นอย่างดี					
29. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ					
<b>ด้านโอกาสก้าวหน้า</b>					
30. ท่านเชื่อมั่นว่าทุกคนจะมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถและความตั้งใจในการทำงานของแต่ละคน					
31. ท่านยอมรับหลักการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งขององค์กร					
32. การเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กรของท่านถูกพิจารณาด้วยหลักเกณฑ์ที่มีความยุติธรรม					
33. องค์กรของท่านสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสศึกษาต่อเพื่อการพัฒนาตนเอง					



#### ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียวแบบสอบถามส่วนนี้แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

##### ความหมายของระดับความคิดเห็น

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การพัฒนาตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านตน</b>					
42. ท่านพัฒนาความสามารถด้านต่างๆ ของท่านเพื่อให้เป็นบุคคลที่มีคุณค่า					
43. ท่านสนใจเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในงานอยู่เสมอ					
44. ท่านรู้ว่าจะใช้จุดเด่นอะไรในการผลักดันตนเองให้ก้าวหน้า					
45. ท่านมักสนใจบุคคลที่มีบุคลิกภาพดีเพื่อเป็นแบบอย่างให้กับตนเอง					
46. ท่านนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ของตนเองมาปรับใช้ในการทำงาน					
47. ท่านวางแผนการพัฒนาตนเองของท่านไว้อย่างชัดเจน					

การพัฒนาตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านสังคม</b>					
48. ถึงแม้จะพบกับสถานการณ์ที่เลวร้ายท่านยังสามารถทำงานได้					
49. ท่านให้ความสำคัญกับตนเองกับบุคคลรอบข้าง เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดี					
50. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้					
51. ท่านสามารถปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
52. ท่านเรียนรู้ถึงวิธีการที่จะทำให้บุคคลอื่นมีความสุข					
53. ท่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานในงานที่ทำเสมอ					
<b>ด้านงาน</b>					
54. ท่านเห็นว่า การได้รับความรู้ใหม่ๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
55. ท่านกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาตนเองว่าจะสามารถก้าวหน้าได้อย่างไร					
56. ท่านวางแผนการทำงานของท่านไว้อย่างชัดเจน					
57. ท่านหาโอกาสเข้ารับการศึกษาในหลักสูตรต่างๆ ที่องค์กรจัดให้					
58. ท่านปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

## ภาคผนวก ง

ผลการทดสอบความตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ

ตอนที่ 1 ผลการทดสอบความตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	$\sum R$	N	IOC
1	1	1	0	2	3	0.67
2	1	1	1	3	3	1.00
3	1	1	1	3	3	1.00
4	0	1	1	2	3	0.67
5	1	1	1	3	3	1.00
6	1	1	1	3	3	1.00
7	1	1	1	3	3	1.00
8	1	1	0	2	3	0.67
9	1	1	1	3	3	1.00
10	1	1	1	3	3	1.00
11	1	1	1	3	3	1.00
12	1	1	1	3	3	1.00
13	0	1	1	2	3	0.67
14	1	1	1	3	3	1.00
15	1	1	1	3	3	1.00
16	1	1	1	3	3	1.00
17	1	1	1	3	3	1.00
18	1	1	1	3	3	1.00
19	1	0	1	2	3	0.67
20	1	1	1	3	3	1.00
21	1	1	1	3	3	1.00
22	1	1	1	3	3	1.00
23	1	1	0	2	3	0.67
24	0	1	1	2	3	0.67
25	0	1	1	2	3	0.67

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบความตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	$\sum R$	N	IOC
26	1	1	1	3	3	1.00
27	0	1	1	2	3	0.67
28	1	1	1	3	3	1.00
29	1	1	1	3	3	1.00
30	1	1	1	3	3	1.00
31	1	1	1	3	3	1.00
32	1	1	0	2	3	0.67
33	1	1	1	3	3	1.00
34	1	1	1	3	3	1.00
35	1	0	1	2	3	0.67
36	1	1	1	3	3	1.00
37	0	1	1	2	3	0.67
38	1	1	1	3	3	1.00
39	1	1	1	3	3	1.00
40	1	1	1	3	3	1.00
41	1	1	1	3	3	1.00

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบความตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาตนเอง

ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	$\Sigma R$	N	IOC
42	1	1	1	3	3	1.00
43	1	1	1	3	3	1.00
44	1	1	1	3	3	1.00
45	1	0	1	2	3	0.67
46	1	1	0	2	3	0.67
47	1	1	1	3	3	1.00
48	1	1	1	3	3	1.00
49	1	1	1	3	3	1.00
50	1	1	1	3	3	1.00
51	1	1	1	3	3	1.00
52	1	0	1	2	3	0.67
53	1	0	1	2	3	0.67
54	1	1	1	3	3	1.00
55	1	1	1	3	3	1.00
56	1	1	1	3	3	1.00
57	1	1	1	3	3	1.00
58	1	1	1	3	3	1.00
<b>รวมทั้งฉบับ</b>						<b>.908</b>

ภาคผนวก จ  
ผลการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม

## ตอนที่ 1 ผลการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	Cronbach Alpha
<b>ด้านการชอบงานที่ทำทลายความสามารถ</b>	<b>.696</b>
1.ท่านตั้งเป้าหมายการทำงานเอาไว้สูงๆ เพื่อให้ได้ใช้ความพยายามและความ สามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	.929
2.เมื่อมีงานใหม่ๆ ท่านมักเสนอตัวทำงานนั้นเสมอ	.929
3. ถ้างานที่มีปัญหาและอุปสรรคท่านจะใช้เป็น โอกาสที่ดีในการฝึกฝนและพัฒนา ตนเอง	.930
4. ท่านนำประสบการณ์และความผิดพลาดที่เคยได้รับเป็นตัวอย่างและข้อเตือนใจใน การทำงานครั้งต่อไป	.929
<b>ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน</b>	<b>.657</b>
5. ท่านพัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	.930
6.การทำงานของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ	.930
7. ท่านเป็นผู้มีความรับผิดชอบในการทำงานและพยายามปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น	.930
8.ท่านตั้งมาตรฐานความเป็นเลิศในการทำงานไว้สูง	.931
9.ท่านสามารถให้คำแนะนำในงานที่ท่านปฏิบัติให้กับเพื่อนร่วมงานได้ดี	.931
<b>ด้านความมุ่งมั่นพยายาม</b>	<b>.619</b>
10. การไปถึงจุดมุ่งหมายสูงสุดในการทำงานที่ตั้งไว้ เป็นสิ่งดึงดูดใจที่ทำให้ท่าน ทำงานต่อไป	.933
11. แม้ว่าจะงานที่ได้รับมอบหมายจะยากเพียงใด ท่านจะพยายามทำงานต่อไปจนกว่า งานนั้นจะสำเร็จ	.930
12. ท่านสามารถสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง	.930
13. ท่านตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถทุกครั้งและท่านก็ประสบความสำเร็จ สำเร็จ	.930

## ตอนที่ 1 (ต่อ) ผลการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	Cronbach Alpha
<b>ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ</b>	<b>.838</b>
14. ความรู้สึกภูมิใจในความสำเร็จในการทำงานของท่านมีค่ามากกว่ารางวัลที่ได้รับ	.929
15. ท่านรับฟังคำแนะนำและคำชี้แนะในเรื่องงานจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาพัฒนาตนเอง	.928
16. ท่านคิดว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำให้ท่านทราบว่าการปฏิบัติงานของท่านมีข้อดี-ด้อยอย่างไร	.930
17. ท่านนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาพิจารณาเพื่อหาข้อบกพร่องของตนเองแล้วแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป	.930
<b>ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน</b>	<b>.699</b>
18. ท่านมีบุคคลต้นแบบ เพื่อคำเฝ้าตามรอยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	.930
19. เมื่องานสำเร็จท่านคิดว่าเป็นความสามารถหรือความมานะพยายามอย่างมุ่งมั่นของตน	.931
20. คำชื่นชมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านทำให้มีแรงจูงใจในการรักษาคุณภาพการทำงานที่ดีต่อไป	.930
21. ท่านเชื่อมั่นว่าคนเราหากมีความเพียรพยายามในการทำงาน และทำอย่างเต็มความสามารถแล้วย่อมจะประสบความสำเร็จได้	.930
<b>ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ</b>	<b>.756</b>
22. ท่านกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ท่านได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ให้ได้	.929
23. งานที่ท่านเลือกทำท่านพิจารณาแล้วเห็นว่ามีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้	.929
24. ท่านวางแผนในการทำงานสู่ความสำเร็จ และเดินตามแผนที่วางไว้	.929
25. ท่านเลือกทำงานที่มีโอกาสประสบความสำเร็จโดยพิจารณาจากความสามารถของตนเอง	.930

## ตอนที่ 2 ผลการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	Cronbach Alpha
<b>ด้านลักษณะงาน</b>	<b>.689</b>
26. งานที่ท่านทำสร้างโอกาสก้าวหน้าให้กับท่าน	.929
27. งานที่ท่านทำส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเองของท่านมากขึ้น	.930
28. ท่านได้ทำงานที่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเองเป็นอย่างดี	.930
29. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ	.931
<b>ด้านโอกาสก้าวหน้า</b>	<b>.686</b>
30. ท่านเชื่อมั่นว่าทุกคนจะมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถและความตั้งใจในการทำงานของแต่ละคน	.931
31. ท่านยอมรับหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งขององค์กร	.929
32. การเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กรของท่านถูกพิจารณาด้วยหลักเกณฑ์ที่มีความยุติธรรม	.930
33. องค์กรของท่านสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสศึกษาต่อเพื่อการพัฒนาตนเอง	.930
<b>ด้านการบังคับบัญชา</b>	<b>.858</b>
34. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ	.931
35. เมื่อมีปัญหาท่านขอรับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้	.930
36. ผู้บังคับบัญชาเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน	.929
37. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ท่านอย่างเต็มที่ในส่วนที่ท่านรับผิดชอบ	.929
<b>ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ</b>	<b>.717</b>
38. ท่านได้รับการเสนอชื่อให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ เสมอ	.929
39. งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีเกียรติ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ	.928
40. ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ	.929
41. ท่านเป็นแบบอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	.929

## ตอนที่ 3 ผลการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามด้านการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเอง	Cronbach Alpha
<b>ด้านตน</b>	<b>.827</b>
42. ท่านพัฒนาความสามารถด้านต่างๆ ของท่านเพื่อให้เป็นบุคคลที่มีคุณค่า	.930
43. ท่านสนใจเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในงานอยู่เสมอ	.931
44. ท่านรู้ว่าจะใช้จุดเด่นอะไรในการผลักดันตนเองให้ก้าวหน้า	.932
45. ท่านมักสนใจบุคคลที่มีบุคลิกภาพดีเพื่อเป็นแบบอย่างให้กับตนเอง	.930
46. ท่านนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ของตนเองมาปรับใช้ในการทำงาน	.930
47. ท่านวางแผนการพัฒนาตนเองของท่านไว้อย่างชัดเจน	.931
<b>ด้านสังคม</b>	<b>.653</b>
48. ถึงแม้จะพบกับสถานการณ์ที่เลวร้ายท่านยังสามารถทำงานได้	.932
49. ท่านให้ความสำคัญกับตนเองกับบุคคลรอบข้าง เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดี	.931
50. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้	.932
51. ท่านสามารถปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	.930
52. ท่านเรียนรู้ถึงวิธีการที่จะทำให้บุคคลอื่นมีความสุข	.932
53. ท่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานในงานที่ทำเสมอ	.932
<b>ด้านงาน</b>	<b>.543</b>
54. ท่านเห็นว่าการได้รับความรู้ใหม่ๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	.930
55. ท่านกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาตนเองว่าจะสามารถก้าวหน้าได้อย่างไร	.929
56. ท่านวางแผนการทำงานของท่านไว้อย่างชัดเจน	.929
57. ท่านหาโอกาสเข้ารับการศึกษาในหลักสูตรต่างๆ ที่องค์กรจัดให้	.931
58. ท่านปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา	.931
<b>รวมทั้งฉบับ</b>	<b>.931</b>

**ประวัติผู้วิจัย**

<b>ชื่อ</b>	นางสาวศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	5 กันยายน 2527
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
<b>ประวัติการศึกษา</b>	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ เกียรตินิยมอันดับ 1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล
<b>สถานที่ทำงาน</b>	The Evason and Six Senses Hideaway Hua Hin อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
<b>ตำแหน่ง</b>	Sales & Event Coordinator