

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน โรงแรมในเขตพัทยาเหนือ
จังหวัดชลบุรี

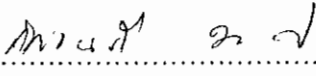
วุฒิกร เทียงธรรม

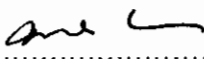
26 ม.ค. 2558
347692

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
คณะกรรมการจัดการและกองทุนเพื่อ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ วุฒิกิจ เทียงธรรมฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

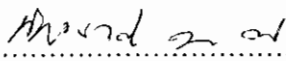
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว แฟร์รี่)

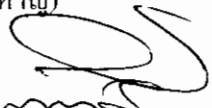

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.พรรัตน์ แสงหาญ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

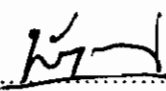

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์วีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์)


.....กรรมการ
(ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว แฟร์รี่)


.....กรรมการ
(ดร.พรรัตน์ แสงหาญ)


.....กรรมการ
(ดร.นาท นนทศักดิ์)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชนี นนทศักดิ์)

วันที่ 14 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว แพร์รี่ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.พรรัตน์ แสงหาญ กรรมการควบคุม วิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิญา อิงอาจ ที่ได้ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง ในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ และเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำวิทยานิพนธ์จึงขอกราบ ขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุง และ แก้ไขทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ ปรากฏชื่อ ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ที่ได้ให้ความกรุณา และให้ความอนุเคราะห์แสดงความคิดเห็น และตอบแบบสอบถาม เพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ บิดา และมารดา ที่ให้การอุปการะเลี้ยงดู ให้การสอนสั่งอบรม และเป็น กำลังใจให้ผู้ศึกษา อีกทั้งยังเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ศึกษาได้เจริญรอยตาม รู้รักในความกตัญญู กตเวทิต่อผู้มีพระคุณเสมอมา ขอขอบคุณ คุณศิริพร รูปเล็ก สำหรับอุปการะอำนวยความสะดวกทุก ชนิด จนทำให้งานนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ พนักงาน โรงแรมทุก ท่านที่ให้ความกรุณา และให้ความอนุเคราะห์แสดงความคิดเห็นและตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้บรรลุผล

ความดี คุณค่าและประโยชน์ที่ผู้สนใจได้อ่าน ค้นคว้า และเกิดความรู้จากวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ขอน้อมรำลึกถึงพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ในแขนงต่าง ๆ ให้แก่ผู้ศึกษา จนผู้ศึกษาประสบความสำเร็จในครั้งนี้

วุฒิกกร เทียงธรรม

54920084: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: บรรยากาศองค์กร/พฤติกรรมกรให้บริการ/ พนักงาน โรงแรม/ ชลบุรี

วุดิกร เทียงธรรม: บรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรม
ในเขตพทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี (ORGANICATIONAL BEHAVIOR AND SERVICE OF
STAFFS IN THE NORTH PATTAYA HOTELS AT CHONBURI) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์:
กัญจนวลัย นนทแก้ว แพร์รี่, Ph.D., พรรัตน์ แสงหาญ, Ph.D. 133 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน โรงแรม ในเขต
พทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร
ตามการรับรู้ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรให้บริการของ
พนักงาน โรงแรม ในเขตพทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี 3. เพื่อเปรียบเทียบบรรยากาศองค์กรของพนักงาน
โรงแรม ในเขตพทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรม
กรให้บริการของพนักงาน โรงแรม ในเขตพทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 5. เพื่อ
ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน โรงแรม ในเขตพทยา
เหนือ จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงาน โรงแรมระดับปฏิบัติการ จำนวน 372 คน โดย
การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายตามบัญชีรายชื่อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความ
เบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า

1. บรรยากาศการทำงานภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรม พบว่า บรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ใน
ในระดับมาก โดยด้านมาตรฐานเป็นอันดับแรก รองมาเป็นด้านโครงสร้างและด้านการเห็นคุณค่า
2. พฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน โรงแรม พบว่า พฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน
โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจเป็นอันดับแรก รองมาเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของ
การบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ
3. จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับบรรยากาศองค์กรของพนักงาน พบว่าบรรยากาศ
องค์กรมีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)
4. จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน พบว่า
พฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานมีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติ ($p < .05$)
5. เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมกรให้บริการของ
พนักงานพบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับพฤติกรรมกรให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติ ($p < .01$)

54920084: MAJOR: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT; M.M. (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)

KEYWORDS: ORGANIZATIONAL BEHAVIOR/ BEHAVIOR SERVICE/ STAFFS
CHONBURI

WUTTIKON THEINGTHAM: ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND SERVICE OF STAFFS IN THE NORTH PATTAYA HOTELS AT CHONBURI. THESIS ADVISORS: KANVALAI NONTAKAEW FERRY, Ph.D., PORNRAT SADANGHARN, Ph.D. 133 P. 2013.

The research on "Organizational behavior and service of staffs in the North Pattaya hotels at Chonburi province" has the objectives as follows; 1. to study organizational behavior in the organization through staff's perception in the North Pattaya hotels; 2. to study behavioral service of staffs in the North Pattaya hotels; 3. to compare organizational behavior of staffs in the North Pattaya hotels categorized from individual's factors; 4. to compare behavior of staffs in the North Pattaya hotels categorized from individual's factors; 5. to study the relationship between organizational behavior and service of staffs in the North Pattaya hotels at Chonburi Province. Researcher has collected all information from the sampling groups focused on operational level staff totally 372 people. The tool is used in collect data is questionnaire. Data analysis is used frequency, percentage, average, standard deviation and person's coefficient.

The research outcome has demonstrated that

1. Work of operational hotel staffs through descending order methods overall is in high level as follows; standard, structure and perception respectively.
2. In part of services, the high level, from descending order, has shown in reliability, concrete appearance and reaction to clients.
3. The comparison between individual's factor and organization behavior of staffs has shown that the difference of organizational behavior has differed from variation of individual's factors statistical significance in the level of $p < .05$
4. From the comparison between individual's factor and organization behavior, it has demonstrated that services of staff has differed from variation of individual's factors statistical significance in the level of $p < .05$.
5. From the study of relation between organizational behavior and services of staff, it has shown that organizational behavior is related in positive sides with service of staffs statistical significance in the level of $p < .01$.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	89
อภิปรายผล.....	96
ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก.....	108
ภาคผนวก ก	109
ภาคผนวก ข	115
ภาคผนวก ค	117
ภาคผนวก ง.....	123
ภาคผนวก จ.....	126
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	133

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มตามสัดส่วนของพนักงาน โรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน โรงแรม 5 แห่ง	39
3-2 กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มตามสัดส่วนของพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน โรงแรม 5 แห่ง	40
4-1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนตัว	48
4-2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้าง	49
4-3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน	50
4-4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ	51
4-5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยากาศองค์การด้านการเห็นคุณค่า	52
4-6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน	53
4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน	54
4-8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยากาศองค์การ	55
4-9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	56
4-10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการให้บริการด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ	57
4-11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการให้บริการด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ	58
4-12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	58
4-13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการให้บริการด้านความรู้สึกละ ความเข้าใจในผู้รับบริการ	59
4-14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการให้บริการ	60
4-15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของบรรยากาศองค์การในแต่ละด้านของ พนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา..	61

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-16 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้าง ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา	62
4-17 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	63
4-18 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศองค์การรวมทุกด้าน ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	63
4-19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของบรรยากาศองค์การในแต่ละด้าน ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนกงาน ที่สังกัด.....	64
4-20 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้าง ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนกงาน ที่สังกัด.....	65
4-21 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนกงาน ที่สังกัด.....	66
4-22 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนกงานที่สังกัด.....	67
4-23 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนกงาน ที่สังกัด.....	68
4-24 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนกงาน ที่สังกัด.....	69

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-34 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมกรให้บริการในแต่ละด้าน ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด.....	77
4-35 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด	79
4-36 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด.....	80
4-37 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด.....	81
4-38 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด.....	82
4-39 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการ ด้านความรู้สึกรักและความเข้าใจในผู้รับบริการ ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด.....	83
4-40 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการรวม ทุกด้าน ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม แผนงานที่สังกัด.....	84
4-41 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมกรให้บริการในแต่ละด้าน ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลา ที่ปฏิบัติงาน	84
4-42 ความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมให้บริการของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี	86

- สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5-1 สรุปผลการอภิปรายสมมติฐาน	96
ก-1 ผลการตรวจสอบค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา.....	119
ง-1 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ.....	125
ง-2 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	126

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2-1	ระบบการพัฒนาศูนย์กลางกรในงานโรงแรม.....	32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะการนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย เข้ามาในปีหนึ่ง ๆ นับเป็นเงินมหาศาล และยังเป็นรายได้หลักอย่างหนึ่งของประเทศที่ทำให้เศรษฐกิจเติบโตอย่างรวดเร็วและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยตลอด ธุรกิจโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการที่ต้องใช้แรงงานเป็นหลักในการให้บริการ ดังนั้นพนักงานหรือบุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดของโรงแรม มีความสำคัญต่อการดำเนินการ สามารถทำให้ธุรกิจก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการและยังสามารถทำให้ธุรกิจเสียหายล้มเหลวได้ (ปริษา แดงโรจน์, 2549, หน้า 322) ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางด้านธุรกิจต่างก็มีการพัฒนาคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความแตกต่างและมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้นในธุรกิจของตัวเองให้เหนือกว่าคู่แข่ง จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ธุรกิจโรงแรมจะคำนึงถึงการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการ มิฉะนั้นจะทำให้เสียโอกาสในการแข่งขัน หรือสูญเสียลูกค้าไป ด้วยเหตุนี้ธุรกิจโรงแรมจึงให้ความสำคัญกับการแข่งขันในเรื่องของคุณภาพการบริการมากขึ้นการสร้างความแตกต่างในการบริการเพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ใช้ในปัจจุบันเป็นสาเหตุให้มีการเกิดปัญหาการดึงตัวบุคลากรระหว่างโรงแรม เนื่องมาจากธุรกิจโรงแรมมีการขยายตัวอย่างกว้างขวาง มีการแข่งขันด้านการตลาดอย่างรุนแรงเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาคุณภาพการบริการบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร สำหรับแนวโน้มการขยายตัวของภาคการท่องเที่ยวของชลบุรีในปี 2555 พัทยาถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าไปเที่ยวสูงเป็นอันดับหนึ่งของภาคตะวันออกจากโครงสร้างรายได้ด้านการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวต่างชาติของแหล่งท่องเที่ยวในภาคตะวันออกยังพบว่าส่วนใหญ่ประมาณกว่าร้อยละ 85 กระจายอยู่ในพัทยา ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ธุรกิจโรงแรมในเขตพัทยามีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดและเป็นเหตุทำให้ผู้ประกอบการหันมาใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป (สมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก ภาคกลาง เขต 3, 2555) ในปัจจุบันโรงแรมในจังหวัดชลบุรี

มีห้องพักมากกว่า 38,550 ห้อง โดยจำแนกตามระดับมาตรฐานโดยแสดงระดับด้วยจำนวนดาว โดยในเขตพื้นที่พหุวิทยาเหนือมีโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาว รวมทั้งสิ้น 25 แห่ง แบ่งออกเป็น ประเภท 5 ดาว จำนวน 5 แห่ง ประเภท 4 ดาว จำนวน 20 แห่ง (สมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก ภาคกลาง เขต 3, 2555) โดยการจัดอันดับของสมาคมโรงแรมไทยก็จะมีเกณฑ์ในการพิจารณาในด้าน การจัดอันดับดาวตามจำนวนบุคลากรและการบริการ โดยโรงแรมตั้งแต่ 4 ดาวขึ้นไปจะให้ความสำคัญกับคุณภาพในด้านการบริการเป็นอย่างมาก เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรโดยพื้นฐานของแนวคิดความพึงพอใจจึงมีความสำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ถือได้ว่าพนักงานโรงแรมมีความสำคัญมากต่อการให้บริการเนื่องจากเป็นผู้ที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรง ดังนั้นการบริการที่มีคุณภาพจะให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นการสร้างชื่อเสียงและความศรัทธาต่อองค์กร โดยรวม ซึ่งผลดังกล่าวสามารถทำให้การดำเนินการทางธุรกิจบรรลุเป้าหมายขององค์กร องค์กรมีความจำเป็นที่ต้องสร้างบรรยากาศภายในองค์กรให้เอื้อกับการทำงาน เนื่องจากบรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจที่จะสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดี ซึ่งบรรยากาศขององค์กรมีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่นในลักษณะ 3 ประการ คือ 1. บรรยากาศขององค์กรอาจทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในที่หนึ่งดีกว่าอีกที่หนึ่ง 2. ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อการกำหนดรูปแบบบรรยากาศขององค์กร 3. ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์กรมีผลต่อการปฏิบัติงานและความพอใจของบุคคลในองค์กร (สมยศ นาวิการ, 2539, หน้า 330)

ด้วยความสำคัญของบรรยากาศขององค์กรที่เป็นตัวแปรสำคัญต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กรในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะผลกระทบที่มีต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร โดย Stringer (2002, p. 174) ได้พัฒนาองค์ความรู้และได้แบ่งมิติของบรรยากาศขององค์กรออกเป็น 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเห็นคุณค่า ด้านการสนับสนุน และด้านความผูกพัน เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาการรับรู้บรรยากาศขององค์กรในการทำงานนั้นว่ามีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรอาจกล่าวได้ว่าองค์กรทุกองค์กรมีบรรยากาศขององค์กรที่แตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของแต่ละองค์กร อย่างไรก็ตามบรรยากาศขององค์กรแม้จะมีความแตกต่างกันแต่ก็จะมีองค์ประกอบหลัก ๆ ที่ก่อให้เกิดบรรยากาศขององค์กรคล้าย ๆ กัน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีของ Stringer (2002, p. 174) เพราะมีความเหมาะสมที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดบรรยากาศขององค์กรมากที่สุด เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวได้อธิบายถึงอิทธิพลของ

บรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ที่ศึกษาบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมหรือไม่อย่างไร รวมทั้งการศึกษารูปแบบพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกต่อลูกค้าที่จะต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหลังจากได้รับการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Parasuraman and Berry (1990, pp. 88-90) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” โดยมีเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้สึกและเข้าใจในผู้รับบริการ โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดดังกล่าวมาเป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมการให้บริการที่มีคุณภาพของพนักงานโรงแรม เนื่องจากเป็นแนวความคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง และเหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้ ผลดังกล่าวทำให้ผู้บริหารตระหนักและให้ความสำคัญ ต่อบรรยากาศองค์การเพราะหากพนักงานมีความพึงพอใจในบรรยากาศองค์การหรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรแล้ว จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในเชิงบวก ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่มีมาตรฐาน สิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความผูกพันต่อองค์กรมีผลทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ โดยตรง

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี เพื่อพัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศองค์การเพื่อให้เอื้อกับการให้บริการของพนักงานในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในโรงแรมให้ดียิ่งขึ้น อันส่งผลดีต่อภาพรวมทั้งในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและเศรษฐกิจของจังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาบรรยากาศการทำงานภายในองค์กรของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี

3. เพื่อเปรียบเทียบบรรยากาศองค์กรของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. บรรยากาศองค์กรของพนักงานมีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่ต่างกัน
2. พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมมีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่ต่างกัน
3. บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ทราบลักษณะบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับธุรกิจโรงแรมทั่วไป ในการเสริมสร้างบรรยากาศองค์กรที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ในยุคโลกาภิวัตน์อย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตประชากร/ กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนตามกฎหมายแรงงาน ในเขตพญาเหนือจำนวน 25 แห่ง รวมจำนวนพนักงาน 5,207 คน (สมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก ภาคกลาง เขต 3, 2555)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงาน โรงแรมระดับปฏิบัติการของ โรงแรมในเขตพญาไทเหนือ จังหวัดชลบุรี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 372 คน (Yamane, 1973, pp. 727-728) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายตามบัญชีรายชื่อ

ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งการศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร โดยใช้มิติบรรยากาศองค์กรของ Stringer (2002) ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเห็นคุณค่า ด้านการสนับสนุน ด้านความผูกพัน และการศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการของตนเองแก่ลูกค้าตาม SERVQUAL MODEL ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านการรู้สึกและเข้าใจในผู้รับบริการ รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์กรในแต่ละด้านที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ โดยรวมของพนักงาน โรงแรม ได้แก่ ระดับการศึกษา แผนกงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 บรรยากาศองค์กรยึดตามแนวคิดของ Stringer ซึ่ง แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง (Structure) ด้านมาตรฐาน (Standard) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ด้านการเห็นคุณค่า (Recognition) ด้านการสนับสนุน (Support) และด้านความผูกพัน (Commitment)

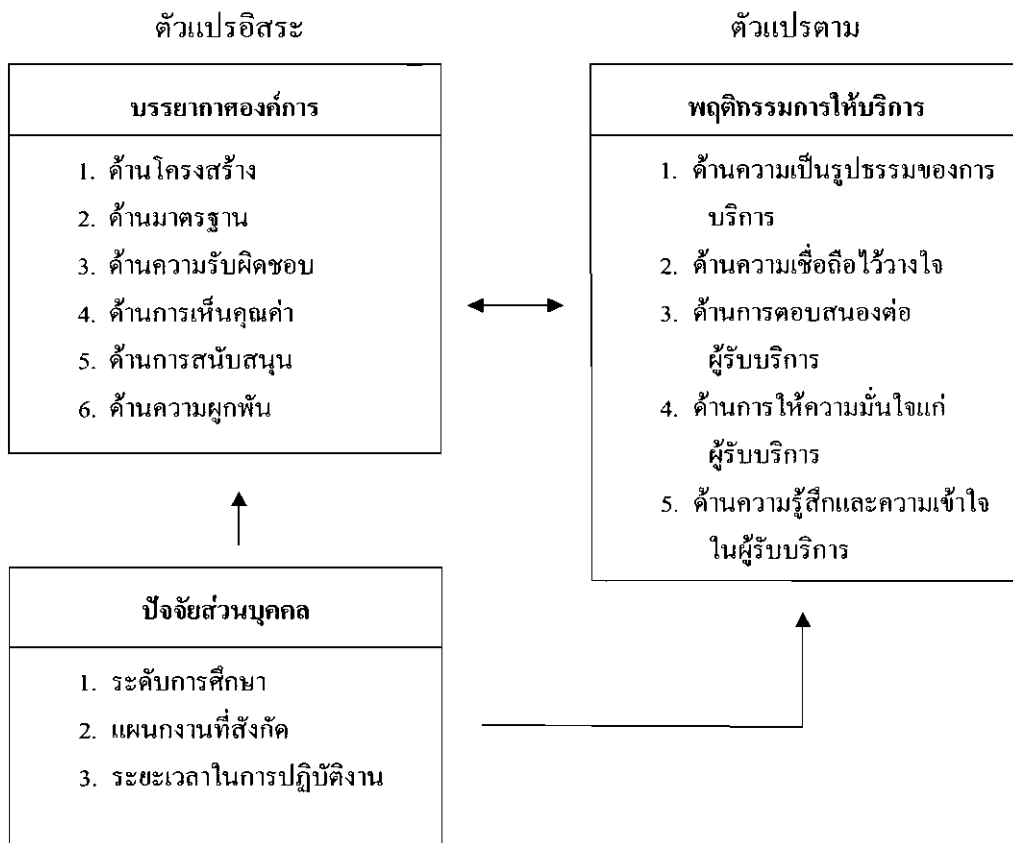
1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา แผนกงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 พฤติกรรมการให้บริการยึดตามแนวคิดของ Parasuraman ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านความรู้สึกและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี โดยประยุกต์การทฤษฎีของ Stringer and Parasuraman ได้ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังกรอบแนวคิดในการวิจัยตามภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

บรรยากาศองค์กร หมายถึง คุณลักษณะหรือสภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ที่สามารถแบ่งแยกระหว่างองค์กรหนึ่งกับองค์กรอื่นได้ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในการวิจัยนี้สามารถวัดได้จากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Stringer (2002, p. 174) ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. ด้านโครงสร้าง หมายถึง การตอบสนองตามความรู้สึกของพนักงานว่า มีการจัดการ และมีการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ระดับโครงสร้างจะมีมากเมื่อพนักงานรู้สึกว่าทุกคนมีการระบุหน้าที่เป็นอย่างดี และระดับโครงสร้างจะน้อยเมื่อพนักงานมีความสับสนในภาระหน้าที่และผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ

2. ด้านมาตรฐาน หมายถึง การวัดถึงความรู้สึกกดดันในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและระดับความภาคภูมิใจของพนักงานว่ามีการทำงานที่ดี การมีระดับมาตรฐานสูงหมายถึงการที่พนักงานมองเห็นแนวทางที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และระดับมาตรฐานต่ำแสดงถึงการมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

3. ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การตอบสนองความรู้สึกของพนักงานถึงการเป็นเจ้านายตนเอง และไม่มี การตรวจสอบการตัดสินใจซ้ำโดยผู้อื่น ผู้ที่รู้สึกได้ถึง ความรับผิดชอบในระดับสูงจะมีการสนับสนุนการมุ่งแก้ปัญหาด้วยตนเอง ผู้ที่มีความรู้สึกความรับผิดชอบในระดับต่ำจะบ่งชี้ถึงการยอมรับความเสี่ยงและการทดลองแนวความคิดใหม่จะถูกขัดขวาง

4. ด้านการเห็นคุณค่า หมายถึง การบ่งชี้ว่าพนักงานรู้สึกได้ถึง การได้รับรางวัลเมื่อทำงานดี การวัดนี้จะมุ่งเน้นไปที่การให้รางวัล หรือการดำหนิตีดยุติและการลงโทษ การมองเห็นคุณค่าในระดับสูง บ่งบอกถึงความสมดุลและความเหมาะสมระหว่างการให้รางวัลและการดำหนิตีดยุติ การมองเห็นคุณค่าในระดับต่ำ หมายถึง รางวัลที่ได้รับไม่มีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน

5. ด้านการสนับสนุน หมายถึง การตอบสนองความรู้สึกของพนักงานถึงความไว้เนื้อเชื่อใจและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันในกลุ่มการทำงาน การสนับสนุนจะอยู่ในระดับสูงเมื่อพนักงานรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ดี และเมื่อพวกเขา รู้สึกแล้ว เขาจะให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาต้องการทำ การสนับสนุนในระดับต่ำ จะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกโดดเดี่ยว และแยกจากผู้อื่น

6. ด้านความผูกพัน หมายถึง การตอบสนองความรู้สึกของพนักงานถึงความภาคภูมิใจในความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร และระดับความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์กร การมีความรู้สึกผูกพันในระดับสูงจะเกี่ยวเนื่องกับการมีความจงรักภักดีอย่างสูงของพนักงาน การมีความผูกพันในระดับต่ำ หมายถึง การที่พนักงานไม่มีความรู้สึกห่วงใยหรือสนใจต่อองค์กรและเป้าหมายขององค์กร

พฤติกรรมบริการให้บริกา หมายถึง การกระทำซึ่งแสดงออกของพนักงานโรงแรมตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่มอบให้แก่ลูกค้าสามารถวัดได้จากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Parasuraman, A. and Berry, L. (1990, pp. 88-90) SERVQUAL MODEL ทั้ง 5 ด้าน คือ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ การบริการที่ดูน่าสนใจออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านความรู้สึกละเอียดใส่ใจในผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการแต่ละคน

โรงแรม หมายถึง สถานประกอบการที่จัดที่พักและอาหารเครื่องดื่มไว้สำหรับบริการนักท่องเที่ยวโดยมีค่าตอบแทนที่อยู่ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานประจำได้แก่ ตำแหน่ง Supervisor, Caption และพนักงานระดับปฏิบัติการและได้รับการว่าจ้างเป็นรายเดือนใน โรงแรมในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การในอันที่จะสนองตอบความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากคุณภาพการบริการของพนักงาน โรงแรมที่ส่งมอบไปยังลูกค้า

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษาปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรม ในเขต พัทธาเหนือ จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย สรุปรูปเป็นหัวข้อ ได้ดังนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและพฤติกรรมการให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม

ความหมายของโรงแรม

พระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2547 ระบุความหมายของโรงแรมไว้มาตราที่ 4 ดังนี้ โรงแรมความหมายว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่น โดยมีค่าตอบแทน (พระราชบัญญัติโรงแรม, 2547)

ลักษณะของธุรกิจโรงแรม

จากแนวคิดของ ชารทิพย์ ทากิ (2549 อ้างถึงใน กินรี อินทวงษ์, 2551, หน้า 5) ได้อธิบายความแตกต่างของธุรกิจโรงแรมซึ่งมีความแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่น เพราะธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจให้บริการ ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของลูกค้าเกิดจากความรู้สึกซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของลูกค้าแต่ละคนและความรู้สึกดังกล่าวนี้ไม่สามารถมองเห็นได้ ทำให้การบริการในธุรกิจโรงแรมมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว คือ ธุรกิจโรงแรมเป็นสถานที่ให้บริการซึ่งมีลักษณะเป็น สิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนไหวไม่ได้ ลูกค้าต้องมาใช้บริการของธุรกิจโรงแรมด้วยตัวเอง ส่วนผู้รับบริการจะรับบริการได้เฉพาะตัวเอง และเฉพาะในเวลาที่ตนเองต้องการเท่านั้น ไม่สามารถขอใช้ก่อนหรือเก็บไว้ใช้ภายหลังทั้งนี้ธุรกิจโรงแรมเป็นงานที่เน้นการให้บริการลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้นบุคลากรจึงถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญและจำเป็นต่อธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก เพราะธุรกิจโรงแรมต้องใช้แรงงานจากบุคลากรเป็นหลักจึงถือว่าบุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ

โครงสร้างการบริหารโรงแรม

จากแนวคิดของ นงคฺ์นุช ศรีธนาอนันต์ (2548, หน้า 134) ได้อธิบายลักษณะของลูกค้าหรือแขกที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรมเป็นครั้งแรก อาจจะไม่เข้าใจการปฏิบัติงานประจำของโรงแรมและอาจจะสงสัยในความสอดคล้องกันของกิจกรรมต่าง ๆ ที่พนักงานโรงแรมปฏิบัติไม่ว่าจะเป็น การเปิดประตูต้อนรับแขก การลงทะเบียน การต้อนรับของพนักงานห้องอาหาร การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มของพนักงานบริการในห้องอาหารของโรงแรม หรือการทำเตียงตลอดจน การทำความสะอาดห้องพักของพนักงานทำความสะอาดห้อง (Room Maid) ซึ่งดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอนและสอดคล้องกันในทุกแผนกที่เกี่ยวข้องจนทำให้การปฏิบัติงานโดยรวมเป็นไปอย่างราบรื่น ส่งผลให้เกิดการบริการที่ประทับใจ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ วุฒิกร เทียงธรรม (2552, หน้า 9) ที่ได้กล่าวว่าโรงแรมที่สามารถให้บริการกับแขกอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พนักงานจะต้องได้รับการอบรมให้ปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบเป็นอย่างดี พนักงานทุกคนจะต้องเข้าใจในเนื้องานและให้บริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่แขก ซึ่งจะทำให้แขกปรารถนาจะกลับมาใช้บริการอีก หรือบอกเล่ากันต่อไปถึงการบริการที่ดีของโรงแรมเป็นการขยายผล การขายให้โรงแรมโดยที่โรงแรมไม่ต้องลงทุน นอกเหนือจากการฝึกอบรมให้พนักงานเกิดทักษะในการทำงานแล้ว ผลสำเร็จที่ได้ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม พนักงานในโรงแรมทุกคนไม่ว่าจะทำงานอยู่ในแผนกใดต้องเรียนรู้การประสานงานกับพนักงานในแผนกเดียวเท่าๆ กับการประสานข้ามแผนกเพราะทุกแผนกในโรงแรมมีความสัมพันธ์กันทั้งสิ้นการกำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างแผนก ทั้งนี้เพื่อบ่มงูไปสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโรงแรมเป็นหลักจึงทำให้กำหนดโครงสร้างของโรงแรม ต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการทำธุรกิจ ด้วยการกำหนดโครงการบริหารของโรงแรม ที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้

การจัดประเภทโรงแรม

จากเอกสารการสอนชุดการวิเคราะห์ระบบการจัดการงานโรงแรมและภัตตาคาร (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540, หน้า 35-39) ได้อธิบายการจำแนกโรงแรมตามทำเลที่ตั้งซึ่งสามารถแบ่งโรงแรมออกเป็น 5 แบบ ดังนี้ 1. โรงแรมในเมืองเล็ก (Small City Hotels) โรงแรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะตั้งอยู่บริเวณชุมทางหรือใกล้สถานีรถไฟเพื่อใช้เป็นที่พักของนักท่องเที่ยวและผู้เดินทางผ่านเมือง และใช้เป็นสถานที่พบปะสังสรรค์ของคนในเมืองนั้น 2. โรงแรมในเมืองใหญ่ (Large City Hotels) โรงแรมในเมืองใหญ่จะมีขนาดของโรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวกหลากหลายให้เลือกตามต้องการ ขนาดของโรงแรมก็จะมีตั้งแต่โรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง ไปจนถึงโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีห้องพัก 1,000-2,000 ห้อง แต่ไม่ว่าโรงแรม

จะมีขนาดใหญ่หรือเล็กก็ตามรูปแบบการบริการของโรงแรมก็จะคล้ายคลึงกันคือ ต้องจัดห้องพักให้สะอาดและบริการแขกตั้งแต่การต้อนรับ การลงทะเบียนเข้าพักและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แขก ความแตกต่างของแต่ละแห่งก็คือคุณภาพและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จัดให้แขก การออกแบบและการตกแต่งอาคารสถานที่และบริการต่าง ๆ ที่มีให้แขกเลือกใช้ 3. โรงแรมในสถานที่ตากอากาศ (Resort Hotels) โรงแรมประเภทนี้ตั้งอยู่ในสถานที่ตากอากาศมีทำเลที่ตั้งดี อากาศดีเหมาะสำหรับการพักผ่อนหรือหาความเพลิดเพลินที่ตั้งของโรงแรมอาจตั้งอยู่ใกล้บริเวณภูเขาหรือชายทะเล โดยที่ผู้เข้าพักสามารถเลือกพักผ่อนได้หลายแบบ 4. โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotels) ท่าอากาศยานของเมืองใหญ่เป็นท่าอากาศยานขนาดใหญ่และอยู่ห่างไกลจากตัวเมืองมาก จึงจำเป็นต้องมีโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณใกล้เคียงกับท่าอากาศยาน บริการสำคัญ ๆ ที่โรงแรมจัดไว้ให้แก่แขก เช่น สะพานเลื่อนที่เชื่อมต่อกับสนามบิน มีโทรศัพท์นวดจรปิดในห้องพักแขกที่เชื่อมกับสนามบินเพื่อทราบความเคลื่อนไหวของสนามบิน บริการปลูกตามเวลา และบริการรับส่งระหว่างโรงแรมกับสนามบิน (Shuttle Bus) เป็นต้น 5. โมเต็ล (Motels) เป็นที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวตามบริเวณชานเมืองหรือใกล้ ๆ กับบริเวณที่พักต่างอากาศ โรงแรมประเภทนี้ได้รับความนิยมจากผู้เดินทางโดยรถยนต์โดยเฉพาะในประเทศที่มีการคมนาคมทางรถยนต์ที่สะดวกซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชุกถิ่น อนุวิจิตร (2548, หน้า 185) ได้อธิบายการจำแนกโรงแรมตามระดับมาตรฐาน โดยแสดงระดับด้วยจำนวนดาว (Star) ในการแบ่งระดับ (Star Rating) เป็นการแบ่งระดับมาตรฐานของบริการตามราคาและความหรูหราโดยอธิบายตามประเภทของโรงแรม ดังนี้ 1. โรงแรม 5 ดาว (Deluxe) เป็นโรงแรมระดับหรูหราที่มีมาตรฐานสากลในระดับสูงสุดในทุกด้าน มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายในและภายนอกเพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าครบครัน ห้องพักมาตรฐานกว้างกว่า 30 ตารางเมตร เติงสะอาดขนาดไม่น้อยกว่า 4 ฟุต โทรศัพท์ขนาด 20 นิ้ว ขึ้นไป ภายในห้องพักมีโทรศัพท์ที่สามารถโทรทางไกลต่างประเทศได้โดยตรง ตู้เย็น มินิบาร์ ห้องน้ำขนาดใหญ่ สุขาภัณฑ์สะอาด มีห้องอาหารซึ่งให้บริการทั้งอาหารไทยและอาหารนานาชาติ ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 7 ชนิด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน พร้อมห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 4 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คความปลอดภัยและอุปกรณ์ที่ทันสมัย 2. โรงแรม 4 ดาว (First Class) เป็นโรงแรมที่พร้อมเกือบทุกด้าน มีการตกแต่งที่สวยงามพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องพักมาตรฐานซึ่งกว้างกว่า 24 ตารางเมตร ภายในมีเตียงขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต ภายในห้องพักมีโทรศัพท์ที่สามารถโทรทางไกลต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำมีเครื่องใช้ครบถ้วน มีห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ ศูนย์บริการทางธุรกิจ ห้องประชุมขนาดใหญ่ และห้องประชุมขนาดค้อยไม่น้อยกว่า 2 ห้อง มีระบบตรวจเช็คอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย 3. โรงแรม 3 ดาว (Second Class) เป็นโรงแรมระดับกลางมีสิ่งอำนวยความสะดวกได้

มาตรฐาน มีห้องพักขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ห้องน้ำใหญ่พอสมควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบบริการอื่น ๆ ที่มีเช่น ห้องประชุมและอุปกรณ์ที่จำเป็น ศูนย์กลางทางธุรกิจ พนักงานมีความรู้ความชำนาญระดับปานกลาง 4. โรงแรม 2 ดาว (Third Class) เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกค่อนข้างจำกัด ไม่เน้นความหรูหรา ห้องพักมีขนาดไม่เล็กกว่า 14 ตารางเมตร ใช้เทคโนโลยีระดับกลาง มีระบบโทรศัพท์ภายใน และการรักษาความปลอดภัยที่ดี และ 5. โรงแรม 1 ดาว (Economy Class) เป็นโรงแรมระดับราคาประหยัด ราคาถูก ขนาดห้องพักไม่กว้างมากนัก อาจจะเป็นห้องพักรวมหรือต้องใช้ห้องน้ำรวม มีจำนวนพนักงานไม่มากนัก

ลักษณะเฉพาะของโรงแรม

จากเอกสารการเสนอชุดการวิเคราะห์ระบบการจัดการงาน โรงแรมและภัตตาคาร (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540, หน้า 15-19) ได้อธิบายลักษณะเฉพาะของ โรงแรมเพื่อสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการจัดโครงสร้างของการบริการโรงแรม จึงได้อธิบายลักษณะเฉพาะ (Characteristics) ที่สำคัญของที่พักรวมหรือโรงแรม ดังนี้ 1. โรงแรมมีธุรกิจหลักที่สำคัญที่สุดคือ การให้เช่าห้องพักชั่วคราว 2. โรงแรมมีขนาด (Size) หรือจำนวนห้องพักแตกต่างกันอาจจะมีตั้งแต่จำนวนห้องพักเพียง 10 ห้อง จนถึงหลายร้อยหรือหลายพันห้อง 3. โรงแรมมีหลายประเภทและแต่ละหลายประเภทจะมีลักษณะเฉพาะดังกล่าวแตกต่างกันออกไปและการบริการก็แตกต่างกันด้วย เช่น โรงแรมในเมือง นอกเมือง ใกล้สนามบิน รีสอร์ท หรือโมเทล เป็นต้น 4. โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันทั้งประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกและความมากน้อยเพื่อสร้างความพึงพอใจหรือให้บริการแก่แขก โรงแรมบางแห่งให้บริการเฉพาะห้องพักไม่บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมบางแห่งให้บริการอาหารและเครื่องดื่มด้วย นอกจากนั้น โรงแรมจำนวนมากยังให้ความสำคัญสะดวกสบายแก่แขกด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและความบันเทิงหลายรูปแบบ เช่น สระน้ำ สนามเทนนิส สนามกอล์ฟ ในท์คลับ หรือคาราโอเกะ เป็นต้น และ 5. โรงแรมมีระดับของการบริการแตกต่างกัน ทั้งที่เป็นบริการประเภทเดียวกัน ตัวอย่าง เช่น โรงแรมบางแห่งให้บริการอาหารบนห้องพัก (Room Service) 24 ชั่วโมง แต่ทางโรงแรมให้บริการงานห้องพักตั้งแต่ 7.00 น. จนถึงเพียง 22.00 น. เท่านั้น และ บางโรงแรมไม่มีการบริการอาหารบนห้องพัก จากลักษณะเฉพาะและความแตกต่างดังกล่าวแล้วจะเป็นผลให้การจัดองค์กร (Organization) ของโรงแรมแต่ละแห่งแตกต่างกันออกไป จนสามารถจะกล่าวได้ว่าโครงสร้างการบริการของ โรงแรมไม่มีสูตรสำเร็จ แต่ละโรงแรมจะต้องจัดองค์กรให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะตัว ของแต่ละ โรงแรมนอกจากนั้นแล้ว โรงแรมที่มีที่ที่แตกต่างกันก็จะมีโครงสร้างต่างกัน เช่น โรงแรมในเมืองจะมีโครงสร้างการบริหารแตกต่างจากประเภท รีสอร์ท เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะ เป็น โรงแรมประเภทใดหรือมีลักษณะเฉพาะตัวอย่างไร โรงแรมก็จะต้องมี การจัดองค์กรให้เหมาะสมเพื่อจุดมุ่งหมาย ในการประสาน

กิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรมเข้าด้วยกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติการได้อย่างราบรื่นทุกขั้นตอน และยังทำให้แขกเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการบริการ

สรุปจากการแบ่งลักษณะของโรงแรมแต่ละแห่งไม่ว่าจะเป็นด้าน โครงสร้างและ ลักษณะเฉพาะของโรงแรมแต่ละประเภทจะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างกันไปตามรูปแบบของประเภท ธุรกิจตั้งแต่จำนวนของห้องพักรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งด้าน โครงสร้างด้านการ บริหารจัดการนั้นจะขึ้นอยู่กับขนาดของ โรงแรมยิ่งถ้าเป็น โรงแรมขนาดใหญ่จะมีการแบ่ง โครงสร้างการบริหารจัดการอย่างชัดเจน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ได้เริ่มต้นขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1930 โดย เคิร์ต เลวิน (Kurt Lewin) ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมของบุคคลและสภาพแวดล้อมเข้าด้วยกัน ใปัจจุบันได้ใช้คำบางคำเช่น “วัฒนธรรมของบริษัท” และ “บุคลิกภาพขององค์การ” แต่อย่างไร ก็ตามมักนิยมใช้คำว่า “บรรยากาศองค์การ” โดยมีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายของ บรรยากาศองค์การไว้หลากหลาย (สมยศ นาวิการ, 2539, หน้า 193) และ Litwin and Stinger (1986, pp. 45-65) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคคลในองค์การทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมและมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการ ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Steers and Porter (1979, p. 603) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การเป็นตัว แปรสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ เพราะบรรยากาศองค์การจะมีส่วนกำหนดพฤติกรรม ของผู้ปฏิบัติการในองค์การ เช่นเดียวกับ Brown and Moberg (1980 อ้างถึงใน จิระจิตต์ ราชา, 2525, หน้า 28) ที่สรุปว่า บรรยากาศองค์การนอกจากจะช่วยวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อ องค์ประกอบต่างๆขององค์การแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดทัศนคติที่ดีและความพอใจที่จะอยู่กับองค์การ ของสมาชิกด้วย ดังนั้นหากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาองค์การแล้วสิ่งที่ต้องพิจารณา เปลี่ยนแปลง คือ บรรยากาศองค์การ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Harris and Desimon (1994 อ้างถึงใน วัชรินทร์ วิจิตรวงษ์, 2548, หน้า 22) ได้อธิบายว่าบรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่จะทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำเร็จ ถ้าบรรยากาศไม่เอื้ออำนวยการออกแบบและการนำไปใช้ ก็จะทำให้ล้มเหลว เช่น หากบุคลากรและผู้บังคับบัญชาต่างไม่ไว้ใจกัน บุคลากรจะไม่ให้ความร่วมมือใน การทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้การพัฒนาทักษะของบุคลากรในการฝึกอบรมไม่ได้ผล และ Snow (2002 อ้างถึงใน Natthakun Hnujak, 2005, p. 21) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในงานปัจจุบันที่บุคคลเผชิญ ซึ่งบรรยากาศจะเป็นสิ่งที่มีพลัง

สมาชิกในองค์กรมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน รวมทั้งการที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม ทางจิตใจที่ดีเพียงพอที่จะเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้

นอกจากนี้ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2550, หน้า 127) ยังอธิบายถึงบรรยากาศขององค์กรว่าเป็นสถานะที่ผู้ปฏิบัติงานเผชิญในชีวิตการทำงานทุกวันและเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมในองค์กรที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อผลักดันให้บุคลากรดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรกำหนดไว้ได้ ประกอบกับเป็นตัวช่วยกำหนดรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กรซึ่งส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติ ความพึงพอใจ และความต้องการของพนักงานที่มีต่อองค์กร

สรุปความสำคัญของบรรยากาศขององค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร ซึ่งบรรยากาศขององค์กรมีความสำคัญต่อ ทัศนคติ ความพึงพอใจของพนักงาน หากองค์กรมีบรรยากาศขององค์กรที่ดีจะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญของบรรยากาศการทำงานภายในองค์กรเพื่อเกิดแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

องค์ประกอบของบรรยากาศขององค์กร

จากแนวคิดของ Likert and Likert (1976 อ้างถึงใน กิรินทร์ อินทวงค์, 2551, หน้า 27) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์กรออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เป็นการรับรู้ของผู้บังคับบัญชาที่มีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงความ เป็นไปต่าง ๆ ภายในองค์กร 2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นการรับรู้ของผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการวางเป้าหมายการทำงานอย่างเต็มที่ 3. การคำนึงถึงพนักงาน เป็นการที่ผู้บังคับบัญชาแสดงถึงความเอาใจใส่ต่อผู้ปฏิบัติงานทั้งการจัดสวัสดิการ การปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความพึงพอใจในงาน 4. อำนาจและอิทธิพลในองค์กร เป็นอำนาจที่มาจากตัวผู้บังคับบัญชาและตัวผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีผลต่อการทำงานและการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หากบรรยากาศภายในองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ก็จะเกิดการต่อต้านจากผู้ปฏิบัติงานน้อย 5. วิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน เป็นการสนับสนุนด้านวัสดุและทรัพยากรที่ดีจากองค์กรมีการปรับปรุงให้ทันสมัยตามสภาพสภาพแวดล้อม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร 6. แรงจูงใจ เป็นการที่องค์กรให้การสนับสนุนแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีการทำงานที่ดีให้ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและเกิดบรรยากาศการทำงานที่ดีขึ้น

ทฤษฎีบรรยากาศองค์การของ Litwin and Stringer

จากแนวคิดของ Litwin and Stringer (1986, p. 112) ได้เสนอทฤษฎีบรรยากาศองค์การว่าเป็นส่วนสำคัญของการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่สามารถใช้เหตุผลทางวิทยาศาสตร์อธิบายได้และบรรยายในรูปขององค์ประกอบต่าง ๆ จะทำให้สามารถนำไปวัดการรับรู้ของสมาชิกในองค์การได้ชัดเจนกว่าการกล่าวถึงบรรยากาศโดยรวม เนื่องจากองค์การมีความซับซ้อนทำให้บรรยากาศองค์การมีความหลากหลายและแตกต่างกันโดยพัฒนาจากรูปแบบการจูงใจที่เรียกว่า การแสวงหาเพื่อให้ได้ซึ่งสิ่งที่ต้องการหรือต้องการประสบผลสำเร็จโดยเชื่อว่าความต้องการที่มีอยู่แล้วในตัวบุคคลมี 2 ประการ คือ ต้องการสุขสบายและปราศจากการเจ็บป่วยแต่ต้องใช้ชีวิตเรียนรู้ถึงความต้องการอื่นอีก 3 ประการ โดยรูปแบบการจูงใจในความต้องการทั้ง 3 ประการนั้น ได้แก่ 1. ความต้องการเพื่อความสำเร็จ เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุในงาน บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะประสบความสำเร็จ และกลัวต่อความล้มเหลว มีความปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าผู้อื่น และสนใจที่จะประสบความสำเร็จมากกว่าหวังรางวัลหรือผลประโยชน์ 2. ความต้องการความสัมพันธ์ เป็นความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการในด้านนี้สูงมักพอใจกับการเป็นที่รักและหวังได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากผู้อื่นพยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น 3. ความต้องการมีอำนาจ เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลและควบคุมผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงพยายามที่จะใช้วิธีสร้างอิทธิพลให้เกิดการยอมรับนับถือจากผู้อื่นต้องการเป็นผู้นำและอยู่เหนือผู้อื่น ซึ่ง Litwin and Stringer (1986, p. 113) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมถึงการรับรู้ของสมาชิกในองค์การที่มีต่อองค์ประกอบองค์การในแต่ละด้านว่าจะมีแรงจูงใจทั้ง 3 ด้านหรือมีด้านใดด้านหนึ่งเป็นแรงกระตุ้นการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคคลแตกต่างกันเนื่องจากบุคคลมีความต้องการด้านแรงจูงใจที่ต่างกัน แต่สามารถนำมาประเมินหรือวิเคราะห์ให้เห็นภาพรวมของบรรยากาศองค์การนั้นได้ และบรรยายในรูปขององค์ประกอบต่าง ๆ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบรรยากาศองค์การคือแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารซึ่งผู้บริหารควรตระหนักถึงการสร้างบรรยากาศองค์การโดยพิจารณาถึงลักษณะของบรรยากาศองค์การ 3 ประเภทดังนี้ 1. บรรยากาศการมุ่งความสำเร็จ มีลักษณะที่สำคัญคือเน้นความรับผิดชอบของบุคคล 2. บรรยากาศองค์การมุ่งความสัมพันธ์ 3. บรรยากาศที่มุ่งการใช้อำนาจ

นอกจากนี้ Litwin and Stringer (1986, pp. 115-166) ได้สรุปองค์ประกอบบรรยากาศองค์การแบ่งเป็น 9 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านโครงสร้างขององค์การ หมายถึง ความรู้สึกรู้สีกของบุคคลหรือสมาชิกในองค์การเกี่ยวกับการบริหาร ขั้นตอนการดำเนินงาน การปกครอง กฎระเบียบข้อบังคับ การบริหารงาน การควบคุมงาน รวมทั้งการสื่อสาร โครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่มี

ผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงาน 2. ด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมและการตัดสินใจในงานบุคคลที่มีความรับผิดชอบในงานจะมีความรู้สึก ว่าบรรยากาศองค์การเป็นไปด้วยดี 3. ด้านความอบอุ่น หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับผู้ร่วมงานที่ดี การชื่นชมกันและกันมีความเป็นมิตรบรรยากาศการทำงานเป็นกลุ่ม 4. ด้านการสนับสนุน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในองค์การเกี่ยวกับการช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริมกันและกันทั้งจากผู้บริหาร และสมาชิกในทีมงาน การสนับสนุนนั้นขึ้นอยู่กับนโยบายการบริหารและภาวะผู้นำของผู้บริหาร เช่น การสนับสนุนให้ลาศึกษาต่อ การฝึกอบรมและการดูงาน โดยจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในงานและเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์การ ถึงแม้ว่างานจะหนักแต่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจและทุ่มเทให้กับงานเต็มที่ 5. ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ หมายถึง การเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยเป็นความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับรางวัลต่อเนื่องจากการปฏิบัติงานดี การได้รับความยุติธรรมจากนโยบายพิจารณาความดีความชอบ นอกจากนี้การให้รางวัลยังอยู่ในรูปแบบอื่น เช่น การชมเชย การยกย่อง ความยุติธรรมในการได้รับโอกาสดูงาน การเข้าร่วมประชุม หรือการสนับสนุนให้ศึกษาต่อเป็นต้น บรรยากาศการให้รางวัลในการปฏิบัติงานจะกระตุ้นการบรรยากาศการยอมรับมากกว่าแรงจูงใจด้านต้องการอำนาจ ในขณะที่การลงโทษจะเป็นสัญญาณที่แสดงให้เห็นถึงการไม่ยอมรับในพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น 6. ด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในองค์การเกี่ยวกับ การเผชิญหน้าในการแก้ไขปัญหา ความคิดเห็นที่แตกต่างกันของบุคคลและหน่วยงานรวมทั้งอุปสรรคที่เกิดขึ้น การแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยการใช้วิธีเผชิญหน้า จะเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการจัดการกับความขัดแย้งและการแก้ปัญหาความขัดแย้งเสมอ ผู้บริหารจะมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาหรือจัดการกับความขัดแย้งให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างประสิทธิภาพ

7. ด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเข้าใจตรงกันซึ่งอาจคาดหวังได้ว่าระดับของมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมาเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจทางความสำเร็จของผู้ปฏิบัติ องค์การที่มีโครงสร้างมาตรฐานไว้สูงหรือต่ำเกินไป จะส่งผลกระทบต่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลและก่อให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกันไปปัจจัยนี้จะวัดการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของการปฏิบัติงาน และความชัดเจนของความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในองค์การ 8) ด้านเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีของกลุ่ม หมายถึง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายความว่าความรู้สึกในการเป็นเจ้าของกิจการและค่านิยมของสมาชิกในองค์การและทีมงานในองค์การที่เป็นทางการ Litwin and Stringer ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลความแตกต่างของข้อมูล

ย้อนกลับของแต่ละคน ซึ่งพบว่าเน้นความจงรักภักดีต่อกลุ่มและเป้าหมายของกลุ่ม การเพิ่มเอกลักษณ์ของกลุ่มจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น 9. ด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงในงาน หมายถึง การวัดการรับรู้ถึงการเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงในงานและองค์กร ส่วนการรับความเสี่ยง มีความสำคัญในงานธุรกิจถือเป็นความสัมพันธ์กับการจูงใจในผู้บริหารระดับสูง คนที่ต้องการความสำเร็จสูงมักจะยอมรับความเสี่ยงปานกลางในการตัดสินใจ บรรยากาศองค์กรที่ไม่ยอมให้มีความเสี่ยงจะก่อให้เกิดความไม่สมหวังและความอ่อนแอของความต้องการทางด้านความสำเร็จ

ทั้งนี้องค์ประกอบของบรรยากาศทั้ง 9 ข้อมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในงานของบุคคลซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของบุคคลและองค์กร ดังนั้นองค์การควรมีการปรับปรุงพัฒนาบรรยากาศอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพหลังจากผลงานที่เขียนร่วมกันของ Litwin and Stringer (1986) ที่นักวิชาการต่างให้ความสนใจอย่างมากและได้มีการพัฒนาองค์ความรู้ของ Stringer (2002, p. 174) เรื่องบรรยากาศองค์กรมาอย่างต่อเนื่องกว่า 30 ปี จนสรุปและได้แบ่งมิติของบรรยากาศองค์กรออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้าง เป็นการตอบสนองตามความรู้สึกของพนักงานว่ามีการจัดการและมีการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ระดับโครงสร้างจะมีมากเมื่อพนักงานรู้สึกว่าทุกคนมีการระบุหน้าที่เป็นอย่างดี และระดับโครงสร้างจะมีน้อยเมื่อพนักงานมีความสับสนในภาระหน้าที่และผู้ที่มิอำนาจตัดสินใจ
2. ด้านมาตรฐาน เป็นการวัดถึงความรู้สึกกดดันในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและระดับความภาคภูมิใจของพนักงานว่ามีการทำงานที่ดี การมีระดับมาตรฐานสูง หมายถึงการที่พนักงานมองเห็นแนวทางที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และระดับมาตรฐานต่ำแสดงถึงการมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ
3. ด้านความรับผิดชอบ เป็นการตอบสนองความรู้สึกของพนักงานถึงการเป็นเจ้าของตนเอง และไม่มีการตรวจสอบการตัดสินใจซ้ำ โดยผู้อื่นผู้ที่รู้สึกได้ถึงความรับผิดชอบในระดับสูงจะมีการสนับสนุนการมุ่งแก้ปัญหาด้วยตนเอง ผู้ที่มีความรู้สึกความรับผิดชอบในระดับต่ำ จะบ่งชี้ถึงการยอมรับความเสี่ยงและการทดลองแนวความคิดใหม่จะถูกขัดขวาง
4. ด้านการเห็นคุณค่า เป็นการบ่งชี้ว่าพนักงานรู้สึกได้ถึงรางวัลที่ได้รับ รางวัลเมื่อทำงานดี การวัดนี้จะมุ่งเน้นไปที่การให้รางวัล หรือการกำหนดเงินเดือนและการลงโทษ การมองเห็นคุณค่าในระดับสูง บ่งบอกถึงความสมดุลและความเหมาะสมระหว่างการให้รางวัลและการกำหนดเงินเดือน การมองเห็นคุณค่าในระดับต่ำ หมายถึง รางวัลที่ได้รับไม่มีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน
5. ด้านการสนับสนุน เป็นการตอบสนองความรู้สึกของพนักงานถึงความไว้วางใจและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันในกลุ่มการทำงาน การสนับสนุนจะอยู่ในระดับสูงเมื่อพนักงานรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ดีและเมื่อพวกเขาารู้สึกแล้ว เขาจะให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาต้องการทำการสนับสนุนในระดับต่ำ จะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกโดดเดี่ยวและแยก

จากผู้อื่น 6. ความผูกพัน เป็นการตอบสนองความรู้สึกของพนักงานถึงความภาคภูมิใจในความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กรและระดับความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์กร การมีความรู้สึกผูกพันในระดับสูงจะเกี่ยวเนื่องกับการมีความจงรักภักดีอย่างสูงของพนักงาน การมีความผูกพันในระดับต่ำ หมายถึง การที่พนักงานไม่มีความรู้สึกห่วงใยหรือสนใจต่อองค์กรและเป้าหมายขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ

ความหมายของการบริการ

จากแนวคิดพฤติกรรมกรให้บริการ Lovelock and Wright (2002 อ้างถึงใน อุดลย์ จาตุรงค์กุล, 2546, หน้า 14) ได้ให้นิยามการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งแม้ว่ากระบวนการอาจผูกพันกับตัวสินค้าแต่การปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จำต้องไม่ได้และไม่สามารถครอบครองได้และบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้ ซึ่งสอดคล้องกับ Gronroos (1990 อ้างถึงใน ชีรภิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน, 2547, หน้า 16) การบริการ คือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และนครยาพร เสมอใจ (2548, หน้า 25) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า เช่นเดียวกับ กรมที่ดิน (2549, หน้า 44) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีไว้ว่าต้องเข้าใจธรรมชาติของผู้รับบริการ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการรวมถึงการเข้าใจในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและมีความคิดเชิงบวก รู้หน้าที่ของตนเอง รู้จักข้อมูลองค์กร มีทักษะในการสื่อสาร และมีมนุษยสัมพันธ์สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างราบรื่น

นอกจากนี้ มณีรัตน์ แก้วแสนสวย (2550, หน้า 66) ได้สรุปความหมายของพฤติกรรมกรบริการว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยพิจารณาการบริการและการสนทนาของผู้ให้บริการที่แสดงออกขณะให้บริการนั้น สอดคล้องกับ Berry (1980 อ้างถึงใน สุลาวัลย์ สิริคำฟู, 2550, หน้า 107) ที่ให้ความหมายการบริการว่าเป็นกิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคุมไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วไป ดังนั้นการบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขายความพยายาม การปฏิบัติงานหรือการกระทำใด ๆ ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้บริโภคมิได้ครอบครองการบริการ

นั้น ๆ เหมือนการครอบครองสินค้า เช่นเดียวกับแนวคิดของ บุญเสริม หุตะแพทย์ และคณะ (2550) ที่กล่าวถึง กิริยามารยาทของพนักงาน โรงแรมว่านอกจากจะต้องมีความพร้อมและความสะอาดเรียบร้อยแล้ว ยังจำเป็นต้องมีกิริยามารยาทที่ค่านิยมแบบไทย ๆ ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่ผู้รับบริการทั่วไปและผู้รับบริการต่างประเทศกล่าวถึงกิริยามารยาทที่ดีของพนักงาน โรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานแผนกแม่บ้านมีดังนี้ 1. มีลักษณะเต็มใจต้อนรับผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการอย่างจริงใจ ด้วยอัธยาศัยไมตรีและความปรารถนาดีซึ่งแสดงออกด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักกล่าวทักทายผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังควรรู้จักกล่าวคำขอโทษถ้าทำผิด ไม่เพียงแต่กับผู้รับบริการเท่านั้นแต่ควรรู้จักใช้กับเพื่อนร่วมงานด้วย 2. มีกิริยวาจาสุภาพและไพเราะต่อผู้รับบริการที่มาใช้บริการในโรงแรม ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พนักงานควรใช้คำพูดลงท้ายว่า “ค่ะ” หรือ “ครับ” 3. ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการเสมอ ไม่ควรใช้วาจาหรือท่าทางสนทสนมกับผู้รับบริการ เช่น พุดเล่น หยอกล้อ แม้ว่าผู้รับบริการจะมีท่าที่เป็นกันเองกับพนักงานก็ตาม 4. หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับผู้รับบริการ ไม่วิพากษ์วิจารณ์ผู้รับบริการ ต้องมีความอดทนอดกลั้นไม่โกรธง่ายแม้ถูกตำหนิ เข้าใจผิดหรือเกิดกรณีที่เป็นปัญหายุ่งยากก็ตาม หากไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้ควรรายงานให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขปัญหาคต่อไป 5. ไม่หวัหระเหาะแสดงกิริยาท่าทางล้อเลียนผู้รับบริการที่มีท่าทางผิดปกติ เช่น ผู้รับบริการที่พิการหรือเดินด้วยเท้าทางตลก และไม่หวัหระเหาะผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น เช่น ลื่นหกล้ม แต่ควรให้ความช่วยเหลือตามสมควร 6) มีสัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตนและเชื่อฟังผู้บังคับบัญชาหรือผู้อยู่ในฐานะอาวุโสทั้งวัยวุฒิคุณวุฒิ และประสบการณ์ ไม่ทำตัวเย่อหยิ่งอวดดี เพราะอาจทำให้ผู้ร่วมงานไม่พอใจได้ง่าย

สรุปแนวคิดพฤติกรรมกรให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ไม่สามารถจับต้องหรือครอบครองได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการด้วยกิริยาที่แสดงออกในเชิงบวก ทั้งนี้ผู้ให้บริการต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อเสนอสินค้าหรือบริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังต่อการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

จากแนวคิดของ Parasuraman A., Zeithaml; Valarie A. and Berry, Leonard L. (1985, p. 42) ได้อธิบายคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริงซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลมาจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเองและประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับ

ความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ สอดคล้องกับ วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 หน้า 157) ที่ได้อธิบายถึงคุณภาพของการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าหรือระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้ว นอกจากนี้ Etzel, Walker and Stanton (2001 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546, หน้า 437) ยังสรุปไว้ว่าคุณภาพการบริการเป็นระดับการให้บริการซึ่งไม่มีตัวคนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ

สรุปคุณภาพการบริการของพนักงานถือเป็นปัจจัยสำคัญทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ผลของการให้บริการที่ตรงตามความคาดหวัง จะส่งผลต่อองค์การโดยตรงเพราะธุรกิจโรงแรมจะให้ความสำคัญและใส่ใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มอบให้กับผู้ใช้บริการ จากสาเหตุข้างต้นจึงทำให้ผู้ประกอบการมีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์การ เพื่อสร้างความแตกต่างในด้านการแข่งขันเพราะการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมบริการ

จากแนวคิดของ นิตยา พงษ์พานิช (2537, หน้า 23) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การให้บริการ ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกิดจากลักษณะเฉพาะบุคคล เป็นประเภทของคุณลักษณะบุคคลที่ทำให้เกิดความแตกต่าง คือ
 - 1.1 คุณลักษณะของประชากร เช่น อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ฯลฯ
 - 1.2 คุณลักษณะที่แสดงถึงความรู้ความสามารถ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความถนัด ความชำนาญ ฯลฯ
 - 1.3 คุณลักษณะทางจิตวิทยา ได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับรู้ บุคลิกภาพ ฯลฯ
 - 1.4 แรงจูงใจ เป็นความจำเป็น ความต้องการ แรงขับ แรงกระตุ้น อันเกิดภายในตัวบุคคล ผลักดันนำไปสู่เป้าหมาย
2. ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์การ
 - 2.1 องค์การที่มีลักษณะเป็นทางการ ได้แก่ มีโครงสร้าง เป้าหมาย วัตถุประสงค์ขององค์การที่แน่นอน มีกฎระเบียบที่เป็นแนวทางปฏิบัติ มุ่งเน้นความสำเร็จในงานอาจไม่คำนึงถึงการบริการเพราะกฎระเบียบคิดเพียงอย่างเดียวคืองาน งานบริการจะไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว ต้องอาศัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานเข้ามาเกี่ยวข้อง งานบริการเป็นงานที่ต้องเอาใจผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจสูงสุดซึ่งผลที่ตามมาคือการซื้อสินค้านั่นเอง

2.2 องค์การที่ไม่เป็นทางการ เกิดขึ้นโดยธรรมชาติของมนุษย์ไม่มีระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับ เช่น ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความเชื่อ อุดมการณ์ การรวมตัวกันเป็นไปตามความพึงพอใจกันเป็นการส่วนตัว หลักของงานบริการบางครั้งเป็นเรื่องของความพึงพอใจส่วนตัวในการบริการของพนักงานซึ่งหมายถึงการชอบหรือไม่ชอบของผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการและซื้อสินค้าการสร้าง ความพึงพอใจในองค์การอย่างไม่เป็นทางการจะต้องมีความยืดหยุ่นในองค์การเกี่ยวกับงานบริการซึ่งจะเกิดผลดีต่อไปในองค์การ

3 ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ

3.1 สภาพทั่วไป ได้แก่ สภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ และการเมือง

3.2 กลุ่มและสถาบัน ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการหรือผู้รับบริการ

สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมบริการให้บริการ คือ

1. ลักษณะของตัวบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมภายในองค์การ ได้แก่ กฎระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติ วัฒนธรรม องค์การ ความเชื่อ ความคิด ที่มีผลต่อพฤติกรรมบริการให้บริการ

3. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ได้แก่ การเมือง เศรษฐกิจ กฎหมาย ซึ่งเป็นผลกระทบทางอ้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมบริการให้บริการ

องค์ประกอบของพฤติกรรมบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดของ ผลการณณ์ เขียวฉะอ้อน (2551, หน้า 89-90) ได้ศึกษาพบว่า พฤติกรรมบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ผู้รับบริการหรือลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการ ผลิตภัณฑ์บริการและสภาพแวดล้อมของการบริการ

1. ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างมากในกระบวนการบริการเพราะความพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายหลักในการบริการเพราะถ้าลูกค้าพอใจก็ยอมกลับมาใช้บริการอีก

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนมีความสำคัญต่อความสำเร็จในองค์การอย่างยิ่งและบุคคลเหล่านี้ยังอาจเป็นผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยตรง คือ ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงหรือเป็นผู้อยู่เบื้องหลังการบริการ ดังนั้นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการจำแนกผู้ให้บริการตามระดับการปฏิสัมพันธ์และการปรากฏตัวกับลูกค้าขณะให้บริการต่อลูกค้า

3. องค์การบริการเป้าหมายของการประกอบธุรกิจทุกประเภทจะให้ความสนใจไปที่ความต้องการของลูกค้าเสมอ เนื่องจากระบบการบริการเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ การบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้งานบริการสามารถบรรลุถึงเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจได้

4. วัฒนธรรมการบริการ การเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจรวมทั้งการให้คุณค่าของการให้บริการซึ่งกันและกัน จะช่วยกระตุ้นจิตสำนึกและทัศนคติต่องานบริการซึ่งจะส่งผลให้การบริการลูกค้าที่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ

5. คุณภาพของการบริการ การควบคุมมาตรฐานคุณภาพการบริการอย่างจริงจังด้วยการตรวจสอบและทำการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ สม่่าเสมอจะช่วยให้สามารถปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการบริการที่ลูกค้าประทับใจ

นอกจากนี้ Parasuraman, A. and Berry, L. (1990, pp. 88-90) ยังได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการให้บริการจาก 5 ด้าน เรียกว่า “Service Quality หรือ SERQUAL” ซึ่งแบ่งออกได้ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ การบริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการรู้สึกและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการแต่ละคน

สรุปพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพได้ว่าการบริการซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ให้บริการมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหลังจาก

ได้รับการบริการนั้นแล้ว ผู้ใช้บริการอาจจะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป จากแนวคิดของ Parasuraman, A. and Berry, L. (1990) ที่สร้างเครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการที่ได้รับการยอมรับเป็นที่นิยมจึงถูกเลือกใช้ทฤษฎีดังกล่าว เพื่อมาเป็นตัวชี้วัดพฤติกรรมกาให้บริการของพนักงาน

การศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ

จากแนวคิดของ Parasuraman A., and others (1988, pp. 12-14) ได้อธิบายถึงคุณภาพการบริการของงานบริการ 4 ประเภท คือ ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และธุรกิจดูแลรักษาและซ่อมบำรุง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารระดับสูงของธุรกิจและจัดการสนทนาแบบกลุ่ม (Focus-group) กับลูกค้าของธุรกิจจำนวน 12 กลุ่มเพื่อสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพ พบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการ มี 10 ประการซึ่งสามารถครอบคลุมการประเมินธุรกิจการบริการที่หลากหลาย ต่อจากนั้นก็นำเอาปัจจัยทั้ง 10 มาศึกษาต่อโดยการพัฒนาเป็นแบบสอบถามจำนวน 97 ข้อ โดยผลที่ได้รับจากการเก็บข้อมูลนั้นทำให้สามารถตัดทอนคำถามเหลือ 22 ข้อ และสะท้อนได้เป็น 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้
3. การตอบสนองความต้องการ
4. การให้ความมั่นใจ และ
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการในแบบสอบถามนั้น

วัดโดยใช้ลิเคิร์ตสเกลแบบ 7 ระดับ และได้แบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคมีจำนวน 22 ข้อ และส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ มีจำนวน 22 ข้อเช่นกัน ซึ่งแบบสอบถามที่ได้มานี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค 0.92 ต่อจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้มาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โดยการนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกันหากการรับรู้มีคะแนนที่สูงกว่าความคาดหวังก็แสดงว่าการบริการนั้น ๆ มีคุณภาพ แต่หากคะแนนของความคาดหวังนั้นสูงกว่าการรับรู้ก็ทำให้เกิดช่องว่าง (Gap) และหมายความว่า การบริการนั้นขาดคุณภาพ

กลยุทธ์การบริการ

จากเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม (2539, หน้า 117) ได้สรุปความหมายเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานในเชิงรุกเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานบริการ แนวทางในการดำเนินกลยุทธ์การบริการที่สำคัญมีดังนี้

1. การสร้างความแตกต่างของการบริการ กิจการ โรงแรมและภัตตาคารสามารถสร้างความแตกต่างของการส่งมอบบริการหรือนำเสนอบริการได้ 3 วิธีโดยผ่านทางพนักงานบริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ ซึ่งจัดเป็นอีก 3 P's สำหรับการตลาดบริการ กล่าวคือ กิจการสร้างความแตกต่างการบริการที่เหนือคู่แข่งได้ด้วยคุณภาพของพนักงาน

บริการที่ให้บริการลูกค้าด้วยความสามารถและความน่าเชื่อถือ ความหรูหราของสภาพแวดล้อมที่ให้บริการลูกค้าและความเรียบง่ายสะดวกรวดเร็วของกระบวนการให้บริการลูกค้า ความแตกต่างเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยเวลาในการทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับและเกิดภาพลักษณ์ในชื่อเสียงเฉกเช่น โรงแรมและภัตตาคารชั้นนำที่เป็นที่รู้จักและยอมรับในการบริการที่เป็นเลิศ

2. การกำหนดส่วนประสมการตลาดในธุรกิจบริการ กิจกรรมสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งด้วยการกำหนดส่วนประสมทางการตลาดที่สนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม ในธุรกิจบริการแบ่งส่วนประสมทางการตลาดออกเป็น 8 ประเภท คือ ผลิตภัณฑ์บริการ ธุรกิจเครือข่าย ผู้ให้บริการ การจัดชุดของบริการ การจัดโปรแกรมบริการ สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการบริการ และราคาค่าบริการ การสำรวจและวิเคราะห์พฤติกรรมของแขกผู้ให้บริการ โรงแรมและภัตตาคารเป็นข้อมูลสำหรับการออกแบบการบริการด้วยส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสม

นอกจากนี้การบริหารคุณภาพการบริการ ถือเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร เมื่อลูกค้ามาติดต่อขอรับบริการจากโรงแรมหรือภัตตาคารการปฏิสัมพันธ์หรือการแสดงพฤติกรรมได้ตอบกันระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการจะเกิดขึ้นในแต่ละจุดสัมผัสของการบริการ ณ จุดให้บริการซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์โดยตรงต่อการบริการขณะหนึ่งใน “วงจรบริการ” (Cycle of Service) ในแต่ละช่วงสัมผัสที่ลูกค้าเผชิญหน้ากับผู้ให้บริการจะเป็น “ช่วงเวลาแห่งความจริง” (Moment of Truth) ที่ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพของการบริการที่ได้รับเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีอยู่เกิดเป็นความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องใช้เวลานี้ให้เป็น “ช่วงเวลาของโอกาสสร้างความประทับใจ” (Moment of Opportunity) ในการทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อกิจกรรมบริการในแต่ละช่วงสัมผัสของการบริการ ในวงจรบริการตั้งแต่เริ่มต้นเข้าสู่วงจรจนกระทั่งออกจากวงจร

สรุปว่ากลยุทธ์การบริการเป็นการสร้างความแตกต่างในการนำเสนอบริการ โดยความแตกต่างนี้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กร การได้เปรียบคู่แข่งด้วยคุณภาพการบริการถือเป็นหัวใจของความสำเร็จของงานบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อกิจกรรมบริการในแต่ละช่วงเวลาที่สัมผัสของการบริการในวงจรบริการตั้งแต่เริ่มต้นเข้าสู่วงจรจนกระทั่งออกจากวงจร

คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานบริการ

จากเอกสารการสอนชุดการพัฒนาบุคลากรในงาน โรงแรมและภัตตาคาร (2540, หน้า 129-132) ได้อธิบายลักษณะของงานโรงแรมเป็นซึ่งเป็นงานที่ต้องพบปะกับลูกค้าหลากหลาย

ลักษณะแสดงความต้องการ เนื่องจากโรงแรมให้บริการหลายด้านจึงมีผู้มาใช้บริการหลายวัตถุประสงค์ ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงต้องทำงานหนักในการทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าเพื่อที่จะได้ตอบสนองต่อการบริการได้อย่างถูกต้องและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมที่ลูกค้าจะประเมินคุณภาพและรู้สึกถึงความพึงพอใจเป็นจุดแรก ด้วยเหตุนี้ความสำเร็จของงานบริการในโรงแรมจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานบริการที่ประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1. ความรอบรู้ในงาน (Knowledge) พนักงานบริการควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความนึกคิดที่สามารถประยุกต์ให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ความรู้เกี่ยวกับโรงแรม และความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ความรอบรู้นี้ต้องอาศัยความสนใจในการสังเกตค้นคว้าและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น เช่น พนักงานต้อนรับมีความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับแขกต่างประเทศ
2. ทักษะการปฏิบัติงาน (Technical Skills) พนักงานบริการควรเป็นผู้ที่ชำนาญงาน รู้จักฝึกฝนตนเองอยู่เสมอจนเกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบและสามารถปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่วมั่นใจ เช่น พนักงานแม่บ้านมีความสามารถในการปูเตียงได้เรียบร้อยภายในเวลาอันรวดเร็ว
3. บุคลิกท่าทาง (Personality) พนักงานบริการควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอกกลมกลืนกันอย่างเหมาะสม กล่าวคือ มีส่วนประกอบของร่างกายที่เหมาะสมทั้งรูปร่างหน้าตาและลักษณะท่าทาง ตลอดจนอุปนิสัยใจคอที่อ่อนโยน อ่อนหวานและจิตใจดี
4. สุขภาพอนามัย (Health) พนักงานบริการควรเป็นผู้ที่มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์และรู้จักดูแลตนเองให้มีสุขภาพชีวิตที่ดี โดยการรับประทานอาหารที่ดีมีประโยชน์ได้รับการพักผ่อนอย่างเพียงพอ ออกกำลังกายอย่างเหมาะสมและได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี
5. ลักษณะที่ปรากฏ (Appearance) พนักงานบริการควรดูแลการแต่งกายและแต่งตัวให้เรียบร้อยและสะอาดเหมาะสมกับบุคลิกภาพและงานที่รับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นลักษณะทรงผม การแต่งหน้า เครื่องประดับ เครื่องแต่งกาย ควรส่งเสริมบุคลิกภาพให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน เครื่องแบบของพนักงานช่วยสร้างภาพลักษณ์ของการบริการได้ดี
6. เจตคติ (Attitude) พนักงานบริการควรเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ โดยเป็นผู้ที่ชอบทำให้ผู้อื่นมีความสุข รู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ได้ง่าย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
7. การแสดงออก (Expression) พนักงานบริการควรแสดงพฤติกรรมการให้บริการที่เหมาะสมด้วยความจริงใจ เริ่มต้นจากการมอรอยยิ้มที่อบอุ่นจริงใจให้กับลูกค้า สนองตอบความ

ต้องการของลูกค้าด้วยท่าทางกระตือรือร้น ให้เกียรติ รู้คุณค่าและให้ความสนใจโดยมีไมตรีจิตและเข้าใจความรู้สึก นั่นคือการแสดงออกของการบริการที่ดี

8. การสื่อสาร (Communication) พนักงานบริการควรรู้จักการใช้ภาษาที่ดีในการติดต่อสื่อสารความหมายกับลูกค้า ทั้งภาษาคำพูด และภาษาท่าทางโดยการใช้คำพูดที่สุภาพด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะมีการออกเสียงที่ชัดเจนฟังชัด

9. ความมีมารยาท (Etiquette) พนักงานบริการควรเป็นผู้ที่มีกิริยาท่าทางที่งดงาม โดยมีการแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดินที่สุภาพอ่อนโยน รู้จักกาลเทศะ มีการสำรวมกิริยาท่าทาง คำพูด ที่ปรากฏต่อสายตาลูกค้าด้วยความระมัดระวัง

10. การมีจริยธรรม (Ethics) พนักงานบริการควรเป็นผู้ที่ประพฤติปฏิบัติตนตามหลักศีลธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยไม่เอาเปรียบผู้อื่นหรือทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง

มาตรฐานคุณภาพการบริการ

จากเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม, 2539, หน้า 199-101) ได้อธิบายการประเมินบริการของโรงแรมจากแขกและผู้รับบริการเป็นลักษณะนามธรรมแขกและผู้รับบริการแต่ละคนจะมีสนิมภาวะจิตใจและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน เพื่อให้การบริการของโรงแรมเป็นที่ประทับใจของแขกและผู้รับบริการทุกคน นอกจากนี้ในบางครั้งภาวะจิตใจจิตใจของพนักงานอาจไม่พร้อมจะให้บริการเพื่อป้องกันมิให้ระดับการบริการลดลง ด้วยเหตุผลทั้ง 2 ประการ โรงแรมจึงจำเป็นต้องกำหนดระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยพนักงานที่แสดงออกด้วยท่าทีพึงพอใจจะบริการโดยทั่วไปโรงแรมจะกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. ตรงตามเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามช่วงจังหวะเวลาที่แขกและผู้รับบริการต้องการและจะต้องบริการให้ตรงเวลาพอดีไม่ควรจะให้แขกและผู้รับบริการต้องรอคอย
2. ตรงตามความต้องการ หมายถึง การพยายามทำความเข้าใจความต้องการและความจำเป็นของแขกและผู้รับบริการแล้วตอบสนองในทันทีและในการบริการทุกครั้งจะไม่มีมีการปฏิเสธแขกและผู้รับบริการ เมื่อแขกและผู้รับบริการเรียกร้องหรือแสดงความต้องการอะไรพนักงานจะต้องตอบรับด้วยความเต็มใจและดำเนินการให้ได้ หากทำไม่ได้จะต้องปรึกษาพี่เลี้ยงที่ปรึกษาหรือหัวหน้าเพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการบริการแสดงความเอาใจใส่ หมายถึง ทุกจุดที่แขกและผู้รับบริการได้สัมผัสกับโรงแรมไม่ว่าจะเป็นวัตถุหรือการบริการแขกและผู้รับบริการจะรู้สึกได้ถึง การเอาใจใส่ที่โรงแรมมอบให้ ยิ่งกว่านั้นการเอาใจใส่ยังสามารถแสดงออกด้วยสัญลักษณ์ได้อีกด้วย ความคงที่ของการบริการ หมายถึง การบริการทุกแผนกควรมีระดับคุณภาพที่ดีเหมือนกันตั้งแต่จุดแรก

กระทั่งจุดสุดท้ายที่แขกและผู้รับบริการได้สัมผัส แต่การบริการส่วนใหญ่ของโรงแรมจะให้บริการโดยพนักงานจึงมีแนวโน้มไม่คงที่เพราะพนักงานไม่ใช่เครื่องจักรที่สามารถปฏิบัติงานคงที่ตลอดเวลาแต่ละแผนกจึงจำเป็นต้องมีหัวหน้าพนักงานเพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างใกล้ชิดและควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

สรุปมาตรฐานคุณภาพการบริการ โดยทั่วไปโรงแรมจะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการเพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะประเมินจากแขกหรือผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่งมีรสนิยมและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน การที่พนักงานแสดงออกด้วยท่าทีที่เต็มใจที่จะให้บริการต้องอาศัยการควบคุมดูแลและการเอาใจใส่โดยการกำหนดมาตรฐานเพื่อให้เกิดความคงที่ของคุณภาพการให้บริการในแต่ละครั้ง

การสร้างจิตสำนึกในการบริการ

จากเอกสารการสอนทฤษฎีการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม (2539, หน้า 301-302) ได้อธิบายงานหลักของพนักงานโรงแรม คือ การอำนวยความสะดวกแก่แขกและผู้รับบริการให้แขกและผู้รับบริการเกิดความสบายกายและสบายใจ และสามารถบริการแขกและผู้รับบริการจำนวนมากหรือน้อยด้วยบริการคุณภาพระดับมาตรฐานเดียวกัน สามารถเข้าถึงความพึงพอใจของแขกและผู้รับบริการมากที่สุดจนแขกและผู้รับบริการรู้สึกได้ว่ารับบริการของโรงแรมแตกต่างจากโรงแรมอื่นและเกินความคาดหวังที่คิดไว้ ซึ่งพนักงานเป็นบุคลากรที่สัมผัสกับแขกและผู้รับบริการได้ใกล้ชิดกว่าผู้บริหารและเป็นตัวแทนของโรงแรมที่สื่อถึงประสิทธิภาพของโรงแรม ดังนั้น พนักงานจึงควรมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกและผู้รับบริการตลอดเวลา ด้านจิตสำนึกในการบริการจึงเกิดจากทัศนคติที่ดีต่อการบริการของพนักงาน ดังนั้นพนักงานจึงควรมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการตามรูปแบบ ดังนี้

1. พร้อมที่จะทำความเข้าใจความต้องการของแขกและผู้รับบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการที่เกิดจากความเข้าใจความต้องการได้รับความสะดวกสบายมากที่สุดของแขกและผู้รับบริการ โรงแรมจะมีแขกและผู้รับบริการหลายประเภทอาจเป็นนักธุรกิจ นักท่องเที่ยว กลุ่มทัศนศึกษา กลุ่มประชุมสัมมนาหรืออื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นแขกและผู้รับบริการประเภทใด พนักงานจะต้องคำนึงเสมอว่าจะให้บริการแก่แขกและผู้รับบริการทุกคนอย่างดีที่สุด

2. ฝึกนิสัยการให้บริการ การฝึกฝนงานเป็นที่มาของการปลูกฝังจิตสำนึกในการบริการ ทุกพฤติกรรมในการบริการควรได้รับการฝึกฝนจนชำนาญสามารถให้บริการอย่างชำนาญ คล่องแคล่วจนเป็นไปโดยอัตโนมัติ เรียกว่าพนักงานเกิดสามัญสำนึกในการบริการ ไม่ถือว่าเป็นงานประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติมหรือบริการที่แขกและผู้รับบริการต้องการพิเศษ นอกเหนือจากงานประจำ ความชำนาญในงานจะทำให้พนักงานรู้ช่วงจังหวะของขั้นตอนการบริการ

ตัดสินใจได้ถูกต้องและแก้ไขปัญหาคือด้วยตนเอง ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องานที่รับผิดชอบพร้อมที่จะบริการด้วยใจรัก ไม่ใช่บริการแบบเครื่องจักรที่ทำงานให้เสร็จตามกำหนดเท่านั้น

3. การเข้าหาแขกและผู้รับบริการ การบริการด้วยจิตสำนึกโดยพนักงานต้องแสดงการทักทายและพูดคุยกับแขกและผู้รับบริการก่อนทันทีเมื่อพบหน้าซึ่งเป็นการแสดงออกถึงการต้อนรับ การยอมรับ การนับถือ อีกทั้งทำให้ทราบข้อมูลต่าง ๆ จากแขกและผู้รับบริการ

4. การบริการต้องไม่ผิดพลาด ส่วนใหญ่แล้วการพูดคุยกันระหว่างผู้รับบริการกับพนักงาน ผู้รับบริการมักจะแสดงความคิดเห็นทางบวกผู้รับบริการที่ไม่ประทับใจบริการของโรงแรมจะไม่บอกให้พนักงานทราบแต่จะไม่กลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นเมื่อแขกออกจากห้องพักแล้วควรให้ความสนใจกับแบบฟอร์มขอรับฟังความคิดเห็นของแขกที่อยู่ในห้องพัก เพื่อจะได้แก้ไขโดยทันที

การเสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการ

จากแนวคิดของ จิตตินันท์ เคชะคุปต์ และคณะ (2548, หน้า 90-91) ได้อธิบายลักษณะองค์การธุรกิจบริการที่จะต้องส่งเสริมให้ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการของตนเอง โดยต้องนำเสนอใน 2 มิติ ได้แก่

1. มิติด้านผลที่ได้รับเป็นการนำเสนอถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จัดให้ โดยมีการแสดงให้เห็นถึงควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2. มิติด้านกระบวนการเป็นการนำเสนอคุณภาพของกระบวนการในการให้บริการจากผู้ให้บริการถึงมือผู้รับบริการด้วยความจริงใจเอาใจใส่มีการปฏิบัติที่มีความเสมอภาค ซึ่งมีมิติด้านกระบวนการเป็นการนำเสนอคุณภาพของกระบวนการในการให้บริการจากผู้ให้บริการถึงมือผู้รับบริการด้วยความจริงใจเอาใจใส่มีการปฏิบัติที่มีความเสมอภาค

วงจรการให้บริการแขก

เดิมวงจรการให้บริการแขกมีอยู่ 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1. ขั้นตอนก่อนที่จะเกิดการขาย (Pre - sale) 2. ขั้นตอนขณะที่ขาย (Point - of - sale) 3. ขั้นตอนหลังจากการขาย (Post - sale)

ขั้นตอนนี้ได้พัฒนาขึ้นมาเป็นวงจรการให้บริการแขกที่เห็นได้ชัดเจนมากขึ้น แต่ยังคงเค้าโครงเดิมไว้ เพื่อให้พนักงาน โรงแรมและผู้บริหารโรงแรมสามารถบริหารงานและทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ถูกต้องตามขั้นตอนมากขึ้น อย่างไรก็ตามพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมต้องตระหนักอยู่เสมอว่า หากเข้าใจวงจรการให้บริการแขกแล้ว จะสามารถให้บริการแขกได้ตรงตามความต้องการมากขึ้น สามารถเห็นความเปลี่ยนแปลงและลักษณะเฉพาะของการบริการแขกของโรงแรมมากขึ้น ในทางการเงินการ โอนย้ายหรือโยกย้ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นขณะที่แขกพักในโรงแรมจะเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะเฉพาะของธุรกิจและสินทรัพย์ของธุรกิจ โดยวงจรการดำเนินงานใน

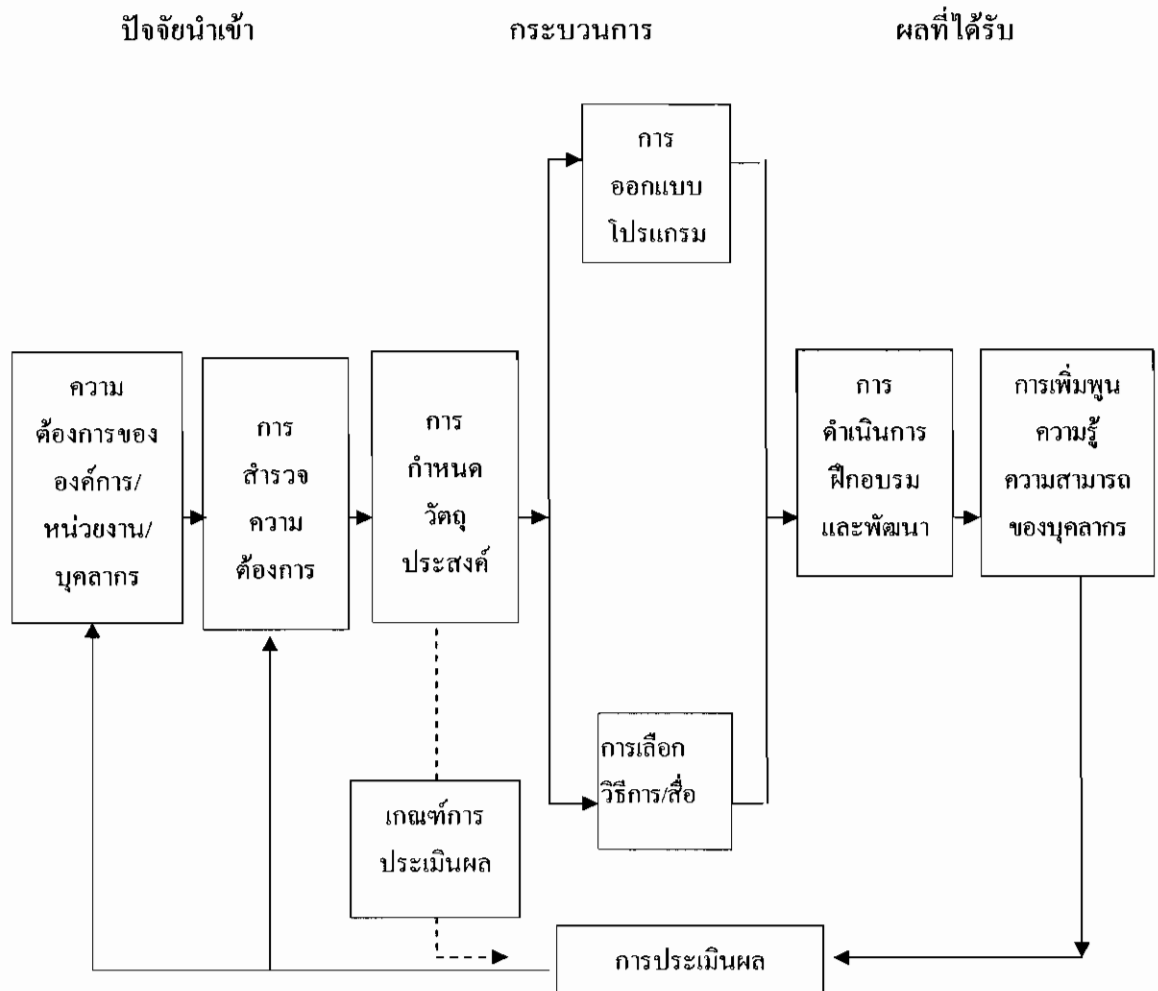
การให้บริการแขกของธุรกิจโรงแรมสามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอนเรียกว่าเป็น “วงจรการให้บริการแขก” (The Guest Cycle) ซึ่งได้แก่ 1. ขั้นตอนก่อนที่แขกจะมาถึงโรงแรม 2. ขั้นตอนเมื่อแขกมาถึงโรงแรม 3. ขั้นตอนเมื่อแขกกำลังเข้าพักในโรงแรม 4. ขั้นตอนเมื่อแขกออกจากโรงแรมในแต่ละขั้นตอนจะมีความสัมพันธ์กับลักษณะการบริการและเรียกเก็บค่าบริการจากแขกและมีการบริการบางอย่างที่แขกได้รับระหว่างที่อยู่ในขั้นตอนที่คาบเกี่ยวกัน (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, หน้า 18)

นอกจากนี้ พัชรินทร์ กิรติวิจิตรกุล และคณะ (2553, หน้า 4) ได้สรุปลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจทั้งในภาครัฐหรือเอกชนต่างมีการแข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไร โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันนี้การแข่งขันมีอย่างค่อเนื่องและเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากความก้าวหน้าทางวิทยาการต่าง ๆ ที่มีรูปแบบวิธีการใหม่ ๆ อย่างหลากหลาย เพื่อสร้างความต้องการให้เข้าถึงผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ธุรกิจโรงแรมจึงมีการพัฒนาบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ทั้งการพัฒนาด้านความรู้ความสามารถ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การสื่อสาร การมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและการพัฒนาตนเอง ล้วนเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาบุคลากร เพื่อก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและให้บุคลากรนั้นสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิภาพ หากมองไปแล้วองค์กรไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ย่อมมีความปรารถนาที่จะให้บุคลากรของตน โดยเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการที่ต้องอาศัยผู้ที่มีศักยภาพที่พร้อมในทุก ๆ ด้านเพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ยิ่งองค์กรสามารถพัฒนาประสิทธิภาพของบุคคลที่มีอยู่ในองค์กรได้มากเท่าไรความสัมฤทธิ์ขององค์กรยิ่งมีสูงมากขึ้นเท่านั้น และหากไม่มีการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ก้าวหน้าทันต่อเหตุการณ์และเทคโนโลยีแล้วย่อมมีผลทำให้องค์กรโดยรวมไม่อาจปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ ฉะนั้นการพัฒนาบุคลากรถือเป็นกระบวนการหนึ่ง ในการสร้างความพร้อมต่อบุคลากรในด้านต่าง ๆ ให้บุคคลในองค์กรได้ทราบว่าเขาควรพัฒนาตนเองไปในทิศทางใดให้สอดคล้องกับทักษะหรือความพอใจของตนเองและเป้าหมายขององค์กรซึ่งสามารถประยุกต์ใช้กับงานโรงแรม

ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2554, หน้า 6) ได้กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของแรงงานไทย และเป็นแนวทางที่จะช่วยลดแรงกดดันต่อความจำเป็นที่ธุรกิจโรงแรมจะต้องแข่งขันกันเองภายในประเทศและปัญหาการแข่งขันกันในระดับภูมิภาคอาเซียนที่คาดว่าจะกำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ ด้วยเหตุของการเอื้ออำนวยให้ประเทศในกลุ่มสมาชิกสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพระหว่างประเทศสมาชิกได้ง่ายขึ้นจากการที่ประเทศไทยกำลังมุ่งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) และการเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Area:

FTA) ของธุรกิจภาคบริการในปีพ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) ผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมและรีสอร์ทในประเทศไทยควรต้องตระหนักและตื่นตัวต่อแนวคิดนี้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ ผ่านการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรแทนแนวคิดเดิมที่ต้องการเพียงการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะของลูกค้าภายในโรงแรม ไม่ใช่เป็นเพียงลูกจ้างคนหนึ่งเท่านั้น โดยเชื่อว่าบุคลากรผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่มาของการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จและสามารถอยู่รอดได้ ฉะนั้นการพัฒนาคุณภาพบริการ จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรต้องนำมาปฏิบัติอย่างจริงจังให้เกิดความทัดเทียมและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล ดังภาพที่ 2-1

กระบวนการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม



ภาพที่ 2-1 ระบบการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม (Keith, 1972, p. 311)

กระบวนการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมต้องสำรวจความต้องการของการพัฒนาบุคลากร ขั้นตอนแรกของการพัฒนาบุคลากรคือ การสำรวจความต้องการหรือความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร เพื่อการกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาได้ตรงกับความต้องการอย่างมีทิศทางของวัตถุประสงค์และออกแบบ โปรแกรมในการพัฒนาและฝึกอบรม ผลดังกล่าวจะก่อให้เกิดประโยชน์ที่แท้จริงต่อกิจการ ไม่ใช่เห็นว่าเห็นกิจการอื่นทำอย่างไรก็จะทำตาม ไม่ให้น้อยหน้ากัน แต่ไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน ก็ย่อมเป็นความสูญเปล่าทั้งเวลา แรงงานและเงินที่ลงทุนไป

นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสามารถศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 3 ด้านคือ 1. การวิเคราะห์องค์การ (Organization Analysis) เป็นการศึกษานโยบายและเป้าหมายของกิจการ กลยุทธ์การดำเนินงาน การวางแผนงาน การวางแผนพัฒนาบุคลากร การเปลี่ยนแปลงระบบงานบรรยากาศในองค์การ ความสามารถของกำลังคน การบริหารงานและการวิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้บริหาร 2. การวิเคราะห์เนื้องานและทวิเคราะห์งาน (Task Job Analysis) เป็นการศึกษารายละเอียดของเนื้องานลักษณะและขอบเขตของงาน คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งงาน ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน การสอบถามผู้จัดการหรือผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์ปัญหาในงาน 3. การวิเคราะห์ตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน (Person Analysis) เป็นการศึกษาความต้องการความสนใจได้รับการพัฒนาของบุคลากรและลักษณะของการพัฒนาที่ต้องการ โดยการประเมินผลงานกับมาตรฐานงาน การสำรวจเจตคติ การทดสอบความถนัดในงานและการวิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติงาน ความคาดหวังของบุคลากร ข้อมูลที่ได้รับสามารถชี้ให้เห็นถึงสภาพของปัญหาและสาเหตุสำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข ซึ่งหากเป็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรก็สามารถเลือกใช้รูปแบบการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมได้

ดังนั้นการสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรเป็นการค้นหาคำตอบว่าจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรหรือไม่หากจำเป็นต้องดำเนินการใครบ้างที่ควรเข้ารับการพัฒนา เรื่องใดที่ควรจัดให้มีและวิธีการใดนำเสนอ เพื่อให้บังเกิดผลต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือป้องกันปัญหาในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากแนวคิดของ Cohen and Keren (2009, pp. 1-17) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถอธิบายได้ตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยการแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นการกระทำโดยสมัครใจของ

บุคคล ในฐานะสมาชิกขององค์กรในการตอบสนององค์การที่ทำให้บุคคลได้รับผลตอบแทนที่คาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งก็คือบรรยากาศองค์การนักวิจัยส่วนมากเห็นว่าบรรยากาศองค์การที่ดีจะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานของสมาชิกในองค์กรเมื่อสมาชิกในองค์กรรับรู้ว่าจะได้รับผลตอบแทนที่คาดหวังนั้นเป็นการตอบสนององค์การในการที่บุคคลแสดงพฤติกรรมที่องค์การต้องการเมื่อบุคคลรับรู้ถึงบรรยากาศองค์การที่ดีบุคคลจะกระทำพฤติกรรมที่องค์การต้องการเมื่อบุคคลรับรู้ถึงบรรยากาศองค์การที่ดีบุคคลจะกระทำพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Vardi (2001, pp. 325-337) ที่ได้อธิบายภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น สภาพแวดล้อมที่อบอุ่น ระบบการให้รางวัลพิเศษ การช่วยในเรื่องปรับตัวของพนักงานใหม่ การได้รับการสนับสนุน ความร่วมมือและความหลากหลายในงานมีส่วนช่วยยกระดับพฤติกรรมการทำงานให้เพิ่มขึ้นได้ ดังนั้นสิ่งหนึ่งที่บุคคลเลือกใช้ในตอนแทนผลประโยชน์หรือสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์การคือการแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและยังพบว่ากรรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และมีทิศทางเดียวกันกับ Arnold and Feldman (1986 อ้างถึงใน ยุภาพร ทองลาภ, 2550, หน้า 76) ที่ได้ทำการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานซึ่งหากบุคคลไม่สามารถยับยั้งหรือปรับตัวให้เข้ากับภาวะเครียดนั้น ก็อาจถ่ายทอดและแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมมีผลกระทบต่อกรปฏิบัติงานและยังบั่นทอนอารมณ์และจิตใจ ทำให้เกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายในการทำงานได้

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาเป็นตัวชี้ให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร การเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรมีผลกระทบต่อบรรยากาศและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร การจัดการบรรยากาศองค์การให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานนั้น จะมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลในองค์กรมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหาร โรงแรม และพนักงาน โรงแรมจึงเป็นตัวแปรสำคัญในการเสริมสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของพนักงาน โรงแรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์ (2546) ศึกษาเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของ โรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย เขตเมืองพัทยา

จังหวัดชลบุรี จำนวน 10 แห่ง รวมจำนวนพนักงาน 372 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มตัวอย่างตามสูตร การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างโดยใช้ความสะดวกในการเก็บข้อมูล จากพนักงานแต่ละโรงแรม แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมามีจำนวน 314 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.41 ของกลุ่มทั้งหมด จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในระดับมากทุกแบบ โดยรับรู้แบบราชการเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นแบบเครือข่าย แบบปรับตัว และแบบมุ่งผลสำเร็จเป็นอันดับสุดท้าย สำหรับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง จากการเปรียบเทียบ ปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การ โดยการทดสอบ สมมติฐานของการวิจัย พบว่า เพศ แผนงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ ต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแต่ละแบบ ไม่แตกต่างกัน เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ แผนงานที่สังกัด และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การต่างกัน มีความผูกพันไม่แตกต่างกัน และเมื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การ พบว่า การรับรู้ วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ .01

ชนเนษฎ์ มีแสง (2547) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะและ บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ ความสามัคคี ด้านการสนับสนุนและ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนบรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้างของงาน ด้านความขัดแย้ง ด้านรางวัลและผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง

นายิกา มารุพันธ์ (2550 อ้างถึงใน นิสารัตน์ เมืองอินทร์, 2552, หน้า 22) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทศนคติต่อการทำงานกับพฤติกรรมทำให้บริการของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกลุ่ม ที่บินสายยุโรป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 177 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรม การให้บริการอยู่ในระดับที่สูง การรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุลาวัลย์ สิริคำฟู (2550, หน้า 71-80) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมกรรมการบริการของพนักงาน โรงแรมในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 202 คน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมกรรมการบริการของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมกรรมการบริการของพนักงาน โรงแรมได้ร้อยละ 48.8

กนิริ อินทวงค์ (2551, หน้า 50-63) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับการแบ่งระดับ 5 ดาว 4 ดาว และ 3 ดาว จากสมาคมโรงแรมไทยจำนวน 9 โรงแรม จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 337 คน ซึ่งในการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กร ใช้แบบวัดบรรยากาศองค์กรของ Litwin and Stringer (1986) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้บรรยากาศองค์กรจำแนกตามองค์ประกอบ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้าน ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง ความอบอุ่น และเอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดีของกลุ่มอยู่ในระดับสูง และมีการให้รางวัลและการลงโทษ การสนับสนุน มาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวังและความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง

งานวิจัยต่างประเทศ

Anthony and Jiju (2004, pp. 380-384) ทำการประเมินคุณภาพบริการของ โรงแรม ในเครือในประเทศอังกฤษ โดยงานวิจัยนี้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโดยใช้กรณีศึกษากลุ่ม โรงแรมในประเทศอังกฤษในบริเวณที่ต่างกัน 6 แห่ง ซึ่งการประมวลผลคุณภาพบริการนี้ทำโดยการปรับปรุงเครื่องมือ SERVQUAL ของ Zeithaml และคณะ (1990) ซึ่งประกอบด้วย 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้ใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) 4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) 5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) จากผลการวิจัยพบว่า การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) เป็นปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุด ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าการให้บริการซ้ำเป็นปัญหาสำคัญของโรงแรมในเครือนี้ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่พนักงานขาดความเข้าใจในความต้องการของผู้มาใช้บริการ

Lau Pei Mey (2005, pp. 45-55) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของ โรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาวในมาเลเซีย โดยนำเครื่องมือ SERVQUAL ที่ปรับปรุงแล้วมาใช้ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์

ระหว่างระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ โรงแรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของ SERVQUAL จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 472 คน ผลจากการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาวในมาเลเซียยังต่ำกว่าระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ และช่องว่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการของลูกค้าผู้มาใช้บริการ โรงแรมกับการรับรู้คุณภาพบริการยังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

Cohen and Keren (2009, pp. 1-17) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูในอิสราเอล กลุ่มตัวอย่างเป็นครูชาวอิสราเอล จำนวน 287 คน พบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และบรรยากาศองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าบรรยากาศองค์กรมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมให้บริการ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมให้บริการของพนักงาน โรงแรมในเขตพัทธาเหนือ จังหวัดชลบุรี เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างความก้าวหน้าให้แก่หน่วยงานต่อไป

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งเน้นการศึกษาบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะพนักงาน โรงแรมระดับปฏิบัติการ ของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนตามกฎหมายแรงงานในเขตพญาเหนือ จำนวนทั้งหมด 25 แห่ง รวมจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 5,207 คน (สมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก เขต 3, 2555)

กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของยามาเน่ (Yamane, 1973, pp. 727-728) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง สูตรมีดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ n แทน จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e แทน ความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = \frac{5,207}{1 + 5,207(0.05)^2}$$

$$n = 372$$

ตารางที่ 3-2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มตามสัดส่วนของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน
โรงแรม 5 แห่ง

โรงแรม	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
F	748	$\frac{200 \times 748}{2,407} = 62$
G	240	$\frac{200 \times 240}{2,407} = 20$
H	600	$\frac{200 \times 600}{2,407} = 50$
I	560	$\frac{200 \times 560}{2,407} = 46$
J	259	$\frac{200 \times 259}{2,407} = 22$
รวม	2,407	200

ที่มา: ฝ่ายบุคคลของโรงแรมทั้ง 10 แห่ง 16 มิถุนายน 2555.

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบ่งแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยผู้วิจัยแบ่งประชากรออกเป็นระดับชั้น จำนวน 2 ระดับชั้น โดยแบ่งตามระดับดาวและขนาดของจำนวนห้องพักหลังจากนั้นสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนและขนาดของโรงแรม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ ระดับการศึกษา แผนกงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 ถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร ใช้แนวคิดมิติบรรยากาศองค์การของ Stringer (2002) โดยพัฒนามาจากแบบวัดบรรยากาศ

องค์การของ กัญยา เทพสวัสดิ์ (2550) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) มี ข้อคำถามทั้งสิ้น 30 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้าง จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5
2. ด้านมาตรฐาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 6, 7, 8, 9, 10
3. ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 11, 12, 13, 14, 15
4. ด้านการเห็นคุณค่า จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 16, 17, 18, 19, 20
5. ด้านการสนับสนุน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 21, 22, 23, 24, 25
6. ด้านความผูกพัน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 26, 27, 28, 29, 30

ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งข้อคำถามออกเป็นเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้ คำถามเชิงบวก จำนวน 28 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 30 คำถามเชิงลบ จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 27

โดยผู้ตอบจะประเมินการความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศองค์การในแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 4 ระดับ โดยมีเกณฑ์การประเมินผลคะแนน ดังนี้

เห็นด้วย	เท่ากับ	4 คะแนน
ค่อนข้างเห็นด้วย	เท่ากับ	3 คะแนน
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	1 คะแนน

ผู้วิจัยได้แปลคะแนนจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้จากการตอบในระดับความเห็น 4 ระดับ โดยผู้วิจัยได้ใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด แล้วหารด้วยระดับความเห็น 4 ระดับ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= .75 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะมีความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ .75 ผู้วิจัยจึงกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย และเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

- 1.00 – 1.75 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในระดับน้อยที่สุด
- 1.76 – 2.50 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในระดับน้อย
- 2.51 – 3.25 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในระดับมาก
- 3.26 – 4.00 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมกาให้บริการของตนเองแก่ลูกค้า ใช้แนวคิดของ Parasuraman ที่เรียกว่า Service Quality หรือ SERVQUAL ในการวัดพฤติกรรมกาให้บริการที่มีคุณภาพของพนักงานโรงแรม โดยพัฒนามาจากแบบวัดพฤติกรรมกาให้บริการของ เครื่องวัลย์ บุญสะเดา (2546) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามทั้งสิ้น 22 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวกทุกข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมกาให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 5, 6, 7, 8, 9
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 10, 11, 12, 13
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 14, 15, 16, 17,
5. ด้านความรู้สึกรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 18, 19, 20, 21,

22

โดยผู้ตอบจะประเมินพฤติกรรมกาให้บริการต่อข้อคำถามแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 4 ระดับ โดยมีเกณฑ์การประเมินผลคะแนน ดังนี้

ทุกครั้ง	เท่ากับ	4 คะแนน
บ่อยครั้ง	เท่ากับ	3 คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	เท่ากับ	2 คะแนน
ไม่เคยเลย	เท่ากับ	1 คะแนน

ผู้วิจัยได้แปลคะแนนจากการตอบแบบสอบถามซึ่งได้จากการตอบในระดับของพฤติกรรมที่มากที่สุด จนถึงระดับของพฤติกรรมที่น้อยที่สุด หรือคะแนนตั้งแต่ 4 ถึง 1 คะแนน โดยผู้วิจัยได้ใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด แล้วหารด้วยระดับของพฤติกรรม 4 ระดับ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= .75 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะมีความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ .75 ผู้วิจัยจึงกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย และเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

1.00 – 1.75 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในระดับน้อยที่สุด

- 1.76 – 2.50 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในระดับน้อย
 2.51 – 3.25 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในระดับมาก
 3.26 – 4.00 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในระดับมากที่สุด
 ส่วนที่ 4 ถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ โรงแรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การและพฤติกรรมกรให้บริการ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมกร โรงแรม จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลดิจิทัลจากอินเทอร์เน็ต ส่วนข้อมูลเชิงสถิติได้มาจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมโรงแรม และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การและพฤติกรรมกรให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยประยุกต์ ปรับปรุงและเพิ่มเติมบางส่วนของแบบสอบถามตามแนวคิดของนักวิจัยท่านอื่น
3. สร้างแบบสอบถาม โดยนำเสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการควบวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไข
4. เสนอผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความเหมาะสมของข้อความ และการใช้ภาษาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของระหว่างข้อคำถามและเนื้อหา (Item-Objective Congruence Index: IOC) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 423) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.50 ด้วยแบบประเมินความตรงที่มี 3 ระดับ ได้แก่
 - + 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์
 - 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่
 - 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์

โดยมีสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

$$\frac{\sum R}{N} \text{ แทน } \begin{array}{l} \text{คะแนนของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ} \\ \text{แทน จำนวนกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ} \end{array}$$

ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ค่า IQC มีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ (มีค่ามากกว่า 0.50) จำนวน 52 ข้อ ส่วนข้อที่ไม่ผ่านเกณฑ์ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง แก้ไขให้เหมาะสม ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้มีความถูกต้องด้าน โครงสร้างเนื้อหา และภาษา เพื่อให้มีความสมบูรณ์ เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบและสามารถวัดได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการศึกษา จึงรวบรวมข้อคำถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วใช้เป็นแบบสอบถามฉบับทดลองใช้เพื่อนำไปใช้ขั้นต่อไป (ภาคผนวก ค)

5. ปรับแบบสอบถาม เสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์อีกครั้ง และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) ตามสูตรของโฮลเวล (Howell, 1992, p. 299) ดังนี้

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

โดยที่ r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนน X
$\sum Y$	แทน ผลรวมของคะแนน Y
$\sum X^2$	แทน ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum Y^2$	แทน ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณของคะแนน X และคะแนน Y แต่ละคู่
N	แทน จำนวนคน

แบบสอบถามบรรยากาศองค์กร จำนวน 30 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.25 ถึง 0.82 ส่วนแบบสอบถามพฤติกรรมกรให้บริการ จำนวน 22 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.64 ถึง 0.92 (ภาคผนวก ง) รัตนา ศิริพานิช (2533, หน้า 156) กล่าวว่า ข้อคำถามที่จะนำมาเป็นแบบสอบถามได้จะต้องมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (r) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป

6. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาความสอดคล้องภายในของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach, 1990, pp. 202-204) โดยมีสูตรดังนี้

$$\alpha_k = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{items}^2}{S_{total}^2} \right]$$

โดยที่ α_k แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
 k แทน จำนวนของแบบสอบถาม
 $\sum S_{items}^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนรายข้อ
 S_{total}^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนทั้งหมด

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามบรรยากาศองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.96 และแบ่งเป็นรายด้านมีค่าความเชื่อมั่นดังนี้ ด้านโครงสร้าง เท่ากับ 0.87 ด้านมาตรฐาน เท่ากับ 0.83 ด้านความรับผิดชอบ เท่ากับ 0.88 ด้านการเห็นคุณค่า เท่ากับ 0.91 ด้านการสนับสนุน เท่ากับ 0.93 และด้านความผูกพัน เท่ากับ 0.85 สำหรับแบบสอบถามพฤติกรรมกาให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.98 และแบ่งเป็นรายด้านมีค่าความเชื่อมั่นดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เท่ากับ 0.92 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ เท่ากับ 0.94 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เท่ากับ 0.97 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เท่ากับ 0.97 และด้านความรู้สึกรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ เท่ากับ 0.98 (ภาคผนวก ง)

การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ส่งไปยังผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของ โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 10 โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. ประสานกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของ โรงแรมแต่ละ โรงแรม เพื่อขอความอนุเคราะห์ จากหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการแจกแบบสอบถามให้พนักงาน โรงแรมระดับปฏิบัติการ จำนวน 372 ฉบับ ผู้วิจัยติดต่อประสานงานเพื่อรับแบบสอบถามคืน ได้รับกลับคืนมา 372 ฉบับ (100%) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำมาประมวลผลทำการลงรหัส และบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ตามขั้นตอน ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. หาค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในส่วนที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การกับ

พฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี

สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

3. ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2 โดยการเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การในแต่ละด้านที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการ โดยรวมของพนักงานโรงแรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การหาค่าทางสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรที่กำหนดได้แก่ ระดับการศึกษา แผนงานที่สังกัด และระยะเวลาการปฏิบัติงาน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 โดยทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน โรงแรม ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขต พัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี เป็นผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 372 คน ซึ่งเป็นพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการของโรงแรม ในเขตพัตยาเหนือ จังหวัดชลบุรี เพื่อให้เข้าใจ ตรงกันในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
LSD	แทน	ค่าวิกฤตของ Least Significant Difference
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน T-Distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ
p	แทน	ความน่าจะเป็น
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรม ในเขตพัตยาเหนือ จังหวัดชลบุรี
2. ระดับความสำคัญของบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการให้บริการของตนเอง ของพนักงานโรงแรม ในเขตพัตยาเหนือ จังหวัดชลบุรี
3. การเปรียบเทียบบรรยากาศองค์กรของพนักงานโรงแรม ในเขตพัตยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. การเปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี
 คังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนตัว

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	121	32.53
ปริญญาตรี	236	63.44
สูงกว่าปริญญาตรี	15	4.03
รวม	372	100.00
แผนกงานที่สังกัด		
งานบริการส่วนหน้า	99	26.61
งานแม่บ้าน	110	29.57
งานอาหารและเครื่องดื่ม	109	29.30
งานช่าง	39	10.48
อื่น ๆ	15	4.03
รวม	372	100.00
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	125	33.60
มากกว่า 3 ปีแต่ไม่เกิน 6 ปี	181	48.66
มากกว่า 6 ปี	66	17.74
รวม	372	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า พนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนตัวได้ดังนี้

ระดับศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 63.44 รองลงมาคือ มีการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.53 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.03 ตามลำดับ

แผนงานที่สังกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ใน แผนกงานแม่บ้าน มากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 29.57 รองลงมาคือ แผนกงานอาหาร และเครื่องดื่ม จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 แผนกงานบริการส่วนหน้า จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.61 แผนกงานช่าง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.48 และแผนกงาน อื่น ๆ เช่น งานบัญชี งานบุคคล และงานคนสวน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.03 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ ปฏิบัติงานมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี มากที่สุด จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 48.66 รองลงมาคือ มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 มีระยะเวลา ที่ปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.74 ตามลำดับ

2. ระดับความสำคัญของบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมกรให้บริการของตนเองของ พนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี ดังตารางที่ 4-2 ถึง 4-14

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้าง

ด้านโครงสร้าง	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{x}	SD		
1. โรงแรมมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน	3.47	0.64	มากที่สุด	1
2. ท่านมีความเข้าใจถึงขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของท่านเป็นอย่างดี	3.46	0.63	มากที่สุด	2
3. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านรู้ดีว่าจะต้องปรึกษาใครบ้าง	3.44	0.67	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ด้านโครงสร้าง	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
4. โรงแรมมีการชี้แจงโครงสร้างการบริหารงานให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน	3.42	0.69	มากที่สุด	4
5. ท่านทราบหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายต่างๆ ในโรงแรมอย่างชัดเจน	3.02	1.02	มาก	5
รวมเฉลี่ย	3.36	0.65	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้าง ในภาพรวมอยู่ในมิตความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.36, SD = 0.65$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อที่ 1 โรงแรมมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.47, SD = 0.64$) ข้อที่ 2 ท่านมีความเข้าใจถึงขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของท่านเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.46, SD = 0.63$) ข้อที่ 3 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านรู้ดีว่าจะต้องปรึกษาใครบ้าง ($\bar{X} = 3.44, SD = 0.67$) และข้อที่ 4 โรงแรมมีการชี้แจงโครงสร้างการบริหารงานให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.42, SD = 0.69$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 5 ท่านทราบหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายต่างๆ ในโรงแรมอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.02, SD = 1.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้านมาตรฐาน

ด้านมาตรฐาน	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
6. โรงแรมมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้วัดคุณภาพการบริการไว้อย่างชัดเจน	3.54	0.58	มากที่สุด	1
7. ท่านพยายามปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ	3.52	0.57	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ด้านมาตรฐาน	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
8. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานการทำงานที่ดี	3.50	0.60	มากที่สุด	3
9. โรงแรมกำหนดมาตรฐานการให้บริการไว้สูง	3.48	0.60	มากที่สุด	4
10. ท่านยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่โรงแรมตั้งไว้	3.47	0.64	มากที่สุด	5
รวมเฉลี่ย	3.50	0.56	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้านมาตรฐาน ในภาพรวมอยู่ในมิตินึกคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.50, SD = 0.56$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อที่ 6 โรงแรมมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้วัดคุณภาพการบริการไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.54, SD = 0.58$) ข้อที่ 7 ท่านพยายามปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.52, SD = 0.57$) ข้อที่ 8 ท่านมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานการทำงานที่ดี ($\bar{X} = 3.50, SD = 0.60$) ข้อที่ 9 โรงแรมกำหนดมาตรฐานการให้บริการไว้สูง ($\bar{X} = 3.48, SD = 0.60$) และข้อที่ 10 ท่านยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่โรงแรมตั้งไว้ ($\bar{X} = 3.47, SD = 0.64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
11. ผู้บังคับบัญชาของท่านแสดงออกถึงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในตัวท่าน	3.21	0.75	มาก	1
12. ท่านได้รับโอกาสให้แก้ไขปัญหาด่าง ๆ ด้วยตัวเองเสมอ	3.02	0.85	มาก	5
13. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานท่านสามารถตัดสินใจด้วยตัวเองได้ทันที	3.03	0.87	มาก	4

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ด้านความรับผิดชอบ	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
14. ท่านมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	3.04	0.84	มาก	3
15. ท่านสามารถรับผิดชอบงานได้แม้หัวหน้างานไม่อยู่	3.08	0.82	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.08	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4-4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.08$, $SD = .766$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อที่ 11 ผู้บังคับบัญชาของท่าน แสดงออกถึงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในตัวท่าน ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.75$) ข้อที่ 15 ท่านสามารถรับผิดชอบงานได้แม้หัวหน้างานไม่อยู่ ($\bar{X} = 3.08$, $SD = 0.82$) ข้อที่ 14 ท่านมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.84$) ข้อที่ 13 เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานท่านสามารถตัดสินใจด้วยตัวเองได้ทันที ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.87$) และข้อที่ 12 ท่านได้รับโอกาสให้แก้ไขปัญหาด่าง ๆ ด้วยตัวเองเสมอ ($\bar{X} = 3.02$, $SD = 0.85$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ด้านการเห็นคุณค่า

ด้านการเห็นคุณค่า	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
16. หัวหน้างานของท่านมักจะปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความเสมอภาค	3.40	0.64	มากที่สุด	3
17. โรงแรมให้ความสำคัญกับการให้รางวัลกับพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานดีเด่นหรือเป็นไปตามมาตรฐาน	3.42	0.63	มากที่สุด	2
18. การลงโทษพนักงานที่ทำผิดกฎระเบียบของโรงแรม เป็นไปอย่างยุติธรรมเสมอ	3.46	0.63	มากที่สุด	1
19. หากท่านปฏิบัติงานได้ดี ผู้บังคับบัญชาจะให้ค่าชมต่อการทำงานของท่าน	3.40	0.72	มากที่สุด	4

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

ด้านการเห็นคุณค่า	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
20. ท่านมีความเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	2.92	0.83	มาก	5
รวมเฉลี่ย	3.32	0.57	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-5 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ด้านการเห็นคุณค่า ในภาพรวมอยู่ในมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อที่ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อที่ 18 การลงโทษพนักงานที่ทำผิดกฎระเบียบของโรงแรมเป็นไปอย่างยุติธรรมเสมอ ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.63$) ข้อที่ 17 โรงแรมให้ความสำคัญกับการให้รางวัลกับพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานดีเด่นหรือเป็นไปตามมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.63$) ข้อที่ 16 หัวหน้างานของท่านมักจะปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.64$) และข้อที่ 20 หากท่านปฏิบัติงานได้ดี ผู้บังคับบัญชาจะให้คำชมต่อการทำงานของท่าน ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.72$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 20 ท่านมีความเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 2.92$, $SD = 0.83$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุน

ด้านการสนับสนุน	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
21. พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานเก่า	3.31	0.65	มากที่สุด	1
22. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเองทำงานในโรงแรมนี้อย่างอบอุ่น	3.20	0.65	มาก	2
23. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือแก่ท่านในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.09	0.69	มาก	4

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ด้านการสนับสนุน	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
24. เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะรับฟังหรือให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาเรื่องงาน	3.07	0.70	มาก	5
25. หัวหน้างานของท่านให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.10	0.69	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.15	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4-6 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุน ในภาพรวมอยู่ในมิติน่าคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.62$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 21 พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานเก่า ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.65$) และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อที่ 22 ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเองทำงานในโรงแรมนี้อย่างอบอุ่น ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.65$) ข้อที่ 25 หัวหน้างานของท่านให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.70$) ข้อที่ 23 เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือแก่ท่านในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.09$, $SD = 0.69$) และข้อที่ 24 เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะรับฟังหรือให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาเรื่องงาน ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 0.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ด้านความผูกพัน

ด้านความผูกพัน	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
26. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนี้	3.30	0.68	มากที่สุด	1
27. หากท่านมีโอกาส ท่านคิดที่จะหางานใหม่	2.57	0.87	มาก	5
28. ท่านผูกพันกับโรงแรมอย่างมาก	3.15	0.74	มาก	3
29. โรงแรมเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของท่าน	3.15	0.73	มาก	2

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

ด้านความผูกพัน	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
30. ท่านพร้อมที่จะทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป ไม่ว่า โรงแรมจะต้องเผชิญกับปัญหาใดก็ตาม	3.08	0.72	มาก	4
รวมเฉลี่ย	3.05	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4-7 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้านความผูกพัน ในภาพรวมอยู่ใน
มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.05$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด
1 ข้อ ดังนี้ ข้อที่ 26 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนี้ ($\bar{X} = 3.30$ $SD = 0.68$) และ
อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อที่ 29 โรงแรม
เปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของท่าน ($\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.73$) ข้อที่ 28 ท่านผูกพันกับโรงแรมอย่าง
มาก ($\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.74$) ข้อที่ 30 ท่านพร้อมที่จะทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป ไม่ว่าโรงแรมจะต้อง
เผชิญกับปัญหาใดก็ตาม ($\bar{X} = 3.08$, $SD = 0.72$) และข้อที่ 27 หากท่านมีโอกาสด ท่านคิดที่จะหางาน
ใหม่ ($\bar{X} = 2.57$, $SD = 0.87$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

ด้านบรรยากาศองค์กร	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
ด้าน โครงสร้าง	3.36	0.65	มากที่สุด	2
ด้านมาตรฐาน	3.50	0.56	มากที่สุด	1
ด้านความรับผิดชอบ	3.08	0.77	มาก	5
ด้านการเห็นคุณค่า	3.32	0.57	มากที่สุด	3
ด้านการสนับสนุน	3.15	0.62	มาก	4
ด้านความผูกพัน	3.05	0.54	มาก	6
รวมเฉลี่ย	3.25	0.50	มาก	

จากตารางที่ 4-8 ผลการศึกษเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ในภาพรวมอยู่ในมีในระดับมาก ($\bar{X} = 3.25, SD = 0.50$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.50, SD = 0.56$) ด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 3.36, SD = 0.65$) และด้านการเห็นคุณค่า ($\bar{X} = 3.32, SD = 0.57$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการสนับสนุน ($\bar{X} = 3.15, SD = 0.62$) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.08, SD = 0.77$) และด้านความผูกพัน ($\bar{X} = 3.05, SD = 0.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. โรงแรมจัดสถานที่อย่างเหมาะสมสำหรับให้บริการลูกค้า	3.52	0.58	มากที่สุด	3
2. ท่านจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าให้พร้อมใช้งานเสมอ	3.58	0.58	มากที่สุด	2
3. ท่านแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย	3.48	0.83	มากที่สุด	4
4. ท่านรักษาความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการ	3.60	0.64	มากที่สุด	1
รวมเฉลี่ย	3.55	0.59	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-9 ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55, SD = 0.59$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อที่ 4 ท่านรักษาความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.60, SD = 0.64$) ข้อที่ 2 ท่านจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าให้พร้อมใช้งานเสมอ ($\bar{X} = 3.58, SD = 0.58$) ข้อที่ 1 โรงแรมจัดสถานที่อย่างเหมาะสมสำหรับให้บริการลูกค้า ($\bar{X} = 3.52, SD = 0.58$) และข้อที่ 3 ท่านแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.48, SD = 0.83$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
5. ท่านสามารถให้บริการได้เสร็จเรียบร้อยตามเวลาที่กำหนด	3.65	0.56	มากที่สุด	1
6. เมื่อลูกค้ามีปัญหา ท่านแสดงความใส่ใจและตั้งใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้	3.57	0.62	มากที่สุด	3
7. ท่านให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	3.54	0.64	มากที่สุด	5
8. ท่านให้บริการกับลูกค้าตรงมาตรฐานที่โรงแรมได้กำหนดไว้	3.58	0.62	มากที่สุด	2
9. เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ท่านพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีก	3.54	0.62	มากที่สุด	4
รวมเฉลี่ย	3.58	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-10 ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.58, SD = 0.58$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อที่ 5 ท่านสามารถให้บริการได้เสร็จเรียบร้อยตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.65, SD = 0.56$) ข้อที่ 8 ท่านให้บริการกับลูกค้าตรงมาตรฐานที่โรงแรมได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.58, SD = 0.62$) ข้อที่ 6 เมื่อลูกค้ามีปัญหา ท่านแสดงความใส่ใจและตั้งใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ ($\bar{X} = 3.57, SD = 0.62$) ข้อที่ 9 เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ท่านพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีก ($\bar{X} = 3.54, SD = 0.62$) และ ข้อที่ 7 ท่านให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ($\bar{X} = 3.54, SD = 0.64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ ด้านการตอบสนอง
ต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
10. ลูกค้านำสามารถรับบริการจากท่านได้ง่าย	3.23	0.98	มาก	4
11. ท่านพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเสมอ	3.41	0.84	มากที่สุด	2
12. ท่านมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า	3.44	0.81	มากที่สุด	1
13. ท่านไม่เคยปฏิเสธงานที่ลูกค้าขอ	3.39	0.83	มากที่สุด	3
รวมเฉลี่ย	3.37	0.82	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-11 ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, $SD = .821$) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อที่ 12 ท่านมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.81$) ข้อที่ 11 ท่านพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเสมอ ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.84$) และข้อที่ 13 ท่านไม่เคยปฏิเสธงานที่ลูกค้าขอ ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.83$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 10 ลูกค้าสามารถรับบริการจากท่านได้ง่าย ($\bar{X} = 3.23$, $SD = 0.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ ด้านการให้
ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
14. ท่านสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในตัวท่านได้	3.23	0.91	มาก	2
15. ท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการได้	3.21	0.94	มาก	3
16. ท่านให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสุภาพ	3.48	0.83	มากที่สุด	1
17. ท่านสามารถตอบคำถามของลูกค้าได้	3.10	0.99	มาก	4
รวมเฉลี่ย	3.25	0.85	มาก	

จากตารางที่ 4-12 ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในมึ่ความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.37, SD = 0.85$) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 16 ท่านให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 3.48, SD = 0.83$) และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อที่ 14 ท่านสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในตัวท่านได้ ($\bar{X} = 3.23, SD = 0.91$) ข้อที่ 15 ท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการได้ ($\bar{X} = 3.21, SD = 0.94$) และข้อที่ 17 ท่านสามารถตอบคำถามของลูกค้าได้ ($\bar{X} = 3.10, SD = 0.99$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ ด้านความรู้สึ่และความเข้าใจในผู้รับบริการ

ด้านความรู้สึ่และความเข้าใจในผู้รับบริการ	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
18. ท่านให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละคน	3.20	0.91	มาก	2
19. ท่านบริการ โดยคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก	3.22	0.90	มาก	1
20. ท่านสามารถปรับวิธีการให้บริการตามความแตกต่างของลูกค้าแต่ละคน	3.06	0.94	มาก	3
21. ท่านจัดจ้รายละเอียดและความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้	2.99	0.96	มาก	5
22. ท่านเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคน	3.03	0.94	มาก	4
รวมเฉลี่ย	3.10	0.88	มาก	

จากตารางที่ 4-13 ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการด้านความรู้สึ่และความเข้าใจในผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในมึ่ความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.10, SD = 0.88$) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อที่ 19 ท่านบริการ โดยคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.22, SD = 0.90$) ข้อที่ 18 ท่านให้ความ

เอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละคน ($\bar{X} = 3.20, SD = 0.91$) ข้อที่ 20 ท่านสามารถปรับวิธีการให้บริการตามความแตกต่างของลูกค้าแต่ละคน ($\bar{X} = 3.06, SD = 0.94$) ข้อที่ 22 ท่านเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคน ($\bar{X} = 3.03, SD = 0.94$) และข้อที่ 21 ท่านจดจำรายละเอียดและความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้ ($\bar{X} = 2.99, SD = 0.96$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ

ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ	(n = 372)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.55	0.59	มากที่สุด	2
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.58	0.58	มากที่สุด	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.37	0.82	มากที่สุด	3
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.25	0.85	มาก	4
5. ด้านความรู้สึกละและความเข้าใจในผู้รับบริการ	3.10	0.88	มาก	5
รวมเฉลี่ย	3.39	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-14 ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.39, SD = 0.69$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อที่ 2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.58, SD = 0.58$) ข้อที่ 1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.55, SD = .588$) และข้อที่ 3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.37, SD = 0.82$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อที่ 4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.25, SD = 0.85$) และข้อที่ 5 ด้านความรู้สึกละและความเข้าใจในผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.10, SD = 0.88$) ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังตารางที่ 4-15 ถึง 4-19

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของบรรยากาศองค์การในแต่ละด้านของพนักงานโรงแรมในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

บรรยากาศองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านโครงสร้าง	ระหว่างกลุ่ม	2.00	7.44	3.72	9.08*	0.00
	ภายในกลุ่ม	369.00	151.30	0.41		
	รวม	371.00	158.75			
ด้านมาตรฐาน	ระหว่างกลุ่ม	2.00	3.86	1.93	6.27*	0.00
	ภายในกลุ่ม	369.00	113.69	0.31		
	รวม	371.00	117.56			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	2.42	1.21	2.08	0.13
	ภายในกลุ่ม	369.00	215.28	0.58		
	รวม	371.00	217.70			
ด้านการเห็นคุณค่า	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.84	0.42	1.30	0.27
	ภายในกลุ่ม	369.00	118.41	0.32		
	รวม	371.00	119.24			
ด้านการสนับสนุน	ระหว่างกลุ่ม	2.00	1.40	0.70	1.85	0.16
	ภายในกลุ่ม	369.00	139.63	0.38		
	รวม	371.00	141.02			
ด้านความผูกพัน	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.57	0.29	0.97	0.38
	ภายในกลุ่ม	369.00	108.67	0.29		
	รวม	371.00	109.25			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2.00	1.80	0.90	3.66*	0.03
	ภายในกลุ่ม	369.00	90.89	0.25		
	รวม	371.00	92.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-15 พบว่า บรรยากาศขององค์กรด้าน โครงสร้างด้านมาตรฐาน และรวม ทุกด้านของพนักงาน โรงแรมในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรับผิดชอบ ด้านการเห็นคุณค่า ด้านการสนับสนุน และ ด้านความผูกพัน ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบความแตกต่างรายคู่ จึงได้ทำการทดสอบ โดยวิธีของ LSD ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4-16 ถึง 4-18

ตารางที่ 4-16 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์กรด้าน โครงสร้าง ของ พนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

บรรยากาศ องค์กร	ระดับการศึกษา	— X	ต่ำกว่าปริญญาตรี 3.16	สูงกว่าปริญญาตรี 3.31	ปริญญาตรี 3.47
ด้านโครงสร้าง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.16	-	0.14	0.30*
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.31	-	-	0.16
	ปริญญาตรี	3.47	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์กรด้าน โครงสร้าง ของ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของ บรรยากาศขององค์กรด้าน โครงสร้างมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีบรรยากาศขององค์กรด้าน โครงสร้าง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-17 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน ของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

บรรยากาศองค์การ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี
			3.36	3.57	3.57
ด้านมาตรฐาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.36	-	0.22	0.22*
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.57	-	-	0.00
	ปริญญาตรี	3.57	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การด้านมาตรฐานของพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การด้านมาตรฐานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีบรรยากาศขององค์การด้าน โครงสร้าง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-18 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศองค์การรวมทุกด้าน ของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

บรรยากาศองค์การ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
			3.15	3.30	3.33
รวมทุกด้าน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.15	-	0.15*	0.18
	ปริญญาตรี	3.30	-	-	0.03
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.33	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การรวมทุกด้านของพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์กรด้านมาตรฐานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีบรรยากาศขององค์กรรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของบรรยากาศองค์กรในแต่ละด้านของพนักงาน
โรงแรมในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด

บรรยากาศองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านโครงสร้าง	ระหว่างกลุ่ม	4.00	6.53	1.63	3.94*	0.00
	ภายในกลุ่ม	367.00	152.22	0.41		
	รวม	371.00	158.75			
ด้านมาตรฐาน	ระหว่างกลุ่ม	4.00	3.91	0.98	3.16*	0.01
	ภายในกลุ่ม	367.00	113.65	0.31		
	รวม	371.00	117.56			
ด้านความ รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	4.00	6.18	1.55	2.68*	0.03
	ภายในกลุ่ม	367.00	211.51	0.58		
	รวม	371.00	217.70			
ด้านการเห็นคุณค่า	ระหว่างกลุ่ม	4.00	2.89	0.72	2.28	0.06
	ภายในกลุ่ม	367.00	116.35	0.32		
	รวม	371.00	119.24			
ด้านการสนับสนุน	ระหว่างกลุ่ม	4.00	5.67	1.42	3.84*	0.00
	ภายในกลุ่ม	367.00	135.35	0.37		
	รวม	371.00	141.02			
ด้านความผูกพัน	ระหว่างกลุ่ม	4.00	4.10	1.03	3.58*	0.01
	ภายในกลุ่ม	367.00	105.15	0.29		
	รวม	371.00	109.25			

ตารางที่ 4-19 (ต่อ)

บรรยากาศองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4.00	4.03	1.01	4.17*	.00
	ภายในกลุ่ม	367.00	88.66	.24		
	รวม	371.00	92.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-19 พบว่า บรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน และด้านความผูกพัน และรวมทุกด้านของพนักงาน โรงแรมในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านการเห็นคุณค่า ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบความแตกต่างรายคู่ จึงได้ทำการทดสอบโดยวิธีของ LSD ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4-20 ถึง 4-26

ตารางที่ 4-20 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้าง ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด

บรรยากาศองค์การ	แผนงานที่สังกัด	\bar{X}	งานช่าง	งานอาหารและเครื่องคั้ม	อื่น ๆ	งานแม่บ้าน	งานบริการส่วนหน้า
			3.03	3.34	3.35	3.37	3.51
ด้านโครงสร้าง	งานช่าง	3.03	-	0.32*	0.32	0.34*	0.48*
	งานอาหารและเครื่องคั้ม	3.34	-	-	0.00	0.02	0.16
	อื่น ๆ	3.35	-	-	-	0.20	0.16
	งานแม่บ้าน	3.37	-	-	-	-	0.14
	งานบริการส่วนหน้า	3.51	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-20 พบว่า ค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การด้าน โครงสร้าง ของพนักงาน แผนงานช่างกับพนักงานแผนงานอาหารและเครื่องคั้ม พนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนงานแม่บ้าน พนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์กรด้าน โครงสร้างมากกว่าพนักงานแผนกงานช่าง พนักงานแผนกงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนกอื่น ๆ และพนักงานแผนกงานแม่บ้าน ส่วนพนักงานแผนกงานช่างกับพนักงานแผนกอื่น ๆ พนักงานแผนกงานอาหารและเครื่องดื่มกับพนักงานแผนกอื่น ๆ พนักงานแผนกงานแม่บ้าน พนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนกอื่น ๆ กับพนักงานแผนกงานแม่บ้าน และพนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนกงานแม่บ้านกับพนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า มีบรรยากาศขององค์กรด้าน โครงสร้าง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-21 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐาน ของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนกงานที่สังกัด

บรรยากาศ องค์กร	แผนกงานที่สังกัด	\bar{X}	งานช่าง	งานแม่บ้าน	งานอาหาร และเครื่องดื่ม	งานบริการ ส่วนหน้า	อื่น ๆ
			3.24	3.50	3.54	3.58	3.66
ด้านมาตรฐาน	งานช่าง	3.24	-	0.27*	0.31*	0.35*	0.12
	งานแม่บ้าน	3.50	-	-	0.04	0.08	0.14
	งานอาหารและเครื่องดื่ม	3.54	-	-	-	0.04	0.18
	งานบริการส่วนหน้า	3.58	-	-	-	-	0.22
	อื่น ๆ	3.66	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-21 พบว่า ค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์กรด้านมาตรฐาน ของพนักงานแผนกงานช่างกับพนักงานแผนกงานแม่บ้าน พนักงานแผนกงานช่างกับพนักงานแผนกงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนกงานช่างกับพนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนกอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์กรด้านมาตรฐาน มากกว่าพนักงานแผนกงานช่าง พนักงานแผนกงานแม่บ้าน พนักงานแผนกงานอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า ส่วนพนักงานแผนกงานช่างกับพนักงานแผนกอื่น ๆ พนักงานแผนกงานแม่บ้านกับพนักงานแผนกงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า และพนักงานแผนกอื่น ๆ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มกับ พนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า และพนักงานแผนกอื่น ๆ และพนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้ากับพนักงานแผนกอื่น ๆ มีบรรยากาศขององค์กรด้านมาตรฐาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-22 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การด้านความรับผิดชอบต่อ
ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด

บรรยากาศ องค์การ	แผนงานที่สังกัด	\bar{X}	งานช่าง	อื่น ๆ	งานอาหาร และเครื่องดื่ม	งานแม่บ้าน	งานบริการ ส่วนหน้า
			2.75	2.87	3.07	3.16	3.16
ด้านความ รับผิดชอบต่อ	งานช่าง	2.75	-	0.11	0.31*	0.40*	0.41*
	อื่น ๆ	2.87	-	-	0.20	0.29	0.30
	งานอาหารและเครื่องดื่ม	3.07	-	-	-	0.09	0.10
	งานแม่บ้าน	3.16	-	-	-	-	0.01
	งานบริการส่วนหน้า	3.16	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-22 พบว่า ค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การด้านความรับผิดชอบต่อ
พนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนงานแม่บ้าน และ
พนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงาน
แผนงานบริการส่วนหน้า และพนักงานแผนงานแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การด้าน
ความรับผิดชอบต่อ มากกว่าพนักงานแผนงานช่าง พนักงานแผนกอื่น ๆ และพนักงานแผนงานอาหาร
และเครื่องดื่ม ส่วนพนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนกอื่น ๆ พนักงานแผนกอื่น ๆ กับ พนักงาน
บริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนงานแม่บ้าน และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า
พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่มกับ พนักงานแผนงานแม่บ้าน โรงแรม และพนักงานแผนก
งานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานแม่บ้าน โรงแรมกับพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า
มีบรรยากาศขององค์การด้านความรับผิดชอบต่อ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-23 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การด้านการสนับสนุน
ของพนักงานโรงแรม ในเขตพัตยานเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด

บรรยากาศ องค์การ	แผนงานที่สังกัด	\bar{X}	งานช่าง	อื่น ๆ	งานอาหาร และเครื่องดื่ม	งานบริการ ส่วนหน้า	งานแม่บ้าน
			2.79	3.16	3.19	3.20	3.21
ด้านการ สนับสนุน	งานช่าง	2.79	-	0.37*	0.39*	0.41*	0.41*
	อื่น ๆ	3.16	-	-	0.03	0.04	0.05
	งานอาหารและเครื่องดื่ม	3.19	-	-	-	0.01	0.02
	งานบริการส่วนหน้า	3.20	-	-	-	-	0.01
	งานแม่บ้าน	3.21	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-23 พบว่า ค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การด้านการสนับสนุน ของพนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนงานอื่น ๆ พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า และพนักงานแผนงานแม่บ้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนงานแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การด้านการสนับสนุนมากกว่าพนักงานแผนงานช่าง พนักงานแผนงานอื่น ๆ พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า ส่วนพนักงานแผนงานอื่น ๆ กับพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า และพนักงานแผนงานแม่บ้าน พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่มกับพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า และพนักงานแผนงานแม่บ้าน พนักงานแผนงานบริการส่วนหน้ากับพนักงานแผนงานแม่บ้าน มีบรรยากาศขององค์การด้านการสนับสนุน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-24 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การด้านความผูกพันของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด

บรรยากาศ องค์การ	แผนงานที่สังกัด	\bar{X}	งานช่าง	งานอาหาร และเครื่องดื่ม	อื่น ๆ	งานบริการ ส่วนหน้า	งานแม่บ้าน
			2.77	3.02	3.05	3.09	3.13
ด้านความ ผูกพัน	งานช่าง	2.77	-	0.25*	0.28	0.33*	0.36*
	งานอาหารและเครื่องดื่ม	3.02	-	-	0.04	0.08	0.11
	อื่น ๆ	3.05	-	-	-	0.04	0.08
	งานบริการส่วนหน้า	3.09	-	-	-	-	0.04
	งานแม่บ้าน	3.13	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-24 พบว่า ค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การด้านความผูกพันของพนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า และพนักงานแผนงานแม่บ้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานแผนงานแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การด้านความผูกพันมากกว่าพนักงานแผนงานช่าง พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนกอื่น ๆ และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า ส่วนพนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนกอื่น ๆ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม กับพนักงานแผนกอื่น ๆ พนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า และพนักงานแผนงานแม่บ้าน พนักงานแผนกอื่น ๆ กับ พนักงานแผนงานบริการส่วนหน้าและพนักงานแผนงานแม่บ้าน พนักงานแผนกบริการส่วนหน้ากับพนักงานแผนงานแม่บ้านมีบรรยากาศขององค์การด้านความผูกพันไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-25 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การด้านความรับผิดชอบต่อ
ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด

บรรยากาศ องค์การ	แผนงานที่สังกัด	\bar{X}	งานช่าง	อื่น ๆ	งานอาหารและ เครื่องดื่ม	งานแม่บ้าน	งานบริการ ส่วนหน้า
			2.75	2.87	3.07	3.16	3.16
ด้านความ รับผิดชอบต่อ	งานช่าง	2.75	-	0.11	0.31*	0.40*	0.41*
	อื่น ๆ	2.87	-	-	0.20	0.29	0.30
	งานอาหารและเครื่องดื่ม	3.07	-	-	-	0.09	0.10
	งานแม่บ้าน	3.16	-	-	-	-	0.01
	งานบริการส่วนหน้า	3.16	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-25 พบว่า ค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การด้านความรับผิดชอบต่อพนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนงานแม่บ้านและพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า และพนักงานแผนงานแม่บ้าน ค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การด้านความผูกพันมากกว่าพนักงานแผนงานช่าง พนักงานแผนอื่น ๆ และพนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนพนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนอื่น ๆ พนักงานแผนอื่น ๆ กับพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนงานแม่บ้านและพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่มกับพนักงานแผนงานแม่บ้าน และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานแม่บ้านกับพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า มีบรรยากาศขององค์การด้านความผูกพันไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-26 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การรวมทุกด้าน ของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด

บรรยากาศ องค์การ	แผนงานที่สังกัด	\bar{X}	งานช่าง	อื่น ๆ	งานบริการ ส่วนหน้า	งานแม่บ้าน	งานอาหาร และเครื่องดื่ม
			2.97	3.17	3.26	3.29	3.33
รวมทุกด้าน	งานช่าง	2.97	-	0.30*	0.30*	0.32*	0.36*
	อื่น ๆ	3.17	-	-	0.10	0.12	0.16
	งานอาหารและเครื่องดื่ม	3.26	-	-	-	0.03	0.07
	งานแม่บ้าน	3.29	-	-	-	-	0.04
	งานบริการส่วนหน้า	3.33	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-26 พบว่า ค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การรวมทุกด้านของพนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนงานอื่น ๆ พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนงานแม่บ้าน และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ยของบรรยากาศขององค์การรวมทุกด้านมากกว่าพนักงานแผนงานช่าง พนักงานแผนงานอื่น ๆ พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนงานแม่บ้าน และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า ส่วนพนักงานแผนงานอื่น ๆ กับพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนงานแม่บ้าน และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนงานแม่บ้าน และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม กับพนักงานแผนงานแม่บ้าน และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานแม่บ้านกับพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า มีบรรยากาศขององค์การรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของบรรยากาศองค์การในแต่ละด้าน ของพนักงาน
โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

บรรยากาศองค์การ	แหล่งความ แปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ด้านโครงสร้าง	ระหว่างกลุ่ม	2.00	1.14	0.57	1.33	0.27
	ภายในกลุ่ม	369.00	157.61	0.43		
	รวม	371.00	158.75			
ด้านมาตรฐาน	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.21	0.11	0.33	0.72
	ภายในกลุ่ม	369.00	117.35	0.32		
	รวม	371.00	117.56			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	3.14	1.57	2.70	0.07
	ภายในกลุ่ม	369.00	214.56	0.58		
	รวม	371.00	217.70			
ด้านการเห็นคุณค่า	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.22	0.11	0.34	0.71
	ภายในกลุ่ม	369.00	119.03	0.32		
	รวม	371.00	119.24			
ด้านการสนับสนุน	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.16	0.08	0.21	0.81
	ภายในกลุ่ม	369.00	140.86	0.38		
	รวม	371.00	141.02			
ด้านความผูกพัน	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.34	0.17	0.57	0.57
	ภายในกลุ่ม	369.00	108.91	0.30		
	รวม	371.00	109.25			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.09	0.05	0.19	0.83
	ภายในกลุ่ม	369.00	92.60	0.25		
	รวม	371.00	92.69			

จากตารางที่ 4-27 พบว่า บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความ
รับผิดชอบ ด้านการเห็นคุณค่า ด้านการสนับสนุน ด้านความผูกพัน และรวมทุกด้านของพนักงาน
โรงแรมในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบพฤติกรรมกาให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังตารางที่ 4-28 ถึง 4-40

ตารางที่ 4-28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมกาให้บริการในแต่ละด้านของ พนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมกาให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	1.17	0.58	1.69	0.19
	ภายในกลุ่ม	369.00	127.02	0.34		
	รวม	371.00	128.18			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	2.12	1.06	3.17*	0.04
	ภายในกลุ่ม	369.00	123.16	0.33		
	รวม	371.00	125.28			
ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	6.61	3.31	5.02*	0.01
	ภายในกลุ่ม	369.00	243.18	0.66		
	รวม	371.00	249.79			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	7.47	3.73	5.30*	0.01
	ภายในกลุ่ม	369.00	260.15	0.71		
	รวม	371.00	267.62			
ด้านความรู้สึกและความ เข้าใจในรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.77	2.00	3.88	5.08*	0.01
	ภายในกลุ่ม	282.35	369.00	0.77		
	รวม	290.12	371.00			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4.32	2.00	2.16	4.58*	0.01
	ภายในกลุ่ม	173.69	369.00	0.47		
	รวม	178.01	371.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-28 พบว่า พฤติกรรมกาให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความรู้สึกและความเข้าใจในรับบริการของพนักงาน และรวมทุกด้าน โรงแรมในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับ

การศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบความแตกต่างรายคู่ จึงได้ทำการทดสอบโดยวิธีของ LSD ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4-29 ถึง 4-33

ตารางที่ 4-29 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการให้บริการด้านความเชื่อใจ ใ้วางใจ ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา

พฤติกรรมการ ให้บริการ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
			3.48	3.62	3.77
ด้านความเชื่อใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.48	-	0.14*	0.30
ใ้วางใจ	ปริญญาตรี	3.66	-	-	0.16
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.77	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-29 พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการให้บริการด้านความเชื่อใจ ใ้วางใจ ของพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการให้บริการด้านความเชื่อใจ ใ้วางใจมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มี การศึกษาระดับปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรม การให้บริการด้านความเชื่อใจ ใ้วางใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-30 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านการ
ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมกร ให้บริการ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
			3.18	3.45	3.57
ด้านการตอบสนอง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.18	-	0.27*	0.39
ต่อผู้รับบริการ	ปริญญาตรี	3.45	-	-	0.12
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.57	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-30 พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมกรให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-31 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านกรให้ความ
มั่นใจแก่ผู้รับบริการ ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

พฤติกรรมกร ให้บริการ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
			3.06	3.33	3.55
ด้านกรให้ความมั่นใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.06	-	0.28*	0.49*
แก่ผู้รับบริการ	ปริญญาตรี	3.33	-	-	0.22
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.55	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-31 พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมกรให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-32 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านความรู้สึกและความเข้าใจในรับบริการ ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมกรให้บริการ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
			2.92	3.17	3.52
ด้านความรู้สึกและ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.92	-	0.25*	0.60*
ความเข้าใจในรับ	ปริญญาตรี	3.17	-	-	0.35
บริการ	สูงกว่าปริญญาตรี	3.52	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-32 พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านความรู้สึกและความเข้าใจในรับบริการของพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านความรู้สึกและความเข้าใจในรับบริการมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมกรให้บริการด้านความรู้สึกและความเข้าใจในรับบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-33 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการรวมทุกด้าน
ของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมกร ให้บริการ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
			3.24	3.45	3.61
รวมทุกด้าน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.24	-	0.21*	0.38*
	ปริญญาตรี	3.45	-	-	0.17
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.61	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-33 พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการรวมทุกด้านของพนักงานที่
มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มี
การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่
มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการรวมทุกด้านมากกว่า
พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วน
พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมี
พฤติกรรมกรให้บริการรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-34 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมกรให้บริการในแต่ละด้านของ
พนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด

พฤติกรรมกร ให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	<i>Df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.00	8.06	2.01	6.15*	0.00
	ภายในกลุ่ม	367.00	120.13	0.33		
	รวม	371.00	128.18			
ด้านความซื่อถือ ไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.00	7.89	1.97	6.17*	0.00
	ภายในกลุ่ม	367.00	117.39	0.32		
	รวม	371.00	125.28			

ตารางที่ 4-34 (ต่อ)

พฤติกรรมกร ให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	<i>Df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.00	20.85	5.21	8.36*	0.00
	ภายในกลุ่ม	367.00	228.94	0.62		
	รวม	371.00	249.79			
ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.00	28.68	7.17	11.01*	0.00
	ภายในกลุ่ม	367.00	238.94	0.65		
	รวม	371.00	267.62			
ด้านความรู้สึกและ ความเข้าใจในรับ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.00	32.26	8.07	11.48*	0.00
	ภายในกลุ่ม	367.00	257.86	0.70		
	รวม	371.00	290.12			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4.00	15.94	3.98	9.02*	0.00
	ภายในกลุ่ม	367.00	162.07	0.44		
	รวม	371.00	178.01			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-34 พบว่า พฤติกรรมการให้บริการด้านความรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ และรวมทุกด้านของพนักงาน โรงแรมในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างรายคู่ จึงได้ทำการทดสอบ โดยวิธีของ LSD ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4-35 ถึง 4-40

ตารางที่ 4-35 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านความเป็น
รูปธรรมของการบริการ ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนก
ตามแผนงานที่สังกัด

พฤติกรรมกร ให้บริการ	แผนงานที่สังกัด	X	งานช่าง	งานอาหาร และเครื่องดื่ม	งานแม่บ้าน	งานบริการ ส่วนหน้า	อื่น ๆ
			3.15	3.54	3.55	3.67	3.70
ด้านความเป็น รูปธรรมของ การบริการ	งานช่าง	3.15	-	0.40*	0.41*	0.52*	0.55*
	งานอาหารและเครื่องดื่ม	3.54	-	-	0.01*	0.12*	0.15*
	งานแม่บ้าน	3.55	-	-	-	0.12*	0.15*
	งานบริการส่วนหน้า	3.67	-	-	-	-	0.03*
	อื่น ๆ	3.70	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-35 พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของ
การบริการของพนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนก
งานแม่บ้าน พนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า และพนักงานแผนกงานอื่น ๆ พนักงานแผนกงาน
อาหารและเครื่องดื่มกับพนักงานแผนกงานแม่บ้าน พนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า และ
พนักงานแผนกงานอื่น ๆ พนักงานแผนกงานแม่บ้านกับพนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า และ
พนักงานแผนกงานอื่น ๆ พนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้ากับพนักงานแผนกงานอื่น ๆ แยกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีพนักงานแผนกอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยของ
พฤติกรรมกรให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากกว่าพนักงานแผนกงานช่าง
พนักงานแผนกงานแม่บ้าน พนักงานแผนกงานอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกงานบริการ
ส่วนหน้า

ตารางที่ 4-36 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านความเชื่อใจ
ไว้วางใจ ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงาน
ที่สังกัด

พฤติกรรมกร ให้บริการ	แผนงานที่สังกัด	X	งานช่าง	งานแม่บ้าน	งานอาหารและ เครื่องดื่ม	อื่น ๆ	งานบริการ ส่วนหน้า
			3.17	3.58	3.59	3.64	3.70
ด้านความ เชื่อใจไว้วางใจ	งานช่าง	3.17	-	0.41*	0.42*	0.47*	0.53*
	งานแม่บ้าน	3.58	-	-	0.01*	0.06*	0.12*
	งานอาหารและเครื่องดื่ม	3.59	-	-	-	0.05*	0.10*
	อื่น ๆ	3.64	-	-	-	-	0.06*
	งานบริการส่วนหน้า	3.70	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-36 พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านความเชื่อใจไว้วางใจ
ของพนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนงานแม่บ้าน พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม
พนักงานแผนงานอื่น ๆ และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานแม่บ้านกับ
พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนงานอื่น ๆ และพนักงานแผนงานบริการ
ส่วนหน้า พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่มกับพนักงานแผนงานอื่น ๆ และพนักงานแผนก
งานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานอื่น ๆ กับพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ยของ
พฤติกรรมกรให้บริการด้านความเชื่อใจไว้วางใจ มากกว่าพนักงานแผนงานช่าง พนักงานแผนก
งานแม่บ้าน พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอื่น ๆ

ตารางที่ 4-37 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านการ
ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ของพนักงาน โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามแผนงานที่สังกัด

พฤติกรรมกร ให้บริการ	แผนงานที่สังกัด	\bar{X}	งานช่าง	อื่น ๆ	งานแม่บ้าน	งานบริการ ส่วนหน้า	งานอาหาร และเครื่องดื่ม
			2.74	3.03	3.537	3.50	3.51
ด้านการ	งานช่าง	2.74	-	0.29*	0.63*	0.76*	0.77*
ตอบสนองต่อ	อื่น ๆ	3.03	-	-	0.34*	0.47*	0.48*
ผู้รับบริการ	งานแม่บ้าน	3.37	-	-	-	0.13*	0.14*
	งานบริการส่วนหน้า	3.50	-	-	-	-	0.01
	งานอาหารและเครื่องดื่ม	3.51	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-37 พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านการตอบสนองต่อ
ผู้รับบริการ ของพนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนงานอื่น ๆ พนักงานแผนงานแม่บ้าน
พนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า และพนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนก
งานอื่น ๆ กับพนักงานแผนงานแม่บ้าน พนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า และพนักงานแผนก
งานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนงานแม่บ้านกับพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า และ
พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดย
พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่มมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านการตอบสนอง
ต่อผู้รับบริการ มากกว่าพนักงานแผนงานช่าง พนักงานแผนกอื่น ๆ พนักงานแผนงานแม่บ้าน
และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า ส่วนพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้ากับพนักงาน
แผนงานอาหารและเครื่องดื่ม มีพฤติกรรมกรให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-38 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการให้บริการด้านกรให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด

พฤติกรรมการให้บริการ	แผนงานที่สังกัด	\bar{X}	งานช่าง	อื่น ๆ	งานแม่บ้าน	งานอาหารและเครื่องดื่ม	งานบริการส่วนหน้า
			2.60	2.68	3.21	3.41	3.46
ด้านการให้	งานช่าง	2.60	-	0.08*	0.61*	0.81*	0.86*
ความมั่นใจแก่	อื่น ๆ	2.68	-	-	0.53*	0.73*	0.78*
ผู้รับบริการ	งานแม่บ้าน	3.21	-	-	-	0.20*	0.25*
	งานอาหารและเครื่องดื่ม	3.41	-	-	-	-	0.05*
	งานบริการส่วนหน้า	3.46	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-38 พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ของพนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนงานอื่น ๆ พนักงานแผนงานแม่บ้าน พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานอื่น ๆ กับพนักงานแผนงานแม่บ้าน พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานแม่บ้านกับพนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่มกับพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมากกว่าพนักงานแผนงานช่าง พนักงานแผนงานอื่น ๆ พนักงานแผนงานแม่บ้าน และพนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม

ตารางที่ 4-39 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านความรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ ของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด

พฤติกรรมกรให้บริการ	แผนงานที่สังกัด	\bar{X}	งานช่าง อื่น ๆ งานแม่บ้าน งานอาหารและงานบริการ				
			งานช่าง	อื่น ๆ	งานแม่บ้าน	งานอาหารและเครื่องคั้ม	งานบริการส่วนหน้า
			2.40	2.60	3.05	3.23	3.37
ด้านความรู้สึกและ	งานช่าง	2.40	-	0.20*	0.65*	0.83*	0.97*
ความเข้าใจใน	อื่น ๆ	2.60	-	-	0.45*	0.63*	0.77*
ผู้รับบริการ	งานแม่บ้าน	3.05	-	-	-	0.19*	0.32*
	งานอาหารและเครื่องคั้ม	3.23	-	-	-	-	0.14*
	งานบริการส่วนหน้า	3.37	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-39 พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านความรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ ของพนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนงานอื่น ๆ พนักงานแผนงานแม่บ้าน พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องคั้ม และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานอื่น ๆ กับพนักงานแผนงานแม่บ้าน พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องคั้ม และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานแม่บ้านกับพนักงานแผนงานอาหารและเครื่องคั้ม และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องคั้มกับพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการด้านความรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ มากกว่าพนักงานแผนงานช่าง พนักงานแผนกอื่น ๆ พนักงานแผนงานแม่บ้าน และพนักงานแผนงานอาหารและเครื่องคั้ม

ตารางที่ 4-40 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการรวมทุกด้าน ของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด

พฤติกรรมกรให้บริการ	แผนงานที่สังกัด	\bar{X}	งานช่าง	อื่น ๆ	งานแม่บ้าน	งานอาหารและเครื่องดื่ม	งานบริการส่วนหน้า
			2.85	3.15	3.37	3.48	3.55
รวมทุกด้าน	งานช่าง	2.85	-	0.30*	0.52*	0.63*	0.71*
	อื่น ๆ	3.15		-	0.22*	0.33*	0.41*
	งานแม่บ้าน	3.37			-	0.11*	0.18*
	งานอาหารและเครื่องดื่ม	3.48				-	0.08*
	งานบริการส่วนหน้า	3.55					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-40 พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการรวมทุกด้าน ของพนักงานแผนงานช่างกับพนักงานแผนงานอื่น ๆ พนักงานแผนงานแม่บ้าน พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานอื่น ๆ กับพนักงานแผนงานแม่บ้าน พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานแม่บ้านกับพนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่มกับพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนงานบริการส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรให้บริการรวมทุกด้าน มากกว่าพนักงานแผนงานช่าง พนักงานแผนงานอื่น ๆ พนักงานแผนงานแม่บ้าน และพนักงานแผนงานอาหารและเครื่องดื่ม

ตารางที่ 4-41 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมกรให้บริการในแต่ละด้านขอ
พนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

พฤติกรรมกรให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.49	0.25	0.71	0.49
	ภายในกลุ่ม	369.00	127.69	0.35		
	รวม	371.00	128.18			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.39	0.19	0.57	0.57
	ภายในกลุ่ม	369.00	124.90	0.34		
	รวม	371.00	125.28			
ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.16	0.08	0.12	0.89
	ภายในกลุ่ม	369.00	249.63	0.68		
	รวม	371.00	249.79			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.03	0.02	0.02	0.98
	ภายในกลุ่ม	369.00	267.59	0.73		
	รวม	371.00	267.62			
ด้านความรู้สึกและความ เข้าใจในผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.08	0.04	0.05	0.95
	ภายในกลุ่ม	369.00	290.04	0.79		
	รวม	371.00	290.12			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.19	0.10	0.20	0.82
	ภายในกลุ่ม	369.00	177.82	0.48		
	รวม	371.00	178.01			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-41 พบว่า พฤติกรรมกรให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ ของพนักงานโรงแรมในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมให้บริการของพนักงาน
โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี ดังตารางที่ 4-42

ตารางที่ 4-42 ความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมให้บริการของพนักงานโรงแรม
ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี

บรรยากาศองค์การ	พฤติกรรมให้บริการ					p
	ด้านความเป็น รูปธรรมของ การบริการ	ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ	ด้านการ ตอบสนอง ต่อ ผู้รับบริการ	ด้านการให้ ความมั่นใจ แก่ ผู้รับบริการ	ด้านความรู้สึ และความเข้าใจ ในผู้รับบริการ	
ด้านโครงสร้าง	0.60**	0.57**	0.55**	0.52**	0.53**	0.00
ด้านมาตรฐาน	0.66**	0.62**	0.57**	0.53**	0.55**	0.00
ด้านความรับผิดชอบ	0.51**	0.48**	0.50**	0.45**	0.46**	0.00
ด้านการเห็นคุณค่า	0.61**	0.60**	0.60**	0.56**	0.60**	0.00
ด้านการสนับสนุน	0.58**	0.54**	0.49**	0.47**	0.51**	0.00
ด้านความผูกพัน	0.62**	0.55**	0.53**	0.51**	0.52**	0.00

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4-42 พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมให้บริการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่บรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้างมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บรรยากาศองค์การด้านการเห็นคุณค่ามีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และบรรยากาศองค์การด้านความผูกพันมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาบรรยากาศการทำงานภายในองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรมในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำนวน 10 แห่ง รวมจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 372 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973, pp. 727-728) และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบง่ายตามบัญชีรายชื่อของพนักงาน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ ระดับการศึกษา แผนกงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ

ส่วนที่ 2 ถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศการทำงานภายในองค์การ ใช้แนวคิดมิติบรรยากาศองค์การของ Stringer (2002) โดยพัฒนามาจากแบบวัดบรรยากาศองค์การของ กันยา เทพสวัสดิ์ (2550) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ 6 ด้าน รวมจำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 ถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการของตนเองแก่ลูกค้า ใช้แนวคิดของ Parasuraman ที่เรียกว่า Service Quality หรือ SERVQUAL ในการวัดพฤติกรรมการให้บริการที่มีคุณภาพของพนักงาน โรงแรม โดยพัฒนามาจากแบบวัดพฤติกรรมการให้บริการของ เครือวัลย์ บุญสะเดา (2546) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการแก่ตนเอง 5 ด้าน รวมจำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 4 ถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการตรวจสอบค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากการหาค่า IOC และนำไปทดลองใช้กับพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการกับโรงแรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด นำมาหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (r) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ส่วนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หาจากความสอดคล้องภายในของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช ได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบรรยากาศสองคักการ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 และแบ่งเป็นรายด้านมีค่าความเชื่อมั่นดังนี้ ด้าน โครงสร้าง เท่ากับ 0.87 ด้านมาตรฐาน เท่ากับ 0.83 ด้านความรับผิดชอบ เท่ากับ 0.88 ด้านการเห็นคุณค่า เท่ากับ 0.91 ด้านการสนับสนุน เท่ากับ 0.93 และด้านความผูกพัน เท่ากับ 0.85 สำหรับแบบสอบถามพฤติกรรมการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 และแบ่งเป็นรายด้านมีค่าความเชื่อมั่นดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เท่ากับ 0.92 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ เท่ากับ 0.94 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เท่ากับ 0.97 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เท่ากับ 0.97 และด้านความรู้สึกละและความเข้าใจในผู้รับบริการ เท่ากับ 0.98

จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีกรชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามและรอรับแบบสอบถามกลับมาในวันเดียวกัน รวมจำนวนแบบสอบถามที่นำไปเก็บ 372 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา 372 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และทดสอบสมมุติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. หาค่าความความถี่และร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในส่วนที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี

3. ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2 โดยการเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การในแต่ละด้านที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการ โดยรวมของพนักงานโรงแรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การหาค่าทางสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรที่กำหนดได้แก่ระดับการศึกษา แผนงานที่สังกัด และระยะเวลาการปฏิบัติงาน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 โดยทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรม ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี

จากการศึกษาบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี ตามสถานภาพส่วนตัวของพนักงาน จำนวน 372 คน ปรากฏผล ดังนี้

ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 63.44 รองลงมาคือ มีการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.53 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.03 ตามลำดับ

ด้านแผนงานที่สังกัด พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในแผนงานแม่บ้าน มากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 29.57 รองลงมาคือ แผนงานอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 แผนงานบริการส่วนหน้า จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.61 แผนงานช่าง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.48 และแผนงานอื่น ๆ เช่น งานบัญชี งานบุคคล และงานคนสวน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.03 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี มากที่สุด จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 48.66

รองลงมาคือ มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.74 ตามลำดับ

ผลการศึกษาระยะการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี

โดยภาพรวมของบรรยากาศองค์การพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี

มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านมาตรฐาน ด้านโครงสร้าง และด้านการเห็นคุณค่า ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการสนับสนุน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความผูกพัน ตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านมาตรฐาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ โรงแรมมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ ไว้อย่างชัดเจนเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นท่านพยายามปรับปรุงการทำงานให้ เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอเป็นอันดับที่ 2 ท่านมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มี มาตรฐาน การทำงานที่ดีเป็นอันดับที่ 3 โรงแรมกำหนดมาตรฐานการให้บริการไว้สูง และท่าน ยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่โรงแรมตั้งไว้เป็นอันดับสุดท้าย
2. ด้านโครงสร้าง พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ได้แก่ โรงแรมมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ ของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจนเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นท่านมีความเข้าใจถึงขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบในงานของท่านเป็นอย่างดีเป็นอันดับที่ 2 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านรู้ว่า จะต้องปรึกษาใครบ้างเป็นอันดับที่ 3 โรงแรมมีการชี้แจงโครงสร้างการบริหารงานให้พนักงาน ทราบอย่างชัดเจนเป็นอันดับที่ 4 และท่านทราบหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายต่าง ๆ ในโรงแรม อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยระดับมากเป็นอันดับสุดท้าย
3. ด้านการเห็นคุณค่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ได้แก่ การลงโทษพนักงานที่ทำผิดกฎระเบียบของ โรงแรมเป็นไปอย่างยุติธรรมเสมอเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็น โรงแรมให้ความสำคัญกับการให้ รางวัลกับพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานดีเด่นหรือเป็น ไปตามมาตรฐานเป็นอันดับที่ 2 หัวหน้างานของ

ท่านมักจะปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความเสมอภาคเป็นอันดับที่ 3 หากท่านปฏิบัติงานได้ดี ผู้บังคับบัญชาจะให้คำชมต่อการทำงานของท่านเป็นอันดับที่ 4 และท่านมีความเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมเป็นอันดับสุดท้าย

4. ด้านการสนับสนุน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ได้แก่ พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานเก่าเป็นอันดับแรก รองลงมา是您มีความรู้สึกว่าคุณเองทำงานในโรงแรมนี้อย่างอบอุ่นเป็นอันดับที่ 2 หัวหน้างานของท่านให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเป็นอันดับที่ 3 เพื่อร่วมงานให้ความร่วมมือแก่ท่านในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีเป็นอันดับที่ 4 และเพื่อนร่วมงานของท่านมักจะรับฟังหรือให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาเรื่องงานเป็นอันดับสุดท้าย

5. ด้านความรับผิดชอบ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านแสดงออกถึงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในตัวท่านเป็นอันดับแรก รองลงมา是您สามารถรับผิดชอบงานได้แม้หัวหน้างานไม่อยู่เป็นอันดับที่ 2 ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เป็นอันดับที่ 3 เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานท่านสามารถตัดสินใจด้วยตัวเองได้ทันทีเป็นอันดับที่ 4 และท่านได้รับโอกาสให้แก้ไขปัญหาด่าง ๆ ด้วยตัวเองเสมอเป็นอันดับสุดท้าย

6. ด้านความผูกพัน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ได้แก่ ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนี้เป็นอันดับแรก รองลงมา是您เปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของท่านเป็นอันดับที่ 2 ท่านผูกพันกับโรงแรมอย่างมากเป็นอันดับที่ 3 ท่านพร้อมที่จะทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป ไม่ว่าโรงแรมจะต้องเผชิญกับปัญหาใดก็ตามเป็นอันดับที่ 4 และหากท่านมีโอกาส ท่านคิดที่จะหางานใหม่เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการศึกษาพฤติกรรมกาให้บริการของตนเองของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี

โดยภาพรวมของพฤติกรรมกาให้บริการพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน

ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความรู้สึกรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านสามารถให้บริการได้เสร็จเรียบร้อยตามเวลาที่กำหนดเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นท่านให้บริการกับลูกค้าตรงมาตรฐานที่โรงแรมได้กำหนดไว้เป็นอันดับที่ 2 เมื่อลูกค้ามีปัญหาท่านแสดงความใส่ใจและตั้งใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้เป็นอันดับที่ 3 เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นท่านพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีกเป็นอันดับที่ 4 และท่านให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกเป็นอันดับสุดท้าย

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านรักษาความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นท่านจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าให้พร้อมใช้งานเสมอเป็นอันดับที่ 2 โรงแรมจัดสถานที่อย่างเหมาะสมสำหรับให้บริการลูกค้าเป็นอันดับที่ 3 และท่านแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อยเป็นอันดับสุดท้าย

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ได้แก่ ท่านมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นท่านพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเสมอเป็นอันดับที่ 2 ท่านไม่เคยปฏิเสธงานที่ลูกค้าขอเป็นอันดับที่ 4 และลูกค้าสามารถรับบริการจากท่านได้ง่ายเป็นอันดับสุดท้าย

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ได้แก่ ท่านให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสุภาพเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นท่านสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในตัวท่านได้เป็นอันดับที่ 2 ท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการได้เป็นอันดับที่ 3 และท่านสามารถตอบคำถามของลูกค้าได้เป็นอันดับสุดท้าย

5. ด้านความรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านบริการ โดยคำนึงถึงความสะดวกของ ลูกค้าเป็นหลักเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นท่านให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละ คนเป็นอันดับที่ 2 ท่านสามารถปรับวิธีการให้บริการตามความแตกต่างของลูกค้าแต่ละคนเป็น อันดับที่ 3 ท่านเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคนเป็นอันดับที่ 4 และท่าน จดจำรายละเอียดและความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้เป็นอันดับสุดท้าย

การเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้างด้านมาตรฐานและรวมทุกด้านของ พนักงานโรงแรมในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรับผิดชอบ ด้านการเห็นคุณค่า ด้านการสนับสนุน และ ด้านความผูกพัน ไม่แตกต่างกันนั้น พบว่า ด้าน โครงสร้าง ของพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ปริญญาตรีกับการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 ด้าน มาตรฐานของพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 และรวมทุกด้านของพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความ รับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน และด้านความผูกพัน และรวมทุกด้านของพนักงาน โรงแรมในเขต พญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการเห็นคุณค่า ไม่แตกต่างกัน นั้น พบว่า ด้านความผูกพันของพนักงานแผนกงาน บริการส่วนหน้ากับพนักงานแผนกงานช่าง พนักงานแผนกงานแม่บ้านกับพนักงานแผนกงานช่าง พนักงานแผนกงานอาหารและเครื่องดื่มกับพนักงานแผนกงานช่าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ทางสถิติที่ระดับ .05 และรวมทุกด้านของพนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้ากับพนักงานแผนก งานช่าง พนักงานแผนกงานแม่บ้านกับพนักงานแผนกงานช่าง พนักงานแผนกงานอาหารและ เครื่องดื่มกับพนักงานแผนกงานช่าง พนักงานแผนกงานช่างกับพนักงานแผนกงานอื่น ๆ แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความ รับผิดชอบ ด้านการเห็นคุณค่า ด้านการสนับสนุน ด้านความผูกพัน และรวมทุกด้านของพนักงาน โรงแรมในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือจังหวัด ชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความรู้สึกรักและความเข้าใจใน รับบริการของพนักงาน และรวมทุกด้าน โรงแรมในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน นั้น พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจของพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญา ตรีกับการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการของพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับการศึกษาระดับ ปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ของพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทาง สถิติที่ระดับ .05 ด้านความรู้สึกรักและความเข้าใจในรับบริการของพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ปริญญาตรีกับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับมีการศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 และรวมทุกด้านของ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีการศึกษาระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี กับมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการด้านความรูปธรรมของการบริการ ด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความรู้สึกรักและความเข้าใจใน ผู้รับบริการ และรวมทุกด้านของพนักงาน โรงแรมในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม แผนกงานที่สังกัด พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสถิติที่ระดับ .05 นั้น พบว่าด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการของพนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนกงานแม่บ้าน พนักงานแผนก

งานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนกงานช่าง และพนักงานแผนกอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ของพนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า พนักงานแม่บ้าน พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานช่าง และพนักงานแผนกอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ของพนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนกงานแม่บ้าน พนักงานแผนกงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนกงานช่าง และพนักงานแผนกอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ของพนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนกงานแม่บ้าน พนักงานแผนกงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนกงานช่าง และพนักงานแผนกอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ ของพนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนกงานแม่บ้าน พนักงานแผนกงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนกงานช่าง และพนักงานแผนกอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05 และรวมทุกด้าน ของพนักงานแผนกงานบริการส่วนหน้า พนักงานแผนกงานแม่บ้าน พนักงานแผนกงานอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานแผนกงานช่าง และพนักงานแผนกอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ ของพนักงาน โรงแรมในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมให้บริการของพนักงาน โรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี

บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมให้บริการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บรรยากาศองค์กรด้านการเห็นคุณค่ามีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และบรรยากาศองค์การด้านความผูกพันมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการอภิปรายสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1	บรรยากาศองค์การของพนักงานมีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
2	พฤติกรรมบริการของพนักงาน โรงแรมมีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
3	บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมบริการของพนักงาน โรงแรม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

จากตารางที่ 5-1 พบว่า บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมบริการของพนักงานมีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมบริการของพนักงาน โรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยดำเนินการอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. บรรยากาศองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมาตรฐาน ได้แก่ โรงแรมมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ ivo อย่างชัดเจน พยายามปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานใน โรงแรมที่มีมาตรฐานการทำงานที่ดี โรงแรมกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ivo สูง และยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่โรงแรมตั้งไว้

ตามลำดับ ด้านโครงสร้าง ได้แก่ โรงแรมมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน มีความเข้าใจถึงขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของท่านเป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านรู้ดีว่าจะต้องปรึกษาใครบ้าง และ โรงแรมมีการชี้แจงโครงสร้างการบริหารงานให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน ตามลำดับ และด้านการเห็นคุณค่า ได้แก่ การลงโทษพนักงานที่ทำผิดกฎระเบียบของโรงแรมเป็นไปอย่างยุติธรรมเสมอ โรงแรมให้ความสำคัญกับการให้รางวัลกับพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานดีเด่นหรือเป็นไปตามมาตรฐาน หัวหน้างานปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความเสมอภาค และปฏิบัติงานได้ดี ผู้บังคับบัญชาจะให้คำชมต่อการทำงานของท่าน และมีความเห็นว่าเป็นผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสนับสนุน ได้แก่ พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานเก่า มีความรู้สึกที่ตนเองทำงานในโรงแรมนี้อย่างอบอุ่น หัวหน้างานของให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และเพื่อนร่วมงานมักจะรับฟังหรือให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาเรื่องงาน ตามลำดับ ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านแสดงออกถึงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ สามารถรับผิดชอบงานได้แม้หัวหน้างานไม่อยู่ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานท่านสามารถตัดสินใจด้วยตัวเองได้ทันที และได้รับโอกาสให้แก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยตัวเองเสมอ ตามลำดับ และด้านความผูกพัน ได้แก่ รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนี้ โรงแรมเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง ผูกพันกับโรงแรมอย่างมาก พร้อมทั้งจะทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป ไม่ว่าโรงแรมจะต้องเผชิญกับปัญหาใดก็ตาม และหากมีโอกาส ท่านคิดที่จะหางานใหม่ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของพนักงาน โดยทางตรงและทางอ้อม นอกจากนี้ยังมีผลกระทบต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย ดังนั้นบรรยากาศองค์กรจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร โดยจะส่งผลต่อความสำเร็จของบุคคลและองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนเนษณ์ มีแสง (2547) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะและบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ ความสามัคคี ด้านการสนับสนุนและด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนบรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างของงาน ด้านความขัดแย้ง

คือนำรางวัลและผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของกินรี อินทวงศ์ (2551, หน้า 50-63) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับการแบ่งระดับ 5 ดาว 4 ดาว และ 3 ดาวจากสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 9 โรงแรม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนาถิกาน มาตุพันธ์ (2550 อ้างถึงใน นิสารัตน์ เมืองอินทร์, 2552, หน้า 22) ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษะคิดต่อการทำงานกับพฤติกรรมกรการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่จะแตกต่างกับงานวิจัยของกินรี อินทวงศ์ (2551, หน้า 50-63) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้าน ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง ความอบอุ่น และเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีของกลุ่มอยู่ในระดับสูง และมีการให้รางวัลและการลงโทษ การสนับสนุน มาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวังและความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง

2. พฤติกรรมการให้บริการในภาพรวมอยู่ในมิตมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ได้แก่ สามารถให้บริการได้เสร็จเรียบร้อยตามเวลาที่กำหนด ให้บริการกับลูกค้าตรงมาตรฐานที่โรงแรมได้กำหนดไว้ เมื่อลูกค้ามีปัญหา ท่านแสดงความใส่ใจและตั้งใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ท่านพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีก และท่านให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ตามลำดับ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ได้แก่ รักษาความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าให้พร้อมใช้งานเสมอ โรงแรมจัดสถานที่อย่างเหมาะสมสำหรับให้บริการลูกค้า และท่านแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย ตามลำดับ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ได้แก่ มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า พร้อมทั้งจะให้บริการลูกค้าเสมอ ไม่เคยปฏิเสธงานที่ลูกค้าขอ และลูกค้าสามารถรับบริการจากท่านได้ง่าย ตามลำดับ และอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย 2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสุภาพสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในตัวท่านได้ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการได้ และสามารถตอบคำถามของลูกค้าได้ ตามลำดับ และด้านความรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ ได้แก่ บริการ โดยคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก ท่านให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการ

ของลูกค้าแต่ละคน สามารถปรับวิธีการให้บริการตามความแตกต่างของลูกค้าแต่ละคน เข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคน และจดจำรายละเอียดและความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพฤติกรรมบริการเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการด้วยกิริยาที่แสดงออกในเชิงบวก ทั้งนี้ผู้ให้บริการต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อเสนอสินค้าหรือบริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังต่อการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนาวิกา มารูพันธ์ (2550 อ้างถึงใน นิสารัตน์ เมืองอินทร์, 2552, หน้า 22) ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การ ทศนคติต่อการทำงานกับพฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมบริการให้บริการอยู่ในระดับที่สูง

3. บรรยากาศองค์การของพนักงาน โรงแรมมีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานหากองค์การมีบรรยากาศองค์การที่ดีจะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญของบรรยากาศการทำงานภายในองค์การ เพื่อเกิดแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cohen and Keren (2009, pp. 1-17) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูในอิสราเอล พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Steer and Porter (n.d. อ้างถึงใน นิสารัตน์ เมืองอินทร์, 2552, หน้า 81) ที่กล่าวว่าลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระเสรีสามารถใช้ดุลพินิจและการตัดสินใจด้วยตัวเองในการกำหนดเวลาทำงานและวิธีปฏิบัติที่ทำงานนั้นเสร็จโดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้นักลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และรู้สึกต้องการจะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ

4. พฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงาน โรงแรมมีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าโรงแรมมีลักษณะการให้บริการที่เป็นทางการโดยอาศัยพนักงานเป็นสื่อกลางในการให้บริการกับลูกค้า โดยใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงานในกระบวนการบริการเพราะเพราะความพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมาย

หลักในการบริการเพราะถ้าผู้รับบริการพอใจก็ยอมกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ทั้งนี้พนักงานต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการเพื่อเสนอสินค้าหรือบริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังต่อการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Arnold and Feldman (1986 อ้างถึงใน ขุภาพร ทองลาภ, 2550, หน้า 76) ได้ทำการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งหากบุคคลไม่สามารถยับยั้งหรือปรับตัวให้เข้ากับภาวะเครียดนั้น ก็อาจถ่ายทอดและแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมมีผลกระทบต่อการทำงาน และยังบั่นทอนอารมณ์และจิตใจ ทำให้เกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายในการทำงานได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุลาวัลย์ ศิริคำฟู (2550, หน้า 71-80) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมบริการของพนักงาน โรงแรมในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับพฤติกรรมบริการของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับพฤติกรรมบริการของพนักงาน โรงแรม

5. บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรม เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบรรยากาศองค์การมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ การเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์การ มีผลกระทบต่อบรรยากาศและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์การ การจัดการบรรยากาศองค์การให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานนั้น จะมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลในองค์การมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหาร โรงแรมและพนักงาน โรงแรมจึงเป็นตัวแปรสำคัญในการเสริมสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของพนักงาน โรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์ (2546) ศึกษาเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของ โรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 10 แห่ง รวมจำนวนพนักงาน 372 คน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การ พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของนาอิกา มาธูพันธ์ (2550 อ้างถึงใน นิสารัตน์ เมืองอินทร์, 2552, หน้า 22) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทัศนคติต่อการทำงานกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย

1. จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบรรยากาศองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านมาตรฐาน ด้านโครงสร้าง และด้านการเห็นคุณค่า ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการสนับสนุน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความผูกพัน ตามลำดับ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจกับบรรยากาศองค์การดังนี้

1.1 ด้านความผูกพัน โดยเฉพาะในเรื่องของการให้รางวัล หรือสิ่งตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช้ตัวเงินให้มีความเหมาะสมกับความสามารถและผลการปฏิบัติงานและเมื่อพนักงานรู้สึกว่างค์การมีการจ่ายผลตอบแทน และปฏิบัติกับพวกเขาอย่างเป็นธรรมแล้วก็จะช่วยให้พนักงานอยู่กับองค์กรไม่คิดที่จะหางานใหม่ก็จะช่วยลดในเรื่องของการลาออกได้และเกิดความรู้สึกลึกซึ้งภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนี้

1.2 ด้านความรับผิดชอบ ในการทำงานหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาควรที่จะให้พนักงานสามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมให้อิสระในการทำงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในงานตลอดจนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ธุรกิจโรงแรมนั้นสิ่งสำคัญที่สุดก็คืองานบริการที่จะต้องทำให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดนั้น หากพนักงานได้รับอิสระในการทำงานไม่รู้สึกว่าถูกบังคับหรือกดดันเกินไปก็จะทำงานด้วยความพึงพอใจและเต็มใจที่จะให้บริการซึ่งจะส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอีกด้วยในการที่หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและความรับผิดชอบให้แก่พนักงาน ได้อย่างเหมาะสมจะส่งผลดีต่อองค์การหลายประการ

1.3 ด้านสนับสนุน โรงแรมควรสร้างให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่นเป็นบรรยากาศการทำงานเป็นกลุ่มมีความเป็นมิตรและการเป็นกลุ่มสังคมแบบไม่เป็นทางการความอบอุ่นและความเป็นมิตรที่มีอยู่ภายในองค์การจะช่วยลดความกังวลใจในส่วนที่เกี่ยวกับงานและก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ ธุรกิจโรงแรมนั้นการบริการห้องพักหนึ่งห้องนั้นจะต้องมีการเกี่ยวข้องกับหลาย ๆ ฝ่ายร่วมกันซึ่งแต่ละฝ่ายก็ต้องประสานงานกันเป็นอย่างดีที่

พนักงานโรงแรมมีการรับรู้ว่าเป็นเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรมีความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อมีปัญหาก็สามารถขอคำปรึกษาได้ทั้งจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานได้ตลอด ผู้บังคับบัญชาควรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ มีการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งซึ่งต้องทำอย่างยุติธรรมตามผลการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการที่จะใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อพฤติกรรมกรให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ และอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย 2 ข้อ ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ ตามลำดับ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจกับพฤติกรรมกรให้บริการ ในปัจจัยดังนี้

2.1 ด้านความรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ พนักงานควรจดจำรายละเอียดและความต้องการของลูกค้า เข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคนปรับวิธีการให้บริการตามความแตกต่างของลูกค้าควรความเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละคน และควรคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก

2.2 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรให้การพัฒนาดตนเองของพนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อพนักงานจะสามารถตอบคำถามของลูกค้าแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ ตลอดจนสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในตัวท่านได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน โรงแรมเพียงกลุ่มอาชีพเดียว การศึกษาครั้งต่อไปควรจะมีการศึกษากับพนักงานที่ให้บริการในกลุ่มอาชีพอื่นด้วยว่า ปัจจัยบรรยากาศองค์กรในแต่ละด้านความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานหรือไม่หรืออาจมีการเปรียบเทียบกลุ่มอาชีพ 2 กลุ่มว่าระดับบรรยากาศองค์กรในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมกรให้บริการในแต่ละกลุ่มอาชีพแตกต่างกันหรือไม่

2. จากการศึกษาในเรื่องนี้ ควรจะมีการศึกษาขยายผลเพิ่มเติมกับโรงแรมระดับอื่น ๆ ที่ต่ำกว่า 4 ดาวลงมา หรือศึกษาเปรียบเทียบกันสำหรับโรงแรมในแต่ละระดับ เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบและปรับปรุงบรรยากาศในการทำงานให้เอื้อต่อการทำงานของพนักงานในการที่จะให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า

บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน. (2549). *หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน*. กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์ กรมที่ดิน.
- กนิรี อินทะวงศ์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เครือวัลย์ บุญสะเดา. (2546). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิระจิตต์ รากา. (2525). *บรรยากาศองค์การ: ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเอกชนกับมหาวิทยาลัยของรัฐ (ใน ส่วนกลาง)*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. (2540). *จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์. (2546). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนนেষฎ์ มีแสง. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะและบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระนครเหนือ.
- ชื่นกมล พรหมวนิช. (2552). *กลวิธีการจัดการปัญหาการรับรู้บรรยากาศองค์การและความเมื่อยล้าทางกายภาพและจิตใจของพนักงานกลุ่ม กลุ่มสำนักงานและพนักงานกลุ่มปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชุกกลิ่น อุ่นวิจิตร. (2548). *เอกสารคำสอนรายวิชาหลักการ โรงแรม*. เชียงราย: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

- นัศรยาพร เสมอใจ. (2548). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2554). *ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม*.
คณะศิลปศาสตร์, สาขาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชารทิพย์ ทากิ. (2549). *การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุทยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงคีนุช ศรีธนาอนันต์. (2548). *การโรงแรมเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต.
- นายิกา มาทูนันท์. (2550). *การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทิศนคติต่อการทำงานกับพฤติกรรม
ให้บริการของพนักงานคอนกรีตรับบนเครื่องบิน บริษัทการบิน จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตยา พงษ์พานิช. (2537). *การวิเคราะห์พฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐศึกษา
เปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จ.เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์และการเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิสาร์ตน์ เมืองอินทร์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมองค์การใน
โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขา
บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญเสริม หุตะแพทย์ และคณะ. (2550). *แผนแม่บ้านของโรงแรม: เอกสารการสอนชุดวิชาการ
จัดการและเทคนิคการบริการในงานโรงแรม หน่วยที่ 12*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี:
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2549). *การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรมศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ:
เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2546). *การปฏิบัติงานและการจัดการส่วนหน้าของโรงแรม*. กรุงเทพฯ:
โอเดียนสโตร์.
- ผลการณ์ เจียวล้ออื่น. (2551). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพการบริการของพนักงาน
โรงแรมในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พนักงานฝ่ายบุคคล. (2555, 16 มิถุนายน). *โรงแรมในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี*. สัมภาษณ์.
- พิชิต ฤทธิจัญญ. (2547). *การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ปฏิบัติการวิจัยในชั้นเรียน*. (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏพระนคร.

- พัชรินทร์ กิรติวินิจฉัย และคณะ. (2553). *ความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร. คณะวิทยาการจัดการและคณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.*
- พระราชบัญญัติโรงแรม. (2547). *ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 ตอนพิเศษ 70 ก วันที่ 12 พฤศจิกายน 2547. มาตรา 13-29.*
- มณีรัตน์ แก้วแสนสวย. (2550). *การนำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมกำรบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษา: โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.*
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (2539). *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- _____. (2540). *เอกสารการสอนชุดการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมและภัตตาคาร. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- _____. (2540). *เอกสารการสอนชุดประสบการณ์วิชาชีพการโรงแรมและภัตตาคาร. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- _____. (2540). *เอกสารการสอนชุดการวิเคราะห์ระบบการจัดการงานโรงแรมและภัตตาคาร. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- ยุภาพร ทองลาภ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมกำรปฏิบัติงานของครูในจังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- รัตนา ศิริพานิช. (2533). *หลักการสร้างแบบสอบวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: เจริญวิทย์การพิมพ์. หน้า 158.*
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2550). *มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ (Human Relation: Human Behavior Organization). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.*
- วุฒิกร เทียงธรรม. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.*

- วัชรินทร์ วิจิตรวงษ์. (2548). *การรับรู้บรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมยศ นาวิการ. (2536). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- _____. (2539). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมาคมโรงแรมไทย. (2555). วันที่ค้นข้อมูล 16 มิถุนายน 2555 เข้าถึงได้จาก <http://www.thaihotels.org/thaihotels/members/list/Pattaya.htm>
- สุลาวัลย์ สิริคำฟู. (2550). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- อคอุลย์ จาตุรงค์กุล. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- Antony, F. J. & Ghosh, S. (2004). Evaluating service quality in a UK hotel chain: a Case Study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16, 6, 380-384.
- Berry, L. L. (1980). Service marketing is different. *Business Magazine*, 30, 24-28.
- Brown, W., & Moberg, D. (1980) *Organizational Theory and Management: A Macro Approach*. New York: Wiley and Sons.
- Cohen, A. & Keren, D. (2009). Does climate matter? An examination of the Relationship between organizational climate and OCB among Israeli teachers. [Electronic version]. *The Service Industries Journal*, 1, 1-17.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. (5th ed.). New York: Harper & Row.
- Herris, M. D. & Desimon L. R. (1994). *Human Resource Development*. Florida: The Dryden Press.
- Howell, D. C. (1992). *Statistical Methods for Psychology*. Boston: PWS-Kent.
- Keith, D. (1972). *The Behavior at Work* (4th ed.). New York: McGraw – Hill.
- Lau, P. M.; Abdolali, K. A. and David, Y. G. F. (2005). Service quality: A study of the luxury hotels in Malaysia. *The Journal of American Academy of Business*, 7 (2), 46-55.
- Likert, R., & Likert, J. (1976). *New Way of Managing Conflict*. New York: McGraw – Hill.

- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1986). *Motivation and Organization Climate*. Boston: Harvard University.
- Natthakun, H. (2005). *Leadership, Organizational Climate, Job Empowerment, and Service Quality Management of Head Nurses in Regional and General Hospitals in The Central Region*. Master of Science major in Public Health Nursing, Faculty of Graduate Studies, Mahidol University.
- Parasuraman A., Zeithaml; V. A. & Berry, Leonard L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49,(4), 41-50.
- _____. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-14.
- Parasuraman, A. & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The free press.
- Steers, R. M. & Poter, L. (1979). *Motivation and Work Behavior*. New Jersey: Prencetice-Hall.
- Stinger, R. A. (2002). *Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect*. Upper Saddle River, CA: Prentice- Hill.
- Vardi, Y. (2001). The effects of organization and ethical climate on misconduct at work. *Journal of Business Research*, 29(4), 325-337.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed). Tokyo: John Weatherhill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะการจัดการและการท่องเที่ยว สำนักงานคณบดี โทร. ๒๓๓๐
 ที่ ศธ ๖๖๐๓.๑/ ๑๐๒๙๙๖ วันที่ ๒๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๕
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

เรียน ดร.ชมิษฐา ภัคดีวงษ์

ด้วย นายวุฒิกกร เทียงธรรม รหัสประจำตัว ๕๔๙๒๐๐๘๔ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตร
 การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาคพิเศษ ได้เสนอวิทยานิพนธ์เรื่องความสัมพันธ์
 ระหว่างปัจจัยบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ ๔ - ๕ ดาว ในเขต
 พัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี โดยมี ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว แฟร์รี่ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ใน
 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในกรณีนี้ คณะฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญใน
 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ เพื่อการวิจัย ทั้งนี้ได้แนบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษามากับหนังสือ
 นี้ด้วย

คณะการจัดการและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในครั้งนี้
 และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อิสรากรณ์ พลนารักษ์

(ดร.อิสรากรณ์ พลนารักษ์)

รองคณบดีคณะการจัดการและการท่องเที่ยว รักษาการแทน
 คณบดีคณะการจัดการและการท่องเที่ยว



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว สำนักงานคณบดี โทร. ๒๓๓๐
 ที่ ศธ ๖๖๐๓.๑/ ๑๐๒ ๕๕๕ วันที่ ๒๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๕
 เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

เรียน อาจารย์วรรณภา วิจิตรจรรยา

ด้วย นายวุฒิกร เทียงธรรม รหัสประจำตัว ๕๕๔๒๐๐๘๕๔ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตร
 การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาคพิเศษ ได้เสนอมหาวิทยานิพนธ์เรื่องความสัมพันธ์
 ระหว่างปัจจัยบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ ๔ - ๕ ดาว ในเขต
 พัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี โดยมี ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว แฟร์รี่ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ใน
 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในกรณีนี้ คณะฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญใน
 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ เพื่อการวิจัย ทั้งนี้ได้แนบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษามากับหนังสือ
 นี้ด้วย

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในครั้งนี้
 และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อิสราภรณ์ พลนารักษ์

(ดร.อิสราภรณ์ พลนารักษ์)

รองคณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว รักษาการแทน
 คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว

ที่ ศธ ๖๖๐๓.๑/๖๐๗๑๖



คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.สกลบุรี ๒๐๑๓๓

๑๖ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

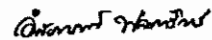
เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิญา อิงอาจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจข้อมูล

ด้วย นายวุฒิกร เทียงธรรม รหัสประจำตัว ๕๕๕๒๐๐๘๔ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาคพิเศษ ได้เสนอวิทยานิพนธ์เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ ๔ - ๕ ดาว ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี โดยมี ดร.กัญจนาลัย นนทแก้ว แพร์รี่ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้ คณะฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ เพื่อการวิจัย

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในครั้งนี้ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.อิสราภรณ์ พลนารักษ์)

รองคณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว รักษาการแทน
คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ

สำนักงานคณบดี

โทร. ๐ ๓๘๑๐ ๒๓๓๐

โทรสาร ๐ ๓๘๑๐ ๒๕๕๕

ที่ ศธ ๖๖๐๓.๑/ ๖๐๗๖



คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.สกลนคร ๖๐๑๓๑

๒๒ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

เรียน คุณนิศารัตน์ ชื่นชนะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจข้อมูล

ด้วย นายวุฒิกกร เทียงธรรม รหัสประจำตัว ๕๔๙๒๐๐๘๔ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตร
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาคพิเศษ ได้เสนอวิทยานิพนธ์เรื่องความสัมพันธ์
ระหว่างปัจจัยบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ ๔ - ๕ ดาว ในเขต
พัทธยาเหนือ จังหวัดชลบุรี โดยมี ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว แพร์รี่ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ใน
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในกรณี คณะฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญใน
การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ เพื่อการวิจัย

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในครั้ง
นี้ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.อิสราภรณ์ พลนารักษ์)

รองคณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว รักษาการแทน
คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ

สำนักงานคณบดี

โทร. ๐ ๓๘๑๐ ๒๓๓๐

โทรสาร ๐ ๓๘๑๐ ๒๔๕๔

ที่ ศธ ๒๒๐๓.๑/ ๓๐ ๗/๖๖



คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๓

๑๒ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

เรียน คุณจิรวารณ โอคง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจข้อมูล

ด้วย นายวุฒิกร เทียงธรรม รหัสประจำตัว ๕๔๙๒๐๐๘๔ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตร
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชา ได้เสนอวิทยานิพนธ์เรื่องความสัมพันธ์
ระหว่างปัจจัยบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ ๔ - ๕ ดาว ในเขต
พัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี โดยมี ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว แพร์รี่ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ใน
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในกรณีนี้ คณะฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญใน
การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ เพื่อการวิจัย

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในครั้งนี้
และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อิสรภรณ์ พลนาร์กซ์)
(ดร.อิสรภรณ์ พลนาร์กซ์)

รองคณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว รักษาการแทน
คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักงานคณบดี

โทร. ๐ ๓๘๑๐ ๒๓๓๐

โทรสาร ๐ ๓๘๑๐ ๒๔๕๔

ภาคผนวก ข
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิญา อิงอาจ อาจารย์ประจำคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. ดร. ขนิษฐา ภักดีวงษ์ อาจารย์ประจำคณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ดร.วรรณภา วิจิตรจรรยา อาจารย์ประจำคณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
4. คุณนิศารัตน์ ชื่นชนะ ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด โรงแรมบุรีริesta วิลเลจ เกาะสมุย
5. คุณจิราวรรณ โอคง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมเรเนอซองส์ เกาะสมุย รีสอร์ท แอนด์ สปา

ภาคผนวก ก

ผลการตรวจสอบค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ตารางที่ ค-1 ผลการตรวจสอบคู่อัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

บรรยากาศองค์กร	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	ผลการวิเคราะห์
	1	2	3	4	5		
ด้านโครงสร้าง							
1. โรงแรมมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทุกคนอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ท่านมีความเข้าใจถึงขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของท่านเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านรู้ดีว่าจะต้องปรึกษาใครบ้าง	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้
4. โรงแรมมีการชี้แจงโครงสร้างการบริหารงานให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. ท่านทราบหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายต่างๆ ในโรงแรมอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านมาตรฐาน							
6. โรงแรมมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้วัดคุณภาพการบริการไว้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. ท่านพยายามปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8. ท่านมีความรู้สึกรักภูมิใจที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานการทำงานที่ดี	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9. โรงแรมกำหนดมาตรฐานการให้บริการไว้สูง	+1	+1	+1	-1	+1	0.60	ใช้ได้
10. ท่านยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่โรงแรมตั้งไว้	+1	+1	+1	-1	+1	0.60	ใช้ได้

บรรยาการองค์การ	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	ผลการวิเคราะห์
	1	2	3	4	5		
ด้านความรับผิดชอบ							
11. ผู้บังคับบัญชาของท่านแสดงออกถึงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในตัวท่าน	0	+1	+1	0	+1	0.60	ใช้ได้
12. ท่านได้รับโอกาสให้แก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตัวเองเสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานท่านสามารถตัดสินใจด้วยตัวเองได้ทันที	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
14. ท่านมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15. ท่านสามารถรับผิดชอบงานได้แม้หัวหน้างานไม่อยู่	+1	+1	+1	-1	+1	0.60	ใช้ได้
ด้านการเห็นคุณค่า							
16. หัวหน้างานของท่านมักจะปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความเสมอภาค	0	+1	+1	0	+1	0.60	ใช้ได้
17. โรงแรมให้ความสำคัญกับการให้รางวัลกับพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานดีเด่นหรือเป็นไปตามมาตรฐาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
18. การลงโทษพนักงานที่ทำผิดถูกระเบียบของโรงแรมเป็นไปอย่างยุติธรรมเสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
19. หากท่านปฏิบัติงานได้ดี ผู้บังคับบัญชาจะให้คำชมต่อการทำงานของท่าน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20. ท่านมีความเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านการสนับสนุน							
21. พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานเก่า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

บรรยายการศอกการ	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	ผลการวิเคราะห์
	1	2	3	4	5		
ด้านการสนับสนุน							
22. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเองทำงานในโรงแรมนี้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
23. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือแก่ท่านในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
24. เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะรับฟังหรือให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาเรื่องงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
25. หัวหน้างานของท่านให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสดำเนินการในงาน	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้
ด้านความผูกพัน							
26. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนี้	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
27. หากท่านมีโอกาส ท่านคิดที่จะหางานใหม่	+1	-1	+1	+1	+1	0.60	ใช้ได้
28. ท่านผูกพันกับโรงแรมอย่างมาก	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้
29. โรงแรมเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของท่าน	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้
30. ท่านพร้อมที่จะทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไปไม่ว่าโรงแรมจะต้องเผชิญกับปัญหาใดก็ตาม	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้

พฤติกรรมบริการให้บริการ	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	ผลการวิเคราะห์
	1	2	3	4	5		
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ							
1. โรงแรมจัดสถานที่อย่างเหมาะสมสำหรับให้บริการลูกค้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ท่านจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าให้พร้อมใช้งานเสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. ท่านแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย	+1	+1	0	0	+1	0.60	ใช้ได้
4. ท่านรักษาความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ							
5. ท่านสามารถให้บริการได้เสร็จเรียบร้อยตามเวลากำหนด	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6. เมื่อลูกค้ามีปัญหา ท่านแสดงความใส่ใจและตั้งใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. ท่านให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	+1	0	+1	0	+1	0.60	ใช้ได้
8. ท่านให้บริการกับลูกค้าตรงมาตรฐานที่โรงแรมได้กำหนดไว้	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้
9. เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ท่านพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีก	0	+1	+1	0	+1	0.60	ใช้ได้
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ							
10. ลูกค้าสามารถมารับบริการจากท่านได้ง่าย	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้
11. ท่านพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12. ท่านมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13. ท่านไม่เคยปฏิเสธงานที่ลูกค้าร้องขอ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

พฤติกรรมกรให้บริการ	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	ผลการ วิเคราะห์
	1	2	3	4	5		
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ							
14. ท่านสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในตัวท่านได้	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้
15. ท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการได้	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
16. ท่านให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสุภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
17. ท่านสามารถตอบคำถามของลูกค้าได้	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านความรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ							
18. ท่านให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละคน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
19. ท่านบริการโดยคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20. ท่านสามารถปรับวิธีการให้บริการตามความแตกต่างของลูกค้าแต่ละคน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
21. ท่านจดจำรายละเอียดและความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
22. ท่านเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคน	+1	+1	+1	-1	+1	0.60	ใช้ได้

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางที่ ง-1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม

บรรยากาศองค์การ

ด้านโครงสร้าง		ด้านมาตรฐาน		ด้านความ รับผิดชอบ		ด้านการเห็น คุณค่า		ด้านการสนับสนุน		ด้านความผูกพัน	
ข้อ	r	ข้อ	r	ข้อ	r	ข้อ	r	ข้อ	r	ข้อ	r
1.	.69	6.	.66	11.	.78	16.	.73	21.	.71	26.	.82
2.	.69	7.	.67	12.	.69	17.	.79	22.	.71	27.	.25
3.	.70	8.	.68	13.	.73	18.	.74	23.	.73	28.	.74
4.	.71	9.	.66	14.	.75	19.	.77	24.	.71	29.	.72
5.	.51	10.	.68	15.	.72	20.	.38	25.	.72	30.	.66

พฤติกรรมกรให้บริการ

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ		ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ		ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ		ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ		ด้านความรู้สึกรู้สึกและความ เข้าใจในผู้รับบริการ	
ข้อ	r	ข้อ	r	ข้อ	r	ข้อ	r	ข้อ	r
1.	.64	5.	.77	10.	.87	14.	.88	18.	.92
2.	.75	6.	.83	11.	.90	15.	.88	19.	.90
3.	.85	7.	.83	12.	.88	16.	.82	20.	.88
4.	.79	8.	.86	13.	.91	17.	.84	21.	.84
		9.	.79					22.	.85

ตารางที่ 2- ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
บรรยากาศองค์การ	30	0.96
1. ด้านโครงสร้าง	5	0.87
2. ด้านมาตรฐาน	5	0.83
3. ด้านความรับผิดชอบ	5	0.88
4. ด้านการเห็นคุณค่า	5	0.91
5. ด้านการสนับสนุน	5	0.93
6. ด้านความผูกพัน	5	0.85
พฤติกรรมกรให้บริการ	22	0.98
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4	0.92
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	5	0.94
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4	0.97
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4	0.97
5. ด้านความรู้สึกลและความเข้าใจในผู้รับบริการ	5	0.98

ภาคผนวก จ
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**เรื่อง บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ
จังหวัดชลบุรี**

คำชี้แจง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักคือ ศึกษาบรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี เพื่อจะสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงบรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน ทั้งเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ โดยผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามชุดนี้ มีทั้งหมด 6 หน้า แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1** ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
- ตอนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ
- ตอนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบคำถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 3. สูงกว่าปริญญาตรี	

2. แผนกงานที่สังกัด

<input type="checkbox"/> 1. งานบริการส่วนหน้า	<input type="checkbox"/> 2. งานแม่บ้าน
<input type="checkbox"/> 3. งานอาหารและเครื่องดื่ม	<input type="checkbox"/> 4. งานช่าง
<input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ	

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในอาชีพโรงแรม

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี 2. มากกว่า 3 ปีแต่ไม่เกิน 6 ปี
 3. มากกว่า 6 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับด้านที่มีผลต่อความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นที่เห็นด้วยต่อบรรยากาศองค์กร
 3 หมายถึง มีความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วยต่อบรรยากาศองค์กร
 2 หมายถึง มีความคิดเห็นที่ค่อนข้างไม่เห็นด้วยต่อบรรยากาศองค์กร
 1 หมายถึง มีความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยต่อบรรยากาศองค์กร

ลำดับ	บรรยากาศองค์กร	ระดับความสำคัญ			
		4	3	2	1
ด้านโครงสร้าง					
1.	โรงแรมมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน				
2.	ท่านมีความเข้าใจถึงขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของท่านเป็นอย่างดี				
3.	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านรู้ว่าจะต้องปรึกษาใครบ้าง				
4.	โรงแรมมีการชี้แจงโครงสร้างการบริหารงานให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน				
5.	ท่านทราบหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายต่างๆ ในโรงแรมอย่างชัดเจน				

ลำดับ	บรรยากาสองค์การ	ระดับความสำคัญ			
		4	3	2	1
ด้านมาตรฐาน					
6.	โรงแรมมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้วัดคุณภาพการบริการไว้อย่างชัดเจน				
7.	ท่านพยายามปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ				
8.	ท่านมีความรู้สึกรักภูมิใจที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานการทำงานที่ดี				
9.	โรงแรมกำหนดมาตรฐานการให้บริการไว้สูง				
10.	ท่านยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่โรงแรมตั้งไว้				
ด้านความรับผิดชอบ					
11.	ผู้บังคับบัญชาของท่านแสดงออกถึงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในตัวท่าน				
12.	ท่านได้รับโอกาสให้แก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตัวเองเสมอ				
13.	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานท่านสามารถตัดสินใจด้วยตัวเองได้ทันที				
14.	ท่านมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่				
15.	ท่านสามารถรับผิดชอบงานได้แม้หัวหน้างานไม่อยู่				
ด้านการเห็นคุณค่า					
16.	หัวหน้างานของท่านมักจะปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความเสมอภาค				
17.	โรงแรมให้ความสำคัญกับการให้รางวัลกับพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานดีเด่นหรือเป็นไปตามมาตรฐาน				
18.	การลงโทษพนักงานที่ทำผิดถูกระเบียบของโรงแรมเป็นไปอย่างยุติธรรมเสมอ				

ลำดับ	บรรยากาศองค์กร	ระดับความสำคัญ			
		4	3	2	1
ด้านการเห็นคุณค่า					
19.	หากท่านปฏิบัติงานได้ดี ผู้บังคับบัญชาจะให้คำชมต่อ กฏรทำงานของท่าน				
20.	ท่านมีความเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากการ ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม				
ด้านการสนับสนุน					
21.	พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานจะได้รับการดูแลเอาใจใส่ จากพนักงานเก่า				
22.	ท่านมีความรู้สึกที่ตนเองทำงานในโรงแรมนี้อย่างอบอุ่น				
23.	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือแก่ท่านในการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี				
24.	เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะรับฟังหรือให้คำปรึกษาเมื่อ ท่านมีปัญหาเรื่องงาน				
25.	หัวหน้างานของท่านให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้ พนักงานมีโอกาask้าวหน้าในการทำงาน				
ด้านความผูกพัน					
26.	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนี้				
27.	หากท่านมีโอกาask ท่านคิดที่จะหางานใหม่				
28.	ท่านผูกพันกับโรงแรมอย่างมาก				
29.	โรงแรมเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของท่าน				
30.	ท่านพร้อมที่จะทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป ไม่ว่าโรงแรม จะต้องเผชิญกับปัญหาใดก็ตาม				

ตอนที่ 3. แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับด้านที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- 4 หมายถึง มีพฤติกรรมการให้บริการทุกครั้ง
- 3 หมายถึง มีพฤติกรรมการให้บริการบ่อยครั้ง
- 2 หมายถึง มีพฤติกรรมการให้บริการบางครั้ง
- 1 หมายถึง มีพฤติกรรมการให้บริการนานๆ ครั้ง

ลำดับ	พฤติกรรมการให้บริการ	ระดับความสำคัญ			
		4	3	2	1
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1.	โรงแรมจัดสถานที่อย่างเหมาะสมสำหรับให้บริการลูกค้า				
2.	ท่านจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าให้พร้อมใช้งานเสมอ				
3.	ท่านแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย				
4.	ท่านรักษาความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการ				
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ					
5.	ท่านสามารถให้บริการได้เสร็จเรียบร้อยตามเวลากำหนด				
6.	เมื่อลูกค้ามีปัญหา ท่านแสดงความใส่ใจและตั้งใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้				
7.	ท่านให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก				
8.	ท่านให้บริการกับลูกค้าตรงมาตรฐานที่โรงแรมได้กำหนดไว้				
9.	เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ท่านพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีก				

ลำดับ	พฤติกรรมของให้บริการ	ระดับความสำคัญ			
		4	3	2	1
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
10.	ลูกค้าสามารถมารับบริการจากท่านได้ง่าย				
11.	ท่านพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเสมอ				
12.	ท่านมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า				
13.	ท่านไม่เคยปฏิเสธงานที่ลูกค้าร้องขอ				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
14.	ท่านสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในตัวท่านได้				
15.	ท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการได้				
16.	ท่านให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสุภาพ				
17.	ท่านสามารถตอบคำถามของลูกค้าได้				
ด้านความรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ					
18.	ท่านให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละคน				
19.	ท่านบริการโดยคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก				
20.	ท่านสามารถปรับวิธีการให้บริการตามความแตกต่างของลูกค้าแต่ละคน				
21.	ท่านจดจำรายละเอียดและความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้				
22.	ท่านเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคน				

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงยิ่งที่กรุณาตอบแบบสอบถาม