

ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิทยานิพนธ์
ของ
ชิตชัย อนุฤทธิ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการตลาด
พฤษภาคม 2557
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

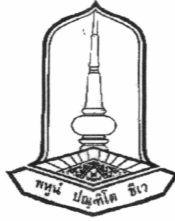
วิทยานิพนธ์
ของ
ชิตชัย อนุฤทธิ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการตลาด

พฤษภาคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม





คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาการศึกษานิพนธ์ ของนายชิตชัย อนุฤทธิ์ แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบการวิทยานิพนธ์

.....
(รศ.ดร.ปพฤกษ์ บารมี อุตสาหะวานิชกิจ)

ประธานกรรมการ
(กรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะ)

.....
(อาจารย์ ดร.อนิรุทธิ์ ผงคลี)

กรรมการ
(ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์)

.....
(อาจารย์ ดร.อารีรัตน์ ปานศุภวัชร)

กรรมการ
(กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์)

.....
(อาจารย์ ดร.จินดารัตน์ ปิรมณี)

กรรมการ
(อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ)

.....
(ผศ.ดร.กาญจนา สุคนธ์สิริกุล)

กรรมการ
(ผู้ทรงคุณวุฒิ)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....
(รศ.ดร.ปพฤกษ์ บารมี อุตสาหะวานิชกิจ)
คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ

.....
(ศ.ดร.ประดิษฐ์ เทอดทูล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่ ๒๕ เดือน พ.ค. พ.ศ. 2557



ประกาศศุภกฤต

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความรู้และช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากอาจารย์ ดร.อนิรุทธิ์ ผงคลี ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.อารีรัตน์ ปานศุภวัชร กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอพระคุณเป็นอย่างสูงไว้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ปภุทษ์บารมี อุตสาหกรรมวิชา คณบดี คณะการบัญชีและการจัดการ อาจารย์ ดร.สุธนา บุญเหลือ อาจารย์ประจำ สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ และสละเวลา ในการให้ข้อมูลทำให้ได้ข้อมูลที่เกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อชัยฤทธิ์ คุณแม่สุภานัน อนุฤทธิ์ และสมาชิกในครอบครัวทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจคอยช่วยเหลือให้การสนับสนุนในทุกเรื่อง ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ผลักดัน เป็นกำลังใจ ในการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่า และอรรถประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ บิดามารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณที่ให้การอบรม สั่งสอน และประสิทธิ์ประสาทวิชา ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

ชิตชัย อนุฤทธิ์



ชื่อเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัย นายชิตชัย อนุฤทธิ์

กรรมการควบคุม อาจารย์ ดร.อนิรุทธิ์ ผงคลี และอาจารย์ ดร.อารีรัตน์ ปานศุภวัชร

ปริญญา บธ.ม. สาขาวิชา การจัดการการตลาด

มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่พิมพ์ 2557

บทคัดย่อ

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น อีกทั้งความต้องการของลูกค้าก็มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้ธุรกิจโรงแรมไทยต้องพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการแข่งขัน รวมถึงสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 124 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test F-test (ANOVA) และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน และผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ด้านมีความน่าไว้วางใจ และด้านความคิดริเริ่ม

ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ แตกต่างกัน และผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน และด้านความคิดริเริ่ม 2) ความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ด้านมีความน่าไว้วางใจ และด้านความคิดริเริ่ม และ 3) ความสามารถในการบริการ



ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน

โดยสรุป ความสามารถในการบริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและความสามารถโดยหมั่นฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพตลอดเวลา เพื่อเป็นการมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณภาพการให้บริการ และให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในครั้งต่อไป



TITLE Relationships between Service Capability and Job Performance of Front Office Executives Hotel Businesses in North - East

AUTHOR Mr. Chitchai Anurit

ADVISORS Dr. Anirut Pongklee and Dr. Areerat Pansuppawatt

DEGREE M.B.A. **MAJOR** Marketing Management

UNIVERSIT Mahasarakham University **DATE** 2014

ABSTRACT

Nowadays, hotel market has grown rapidly and experiencing intense competition. Moreover, customers' need of service tend to change constantly. The hotel businesses are forced to improve their quality of service. Service professionalism strategy can help the firm to adapt to the change in competitive environment as well as the customer satisfaction and the competitive advantage enlargement. Hence, the researcher has conducted a study of the relationships between service capability and job performance of front office executives of hotel businesses in north – east region. By using a questionnaire as an instrument, the data has been collected from 124 office executives hotel businesses in north - east, selected by a stratified random sampling technique. The statistics used for analyzing the collected data were t-test, F-test (ANOVA and MANOVA), multiple correlation analysis, sample regression analysis, and multiple regression analysis.

The findings revealed that the front office executives in hotel businesses in north - east region agreed with having service capability as a whole and in each of these aspects at a high level : enthusiasm of service, convenience of service, personality of service staff and service equity. They also agreed with having job performance as a whole and in each of these aspects at a high level : quantity of work, quality of work, job knowledge, quality of personal, cooperativeness, dependability, and creativity.

The office executives hotel businesses with various grounds of experience agreed with having service capability in the aspects of personality of service staff and with different monthly income agreed differently with having job performance in the aspects of job knowledge.

According to analysis of relationships and effect, the following were found : 1) the service capability in the aspects of convenience of service had positive relationships with and job effectiveness as a whole and in aspects of quantity of work, quality of work, job knowledge, and creativity 2) the service



capability in the aspects of personality of service staff had positive relationships with job performance as a whole and in aspects of quantity of work, job knowledge, quality of personal, cooperativeness, dependability, and creativity

3) the service capability in the aspects of service equality had positive relationships with and effects on job performance as a whole and in aspects of quality of work.

In conclusion, the service capability had positive relationships with job performance. Therefore, The office executives hotel businesses need to increase capability, particularly in human resources. Providing personal training program is one of an example that would excelerate career efficiency that positively affect to service of quality in coming future.



สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ
	ภูมิหลัง
	ความมุ่งหมายของการวิจัย
	ความสำคัญของการวิจัย
	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย
	ขอบเขตของการวิจัย
	สมมุติฐานของการวิจัย
	นิยามศัพท์เฉพาะ
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	งานวิจัยในประเทศ
	งานวิจัยต่างประเทศ
3	วิธีดำเนินการวิจัย
	ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
	การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
	การเก็บรวบรวมข้อมูล
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
	ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



บทที่	หน้า
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	50
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับ ส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	55
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน	63
ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของ ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน	71
ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณแบบง่าย การวิเคราะห์การถดถอย แบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของความสามารถในการบริการ ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	79
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
ความมุ่งหมายของการวิจัย	96
สรุปผล	97
อภิปรายผล	100
ข้อเสนอแนะ	105
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	111
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	112
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ	121
ภาคผนวก ค การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่	125
ภาคผนวก ง การทดสอบความสัมพันธ์	133
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์	138
ประวัติย่อของผู้วิจัย	140



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามจังหวัด	38
2 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	46
3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	48
4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	50
5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นรายข้อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	51
6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ด้านความสะดวกจากการให้บริการ เป็นรายข้อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	52
7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ เป็นรายข้อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	53
8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน เป็นรายข้อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	54
9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายได้ของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	55
10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงานเป็นรายข้อ ของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	56
11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานเป็นรายข้อ ของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	57
12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงานเป็นรายข้อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	58
13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว เป็นรายข้อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	59
14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความร่วมมือกับผู้อื่นเป็นรายข้อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	60



15	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความน่าไว้วางใจเป็นรายชื่อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	61
16	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความคิดริเริ่มเป็นรายชื่อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	62
17	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการโดยรวม และเป็นรายด้าน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศแตกต่างกัน (t-test)	63
18	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการโดยรวม ของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุแตกต่างกัน (ANOVA)	64
19	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการเป็นรายด้าน ของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุแตกต่างกัน (MANOVA)	64
20	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการโดยรวม ของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (ANOVA)	65
21	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการเป็นรายด้าน ของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (MANOVA)	65
22	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการโดยรวมและเป็นรายชื่อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (t-test)	66
23	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการโดยรวมของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (ANOVA)	67
24	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการเป็นรายด้าน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (MANOVA)	68
25	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการโดยรวมของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน (ANOVA)	69
26	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการเป็นรายด้าน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน (MANOVA)	70



27	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศแตกต่างกัน (t-test)	71
28	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุแตกต่างกัน (ANOVA)	72
29	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุแตกต่างกัน (MANOVA)	72
30	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (ANOVA)	73
31	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (MANOVA)	73
32	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายชื่อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (t-test)	74
33	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (ANOVA)	75
34	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (MANOVA)	76
35	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน (ANOVA)	77
36	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านของผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน (MANOVA)	78
37	การวิเคราะห์ของความสามารถในการบริการและประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	80
38	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	81



50	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านมีความน่าไว้วางใจ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	93
51	การวิเคราะห์ของความสามารถในการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความคิดริเริ่ม ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	94
52	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความคิดริเริ่ม ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	95
53	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	122
54	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ เป็นรายด้านของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุแตกต่างกัน (MANOVA)	126
55	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ เป็นรายด้านของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (MANOVA)	126
56	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน	127
57	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ โดยรวม ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน	127
58	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ เป็นรายด้านของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน (MANOVA)	128
59	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน	128
60	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน เป็นรายด้านของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (MANOVA)	129
61	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน	129



62	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน เป็นรายด้านของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน (MANOVA)	130
63	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน	130
64	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน	131
65	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน เป็นรายด้านของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน (MANOVA)	131
66	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน	132
67	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	134
68	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	134
69	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	135
70	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	135
71	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	136
72	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	136



ตาราง

หน้า

73 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านมีความน่าไว้วางใจ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	137
74 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความคิดริเริ่ม ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	137



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันที่รุนแรง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจในการให้บริการของแต่ละธุรกิจ ธุรกิจทั่วโลกมีความพยายามในการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างมาก เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ธุรกิจมีการแข่งขันกันที่รุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากสิ่งแวดล้อมธุรกิจเปลี่ยนแปลง คู่แข่งเปลี่ยนแปลง ความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยน และปัจจัยแห่งความสำเร็จเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นธุรกิจจะต้องตื่นตัวหรือปรับตัว และปรับยุทธศาสตร์ของธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ ขณะเดียวกันต้องดำเนินการภายใต้ข้อจำกัดที่ต้องพยายามควบคุมต้นทุนการดำเนินการให้ต่ำที่สุด ธุรกิจโรงแรม (Hotel Businesses) เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว โรงแรมต่างๆ กระจายกันอยู่มากมายในแหล่งท่องเที่ยวทั่วโลกโดยเฉพาะในประเทศแถบทวีปยุโรป ได้แก่ อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมนี สเปน อิตาลี สำหรับสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่ศักยภาพในการท่องเที่ยวสูงมากมีจำนวนโรงแรมและบริษัทในเครือมากที่สุด ธุรกิจโรงแรมมีบทบาทสำคัญต่อประเทศต่างๆ มากในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ (นิภา วธวานิชกุล. 2550 : 1-2) ดังนั้น ธุรกิจต้องมีการปรับตัวให้ทันกับสภาพของเศรษฐกิจ กฎหมาย เทคโนโลยีสังคม และวัฒนธรรม ซึ่งได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ธุรกิจต่างๆ จึงได้หันมาให้ความสำคัญกับแนวคิดวิธีการและกลยุทธ์การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น ธุรกิจแต่ละประเภทต้องแสวงหากลยุทธ์ และยุทธวิธีต่างๆ มาเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความได้เปรียบภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้นผู้บริหารธุรกิจจะต้องอาศัยชั้นเชิงในการบริหารหรืออาศัยความว่องไวในการปรับตัวให้ทันต่อสภาวะการแข่งขันในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2555 : เว็บไซต์)

ความสามารถในการบริการ (Service Capability) เป็นความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ทำงาน ของพนักงานที่พร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่าจะได้รับบริการตามที่ต้องการ และเป็นไปตามข้อกำหนด เช่น ความเร็ว ความสะดวกและความสามารถในการเข้าถึง และการให้บริการภายหลังการขาย ซึ่งจะรวมถึง มารยาท บุคลิกภาพ และความพร้อมจะให้บริการของพนักงาน ความสามารถในการบริการ (Service Capability) (อัมมัตดา ไชยกาญจน์. 2546 : 8) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (Enthusiasm of Service) ด้านความสะดวกจากการให้บริการ (Convenience of Service) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (Personality of Service Staff) และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (Equity of Service) ซึ่งหากผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีต่อลูกค้าก็จะส่งผลให้ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ธุรกิจโรงแรมมีศักยภาพในด้านความสามารถในการให้บริการในการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่งรายอื่น



ประสิทธิภาพในการทำงาน (Job Performance) เป็นประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลในการทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานได้รวดเร็ว และงานได้ดีมีคุณภาพ ซึ่งสามารถใช้ตัวชี้วัดโดยประยุกต์จากเทคนิคและวิธีการประเมินผลการทำงาน (ธงชัย สันติวงษ์. 2542 : 257) ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work) ด้านคุณภาพงาน (Quality of Work) ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) ด้านมีความน่าไว้วางใจ (Dependability) ด้านความคิดริเริ่ม (Creativity) การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เกิดขึ้นตลอดเวลา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ กฎหมายเทคโนโลยี สังคมและวัฒนธรรมเป็นตัวส่งผลให้ผู้บริโภคมีความต้องการสินค้าบริการ ที่มีคุณภาพและรูปแบบที่มีความหลากหลายมากขึ้น ดังนั้นในยุคปัจจุบันงานของผู้บริหารคือ การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้องค์กรเพื่อรับมือกับคู่แข่งทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ

ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business) มีบทบาทสำคัญในการให้บริการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการสร้างและพัฒนาความสามารถในการให้บริการให้มีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา ธุรกิจต้องพยายามแสวงหากลยุทธ์ วิธีการใหม่ ๆ เพื่อที่จะรองรับและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที โดยธุรกิจโรงแรมที่สามารถสร้างการบริการมีคุณภาพ โดยธุรกิจโรงแรมต้องมีผู้ให้บริการที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเยี่ยมแถมทักทายลูกค้าอย่างเป็นกันเองก็จะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการของธุรกิจโรงแรม ปัจจุบันธุรกิจด้านการท่องเที่ยวถือมีความสำคัญต่อภาคเศรษฐกิจไทยอย่างมาก และมีแนวโน้มการขยายตัวและมีการลงทุนอย่างต่อเนื่องทำให้โรงแรมและห้องพักมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันที่รุนแรงและเข้มข้นมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรมที่เป็นส่วนสำคัญในการรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น ส่งผลให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เดินทางมาท่องเที่ยวยังประเทศไทยสูงขึ้นทุกปี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานการพัฒนากการท่องเที่ยว. 2554 : เว็บไซต์) ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่สามารถสร้างงานสร้างรายได้แก่ประเทศไทยได้อย่างมหาศาล โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจโรงแรมที่เป็นสถานที่รองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพยายามปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการให้มากที่สุด และยังคงมุ่งเน้นการสร้างคุณภาพ การบริการให้แก่ลูกค้า นักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าอันจะนำไปสู่ความสำเร็จ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2554 : เว็บไซต์)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ความสามารถในการบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถช่วยให้ธุรกิจโรงแรมนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงกลยุทธ์การสร้างความสามารถในการบริการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสามารถรักษาสัมพันธ์ภาพกับลูกค้าได้อย่างยั่งยืนเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต และเพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าต่อไป



ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการบริการของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของความสามารถในการบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
5. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการบริการของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งในปัจจุบัน แตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนและตำแหน่งในปัจจุบัน แตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการวางแผนและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารธุรกิจประเภทเดียวกันในการนำไปประยุกต์ใช้กำหนดกลยุทธ์การจัดการในด้านการบริการของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการสร้างความสามารถในการบริการของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าให้ได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการฝึกอบรม รวมทั้งพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพอันจะส่งผลสำเร็จและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจโรงแรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
5. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานในด้านการบริการเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของธุรกิจโรงแรมในอนาคตให้มีศักยภาพต่อการแข่งขันกับธุรกิจอื่นได้



กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ความสามารถในการบริการ (Service Capability) โดยประยุกต์จากกรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ อัมมันดา ไชยกาญจน์ (2546 : 8) ประกอบด้วย
 - 1.1 ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (Enthusiasm of Service)
 - 1.2 ด้านความสะดวกจากการให้บริการ (Convenience of Service)
 - 1.3 ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (Personality of Service Staff)
 - 1.4 ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (Equity of Service)
2. ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Performance) โดยประยุกต์จากกรอบแนวคิดเทคนิควิธีการประเมินผลการทำงานของ ชงชัย สันติวงษ์ (2542 : 257) ประกอบด้วย
 - 2.1 ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work)
 - 2.2 ด้านคุณภาพงาน (Quality of Work)
 - 2.3 ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge)
 - 2.4 ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal)
 - 2.5 ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness)
 - 2.6 ด้านมีความน่าไว้วางใจ (Dependability)
 - 2.7 ด้านความคิดริเริ่ม (Creativity)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 542 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2555 : เว็บไซต์)
2. พื้นที่ที่ใช้ในการทำวิจัย ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 3 กรกฎาคม – 3 กันยายน 2556
4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
 - กลุ่มที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของความสามารถในการบริการและประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 - ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความสามารถในการบริการ
 - ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน
 - กลุ่มที่ 2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์
ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน
ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถในการบริการ และประสิทธิภาพการทำงาน

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ความสามารถในการบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหาร
แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. ความสามารถในการบริการมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหาร
แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ
สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน
มีความสามารถในการบริการแตกต่างกัน
4. ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ
สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน
มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Executive) หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่
ดูแลและรับผิดชอบในแผนกบริการส่วนหน้า แก้ปัญหาที่ได้รับการต่อว่าจากลูกค้า ประสานงานกับ
แผนกแม่บ้านในเรื่องการเตรียมห้อง ประสานงานกับแผนกช่างในเรื่องของปัญหาบนห้องพัก ต้อนรับ
ลูกค้าระดับ VIP
2. ธุรกิจโรงแรม (Hotel Businesses) หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการด้านที่พักอาศัย โดยมี
อาคารสถานที่จัดไว้สำหรับให้บริการลูกค้าเข้าพักค้างคืน พร้อมมีบริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการ
ซักรีด ร้านขายของที่ระลึกสินค้าพื้นเมือง และบริการในรูปแบบอื่นๆ โดยคิดอัตราค่าตอบแทนการใช้
บริการจากลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นโรงแรมที่อยู่ภายใต้การดูแลของสมาคมโรงแรมไทย
3. ความสามารถในการบริการ (Service Capability) หมายถึง ความรู้ ทักษะ
ประสบการณ์ ของพนักงานที่พร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่
เหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่าเขาจะได้รับบริการตามที่เขาต้องการ และเป็นไปตาม
ข้อกำหนด เช่น ความเร็ว ความสะดวกและความสามารถในการเข้าถึง และการให้บริการภายหลัง
การขาย ซึ่งจะรวมถึง มารยาท บุคลิกภาพ และความพร้อมจะให้บริการของพนักงาน
 - 3.1 ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (Enthusiasm of Service) หมายถึง
การที่พนักงานที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการ
อย่างเต็มที่ทันทีทันใด มีการการอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง
การสนับสนุน และมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งการยิ้มแย้ม
แจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้ลูกค้าต้องการให้ลูกค้ามีความประทับใจกับบริการที่ได้รับ



การที่พนักงานมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อลูกค้า ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ผลดีต่อลูกค้า ที่มารับบริการ คือ บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

3.2 ด้านความสะดวกจากการให้บริการ (Convenience of Service) หมายถึง ความสามารถของบุคลากรด้านการบริการได้สะดวกแนวทางในการพัฒนาด้านความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ให้บริการอย่างเพียงพอการบริการไม่ต้องรอนาน ไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น และต้องมีสถานที่ให้บริการ จัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกิความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า จะทำให้ลูกค้ามีความประทับใจในคุณภาพการให้บริการ และทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

3.3 ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (Personality of Service Staff) หมายถึง ลักษณะท่าทางหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าใช้วาจาที่สุภาพเรียบร้อย พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัว ที่เหมาะสม บุคลิกดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจะดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ติดต่อกับลูกค้าควรแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

3.4 ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (Equity of Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน อย่างไม่มีข้อยกเว้น เช่น การให้บริการลูกค้าที่มารับบริการถ้าลูกค้าที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ไม่ควรมีการให้บริการกับลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดก่อนควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และในการให้บริการจะต้องมีความโปร่งใส

4. ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Performance) หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคคลในการทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานได้รวดเร็ว และงานได้ดีมีคุณภาพ ซึ่งสามารถใช้ตัวชี้วัดโดยประยุกต์จากเทคนิค และวิธีการประเมินผลการทำงาน 7 ด้าน ได้แก่

4.1 ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work) หมายถึง มาตรฐานในการมอบหมายงาน ให้พนักงานเป็นรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่จำนวนประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่แน่นอน ได้ อาจวัดผลสำเร็จของงานตรงเวลา ความมีประสิทธิภาพต่างๆการตรวจสอบผลงานของพนักงาน จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด

4.2 ด้านคุณภาพงาน (Quality of Work) หมายถึง ความสมบูรณ์ของผลงาน งานที่ ทำสำเร็จ มีความถูกต้อง เรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วนตามที่กำหนดและบุคคลมีความรับผิดชอบ สนใจเอาใจใส่และตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เชื่อถือได้และไว้วางใจ มีความรอบรู้ ความชำนาญในขั้นตอนหรือวิธีดำเนินงานทั้งงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการปรับปรุงระบบงาน และวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

4.3 ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจอย่างชัดเจนในคู่มือ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงาน รวมถึงการนำทักษะ และเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองและงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี



4.4 ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยาท่าทาง การใช้วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลืองานสังคม และความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน ทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร

4.5 ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถและเต็มใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน มีความสนิทสนมกันกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีทั้งกับผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อการมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

4.6 ด้านความน่าไว้วางใจ (Dependability) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความน่าไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาและขององค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำ ไว้วางใจได้ ในเรื่องเวลา และเรื่องอื่นๆ

4.7 ด้านความคิดริเริ่ม (Creativity) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่มีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ทั้งในงานที่ทำอยู่และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กล้าที่จะเริ่มดำเนินงานได้ด้วยตนเอง และไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตัวเองคนเดียว แก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

1. ประวัติและความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในไทย

ธุรกิจที่พักแรม (Accommodation Business) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันนิยมใช้คำเรียกธุรกิจที่พักแรมว่า ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business) ซึ่งหมายถึง กิจการที่ให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยคิดค่าตอบแทนเพื่อผลกำไรของกิจการ ธุรกิจที่พักแรมมีความสำคัญกับผู้เดินทางที่เป็นของคู่กันตั้งแต่สมัยโบราณ เนื่องจาก ผู้คนที่เดินทางไปยังที่ต่างๆ ต้องการที่พักแรมในที่ที่มีความสะดวกสบายและมีความปลอดภัย ไม่ว่าจะผู้เดินทางนั้นจะมีจุดมุ่งหมายในการเดินทางอย่างไรก็ตาม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2550 : 68) ที่พักโรงแรมที่มีการประกอบเป็นธุรกิจและเปิดให้บริการแก่นักเดินทางชาวตะวันตกปรากฏหลักฐานในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งเป็นสมัยที่ชาวตะวันตกจำนวนมากจากหลายชาติที่มาติดต่อกับสยาม ในปี พ.ศ. 2406 โฮเต็ลแห่งแรกที่มีการลงประกาศแจ้งที่ตั้งของกิจการในหนังสือพิมพ์บางกอกคาเลนเดอร์ คือ ยูเนียนโฮเต็ล ที่นอกจากจะเปิดให้บริการที่พักแรมแก่นักเดินทาง แต่ยังเป็นสถานที่พักผ่อนสังสรรค์ของชาวตะวันตก หลังจากนั้นก็มีการเปิดรับวิทยาการความเจริญและวัฒนธรรมจากตะวันตกมากขึ้น ทำให้มีโฮเต็ลเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก นอกจากจะมีห้องพักแล้วยังมีการจัดกิจกรรมอื่น ๆ สำหรับผู้ใช้บริการ (นงนุช ศรีธนานันต์. 2548 : 16-20)

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 6) มีการสร้างโรงแรมปรับปรุงเส้นทางรถไฟให้ผ่านชายทะเลหัวหิน ซึ่งเป็นที่พักตากอากาศที่สวยงาม ทำให้หัวหินมีการพัฒนาและเจริญเป็นแหล่งพักผ่อนยอดนิยม ในขณะนั้นกรมเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ทรงเป็นผู้บังคับบัญชากรมรถไฟหลวงจึงได้สร้างบ้านพักตากอากาศ บ้านพักบังกะโลริมทะเลโฮเต็ลตามแบบในยุโรปเพื่อรองรับแขกทั่วไป ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) ได้ปรับปรุงพระราชวังพญาไท ให้เป็นโฮเต็ลชั้นหนึ่ง เรียกว่า “โฮเต็ลวังพญาไท”



เป็นโรงแรมที่หรูหรา ตกแต่งด้วยศิลปะตะวันตกและตกแต่งสวนโดยรอบใช้เป็นที่พักรับรองแขกและชาวต่างชาติและจัดกิจกรรมเพื่อการชุมนุมสังสรรค์และงานเลี้ยง ซึ่งสมัยนั้นโฮเต็ลวังพญาไทจัดเป็นโรงแรมหรูหราและได้รับการยกย่องว่าเยี่ยมที่สุด ในภาคพื้นตะวันออกไกล ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล (รัชกาลที่ 8) โฮเต็ลได้ขยายตัว เพิ่มมากขึ้นในย่านชุมชนจีน คล้ายคลึงโฮเต็ลแบบตะวันตก มีกิจการประเภทสุรานาจีนเกิดการประกอบอาชีพแอบแฝงทำให้ไม่ได้รักษามาตรฐานการดำเนินงาน พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดลจึงได้ออกพระราชบัญญัติโรงแรม และแบ่งประเภทโรงแรมโดยพิจารณาจากตัวอาคารเพื่อให้มีมาตรฐานและในปัจจุบันโรงแรมไม่ได้เป็นเพียงสถานที่พักแรมของนักเดินทางเช่นในอดีต หากยังเป็นศูนย์กลางการชุมนุมทางสังคม เพื่อประโยชน์ต่อกิจการส่วนรวมและธุรกิจ รวมทั้งในการสังสรรค์ พักผ่อน บริการต่าง ๆ ในโรงแรมจึงหลากหลายมากขึ้น อีกทั้งแบบแผนการก่อสร้างตัวอาคารรูปแบบการบริหารจัดการได้กลายเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะด้าน มีแบบแผนการทำงาน และวิธีการเฉพาะตัว มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในขณะที่อุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมยังคงเติบโตและขยายตัวได้ดีในเมืองสำคัญมีการสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ทำให้ปริมาณนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น ส่งผลทำให้การขยายการลงทุนในธุรกิจโรงแรมมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับความต้องการด้านที่พักจึงได้สร้างโรงแรมมาตรฐานสากลขึ้นหลายแห่ง รวมถึงการประกาศใช้พระราชบัญญัติโรงแรมฉบับใหม่เพื่อความเหมาะสมกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและการประกอบการธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันเพื่อยกระดับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมภายในประเทศ

2. ประเภทของโรงแรม

การแบ่งประเภทของโรงแรมสามารถแบ่งได้หลากหลายรูปแบบ แต่ต่อไปนี้จะแบ่งตามจุดประสงค์ของโรงแรม (ขจิต กอบเดช. 2548 : 3-4)

2.1 สถานที่ตั้ง

2.1.1 โรงแรมในย่านชุมชน อยู่ใจกลางเมือง ใกล้แหล่งธุรกิจ ร้านค้า ฯลฯ ราคามักจะแพงเนื่องจากความได้เปรียบเรื่องสถานที่ แต่ก็ต้องลงทุนสูง ลูกค้ายักเป็นนักธุรกิจ

2.1.2 โรงแรมชานเมือง อยู่ตามชานเมืองมีสภาพแวดล้อมที่เงียบสงบ ราคาค่าห้องมีตั้งแต่ราคาปานกลางจนราคาต่ำ ลูกค้ายักเป็นนักท่องเที่ยวระดับกลางและองค์กรต่าง ๆ ที่หาที่เงียบสงบจัดประชุมสัมมนา เป็นต้น

2.1.3 โรงแรมตากอากาศ อยู่ตามเนินเขาและชายหาด ลูกค้ายักเป็นพวกที่หยุดงานไปพักผ่อน มักมีกิจการอื่น ๆ ไว้บริการ ประกอบด้วย ราคาค่าห้องเป็นแบบ การวางแผนแบบอเมริกัน (American Plan) คือ ราคาค่าห้องนี้รวมค่าอาหารด้วยทั้ง 3 มื้อ

2.1.4 โรงแรมสนามบิน อยู่ตามสนามบิน ลูกค้ายักเป็นบรรดาผู้โดยสารที่มาพักระหว่างเดินทางเพียงไม่กี่ชั่วโมง ราคาค่าห้องเป็นแบบ การวางแผนแบบชาวยุโรป (European Plan) คือ ราคาค่าห้องอย่างเดียว

2.1.5 โฮเต็ล คำนี้เกิดจากการรวมคำว่า Motor และ Hotel เข้าด้วยกันอยู่ตามทางหลวงระหว่างจังหวัดลูกค้ายักเป็นนักเดินทางที่มักค้างเพียงคืนเดียว ราคาค่าห้องจึงเป็นการวางแผนแบบชาวยุโรป (European Plan)



2.1.6 อินน์ เป็นโรงแรมขนาดเล็กที่สุด มีอยู่ทั่วไปทั้งในเมืองและนอกเมือง เป็นแม่แบบของโรงแรมสมัยใหม่

2.2 ใช้เป็นข้อกำหนดชนิดของโรงแรมได้ โดยโรงแรมที่มีห้องต่ำกว่า 25 ห้อง ถือว่าเป็นโรงแรมขนาดเล็ก โรงแรมขนาดกลางมีห้อง 25 ถึง 100 ห้อง โรงแรมขนาดใหญ่มีห้อง ตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป ส่วนโรงแรมที่มีห้องมากกว่า 300 ห้องถือว่าเป็นโรงแรมขนาดใหญ่มาก ซึ่งมีอยู่มากในปัจจุบัน

2.3 ราคาห้องพักแบ่งโรงแรมออกเป็น 3 ชนิด คือ การวางแผนแบบชาวยุโรป (European Plan) ค่าห้องอย่างเดียว การวางแผนแบบอเมริกัน (American Plan) ค่าห้องรวมค่าอาหารเช้าไว้ด้วย Continental Plan ค่าห้องรวมค่าอาหารเช้า การวางแผนแบบอเมริกัน (American Plan) หรือการวางแผนแบบทวีป (Continental Breakfast) อาหารเช้า ราคาเหล่านี้ทางโรงแรมคิดตามส่วนประกอบต่าง ๆ โดยคำนึงถึงชนิดของลูกค้า ระยะเวลาที่พักรู้อยู่และมาตรฐานของลูกค้า

2.4 ระยะเวลาการพักของลูกค้าแบ่งได้ 3 ชนิด คือ พักชั่วคราว ลูกค้าพักเพียง 1 วันหรือน้อยกว่านั้น เช่น โรงแรมสนามบิน พักถาวร อย่างน้อยที่สุดลูกค้าจะพักเป็นเวลา 1 เดือน ทางโรงแรมมีการทำสัญญาตกลงไว้กับลูกค้า พักกึ่งถาวร เป็นลักษณะกึ่งกลางระหว่างชนิดแรกกับชนิดที่สองนั่นเอง

2.5 เครื่องอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่ทางโรงแรมเสนอให้กับลูกค้า มักจะเป็นจุดสำคัญที่ใช้พิจารณาอันดับของโรงแรม บางประเทศมีการกำหนดดาวให้กับโรงแรมเหล่านี้ด้วย โรงแรม 5 ดาว หมายถึง โรงแรมที่ค่าห้องพักแพง มีห้องศูนย์ควบคุมเครื่องปรับอากาศ ห้องอาบน้ำ อยู่ในห้องพักพร้อมน้ำร้อนและน้ำเย็นให้เลือก มีเพลงส่งไปตามห้อง บุฟเฟต์ตลอดทั้งห้อง มีบริเวณสำหรับร้านค้า สถานสุขภาพ และสระว่ายน้ำ สนามกีฬา ภัตตาคารและบาร์ชนิดต่าง ๆ

2.6 ชนิดของลูกค้า แบ่งได้ 3 ชนิด คือ นักท่องเที่ยว นิยมใช้ การวางแผนแบบอเมริกัน (American Plan) นักธุรกิจนิยมใช้ การวางแผนแบบชาวยุโรป (European Plan) และครอบครัวใช้ทั้งการวางแผนแบบอเมริกัน (American Plan) และ การวางแผนแบบทวีป (Continental Breakfast)

3. การจัดมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย (มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากร ในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. 2551 : เว็บไซต์) เพื่อเป็นการยกระดับและส่งเสริม มาตรฐานการบริการด้านที่พักให้ได้มาตรฐานทัดเทียมกับโรงแรมชั้นนำของต่างประเทศ สร้างการ ยอมรับและความเชื่อถือให้กับทั้งผู้บริโภคและผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจโรงแรม ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้ โรงแรมที่ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของตน โดยจำแนกได้ ดังนี้

3.1 มาตรฐานโรงแรมระดับ 1 ดาว

นอกจากเรื่องความสะอาดและความปลอดภัยที่โรงแรมทุกระดับให้ความสำคัญ แล้วโรงแรมเน้นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไป อาทิ ห้องพัก ที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 10 ตารางเมตร พร้อมเตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ ภายในห้องน้ำมี ผ้าเช็ดตัว และกระดาษชำระ ไว้บริการ



3.2 มาตรฐานโรงแรมระดับ 2 ดาว

มีเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งภายในโรงแรม และสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไปไว้บริการ อาทิ ห้องพัก ที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 14 ตารางเมตร มีตาแมว โชคห้องประตู พร้อมเตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป และมีโทรศัพท์ติดต่อกภายในห้องน้ำแบบชักโครก มีผ้าเช็ดตัว และกระดาษชำระ เป็นต้น

3.3 มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว

มีสิ่งอำนวยความสะดวกระดับปานกลาง อาทิ ห้องพักขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ซึ่งมีโทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป พร้อมรีโมทคอนโทรล ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียนในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำ ระบบน้ำร้อน-น้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้ว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถูใส่ผ้าอนามัย บริการอื่น ๆ ที่มี เช่น รুমเซอร์วิส ร้านกาแฟ ห้องประชุมและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการติดต่อธุรกิจ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ เป็นต้น

3.4 มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว

มีการตกแต่งที่สวยงาม พร้อมด้วยการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ห้องพักมาตรฐานซึ่งกว้างกว่า 24 ตารางเมตร ภายในมีเตียงไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุตโทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไปที่มีรายการให้ชมมากกว่า 8 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ กาต้มน้ำร้อน พร้อมซากาแฟ ชุดชดรองเท้า ถูซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ โทรศัพท์ที่สามารถโทรทางไกล หรือต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำที่มีเครื่องใช้ครบถ้วน อุปกรณ์ในห้องน้ำที่เพิ่มเติมจากระดับ 3 ดาว คือ ครีมาอาบน้ำ ชมพู ผ้าเช็ดมือ อุปกรณ์เย็บผ้าพกพา ไดรเป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด มีห้องชุดให้บริการ 2 แบบนอกจากนั้นยังมีห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 5 ชนิด ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการติดต่อธุรกิจ ห้องประชุมใหญ่ และห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 2 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย

3.5 มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว

มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน เพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ประทับใจ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดี ห้องพักมาตรฐานกว้างกว่า 30 ตารางเมตร พร้อมเตียงสะอาดขนาดไม่น้อยกว่า 4 ฟุตโทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป ซึ่งมีรายการให้ชมมากกว่า 12 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ และอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารที่ครบครัน ห้องน้ำขนาดใหญ่ สุขาภัณฑ์สะอาด สวยงาม เครื่องใช้ครบถ้วนพร้อมเครื่องชั่งน้ำหนัก และโทรศัพท์วางอยู่ใน นอกจากนั้นยังมีห้องชุดให้เลือกใช้บริการถึง 3 แบบ ห้องอาหารซึ่งให้บริการทั้งอาหารไทยและอาหารนานาชาติ ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 7 ชนิด ห้องอบไอน้ำ อ่างจากุสซี่ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ที่มีอุปกรณ์ครบถ้วนพร้อมห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 4 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คความปลอดภัยและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

4. ปัจจัยกำหนดโครงสร้างองค์การโรงแรม

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การจัดโครงสร้างองค์การโรงแรมต่างกันอาจแบ่งเป็น ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก (งนุช ศรีธนนันต์. 2548 : 60-68)

4.1 ปัจจัยภายใน ที่สำคัญอาจได้แก่ ขนาดโรงแรม ประเภทโรงแรม และมาตรฐานการบริหาร โดยมีรายละเอียดดังนี้



4.1.1 ขนาดโรงแรม โรงแรมขนาดเล็กประกอบด้วยห้องพักน้อยจะมีพนักงานน้อยและให้บริการที่มีลักษณะเป็นกันเองมากกว่า แต่จะค่อนข้างเรียบง่าย พนักงานหนึ่งคนอาจต้องปฏิบัติงานหลายอย่างเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง เพราะจำนวนงานหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นมีปริมาณน้อย ในขณะที่โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีจำนวนห้องพักมากมายต้องมีพนักงานจำนวนมาก เพื่อตอบรับกับปริมาณงานที่มากขึ้นตามขนาด จึงต้องมีการแบ่งส่วนงานรับผิดชอบเป็นฝ่ายเป็นแผนกมากมีสายงานบังคับบัญชา และการติดต่อกันที่เป็นขั้นตอนและเป็นระบบซับซ้อนขึ้นเพื่อรักษาระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีระเบียบ ต่างจากกิจการขนาดเล็กที่เจ้าของหรือผู้จัดการคนเดียวก็อาจจะดูแลการปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึง เพราะมีแผนกงานไม่มากนัก

4.1.2 ประเภทโรงแรม โรงแรมบางประเภทที่ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเน้นกิจกรรมบริการเฉพาะอย่าง เช่น การนันทนาการ การดูแลสุขภาพสุขภาพและกายบำบัด ในกิจการประเภท รีสอร์ท หรือการจัดประชุมและงานเลี้ยงในประเภทโรงแรมเพื่อการประชุมเป็นต้น กิจกรรมที่เสนอบริการนี้ส่วนใหญ่ถือเป็นจุดเด่นของโรงแรมในการจูงใจให้มีผู้มาใช้บริการจึงอาจมีการจัดเพิ่มแผนกงานที่ดูแลกิจกรรมเหล่านี้โดยเฉพาะ ในบางแห่งกิจกรรมบริการที่สร้างรายได้สำคัญให้กับโรงแรมนี้ อาจมีการยกฐานะให้เป็นฝ่ายหนึ่งขึ้นตรงกับผู้จัดการทั่วไป นอกจากนั้นบางกิจการอาจมีการกำหนดผังองค์กรโดยลดความซับซ้อนของสายบังคับบัญชาเพื่อปรับโครงสร้างให้มีความเรียบง่ายขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานจากการปฏิบัติงานที่เป็นไปได้อย่างคล่องตัวขึ้น

4.1.3 มาตรฐานการบริหารงานตามระบบเครือ โรงแรมที่ประกอบกิจการอิสระไม่เป็นส่วนหนึ่งของเครือหรือเซกโรงแรม จะมีเจ้าของกิจการเป็นผู้ควบคุมดูแลบริหารงานเอง โดยอาจบริหารงานเอง หรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้ดำเนินการแทน ลักษณะการบริหารงานก็จะต่างจากโรงแรมที่เป็นส่วนหนึ่งของเครือหรือกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบเครือโรงแรมข้ามชาติขนาดใหญ่ ซึ่งจะมีสำนักงานใหญ่และสำนักงานประจำภูมิภาคเป็นศูนย์กลางการบริหารและการติดต่อสื่อสารภายในเครือนั้น คณะกรรมการบริหาร บริษัทโรงแรมจากส่วนกลางจะเป็นผู้กำหนดนโยบายกิจการ และวางระบบการจัดการรวมทั้งระบบปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันภายใต้ชื่อของเครือ โรงแรมทุกแห่งในเครือจะเป็นฝ่ายรับทราบ และปฏิบัติตามนโยบายการบริหารงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อเป็นการรักษามาตรฐาน และสะดวกต่อการตรวจสอบการทำงานและการควบคุมอำนาจการบริหารของผู้จัดการทั่วไปที่ประจำอยู่โรงแรมในเครือ เช่น บางเครือกำหนดให้ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี และการเงินรายงานตรงต่อสำนักงานบริหารส่วนกลาง หรือสำนักงานใหญ่ แทนที่จะรายงานต่อผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมแห่งนั้น ผู้จัดการโรงแรมเหล่านี้จึงเปรียบเหมือนผู้จัดการประจำสาขาที่ยังต้องรายงานต่อส่วนกลางและส่วนภูมิภาค การจัดรูปองค์การของโรงแรมที่สังกัดเครือจึงเป็นไปตามมาตรฐานการบริหารงานของระบบที่แตกต่างกันไป ซึ่งจะเพิ่มความซับซ้อนขึ้นอีกระดับหนึ่ง

4.2 ปัจจัยภายนอก ได้แก่ปัจจัยแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจและสังคม กฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของท้องถิ่นหรือชุมชนนั้น ซึ่งจะมีผลต่อการว่าจ้างพนักงานและต่อการกำหนดตำแหน่งงาน



5. รูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กรโรงแรม

การจัดรูปองค์กรโรงแรมให้มีโครงสร้างที่เข้าใจได้ชัดเจนอาจจัดได้เป็น 2 แบบ คือ (นงนุช ศรีธนานันต์. 2548 : 65-67)

5.1 โครงสร้างองค์กรแบบจัดตามหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยรวมกิจกรรมหรืองานในหน้าที่ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาจัดเป็นกลุ่มเดียวกัน หรือจัดขึ้นเป็นแผนกหนึ่ง การแบ่งแผนกนี้อาจพิจารณาจากพื้นที่ปฏิบัติการเพื่อให้สะดวกต่อการควบคุมงานก็ได้ แต่ละแผนกจะมีความชำนาญเฉพาะด้านและมีผู้จัดการดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน ตลอดจนประสานงานกับแผนกอื่นที่เกี่ยวข้อง และรายงานต่อผู้บริหารสูงสุดหรือรายงานต่อที่ประชุมคณะผู้บริหารระดับสูงปัจจุบัน กิจกรรมโรงแรมขนาดใหญ่หลายแห่งได้ให้ความสำคัญต่อการตลาดมากขึ้น โดยเฉพาะความต้องการของตลาดเป้าหมาย จึงได้มีการนำแนวคิดทางการตลาดมาจัดรูปผังองค์กรใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการมุ่งประสานกิจกรรมทุกส่วนเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าหรือแขกผู้ใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยหวังผลตอบแทนทางธุรกิจ คือ รายได้และการกลับมาซื้อซ้ำ การปรับแผนผังองค์กรใหม่นี้จะแสดงความสำคัญของลูกค้า ซึ่งเป็น ผู้นำธุรกิจมาให้โรงแรม และให้ความสำคัญต่อบทบาทของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นผู้ที่จะได้พบปะใกล้ชิดกับแขกผู้ให้บริการมากที่สุดในขณะปฏิบัติงาน

5.2 โครงสร้างองค์กรแบบจัดตามแบบมาตรฐานระบบบัญชี ซึ่งหลายประเทศนิยมนำมาปฏิบัติใช้ โดยแบ่งกว้าง ๆ เป็น 2 ฝ่าย ดังนี้

5.2.1 ฝ่ายปฏิบัติงานบริการ ประกอบด้วยกิจกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่โรงแรม ได้แก่ ส่วนรายได้หลัก ได้แก่ งานด้านห้องพัก และงานอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนรายได้รอง ได้แก่ โทรศัพท์ ซักรีด ค่าเช่าร้านค้า ศูนย์ธุรกิจ ศูนย์สุขภาพ และบริการอื่น ๆ

5.2.2 ฝ่ายดำเนินการสนับสนุนงานบริการ ประกอบด้วยงานที่ไม่ได้นำมาซึ่งรายได้โดยตรง มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนงานบริการแขก/หรือลูกค้า แต่นับเป็นส่วนที่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้แก่ งานด้านบริหารและสำนักงานทั่วไป ด้านการตลาด งานซ่อมบำรุงรักษาทรัพย์สินและอาคารสถานที่ เป็นต้น

5.3 โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมโดยทั่วไป จะนำเสนอในรูปของแผนภูมิภาพเช่นเดียวกัน แต่การแบ่งแผนกหรือหน่วยงานจะแตกต่างกันตามขนาดและประเภทของโรงแรม และขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารที่อาจจะเพิ่มหน่วยงานที่คิดว่าสำคัญต่อธุรกิจในขณะนั้น หรืออาจจะรวมหน่วยงานที่คิดว่าจะทำได้ด้วยกันได้เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร

5.3.1 การแบ่งงานในธุรกิจโรงแรม

การแบ่งงานหรือหน่วยงานจะขึ้นอยู่กับขนาดและประเภทของโรงแรม

5.3.1.1 การแบ่งแผนกตามขนาดของโรงแรม โดยทั่วไปอาจจำแนกขนาดของโรงแรมตามจำนวนห้องพัก

1) โรงแรมขนาดเล็ก มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง โรงแรมขนาดเล็กส่วนมากจะแบ่งงานออกเพียง 3 หน่วย คือ แผนกห้องพัก แผนกแม่บ้าน และแผนกซ่อมบำรุงทั้งนี้โรงแรมขนาดเล็กจะให้บริการเฉพาะห้องพัก โดยไม่ได้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มด้วย แต่โรงแรมที่อยู่ห่างไกลชุมชนอาจให้บริการอาหารด้วย



2) โรงแรมขนาดกลาง มีจำนวนห้องพักระหว่าง 100 - 300 ห้อง โรงแรมขนาดนี้ส่วนใหญ่จะแบ่งออกเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้ แผนกห้องพัก แผนกทรัพยากรมนุษย์ แผนกบัญชี แผนกการตลาดและการขาย แผนกช่าง แผนกจัดซื้อ และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

3) โรงแรมขนาดใหญ่ มีจำนวนห้องพักมากกว่า 300 ห้องขึ้นไป จะแบ่งงานออกเป็นหลายแผนกมากยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มแผนกที่สำคัญสำหรับดำเนินธุรกิจของโรงแรมแห่งนั้นมา ซึ่งอาจจะแบ่งงานเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้ คือ แผนกจัดประชุม แผนกบริการ ส่วนหน้า แผนกช่างแผนกทาวเออร์ แผนกพัฒนาบุคลากร แผนกขาย แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่มแผนกตรวจสอบ และแผนกจัดซื้อ

5.3.1.2 การแบ่งแผนกตามประเภทของโรงแรม นอกจากโรงแรมที่ให้บริการที่พักอาหารจัดประชุมจัดเลี้ยงตามปกติแล้ว ยังมีโรงแรมบางประเภทที่ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ คือ

1) โรงแรมประเภทรีสอร์ท เนื่องจากโรงแรมประเภทรีสอร์ทโดยทั่วไปจะมีกิจการด้านนันทนาการเป็นหลัก จึงมีการแบ่งหน่วยงานออกเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้ คือ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบริการส่วนหน้า แผนกนันทนาการ และฝ่ายสนับสนุน

2) โรงแรมประเภทรีสอร์ทที่ล่องเรือ เป็นโรงแรมที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมให้ความเพลิดเพลินโดยการให้บริการที่พัก อาหารบนเรือ โรงแรมประเภทนี้ กัปตันเรือจะเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดและมักจะแบ่งงานออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ ภายใต้การดูแลของผู้จัดการโรงแรม หัวหน้าลูกเรือ หัวหน้าช่าง

3) โรงแรมคาสิโน เป็นโรงแรมที่จัดให้มีการเล่นพนันถูกต้องตามกฎหมาย จะมีการจัดแบ่งหน่วยงานที่แตกต่างออกไปจากโรงแรมประเภทอื่น คือ มีแผนกเกมส์ แผนกคิโน แผนกสล๊อต แผนกรักษาความปลอดภัย

6. ปัญหาในการบริหารธุรกิจโรงแรม

ปัญหาเกี่ยวกับระบบเป้าหมายและค่านิยมของธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันอย่างสูง และต้องสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2547 : 205-213)

6.1 ปัญหากำหนดขอบเขตการตลาดของโรงแรม ผู้บริหารของธุรกิจโรงแรมจึงต้องวางแผนกำหนดเป้าหมายเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศ การตลาดจึงเป็นกระบวนการวางแผนตามแนวคิดการโรงแรม โดยพิจารณาในเรื่องอัตราค่าห้องพัก และจะได้ผู้รับบริการมาอย่างไร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลและองค์กรอื่น ๆ ก่อนจะสร้างโรงแรมสิ่งสำคัญอันดับแรกคือการศึกษาความเป็นไปได้ของการตลาด เป้าหมายการตลาดของอุตสาหกรรมที่พักอาศัยคือแขกทุกคนไม่ว่าผู้มาพักหรือผู้มาใช้บริการอื่น ๆ แนวทางการกำหนดตลาดทำได้หลาย ๆ แนวทาง โดยผู้ประกอบการโรงแรมอาจจะพิจารณาจากส่วนประกอบต่าง ๆ ว่า จะเน้นหนักส่วนใด หรืออาจมีหลาย ๆ ส่วนประกอบ ดังนี้

6.1.1 ผลិតภัณฑ์ โรงแรมชั้นหนึ่งมักจะให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศ เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียบพร้อม การมีสนามกีฬา ห้องอบไอน้ำ ศูนย์กีฬาในร่ม เป็นต้น หรือการมีอาหารที่ยอดเยียม รสเลิศ มีห้องอาหารที่มีวิว ทิวทัศน์ที่ดี เพื่อสนองต่อแขกที่ต้องการบริการและความรื่นรมย์ที่พิเศษ



6.1.2 บุคลากร เป็นการเน้นความพิเศษของพนักงาน เช่น มีพ็อคครัวฝีมือเยี่ยม มีพนักงานต้อนรับที่มีความสามารถสร้างความสุขและความทรงจำให้แก่ผู้รับบริการ

6.1.3 กิจกรรมชุด คือการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์มากกว่า 1 อย่าง ต่อการจ่ายเงินครั้งเดียว และมีราคาเดียว เช่น โครงการกิจกรรมวันหยุดที่พัก 2 คืน แถม 1 คืน หรือมีบริการอาหารบริการรถยนต์ท่องเที่ยว หรือบัตรชมแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มเติม เป็นต้น

6.1.4 โครงการต่าง ๆ โรงแรมอาจจะจัดกิจกรรม สถานการณ์ หรือฝึกอบรม เพื่อให้ กลุ่มต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ เช่น การสอนภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

6.1.5 สถานที่ โรงแรมที่มีสถานที่ตั้งเหมาะสมจะดึงดูดผู้เข้าพักได้มาก โรงแรมที่ตั้งใกล้สถานที่ที่แขกจะต้องติดต่อหรือต้องการ เช่น ดิเดชชายทะเลที่สามารถเดินลงไปได้

6.1.6 หุ้นส่วน โรงแรมบางแห่งที่มีการร่วมมือกับกิจกรรมอื่น ๆ เช่น ธนาคาร ที่ให้บริการบัตรเครดิต การสร้างเครือข่ายกับโรงแรมและสายการบิน เป็นต้น

6.1.7 ราคา โรงแรมบางแห่งจะให้ความสำคัญกับราคาโดยใช้ร่วมกับสถานที่ตั้ง ในการดำเนินการตลาด โรงแรมที่ราคาไม่แพงแต่สะอาดและมีความสะอาดสบายพอสมควร แต่อยู่ในเส้นทางการเดินทางจะดึงดูดผู้ใช้บริการได้เช่นกัน

6.1.8 การส่งเสริมการขาย เป็นกิจกรรมที่นอกเหนือกิจกรรมอื่น ๆ ที่กล่าวไปแล้ว เพื่อกระตุ้นและสร้างความสนใจของแขก เช่น การลดราคา การจัดนิทรรศการ

6.2 ผู้ประกอบการขาดความรู้ในการก่อตั้งโรงแรม การลงทุนก่อสร้างโรงแรมอาจมีเหตุผลหลายประการ แต่โดยทั่ว ๆ ไป การสร้างโรงแรมจะทำได้เพื่อเหตุผลทางการเงิน หรือสร้างกำไร หรือเพิ่มคุณค่าทรัพย์สิน นอกจากนั้นอาจมีสาเหตุอื่น ๆ ในการสร้างโรงแรม เช่น เพื่อความพึงพอใจ การก่อตั้งโรงแรมมีขั้นตอนที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จ 5 ขั้นตอน ดังนี้

6.2.1 การกำหนดแนวคิด การกำหนดแนวคิดควรมองจากหลาย ๆ มุม เช่น กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย สิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้แขก กิจกรรมในพื้นที่ใกล้เคียงกำลังรุ่งเรือง หรือรุ่งโรย ขนาดของตลาด ขนาดของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เด่นกว่าคู่แข่ง ความจำเป็นในการสร้างโรงแรม เมื่อแนวคิดและเป้าหมายมีความชัดเจนแล้ว จะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างโรงแรมได้

6.2.2 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ เป็นการพิจารณาว่าโครงการก่อสร้างโรงแรม จะประสบความสำเร็จหรือไม่โดยพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อเปิดและการดำเนินงาน โรงแรม ต้องหาหลักฐานสนับสนุนความสำเร็จของแนวคิดความสำเร็จจะผูกมัดด้วยตัวเลขทางการเงิน ฉะนั้น ควรพิจารณาว่าการสร้างโรงแรมจะก่อให้เกิดผลกำไรแก่ผู้ลงทุนเพียงใด ค่าใช้จ่ายเป็นเท่าใด หากการคาดการณ์ว่าจะเป็นผลสำเร็จจึงดำเนินการขั้นต่อไป

6.2.3 การสร้างพันธสัญญา เป็นการสร้างความแน่ใจว่าจะได้รับการสนับสนุนด้านการเงิน ซึ่งต้องมากกว่าราคาก่อสร้าง โดยจะต้องครอบคลุมถึงค่าใช้จ่ายในการเปิดกิจการ จนกระทั่งได้รับกำไร วิธีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานก็ต้องกำหนดในช่วงนี้

6.2.4 การออกแบบและก่อสร้าง เมื่อได้รับเงินจะมีการออกแบบและก่อสร้าง พร้อมทั้งตกแต่ง ติดตั้งอุปกรณ์ ในช่วงนี้จะมีการระดมบุคลากรด้านต่าง ๆ เพื่อการฝึกอบรมเตรียมความพร้อมในการทำงาน



6.2.5 การเปิดกิจการ พนักงานจะต้องเตรียมให้พร้อมในการเปิดกิจการ ฝ่ายตลาด และฝ่ายขายต้องทำงานอย่างเต็มที่ พนักงานส่วนหน้าและส่วนหลังที่ผ่านการฝึกอบรมแล้วเตรียมรับแขก สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ต้องจัดเองและพร้อมเพื่อพร้อมการเปิดกิจการ บริการแก่ผู้รับบริการ

6.3 พนักงานไม่ทำงานตามเป้าหมายของกิจการโรงแรม การประกอบธุรกิจโรงแรม จะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย ค่านิยม และปรัชญาของโรงแรมผู้บริหารควรรหาโอกาสพูดคุยกับ พนักงานทุกคนให้เข้าใจถึงนโยบายของโรงแรม โรงแรมหลายแห่งจะกำหนดปรัชญา เป้าหมาย และนโยบาย โครงการระดมความคิดจากพนักงาน หรือกลุ่มผู้บริหาร แล้วประกาศให้พนักงานทุกคน ทราบ เช่น นโยบายการรักษาสภาพแวดล้อม การสร้างบริการให้แขกพอใจ การเป็นโรงแรมยอดเยี่ยม ในด้านอาหาร การเป็นโรงแรมที่ไม่มีการร้องเรียนจากแขก เป็นต้น

6.4 พนักงานเบื่องาน แม้จะได้รับค่าตอบแทนสูงจะมีวิธีการสร้างความกระตือรือร้น ได้อย่างไร การขาดความกระตือรือร้นบางส่วนเกิดจากความขัดกันของบางสิ่ง เช่น พนักงานบางคน เมื่อทำงานในตำแหน่งเดิมมานาน ๆ จะขาดความกระตือรือร้นเพราะไม่มีแรงจูงใจที่จะก้าวสู่ตำแหน่ง ที่สูงขึ้น

6.5 พนักงานระดับบริหารที่ทราบแผนดำเนินการตลาดไปพูดคุยกับผู้บริหาร ของคู่แข่งชั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ดังนี้

กรวิทย์ บัวพันธ์ (2552 : 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติงานอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของคนอื่น ซึ่งจะเป็นผู้รับผลจากงาน ที่เราทำไปนี้ และเป็นการให้บริการด้วยความเต็มใจและให้ด้วยเหตุผลในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยไมตรีพอใจ

ธนันท์ บุตรวงศ์ (2552 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ได้รับความสุขความความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจในผลของการกระทำนั้นโดยมีลักษณะ เฉพาะที่ไม่สามารถจับต้องได้ อีกทั้งยังสามารถทำให้ลูกค้ามีความประทับใจในผลแห่งการกระทำนั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550 : 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้า ที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2549 : 178) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของลูกค้าเอง แม้ว่าลูกค้าจะไม่เคยรับบริการมาก่อน ต่อมาเมื่อธุรกิจเชิญชวนลูกค้าให้มารับบริการได้ ลูกค้าจะ



ทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการใหม่และทุกครั้งที่ถูกค่าเข้ามารับบริการและเกิดการทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการไปเรื่อยๆ จะพัฒนาไปสู่การตั้งใจซื้อบริการของลูกค้าในอนาคตได้

อัมมันดา ไชยกาญจน์ (2546 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึงคุณภาพการบริการที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการใน 6 ด้าน คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ การประสานงานในการบริการ อธิยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ คุณภาพการบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

จิรพร สุขเมธิประสิทธิ์ (2547 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึงกระบวนการดำเนินการที่กระทำโดยบุคคลธรรมดาหรือกระทำโดยนิติบุคคล องค์กรธุรกิจเพื่อก่อให้เกิดอรรถประโยชน์หรือคุณค่าแก่ลูกค้าที่อาจจะเป็นบุคคลธรรมดา หรือเป็นนิติบุคคลองค์กรธุรกิจตามที่ต้องการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึงการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อหาของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

จากความหมายของการบริการ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความสามารถในการบริการ หมายถึง ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ของพนักงานที่พร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่าเขาจะได้รับบริการตามที่เขาต้องการและเป็นไปตามข้อกำหนด เช่น ความเร็ว ความสะดวกและความสามารถในการเข้าถึง และการให้บริการภายหลังการขาย ซึ่งจะรวมถึง มารยาท บุคลิกภาพ และความพร้อมจะให้บริการของพนักงาน

2. ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น คือ ความสำคัญต่อผู้รับบริการ และความสำคัญต่อผู้ให้บริการ (จิตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. 2542 : 9)

2.1 ด้านความสำคัญต่อผู้รับบริการ

ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องเร่งรีบและแข่งขันอยู่ตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงานอาชีพทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภทซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภทและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพึงพอใจตามอัตภาพแต่ละบุคคล พร้อมกันนี้ยังช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อบริการนั้นซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และมีความสุข



2.2 ด้านความสำคัญต่อผู้ให้บริการ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ 2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ

2.2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าเพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรในระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ทำธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจทุกประเภทการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายไม่ว่าบริการนั้นจะประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการและการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อสินค้าหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้าซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจและเกิดการพูดกันต่อๆ ไป ในกลุ่มลูกค้า เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่วนเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มโดยไม่ลังเล รวมทั้งมีการแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้น ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราที่สูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจและไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกันธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่าธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจ จนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่าการบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจกรรมนั้นนานหรือในทำนองเดียวกัน พนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพธุรกิจจึงประสบผลสำเร็จ

2.2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของธุรกิจอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมา ได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภคซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงาน และทำรายได้ดี กล่าวคือ



2.2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการกับพนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการ และความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิต หรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ที่ผู้เสนอขายให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมากทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

3. องค์ประกอบของการบริการที่ดี

องค์ประกอบของการให้บริการที่วัดจากคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 5 ข้อ ได้แก่ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2550 : 106 - 107)

3.1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวนห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

3.2 ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาคนไข้ของโรงพยาบาลต้องรักษาให้หายป่วย การฝากเงินกับธนาคารต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ คำนวณดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด

3.3 ความรวดเร็ว (Responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อารมณ์ รวบรวมทั้งต้องสุกสุก เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

3.4 การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไว้กังวล นอกจากนี้อาจจะต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย



3.5 การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) องค์ประกอบข้อนี้ เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างใจเนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการ และการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

4. คุณลักษณะเฉพาะของการบริการ

การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการแก่ลูกค้า ซึ่งจากเรื่องการบริการนั้นเป็นการยากที่จะประเมินว่าบริการที่มีคุณภาพคืออะไร เนื่องจากคุณลักษณะของการบริการเป็นบริการที่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถจับต้องได้ดังนั้นการบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้ (สุวรรณณี กฤษณเกรียงไกร. 2553 : 7 - 9)

4.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการได้รับบริการ ดังนั้นผู้ใช้บริการควรวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

4.1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อบริการ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบา ๆ ประกอบด้วย

4.1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพที่สุด

4.1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

4.1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอให้แก่ลูกค้า

4.1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่น สถาบันเสริมความงาม

4.1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

4.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

4.3 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ใช้บริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนใน



การให้บริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ให้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

4.3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคารต้องเน้นในด้านการฝึกอบรม ในการให้บริการที่ดี

4.3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบจะทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการให้อาจผูกพันกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม แต่การบริการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้ และบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลา และสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลทำให้ผู้ที่รับบริการเกิดความพึงพอใจ

5. ความสามารถในการบริการ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำคุณภาพการบริการมาประยุกต์ใช้ในด้านความสามารถในการบริการ (Service Capability) (อัมมันดา ไชยกาญจน์. 2546 : 8) โดยความสามารถในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการบริการ ความสะดวกในการให้บริการ การประสานงานในการบริการ ให้มีความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก ผู้ที่ให้บริการจะต้องมีลักษณะท่าทาง ยิ้มแย้ม ทักทายลูกค้าให้จากที่สุภาพเรียบร้อย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจะดีด้วย ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ความสะดวกที่รับจากการบริการ การประสานงานในการบริการ อรรถาัยความสนใจของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ คุณภาพการบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้คุณภาพการให้บริการเพียง 4 ด้านเนื่องจากมีความสอดคล้องกับประสิทธิภาพการทำงาน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ดังนี้

5.1 ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (Enthusiasm of Service) คือ การที่พนักงานที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ทันทีทันใด มีการการอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน และมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้ลูกค้าต้องการให้ลูกค้ามีความประทับใจกับบริการที่ได้รับ การที่พนักงานมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อลูกค้า ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ผลดีต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ คือ บริการมีความพึงพอใจ ในบริการที่ได้รับ

5.2 ด้านความสะดวกจากการให้บริการ (Convenience of Service) คือ แนวทางในการพัฒนาด้านความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น มีพนักงานคอยแนะนำให้บริการอย่างเพียงพอการบริการไม่ต้องรอนาน ไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น และต้องมีสถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คือ ในสถานที่ให้บริการควรมีห้องน้ำสะอาด สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบ



เรียบริ้อย โตะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกินความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โตะ แก้ว บริการน้ำดื่ม เพื่อเพิ่มความสะอาดสบายให้กับลูกค้าจะทำให้ลูกค้ามีความประทับใจในคุณภาพการให้บริการ และทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

5.3 ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (Personality of Service Staff) คือ ลักษณะท่าทางหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าใช้วาจาที่สุภาพเรียบริ้อย พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจะดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ติดต่อกับลูกค้าควรแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

5.4 ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (Equity of Service) คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างไม่มีข้อยกเว้น เช่น การให้บริการลูกค้าที่มารับบริการถ้าลูกค้าที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ไม่ควรมีการให้บริการกับลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดก่อนควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และในการให้บริการจะต้องมีความโปร่งใส

ความสามารถในการบริการ คือ ความสามารถของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรม ที่สามารถให้บริการลูกค้าในด้านความสะดวกในการให้บริการ คอยประสานงานในการบริการ ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมต้องมีลักษณะท่าทาง ยิ้มแย้ม ทักทายลูกค้าใช้วาจาที่สุภาพเรียบริ้อย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจะดีด้วย ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการ และทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

1. ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ดังนี้

มณีนาถ วรรครุ (2554 : 29) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือในการทำงานต้องมีความเชื่อถือได้ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เสร็จสมบูรณ์ทันต่อเวลาและเหตุการณ์ ได้มาตรฐานตามที่ตั้งไว้เป็นลักษณะของความตั้งใจและใส่ใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยใช้ทักษะประสบการณ์และความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความพอใจที่จะเพิ่มคุณภาพและปริมาณของงาน

รณธรรม ขาวประทุม (2553 : 32) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ โดยมีการจัดการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าที่สุด มีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบทำให้มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและได้มาตรฐาน

จิวรรณ รินทะรี (2552 : 42) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างราบรื่น ครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ ประหยัดเวลาใช้



กำลังและทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า ใช้ความรู้ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล ทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

รัชนี ตรีสุทธิวงษา (2552 : 30) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร และทันระยะเวลาที่กำหนดผลงานที่ได้มีคุณภาพและมีความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่จะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงาน และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและต้นทุนน้อยที่สุดโดยที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า

ศุภมิตร พินิจการ (2552 : 33) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง คุณภาพของบุคลากรที่จะใช้ทรัพยากร ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งมีความสำคัญต่อการอยู่รอด และความก้าวหน้าขององค์กร

ไพประพันธ์ วะชุม (2552 : 35) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่รวดเร็วทันเวลา การจัดการเปลืองใช้ปัจจัยอย่างคุ้มค่า และความพอใจของทุกฝ่าย โดยพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมายของความสำเร็จ

ประมวล พระตลับ (2551 : 46) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การดำเนินงานที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ภายใต้เงื่อนไขการดำเนินงานที่มีคุณภาพ มีต้นทุนต่ำ หรือใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทันทต่อเหตุการณ์ ผลของงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน เชื่อถือได้

อมรลักษณ์ ศิริทองสุข (2551 : 19) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย โดยให้เสียต้นทุนน้อยที่สุดและได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ โดยมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย ผลการปฏิบัติงาน ต้นทุน และเวลา

ธงชัย สันติวงษ์ (2542 : 257) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้ได้ผลตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือมากกว่า และประหยัดค่าใช้จ่าย โดยที่คุณภาพเกี่ยวกับงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

Katz และ Kahn (1978 : 226) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพันมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

จากความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนดผลงานที่ได้มีคุณภาพ และความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่จะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและต้นทุนน้อยที่สุดโดยที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้



2. ความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญของผู้บริหารและปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ซึ่งหากองค์กรใดมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานทั้งการวางแผน การวางระบบงาน และการให้ความสำคัญกับตัวพนักงาน รวมทั้งการส่งเสริมและพัฒนาทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดความรู้ ความชำนาญ ทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานควบคู่กัน เหล่านี้จะส่งผลกระทบยาวให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ ดังนั้น การบริหารงานบุคคลสามารถช่วยให้พนักงานในองค์กรได้ค้นพบศักยภาพของตนเอง และพัฒนาตนเองให้มีความสามารถเชิงสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (ธัญญา ผลอนันต์. 2547 : 16 – 17) มีความผาสุก และพึงพอใจในการทำงาน เกิดความก้าวหน้า สามารถทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ช่วยพัฒนาองค์กร พนักงานที่มีคุณภาพก็จะดำเนินการตามแผนปฏิบัติการตามแนวทางที่ผู้นำระดับสูงวางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศทั้งด้านการบริการและการผลิตสินค้า องค์กรย่อมจะเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงและขยายงานออกไปได้ด้วยดี ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมและประเทศชาติ เมื่อองค์กรซึ่งเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมเจริญก้าวหน้าและมั่นคงดี ก็ส่งผลไปถึงสังคมโดยรวมด้วยเมื่อพนักงานได้พัฒนาคนจนมีความสามารถหารายได้มาช่วยให้ครอบครัวมั่นคงก็ส่งผลต่อชุมชน ผู้นำระดับสูงขององค์กรอาจเคยมองคนว่า เป็นปัจจัยในการผลิตในฐานะเดียวกับวัสดุ เครื่องจักร ที่ดิน และทุนทรัพย์ที่จำเป็นในการช่วยให้งานในองค์กรประสบความสำเร็จ จึงมุ่งเน้นการสรรหาและมองหาเป็นกระบวนการที่เป็นระบบและต่อเนื่องในการแสวงหาทางเลือกต่างๆ ที่จะทำให้องค์กรมีความผาสุก มีความพึงพอใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ และได้ทำงานในความรับผิดชอบของตนเองและงานส่วนรวม เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย มองว่าพนักงานเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร จึงจำเป็นต้องสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงคุณค่า ค่านิยม วัตถุประสงค์ ผลลัพธ์ วิสัยทัศน์ และภารกิจขององค์กรด้วย

การขาดประสิทธิภาพการทำงานทั้งระดับบุคคลและระดับหน่วยงานการใช้ทรัพยากรไม่คุ้มค่า เกิดความสูญเปล่า การใช้เวลา คน และงบประมาณที่มากเกิดความจำเป็นมีผลกระทบต่อต้นทุนและการลงทุนที่สูงขึ้น ซึ่งเมื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาจะพบข้อบกพร่องทั้งโครงสร้างองค์กร นโยบาย การบริหารงานบุคคลากร การใช้เทคโนโลยี การควบคุมคุณภาพการผลิต และคุณภาพของบุคคลากร เป็นที่มาของการด้อยประสิทธิภาพทั้งระดับบุคคลและองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนา เปลี่ยนแปลงในทุกองค์ประกอบ เพื่อแก้ปัญหาการขาดประสิทธิภาพการทำงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงค่าประสิทธิภาพในเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่สูญเปล่าเกิดความจำเป็นรวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ได้เร็ว และมีคุณภาพ



3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

แนวคิดการวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น อัตราการได้ผลตอบแทนในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเสียเปล่า การใช้ทรัพยากร และอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน ประสิทธิภาพเป็นการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยการผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของ

3.1 ประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ โดยแบ่งประสิทธิภาพ 2 ระดับ คือ (สมใจ ลักษณะ. 2543 : 7)

3.1.1 ประสิทธิภาพของบุคคล คือ การที่บุคคลตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจ

3.1.2 ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียเปล่าที่น้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาดทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด ข้าราชการมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

การประเมินประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการตรวจสอบเพื่อตัดสินใจ ซึ่งจะเป็นที่มาของการดำเนินงานที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร และตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สมควรประเมิน ได้แก่ (สมใจ ลักษณะ. 2543 : 251)

3.1.2.1 การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) โดยการพิจารณาผลผลิต (Output) ขององค์กรว่าตรงเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

3.1.2.2 การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) โดยพิจารณาว่าองค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณ ได้ครบถ้วนเพียงพอเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ และเงินนั้นถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานถูกต้องเหมาะสมไม่เกิดความสูญเปล่า

3.1.2.3 กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) โดยพิจารณาจากการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเลื่อนส่งต่อของงาน ความครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคคลทำงานเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้ง

3.1.2.4 ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) โดยพิจารณาว่าผลงานความสำเร็จขององค์กร และกระบวนการปฏิบัติที่ใช้ นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงานและลูกจ้างทุกระดับ ชุมชน หน่วยงานของรัฐ



การประเมินประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเป็นการตรวจสอบเพื่อตัดสินใจให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยการพิจารณาผลผลิตขององค์กรว่าตรงเป้าหมายที่ต้องการ เช่น การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงาน และความพอใจของทุกฝ่ายจะต้องมีประสิทธิภาพโดยสามารถวัดได้หลายมิติ

3.2 ประสิทธิภาพการทำงานผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นที่วัดได้หลายมิติตามแต่ วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. 2538 : 2)

3.2.1 ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

3.2.2 ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3.2.3 ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มาขอรับบริการ

4. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้ให้ความเห็นไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นผลเนื่องมาจากเพิ่มปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านตัวบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อม โดยมีรายละเอียดดังนี้ (สุรพล พะยอมรัมย์. 2541 : 14)

4.1 ปัจจัยด้านตัวบุคคล

4.1.1 อิทธิพลทางสรีรวิทยา คือ ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย เช่น ความง่วง จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมนอนหลับ หรือความหิวทำให้เราอยากรับประทานอาหาร

4.1.2 อิทธิพลทางบุคลิกภาพ คือ ลักษณะของแต่ละบุคคลที่จะทำให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมาทำให้ประเมินถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลได้ เช่น ความขยัน ความใจเย็น ความชอบสังคม เป็นต้น

4.1.3 อิทธิพลทางสังคม คือ บทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างของสังคมที่ทำให้แต่ละบุคคลต้องปฏิบัติตาม ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะสอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบหรือตำแหน่งหน้าที่ที่แต่ละบุคคลกระทำอยู่

4.1.4 อิทธิพลทางวัฒนธรรม เนื่องจากในแต่ละสังคมจะมีแบบแผนในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันออกไป ประสบการณ์ของบุคคลแต่ละบุคคลก็จะแสดงออกมาซึ่งพฤติกรรมจะแตกต่างกันออกไป

4.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม อิทธิพลของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

4.2.1 การส่งเสริมหรือการขัดขวางจากสภาพแวดล้อม เช่น การที่บุคคลหนึ่งตัดสินใจเดินเข้าร้านอาหารที่มีคนนั่งน้อยๆ แต่อีกคนหนึ่งอาจชอบเข้าร้านอาหารที่มีคนนั่งอยู่มากๆ

4.2.2 คุณสมบัติของสภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งปรากฏอยู่ให้รับรู้ในลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งลักษณะเหล่านี้อาจดำเนินไปอย่างคลุมเครือซับซ้อน เป็นไปอย่างชัดเจน พฤติกรรมที่แต่ละบุคคลจะตอบสนองนั้นก็ขึ้นอยู่กับการแปลความหมายของสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น รวมถึงบุคลิกภาพและพัฒนาการสังคมที่บุคคลนั้นๆ มีอยู่



4.2.3 ตำแหน่งที่ตั้งของสภาพแวดล้อม เช่น บุคคลที่มีที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยคนบ้านไกลจากที่ทำงานจะมีพฤติกรรมอย่างหนึ่ง แต่เมื่อย้ายที่อยู่อาศัยมาอยู่ใกล้ที่ทำงานก็จะมีพฤติกรรมเปลี่ยนไป

4.3 สภาพแวดล้อม ได้ให้ความเห็นไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ (สิริอร วิชชาวุธ. 2544 : 141)

4.3.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ซึ่งก็คือ สภาพแวดล้อมหรือสิ่งต่าง ๆ ในบริเวณที่ปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะรูปร่างอาคาร สภาพห้องปฏิบัติงาน การออกแบบห้องทำงาน อากาศ อุณหภูมิ ระดับเสียง อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องจักร ระยะทางระหว่างโรงอาหาร กับที่ทำงาน สถานที่จอดรถ เป็นต้น

4.3.2 สภาพแวดล้อมด้านจิตใจในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ ลักษณะสภาพสังคมในที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน รวมถึงวัฒนธรรมในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป โดยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความรู้สึกก็คือ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและความเหนื่อยล้า ซึ่งทั้งสองสิ่งนี้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

4.3.3 สภาพแวดล้อมด้านเวลาในการทำงาน เวลาเป็นสิ่งที่สามารถกำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติได้ซึ่งในการทำงานแข่งขันกับเวลานั้น บางคนทำงาน 7 วัน ต่อสัปดาห์ บางคนเพียง 6 หรือ 5 วันต่อสัปดาห์ บางคนทำงาน 10 - 12 ชั่วโมงต่อวัน โดยที่ไม่มีเวลาพัก บางคนทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวันแต่มีเวลาพัก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ อุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพ ที่เกิดจากการทำงานยังมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของแต่ละองค์กรจะมีสถานที่แตกต่างกันออกไป เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ระดับเสียง และมลภาวะในอากาศ ซึ่งสภาพแวดล้อมเหล่านี้หากอยู่ในสภาพที่ไม่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน ย่อมสามารถทำให้เกิดอุบัติเหตุหรือสุขภาพร่างกายของผู้ปฏิบัติงานทรุดโทรมลงได้ เพราะฉะนั้นถ้าองค์กรนั้นๆ ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ถูกต้องย่อมจะช่วยลดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยของผู้ปฏิบัติงานลงน้อยลงได้

5. พฤติกรรมของคุณลักษณะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน กล่าวว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นการทำงานร่วมกัน ข้าราชการจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า ส่วนประกอบย่อยที่สามารถนำมาประกอบกันให้เป็นชิ้นใหญ่ได้ (Building Blocks) คุณลักษณะดังกล่าว ได้แก่ (Woodcoch and Mike. 1989 : 116)

5.1 มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ตกลงกัน (Clear Objectives and Agreed Goal) วัตถุประสงค์คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานขององค์กรที่ต้องการทำให้การบรรลุผลสำเร็จ การที่ให้ข้าราชการมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะทำให้ผลการดำเนินงานเป็นตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

5.2 ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของข้าราชการเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพข้าราชการจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้า



เผชิญหน้าช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มใจและจริงจัง การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง และการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันหมายถึง การที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจในพฤติกรรมทัศนคติและความต้องการของบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้ เพื่อให้ความสามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้อย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบหรือไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกรู้สึก ความสนใจ นิสสัยยากรู้ยากเห็นและความไม่ชอบควบคุมอย่างใกล้ชิด

5.3 การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจอย่างธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งไม่สามารถจะได้รับความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคคลไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบการทำงานก็ขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือที่ทำงานก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผยนอกเสียจากว่าเขาเหล่านั้นรู้สึกกว่าคนอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่าๆ กัน

5.4 ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายงานและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

5.5 กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedures) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรกส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมาอย่างไรก็ตาม ก่อนที่จะตัดสินใจนั้น จุดมุ่งหมายจะต้องมีความชัดเจน และสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญนั้นจุดมุ่งหมายควรจะต้องมีความชัดเจน และสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะต้องสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และการป้องกันการโต้เถียงในการตัดสินใจสั่งการข้าราชการที่ดีจะต้องมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็ว และจะอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้ถูกต้องการตัดสินใจสั่งการเป็นขบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหาร อย่งไรก็ตาม มีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับสายงานผิดพลาดมีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อการตัดสินใจที่ดี มีระเบียบที่ยืดหยุ่น และชัดเจนต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจ และยึดมั่นในหลักการการเห็นพ้องต้องกัน ใน กระบวนการตัดสินใจ ปัจจัยนี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าข้าราชการไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจที่ขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันนั้นเป็นเทคนิคที่มีประโยชน์ที่สุดในการทำงาน แต่การตัดสินใจที่เกิดจากการเห็นพ้องต้องกันก็เชื่อว่า จะเหมาะสมเสมอไปการเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟัง และเข้าใจ วิธีนี้จะทำได้ง่ายถ้ามีสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหากับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุกๆ คน



5.6 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้ว ไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีผลักดันเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอดเพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มีใช้ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเองผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นที่สำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่นๆ เท่านั้นแต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน หน่วยงานนั้นมักจะมีผลงานน้อย ดังนั้น การไม่มอบหมายงานจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงานการไม่มีการมอบหมายงาน หรือ มีการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับสมาชิก

5.7 การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีเพียงแต่ดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการทำงานด้วยการทบทวนงานจะทำให้ข้าราชการได้เรียนรู้จากประสบการณ์การที่ทำงานที่รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแต่ละคน หรือทีมโดยส่วนรวม

5.8 การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้รับผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมงานจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยงานได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือของทีมงาน การพัฒนาข้าราชการในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะ และความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่แล้วก็ทำฝึกอบรมเพื่อให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่าง ไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพการทำงานต่ำปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นช่างใดช่างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

5.9 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter - Group Relation) ในการทำงานร่วมกันแม้ว่าทีมงานจะมีลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม หรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

5.9.1 แน่ใจว่าการกระทำในการตัดสินใจของทีมงานได้รับการสื่อสาร และเข้าใจ

5.9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่นเข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อมีความจำเป็น

5.9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพพร้อมกับฝ่ายอย่างต่อเนื่อง

5.9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้าง

5.9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณา เพื่อให้เกิดประโยชน์

สูงสุด

5.9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่าง



5.10 การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกอย่างชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ ซึ่งบทบาทสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท ดังนี้

5.10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ)

5.10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

5.1.1 การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) ต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหมาย หรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร จึงต้องใช้ศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ และการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการเลือกใช้วิธีการในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมี 2 วิธี คือ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานดังกล่าวข้างต้นนี้ จะเห็นว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้หลากหลายด้วยกัน ซึ่งสามารถที่จะใช้ประโยชน์จากเรื่องความต้องการของมนุษย์ ความเข้าใจเรื่องการพัฒนา ค่านิยม การกำหนดเป้าประสงค์ของชีวิต และการทำงาน รวมไปถึงการสร้างเชื่อมั่นในตนเอง เพื่อเป็นส่วนกระตุ้นให้ข้าราชการทำงานอย่างทุ่มเทให้กับองค์กร งานที่ได้มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วนตามเป้าหมายที่กำหนดได้ดังคิดการบริหาร ที่ว่า 1. งานทำจึงจะแล้ว ไม่ใช่แล้วค่อยทำ 2. จงอย่าทำงานเพียงแค่อะไร แต่จงทำงานนั้นให้สำเร็จ การทำงานให้สำเร็จนั้นมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ต้องมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล และ 3. ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน คุณภาพของคนดูจากคุณภาพของงาน การทำงานอย่างเดียวกัน คนที่ใช้ทรัพยากรและเวลาน้อยกว่า ย่อมเก่งกว่าดั่งนั้น ยอดนักบริหารย่อมใช้เวลาเพียงเล็กน้อย แต่ได้ผลงานที่มากด้วยปริมาณ และคุณภาพผลงานที่มีคุณภาพย่อมเกิดจากคนที่มีคุณภาพ ฉะนั้น ถ้าอยากให้ผลงานมีคุณภาพ ผู้บริหารต้องพัฒนาคนให้มีคุณภาพเป็นอันดับแรก

สำหรับผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดในการวัดประสิทธิภาพการทำงาน (Performance) โดยประยุกต์จากแนวคิดเทคนิควิธีประเมินผลการทำงาน ธงชัย สันติวงษ์ (2542 : 257) โดยขอสรุปแนวคิดเทคนิควิธีประเมินผลการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคล 7 ด้าน คือ ปริมาณงาน คุณภาพงาน เวลา ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ด้านมีความน่าไว้วางใจ มีความคิดริเริ่ม

1. ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work) หมายถึง มาตรฐานในการมอบหมายงานให้พนักงานเป็นรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่จำนวนประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่แน่นอนได้ อาจวัดผลสำเร็จของงานตรงเวลา ความมีประสิทธิภาพต่างๆการตรวจสอบผลงานของพนักงานจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชารับทราบว่าพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้เพียงใด



2. ด้านคุณภาพงาน (Quality of Work) หมายถึง ความสมบูรณ์ของผลงาน งานที่ทำสำเร็จ มีความถูกต้อง เรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วนตามที่กำหนดและบุคคลมีความรับผิดชอบ สนใจ เอาใจใส่และตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เชื่อถือได้และไว้วางใจ มีความรอบรู้ ความชำนาญในขั้นตอนหรือวิธีดำเนินงานทั้งงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการปรับปรุงระบบงาน และวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจอย่างชัดเจนในคู่มือ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงาน รวมถึงการนำทักษะ และเทคนิคต่างๆที่จำเป็น มาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองและงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

4. คุณภาพของลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) หมายถึง พฤติกรรม ของบุคคลที่แสดงออกทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยาท่าทาง การใช้วาจาที่เหมาะสม การให้ความ ช่วยเหลืองานสังคม และความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน ทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร

5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความสามารถและเต็มใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน มีความ สนับสนุนกันกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีทั้งกับผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อการมุ่งสู่ เป้าหมายเดียวกัน

6. ความน่าไว้วางใจ (Dependability) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความน่าไว้วางใจ ของผู้บังคับบัญชาและขององค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำ ไว้วางใจได้ ในเรื่องเวลา และเรื่องอื่นๆ

7. ความคิดริเริ่ม (Creativity) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่มีความกระตือรือร้นในการใฝ่หา ความรู้ทั้งในงานที่ทำอยู่และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กล้าที่จะเริ่มต้นงานได้ด้วยตนเอง และไม่กลัวที่จะ ดำเนินการด้วยตัวเองคนเดียว แก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

ประสิทธิภาพการทำงานโดยประยุกต์จากแนวคิดเทคนิควิธีประเมินผลการทำงาน ของแต่ละบุคคล มีหลายด้าน เช่น ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ของลักษณะส่วนตัว ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ด้านมีความน่าไว้วางใจ และด้านมีความคิดริเริ่ม ดังนั้นการทำงานของบุคคลในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของความสำเร็จขององค์กร การพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับปรัชญาและอุดมการณ์ ในการพัฒนาตนเอง และการปรับแต่งบุคลิกภาพก็จะทำให้ประเมินผลการทำงานของแต่ละบุคคล มีประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

มณีนาด วรรณครุ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของความเชื่อมั่นในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานขนส่ง เขต 7 พบว่า พนักงานสำนักงานขนส่ง เขต 7 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในองค์กรโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสุจริต ด้านเคารพซึ่งกันและกัน ด้านความเป็นธรรม และด้านความน่าเชื่อถือ และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานขนส่ง โดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านงานสำเร็จทันเวลา ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ และด้านผลงานได้มาตรฐาน ความเชื่อมั่นในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานขนส่งเขต 7 มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น สำนักงานขนส่งจึงควรนำข้อเสนอนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การบริหารความเชื่อมั่นในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ซึ่งหากองค์กรใดมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานทั้งการวางแผน การวางระบบงาน และการให้ความสำคัญกับตัวพนักงาน รวมทั้งการส่งเสริมและพัฒนาทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดความรู้ ความชำนาญ ทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานควบคู่กัน เหล่านี้จะส่งผลกระทบยาวให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานผู้บริหารให้เหมาะสมในแต่ละองค์กร รวมทั้งยังเป็นข้อมูลในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรและนำไปให้องค์กรประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศต่อไป

รัชณี ตรีสุทวิงษา (2552 : 156) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เช่น มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำและมีความมุ่งมั่นในการที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ทุ่มเทพปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถทำให้ผลงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร และมีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้งานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เช่น หมั่นหาความรู้ และพัฒนาทักษะในการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การกำหนดขอบเขตอำนาจ หน้าที่ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนช่วยให้สามารถปฏิบัติงานประสานงานได้ราบรื่น และช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และทบทวนกระบวนการทำงาน มีการปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เป็นต้น และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เช่น มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่เสมอมีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสร้างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาได้ และการได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน เป็นสิ่งสะท้อนถึงความสามารถที่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย



จศักดิ์ ตันภูมิ (2551 : 44) ได้ศึกษา การศึกษาความสามารถให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้รับบริการขอจดทะเบียนขายที่ดินกับสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ เห็นว่า การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกคือ 1) ด้านความถูกต้อง 2) ด้านความรวดเร็ว 3) ด้านความเสมอภาค ตามลำดับชี้ให้เห็นว่า การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ได้มีการพัฒนาให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยการลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการลงได้ถึง 51.28 % ตามนโยบายรัฐบาล และได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการบันทึกข้อมูล ส่งผลให้การบริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเสมอภาค (ตามคิว) แต่ในด้านความโปร่งใส มีขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ พบว่า ตรวจสอบความโปร่งใสได้น้อยเพราะ การติดประกาศขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการบางอย่างชำรุดเสียหาย จะต้องปรับปรุงแก้ไขให้อยู่ในสภาพดี ส่วนด้านความสะดวก มีเจ้าหน้าที่ให้บริการล่วงเวลาหรือช่วงพักเที่ยง พบว่า มีเจ้าหน้าที่อยู่น้อยหรือบางวันไม่อยู่ ผู้บังคับบัญชาจะต้องเข้มงวดกวดขันจริงจัง มีห้องน้ำให้บริการที่สะอาด พบว่า ห้องน้ำยังไม่สะอาดพอ จะต้องให้เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดให้มากกว่านี้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ต้องสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้เร็วที่สุดในด้านสถานที่ให้บริการ และต้องมีการสร้างวินัยที่ดีในการทำงานต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของสำนักงานที่ดิน เพื่อให้งานบริการออกมามีคุณภาพให้มากที่สุด

นพมาศ แซ่เอง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสามารถในการบริการภายในองค์กรของบริษัทเอ็ม.วี.ที.คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ พบว่า การบริการภายในองค์กรของบริษัท เอ็ม วี ที คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายแผนก เช่น แผนกธุรการ แผนกบุคคล และแผนกขนส่งมีความสามารถในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับดี ส่วนแผนกบัญชีมีความสามารถในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน เช่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ และด้านการติดต่อสื่อสารของทุกแผนกมีคุณภาพระดับดี ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความสุภาพของแผนกบัญชีที่มีความสามารถในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความสามารถในการบริการภายในองค์กรโดยรวม แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามแผนกที่ให้บริการ แผนกที่ให้บริการมีความสามารถในการบริการ โดยมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ของพนักงานที่พร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่าลูกค้าจะได้รับบริการตามที่ลูกค้าต้องการและเป็นไปตามข้อกำหนด เช่น ความเร็ว ความสะดวกและความสามารถในการเข้าถึง ต้องมีสถานที่ สวยงาม สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอต่อการให้บริการและมีการให้บริการภายหลังการขาย เช่น ต้องมีการซ่อมบำรุงตลอดอายุการใช้งานของสินค้า ซึ่งจะรวมถึง ต้องมีความสุภาพเรียบร้อย เช่น มีความสุภาพอ่อนโยน ทั้งกิริยาวาจา ให้เกียรติลูกค้าที่มารับบริการอยู่เสมอและความพร้อมจะให้บริการ พนักงานในศูนย์บริการ จะมีความสามารถในการบริการแตกต่างกัน

ลัดดาวัลย์ ดวงคำจันทร์ (2550 : 100) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาความสามารถในการให้บริการของสำนักกิจการหอพักมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิต มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักกิจการหอพักมหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ใน



ระดับมาก ได้แก่ ด้านความปลอดภัย เช่น นิสิตของสำนักกิจการหอพักมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความรู้สึกปลอดภัยในการพักอาศัยในบริเวณหอพัก สำนักกิจการหอพักมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน เช่น มีกล้องวงจรปิด มียามรักษาความปลอดภัยในการเข้าออกหอแต่ละครั้ง และนิสิตเชื่อว่าสำนักกิจการหอพักจะไม่นำข้อมูลส่วนตัวของนิสิตไปเปิดเผยแก่ผู้อื่น เป็นต้น ด้านความเข้าใจลูกค้า เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรพร้อมให้บริการ มีความสุภาพเรียบร้อย เช่น มีความสุภาพ อ่อนโยน ทั้งกิริยา วาจา ให้เกียรตินิสิตอยู่เสมอ ถ้ามีโอกาส นิสิตจะแนะนำให้นิสิตคนอื่นเข้าพักในหอพักของสำนักกิจการหอพัก และเจ้าหน้าที่หอพักให้บริการด้วยความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของนิสิต เป็นต้น และ ด้านความสามารถ เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และทักษะในงานที่ปฏิบัติได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยของนิสิตได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและเจ้าหน้าที่มีความรู้และประสบการณ์ที่สามารถแก้ไขปัญหาภายในหอพัก ดังนั้น สำนักกิจการหอพักมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการ ทั้งในด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้า และ ด้านความสามารถ ต้องมีการปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้นิสิตเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักกิจการหอพักมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ช่อทิพย์ สิริรัตนพล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสามารถในการให้บริการในทัศนะของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ความสามารถในการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจมาก พึงพอใจมากที่สุดอันดับที่1 ด้านสถานที่ของธนาคารมีความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อบริการ เช่น ธนาคารมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รองลงมาพอใจมากด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านการให้บริการและพอใจปานกลาง ด้านประชาสัมพันธ์ตามลำดับ ในภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีประเภทการบริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสามารถในการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสามารถในการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นเพศที่แตกต่างกันจึงมีบุคลิกภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน ลูกค้ามีความต้องการในการให้บริการของพนักงานต้องมีลักษณะท่าทางยิ้มแย้ม ทักทายลูกค้าใช้วาจาที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานธนาคารที่มีการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจะดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าควรแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Mohd Rizal Bin Razalli (2008 : Abstract) ได้ศึกษา ผลกระทบของความสามารถในการบริการต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของโรงแรมในประเทศมาเลเซีย พบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานสามารถพัฒนาได้การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ซึ่งหากองค์กรใดมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานทั้งการวางแผน การวางระบบงาน และการให้ความสำคัญกับตัวพนักงาน รวมทั้งการส่งเสริมและพัฒนาทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดความรู้ ความชำนาญ ทักษะ



ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานควบคู่กัน เหล่านี้จะส่งผลกระทบระยะยาวให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายซึ่งความสามารถในการให้บริการ เช่น ผู้จัดการต้องกำหนด เป้าหมายของการบริการที่ชัดเจน มีการออกแบบหรือวางแผนการบริการโดยอาศัยนวัตกรรมและการเรียนรู้ อีกทั้งยังมีในเรื่องของความยืดหยุ่นของผังโรงแรม โรงแรมในประเทศมาเลเซียมีความจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพขององค์กร ทั้งนี้ เนื่องจากผลกระทบจากทั้งปัจจัยภายนอก ได้แก่ บริบทของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปของธุรกิจโรงแรมที่มีการแข่งขันสูงขึ้น รวมถึงปัญหาจากโรคระบาดและการกักการรัาย ในขณะที่ปัญหาจากภายในองค์กร ทั้งในแง่ของคุณภาพบริการที่ตกต่ำ และอัตราการจองห้องพักของลูกค้าที่ลดลง ซึ่งการวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรที่ผ่านมา ยังไม่ค่อยมีการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพองค์กร การปฏิบัติ และผลตอบรับ

Cepeda และ Vera (2007 : 426 – 427) ได้ศึกษา ความสามารถในการบริการที่ก่อให้เกิดการสนับสนุนในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานภายใต้สภาวะความเป็นพลวัต พบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าของกิจการธุรกิจโทรคมนาคม ได้ให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ ความสามารถของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งความสามารถในการบริการของบุคลากรจะต้องมี ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ มีการใฝ่หาความรู้ในงานใหม่ๆ มาปฏิบัติเป็นประจำ พนักงานต้องมีพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสมเกี่ยวกับงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่าลูกค้าจะได้รับบริการตามที่ลูกค้าต้องการและเป็นไปตามข้อกำหนด เช่น ความเร็ว ความสะดวกและความสามารถในการเข้าถึง มีสถานที่ สวยงาม สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอต่อการให้บริการ และการให้บริการภายหลังการขาย ซึ่งจะรวมถึง มารยาท บุคลิกภาพ และความพร้อมจะให้บริการของพนักงานในศูนย์บริการ สำหรับการปฏิบัติงานที่มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร โดยการจัดการความรู้ ความสามารถดังกล่าวจัดทำขึ้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรผู้ประกอบการจึงได้มีการสนับสนุนให้มีการจัดการความรู้ ความสามารถของบุคลากรภายในองค์กรโดยให้มีการทดสอบว่าบุคคลในองค์กรจะสามารถปฏิบัติงานอย่างไรให้องค์กรอยู่ได้ภายใต้สภาวะความเป็นพลวัต ซึ่งเห็นว่าการที่จะสามารถพัฒนาองค์กรได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะนำความรู้ ความสามารถของบุคคลภายในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์และมีการพัฒนาอย่างแท้จริง

Hoffman และ Bateson (2006 : Abstract) ได้ศึกษา ความสามารถในการบริการในองค์กรของประเทศออสเตรเลีย พบว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้อำนาจหรือตามที่เสนอไว้ในกาให้บริการต้องมีการปรับปรุงได้ดียิ่งขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการจึงควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้คือ 1. หลักความสอดคล้อง กับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ 2. หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน 3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้



บริการทุกคนอย่างเสมอและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน 4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ การบริการช่วยเพิ่มผลกำไรในระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งขั้นได้ทำธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง และ 5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ให้บริการ หรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป

Elaine (2003 : 515-524) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน การสื่อสารและการพัฒนาทีมงาน พบว่า ขั้นตอนสำหรับทีมงานต่างๆ ที่มีส่วนร่วมในโครงการนี้ ขั้นตอนในการทำงาน 1) มีการจัดการด้วยตนเอง 2) อาสาสมัคร 3) การไม่มีความขัดแย้ง 4) ขั้นตอนในการตัดสินใจคล้ายคลึงกัน และ 5) ทีมงานที่คล้ายคลึงกัน ทีมงานทั้งหมดได้ใช้เวลาอย่างมากในการติดต่อสื่อสารในการเปรียบเทียบการสื่อสารทางสังคม อย่างไรก็ตามการติดต่อสื่อสารเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดีต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหมาย หรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร จึงต้องใช้ศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ และการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการเลือกใช้วิธีการในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมี 2 วิธี คือ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพ การทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นการทำงานร่วมกัน ในการทำงานต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม ในการทำงานร่วมกันแม้ว่าทีมงานจะมีลักษณะที่ตีเพียงใด แต่ถ้าหากทุกคนขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม หรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ

Witt (2002 : Abstract) ได้ศึกษา อิทธิพลเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การกล้าแสดงออกและความคิดสร้างสรรค์ในงานที่มีต่อผลความสามารถในการบริการของพนักงานขายเพศหญิงในประเทศแคนาดา พบว่า บุคลิกภาพการแสดงออกชอบเข้าสังคมมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยสะอาด และมีความน่าเชื่อถือ อารมณ์ดีมีความสุขอ่อนโยน ทั้งกิริยา วาจา ชอบทำกิจกรรมและจิตสำนึกในงาน (คิดก่อนทำ มีการวางแผนการทำงาน ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการบริการ โดยจิตสำนึกในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานสูงกว่า และพบด้วยว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านการกล้าแสดงออกและจิตสำนึกในงานมีอิทธิพลต่อความสามารถในการบริการ โดยหากพนักงานมีบุคลิกภาพที่มีจิตสำนึกในองค์กรระดับสูงจะส่งผลทำให้ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบุคลิกภาพการกล้าแสดงออกและผลการปฏิบัติงานความสามารถในการบริการด้านการขายสูงขึ้นตรงกันข้ามหากพนักงานมีบุคลิกภาพที่มีจิตสำนึกองค์กรในระดับต่ำจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบุคลิกภาพการกล้าแสดงออกและความสามารถในการบริการลดน้อยลง ดังนั้นบุคลิกภาพถือว่ามีผลสำคัญมากต่อความสามารถ



ในการบริการของพนักงาน บุคลิกภาพของพนักงานจะต้องมี ลักษณะท่าทาง ยิ้มแย้ม ทักทายลูกค้า ใช้วาจาที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานธนาคารที่นำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจะดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าควรแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

Tseng และคณะ (2001 : 2549-2557) ได้ศึกษา ความสามารถในการบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังตามการรับรู้ผู้ป่วย พยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาลและอาจารย์พยาบาล ในเขตภาคใต้ของประเทศไทยโดยศึกษาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการพยาบาล 5 ด้าน ตามแนวคิดของ ปาระสุราแมน และคณะ พบว่า คະแนนเฉลี่ยความคาดหวังความสามารถในการบริการของพยาบาลที่มีต่อผู้ป่วยในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งความน่าเชื่อถือ ความเชื่อใจที่ผู้ป่วยมีต่อพยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาลและอาจารย์พยาบาล ซึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียง ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการจะต้องมีการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างทันทีถูกต้อง รวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องให้ผู้ป่วยรอคอย ต้องให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการการเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีค่าสูงสุดตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาล รองลงมาคือ ผู้บริหารทางการพยาบาล พยาบาล และผู้ป่วยตามลำดับ ส่วนความคาดหวังคุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ป่วยในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และผู้ป่วยตามลำดับ และพบว่า ทั้ง 4 กลุ่มรับรู้สูงสุดในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รับรู้ต่ำสุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยที่พยาบาลทั้ง 3กลุ่ม รับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยสูงกว่าที่ผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของตัวเอง ในขณะที่อาจารย์พยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยสูงกว่าพยาบาลและผู้บริหารทางการพยาบาล



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ของความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้มีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 542 คน ซึ่งมีรายละเอียด ดังตาราง 1 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2555 : เว็บไซต์)

ตาราง 1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามจังหวัด

จังหวัด	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
กาฬสินธุ์	9	2
ขอนแก่น	57	16
ชัยภูมิ	16	8
นครพนม	31	8
นครราชสีมา	103	31
บึงกาฬ	1	0
บุรีรัมย์	24	4
มหาสารคาม	12	3
มุกดาหาร	21	3
ยโสธร	9	2



ตาราง 1 (ต่อ)

จังหวัด	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
ร้อยเอ็ด	19	6
เลย	20	1
ศรีสะเกษ	19	4
สกลนคร	32	5
สุรินทร์	14	4
หนองคาย	37	5
หนองบัวลำภู	2	0
อุดรธานี	66	9
อุบลราชธานี	45	11
อำนาจเจริญ	5	2
รวม	542	124

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย รูปแบบธุรกิจ จำนวนพนักงานในปัจจุบัน ระยะเวลาในการทำงาน ทุนในการดำเนินงาน และจำนวนห้องพักของโรงแรม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมเนื้อหาความสามารถในการบริการ (Service Capability) 4 ด้าน จำนวน 19 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (Enthusiasm of Service) จำนวน 5 ข้อ ด้านความสะดวกจากการให้บริการ (Convenience of Service) จำนวน 5 ข้อ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (Personality of Service Staff) จำนวน 4 ข้อ และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (Equity of Service) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมเนื้อหาประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารพนักงานต้อนรับธุรกิจ



โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 7 ด้าน จำนวน 27 ข้อ ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work) จำนวน 3 ข้อ ด้านคุณภาพงาน (Quality of Work) จำนวน 5 ข้อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) จำนวน 3 ข้อ ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว (Quality of Person) จำนวน 3 ข้อ ด้านความร่วมมือ (Cooperativeness) จำนวน 4 ข้อ ด้านความน่าไว้วางใจ (Dependability) จำนวน 4 ข้อ และด้านความคิดริเริ่ม (Creativity) จำนวน 5 ข้อ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำผลศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งสอบถามออกเป็น 4 ตอน โดยพิจารณาถึงรายละเอียดที่ให้ครอบคลุมความมุ่งหมายและสมมุติฐานของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัยเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย
 - 4.1 รองศาสตราจารย์ ดร.ปพฤกษ์บารมี อุตสาหกรรมวณิชกิจ คณะศึกษาศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 - 4.2 อาจารย์ ดร.สุธนา บุญเหลือ อาจารย์ประจำสาขาธุรกิจระหว่างประเทศ คณะศึกษาศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาอีกครั้ง
6. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
 - 6.1 นำแบบสอบถาม ไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 30 คนแรก
 - 6.2 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งความสามารถในการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง 0.479 – 0.783 (ตาราง 57 ภาคผนวก ข) และประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง 0.502 – 0.818 (ตาราง 57 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ รังสรรค์ มณีเล็ก และคณะ (2546 : 35) ได้เสนอ ว่าค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ต้องมีค่า 0.40 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้



6.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของแต่ละด้าน ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความสามารถในการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.681 – 0.914 (ตาราง 57 ภาคผนวก ข) และประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.873 – 0.921 (ตาราง 57 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ เกียรติสุตา ศรีสุข (2552 : 144) ได้เสนอว่า ความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ระหว่าง 0.00 - 1.00 ยิ่งใกล้ 1.00 ยิ่งมีค่าความเชื่อมั่นสูง

7. นำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างพร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและความสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำส่งทางไปรษณีย์
2. ขออนุญาตจากคณะกรรมการบัณฑิตและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแนบพร้อมกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยเริ่มส่งแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 3 กรกฎาคม – 3 กันยายน 2556 จำนวน 542 ฉบับ ตามรายชื่อที่อยู่ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอบกลับไปพร้อมแบบสอบถามซึ่งกำหนดให้ตอบกลับภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถามโดยแนบซองจดหมายติดแสตมป์ไปพร้อมกัน
4. เมื่อครบกำหนด 15 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 25 ชุดจึงรอแบบสอบถามต่อไปทำให้มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาเพิ่มเติมอีก จำนวน 99 ชุด ทำให้ ณ วันที่ 3 กันยายน 2556 มีแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น จำนวน 124 ชุด คิดเป็นร้อยละ 22.87 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้นำเสนอว่าแบบสอบถามจะต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อย ร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ ทั้งหมดรวมระยะเวลาในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 60 วัน
5. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับและตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ ซึ่งตอบสมบูรณ์ทุกฉบับ จึงนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผลต่อไป



การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 และ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการดำเนินการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102 - 103)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินผล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99 - 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 และ 6 การเปรียบเทียบความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Analysis of Variance : MANOVA)



ตอนที่ 7 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของความสามารถในการบริการ กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม
 - 2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item -total Correlations
 - 2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
3. สถิติที่ใช้ทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ Variance Inflation Factors (VIFs)
4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
 - 4.1 t-test
 - 4.2 F-test (ANOVA และ MANOVA)
 - 4.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)
 - 4.4 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
 - 4.5 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการ กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออก เฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจง แบบ F - distribution
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน t - distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
Df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
VIFs	แทน	ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factor)
SE _{est}	แทน	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานเนื่องจากการวัด
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
AdjR ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
A	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Constant)
TSC	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการโดยรวม
SES	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ
SCS	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ
SPS	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ



SSE	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน
TJP	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม
PQTW	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน
PQLW	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน
PJK	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านความรู้เกี่ยวกับงาน
PQP	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว
PCP	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านความร่วมมือกับผู้อื่น
PPP	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านความน่าไว้วางใจ
PCA	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านความคิดริเริ่ม

ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน
- ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน
- ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณแบบง่าย การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของความสามารถในการบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ดังตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	38	30.65
1.2 หญิง	86	69.35
รวม	124	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 30 ปี	18	14.52
2.2 30-40 ปี	52	41.94
2.3 41-50 ปี	30	24.19
2.4 มากกว่า 50 ปี	24	19.35
รวม	124	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	44	35.48
3.2 สมรส	66	53.23
3.3 หย่าร้าง	5	4.03
3.4 หม้าย	9	7.26
รวม	124	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	104	83.87
4.2 สูงกว่าปริญญาตรี	20	16.13
รวม	124	100.00



ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
5.1 น้อยกว่า 5 ปี	21	16.94
5.2 5-10 ปี	40	32.26
5.3 11-15 ปี	24	19.35
5.4 มากกว่า 15 ปี	39	31.45
รวม	124	100.00
6. รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน		
6.1 ต่ำกว่า 20,000 บาท	62	50.00
6.2 20,001-30,000 บาท	37	29.84
6.3 30,001-40,000 บาท	8	6.45
6.4 มากกว่า 40,000 บาท	17	13.71
รวม	124	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 69.35) อายุ 30 - 40 ปี (ร้อยละ 41.94) รองลงมา 41 - 50 ปี (ร้อยละ 24.19) สถานภาพ สมรส (ร้อยละ 53.23) รองลงมา โสด (ร้อยละ 35.48) ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 83.87) ประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี (ร้อยละ 32.26) รองลงมา มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 31.45) และรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท (ร้อยละ 50.00) รองลงมา 20,000 - 30,000 บาท (ร้อยละ 29.84)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย รูปแบบธุรกิจ จำนวนพนักงานปัจจุบัน ระยะการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม จำนวนทุนจดทะเบียน หรือทุนเริ่มต้นในการดำเนินธุรกิจ และจำนวนห้องพักของโรงแรม ดังตาราง 3

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. รูปแบบธุรกิจ		
1.1 บริษัทจำกัด	77	62.10
1.2 ห้างหุ้นส่วน	47	37.90
รวม	124	100.00
2. จำนวนพนักงานปัจจุบัน		
2.1 น้อยกว่า 50 คน	75	60.48
2.2 50-100 คน	32	25.81
2.3 101-150 คน	9	7.26
2.4 มากกว่า 150 คน	8	6.45
รวม	124	100.00
3. ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ		
3.1 น้อยกว่า 5 ปี	17	13.71
3.2 5-10 ปี	44	35.48
3.3 11-15 ปี	11	8.87
3.4 มากกว่า 15 ปี	52	41.94
รวม	124	100.00
4. จำนวนทุนเริ่มต้นในการดำเนินธุรกิจ		
4.1 ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	10	8.06
4.2 1,000,000-10,000,000 บาท	65	52.42
4.3 10,000,001-20,000,000 บาท	14	11.29
4.4 มากกว่า 20,000,000 บาท	35	28.23
รวม	124	100.00



ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. จำนวนห้องพักของโรงแรม		
5.1 น้อยกว่า 50 ห้อง	44	35.48
5.2 50-100 ห้อง	42	33.87
5.3 101-150 ห้อง	22	17.74
5.4 มากกว่า 150 ห้อง	16	12.91
รวม	124	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่มีรูปแบบธุรกิจ บริษัทจำกัด (ร้อยละ 62.10) จำนวนพนักงานปัจจุบัน น้อยกว่า 50 คน (ร้อยละ 60.48) รองลงมา 50-100 คน (ร้อยละ 25.81) ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 41.94) รองลงมา 5-10 ปี (ร้อยละ 35.48) จำนวนทุนเริ่มต้นในการดำเนินธุรกิจ 1,000,000-10,000,000 บาท (ร้อยละ 52.42) รองลงมา มากกว่า 20,000,000 บาท (ร้อยละ 28.23) และจำนวนห้องพักของโรงแรม น้อยกว่า 50 ห้อง (ร้อยละ 35.48) รองลงมา 50-100 ห้อง (ร้อยละ 33.87)



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า
ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตาราง 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้บริหาร
แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.62	0.40	มากที่สุด
2. ด้านความสะอาดจากการให้บริการ	4.39	0.50	มาก
3. ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	4.50	0.46	มาก
4. ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน	4.45	0.42	มาก
โดยรวม	4.49	0.38	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$) และอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) การให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.45$) และด้านความสะอาดจากการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$)



ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นรายข้อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านมุ่งมั่นที่จะให้บริการกับลูกค้าตลอดเวลา	4.60	0.64	มากที่สุด
2. ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่และตามศักยภาพ ความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	4.63	0.49	มากที่สุด
3. ท่านตระหนักถึงความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ	4.66	0.47	มากที่สุด
4. ท่านเชื่อมั่นว่าการเข้าไปช่วยเหลือลูกค้าทันทีเมื่อประสบปัญหาจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการ	4.63	0.54	มากที่สุด
5. ท่านมุ่งมั่นและมีความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าอยู่ตลอดเวลา	4.57	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	4.62	0.40	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านตระหนักถึงความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.66$) ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่และตามศักยภาพ ความรู้ความสามารถอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.63$) และท่านเชื่อมั่นว่าการเข้าไปช่วยเหลือลูกค้าทันทีเมื่อประสบปัญหาจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$)



ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ เป็นรายชื่อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านให้ความสำคัญกับการบริการที่ครบวงจร ด้านสถานที่ในการติดต่อการให้บริการกับลูกค้าที่เพียงพอ	4.28	0.68	มาก
2. ท่านมุ่งเน้นใส่ใจในการให้บริการที่รวดเร็วและตรงกับความ ต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ	3.98	0.80	มาก
3. ท่านให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ สวยงาม สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.56	0.60	มากที่สุด
4. ท่านมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาระบบและขั้นตอนการ ให้บริการที่สะดวกรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ	4.34	0.63	มาก
5. ท่านคำนึงถึงความสะอาดในการใช้เครื่องมือและ อุปกรณ์ในการให้บริการลูกค้า	4.24	0.72	มาก
โดยรวม	4.39	0.50	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี
ความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ท่านให้
ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ สวยงาม สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอต่อการให้บริการ
($\bar{X} = 4.56$) และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก
ดังนี้ ท่านมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาระบบและขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ
($\bar{X} = 4.34$) ท่านให้ความสำคัญกับการบริการที่ครบวงจรด้านสถานที่ในการติดต่อการให้บริการ
กับลูกค้าที่เพียงพอ ($\bar{X} = 4.28$) และท่านคำนึงถึงความสะอาดในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์
ในการให้บริการลูกค้า ($\bar{X} = 4.24$)



ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
เป็นรายข้อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านตระหนักถึงการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยสะอาด และมีความน่าเชื่อถือเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.41	0.67	มาก
2. ท่านคำนึงถึงการมีบุคลิกภาพเป็นที่น่าเชื่อถือของ ลูกค้าที่มารับบริการ	4.33	0.68	มาก
3. ท่านให้ความสำคัญกับความสุขภาพเรียบร้อยของ พนักงาน เช่น มีความสุภาพอ่อนโยน ทั้งกิริยา วาจา ให้ เกียรติลูกค้าที่มารับบริการอยู่เสมอ	4.71	0.48	มากที่สุด
4. ท่านมุ่งเน้นให้มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าที่ดีและคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ อย่างสม่ำเสมอ	4.52	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.50	0.46	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี
ความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ
ได้แก่ ท่านให้ความสำคัญกับความสุขภาพเรียบร้อยของพนักงาน เช่น มีความสุภาพอ่อนโยน ทั้งกิริยา
วาจา ให้เกียรติลูกค้าที่มารับบริการอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.71$) และท่านมุ่งเน้นให้มีการตัดสินใจและแก้ไข
ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีและคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.52$)
และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ท่านตระหนักถึงการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยสะอาด
และมีความน่าเชื่อถือเหมาะสมกับตำแหน่ง ($\bar{X} = 4.41$) และท่านคำนึงถึงการมีบุคลิกภาพ
เป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้าที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.33$)



ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน
เป็นรายชื่อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการกับลูกค้าทุกระดับ โดยเท่าเทียมกัน	4.64	0.52	มากที่สุด
2. ท่านตระหนักถึงความยุติธรรมในการให้ บริการลูกค้า เป็นอย่างยิ่ง	4.62	0.48	มากที่สุด
3. ท่านคำนึงถึงการลำดับก่อนหลังในการมาติดต่อขอ ใช้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	4.47	0.69	มาก
4. ท่านสนับสนุนให้มีการจัดระบบการให้บริการที่ดีมี มาตรฐานเหมาะสมในการให้บริการสำหรับผู้ขอรับบริการ ทุกระดับ	4.42	0.60	มาก
5. ท่านเชื่อมั่นว่ามีการแจ้งข้อมูลข่าวสารการบริการพิเศษ ต่างๆหรือสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับให้ ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง	4.11	0.68	มาก
โดยรวม	4.45	0.42	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี
ความสามารถในการบริการ ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ
ได้แก่ ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการกับลูกค้าทุกระดับโดยเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.64$)
และท่านตระหนักถึงความยุติธรรมในการให้บริการลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.62$) และอยู่ในระดับมาก
จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านคำนึงถึงการลำดับก่อนหลังในการมา
ติดต่อขอใช้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.47$) และท่านสนับสนุนให้มี
การจัดระบบการให้บริการที่ดีมีมาตรฐานเหมาะสมในการให้บริการสำหรับผู้ขอรับบริการทุกระดับ
($\bar{X} = 4.42$)



ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า
ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายได้ของผู้บริหาร
แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านปริมาณงาน	3.98	0.61	มาก
2. ด้านคุณภาพงาน	4.28	0.53	มาก
3. ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน	4.50	0.46	มาก
4. ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว	4.45	0.42	มาก
5. ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น	4.41	0.51	มาก
6. ด้านความน่าไว้วางใจ	4.41	0.51	มาก
7. ด้านความคิดริเริ่ม	4.03	0.61	มาก
โดยรวม	4.29	0.44	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย
3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ($\bar{X} = 4.50$) ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ($\bar{X} = 4.45$)
และด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.41$)



ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงานเป็นรายข้อ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณตามเป้าหมายที่วางไว้	4.19	0.64	มาก
2. ท่านมีปริมาณงานที่ปฏิบัติได้สูงกว่าระดับเกณฑ์มาตรฐานที่วางไว้	3.79	0.73	มาก
3. ท่านมีผลการปฏิบัติงานในปริมาณงานเป็นที่น่าพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้ในแผนงาน	3.97	0.72	มาก
โดยรวม	3.98	0.61	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณตามเป้าหมายที่วางไว้ ($\bar{X} = 4.19$) ท่านมีผลการปฏิบัติงานในปริมาณงานเป็นที่น่าพอใจเมื่อเปรียบ เทียบกับเวลาที่กำหนดไว้ในแผนงาน ($\bar{X} = 3.97$) และท่านมีปริมาณงานที่ปฏิบัติได้สูงกว่าระดับเกณฑ์มาตรฐานที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.79$)



ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานเป็นรายข้อ ของผู้บริหาร
แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านมีการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า	4.28	0.68	มาก
2. ท่านสามารถวางแผนรักษามาตรฐาน การบริการที่เป็น เลิศ แก่ลูกค้า	3.98	0.80	มาก
3. ท่านมีการรักษาความลับของลูกค้าอยู่เสมอ	4.56	0.60	มากที่สุด
4. ท่านสามารถตอบสนองความคาดหวัง ด้านคุณภาพใน การให้บริการลูกค้า ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ	4.34	0.63	มาก
5. ท่านมีความยืดหยุ่นในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อ สนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน	4.24	0.72	มาก
โดยรวม	4.28	0.53	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี
ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ท่านมีการรักษาความลับ
ของลูกค้าอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.56$) และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหา
น้อย 3 ลำดับดังนี้ ดังนี้ ท่านสามารถตอบสนองความคาดหวังด้านคุณภาพในการให้บริการลูกค้า
ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ ($\bar{X} = 4.34$) ท่านมีการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า
($\bar{X} = 4.28$) และท่านมีความยืดหยุ่นในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า
ที่แตกต่างกัน ($\bar{X} = 4.24$)



ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงานเป็นรายชื่อ
ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ บรรลุตาม วัตถุประสงค์ มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนของงานที่ทำ อย่างชัดเจน	4.23	0.74	มาก
2. ท่านสามารถวางแผนจัดลำดับก่อนหลังของงานที่ทำ และสามารถทำงานเสร็จทันตามเวลา	4.27	0.64	มาก
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตัดสินใจอย่าง ถูกต้อง รวดเร็วทันต่อสถานการณ์	4.37	0.68	มาก
โดยรวม	4.50	0.46	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี
ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมาก
ไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตัดสินใจอย่างถูกต้อง รวดเร็วทันต่อ
สถานการณ์ ($\bar{X} = 4.37$) ท่านสามารถวางแผนจัดลำดับก่อนหลังของงานที่ทำ และสามารถทำงานเสร็จ
ทันตามเวลา ($\bar{X} = 4.27$) และท่านมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ มีความรู้
ความเข้าใจในขั้นตอนของงานที่ทำอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.23$)



ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัวเป็นรายชื่อ
ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านมีการแต่งกาย ควบสุภาพ สะอาด เหมาะสมกับ บุคลิกภาพตามวัย และโอกาส	4.25	0.71	มาก
2. ท่านมีการใช้วาจาสุภาพ นอบน้อม และพร้อมที่จะ กล่าวคำขอโทษ เมื่อปฏิบัติตนผิดพลาดไม่เหมาะสม	4.61	0.53	มากที่สุด
3. ท่านสามารถใช้กิริยา ท่าทาง และการวางตัวควร เหมาะสมแก่บุคคล สถานที่ และโอกาส	4.49	0.57	มาก
โดยรวม	4.45	0.42	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี
ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ท่านมีการใช้
วาจาสุภาพ นอบน้อม และพร้อมที่จะกล่าวคำขอโทษ เมื่อปฏิบัติตนผิดพลาดไม่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.61$)
และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ท่านสามารถใช้กิริยา ท่าทาง และการวางตัวควรเหมาะสม
แก่บุคคล สถานที่ และโอกาส ($\bar{X} = 4.49$) และด้านท่านมีการแต่งกาย ควบสุภาพ สะอาด เหมาะสม
กับบุคลิกภาพตามวัย และโอกาส ($\bar{X} = 4.25$)



ตาราง 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความร่วมมือกับผู้อื่นเป็นรายชื่อ
 ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านสามารถให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานในการ ทำงานเสมอ	4.44	0.61	มาก
2. ท่านมีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน	4.33	0.60	มาก
3. ท่านมีความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน	4.41	0.63	มาก
4. ท่านมีการให้เกียรติเพื่อนร่วมงานในการแสดงความคิด เห็น และรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน	4.46	0.61	มาก
โดยรวม	4.41	0.51	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี
 ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมาก
 ไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านมีการให้เกียรติเพื่อนร่วมงานในการแสดงความคิดเห็น และรับฟัง
 เหตุผลซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 4.46$) ท่านสามารถให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานเสมอ
 ($\bar{X} = 4.44$) และท่านมีความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.41$)



ตาราง 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความน่าไว้วางใจเป็นรายชื่อ
ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความน่าไว้วางใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	4.36	0.65	มาก
2. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายงานด้วยความ ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	4.52	0.57	มากที่สุด
3. ท่านมีความมุ่งมั่น เสียสละ อุทิศเวลาให้กับงานที่ทำ สำเร็จทันตามเวลาเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา	4.47	0.60	มาก
4. ท่านมีการทำงานด้วยความละเอียดถี่ถ้วนแม่นยำ เป็น ที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4.30	0.62	มาก
โดยรวม	4.41	0.51	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี
ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความน่าไว้วางใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ท่านสามารถทำงาน
ที่ได้รับมอบหมายงานด้วยความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ($\bar{X} = 4.52$) และอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ
โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีความมุ่งมั่น เสียสละ อุทิศเวลาให้กับงานที่ทำ
สำเร็จทันตามเวลาเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.47$) ท่านได้รับการยอมรับนับถือ
จากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.36$) และท่านมีการทำงานด้วยความละเอียดถี่ถ้วนแม่นยำเป็นที่ไว้วางใจ
ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.30$)



ตาราง 16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความคิดริเริ่มเป็นรายข้อ ของผู้บริหาร
แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความคิดริเริ่ม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านมีการเฝ้าหาความรู้ในงานใหม่ๆมาปฏิบัติเป็นประจำ	4.11	0.75	มาก
2. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการใหม่ๆให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ	4.19	0.69	มาก
3. ท่านมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆมาช่วยในการทำงานอยู่เสมอ	4.12	0.76	มาก
4. ท่านสามารถนำเสนอรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ของโรงแรมได้	3.85	0.77	มาก
5. ท่านสามารถปรับเปลี่ยนแนวทางในการให้บริการของโรงแรมได้	3.91	0.73	มาก
โดยรวม	4.03	0.61	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี
ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความคิดริเริ่ม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย
3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการใหม่ๆให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
อยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.19$) ท่านมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยในการทำงานอยู่เสมอ
($\bar{X} = 4.12$) และท่านมีการเฝ้าหาความรู้ในงานใหม่ๆมาปฏิบัติเป็นประจำ ($\bar{X} = 4.11$)



ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ ของผู้บริหาร
แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ
ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน

5.1 เพศ

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการโดยรวมและเป็นรายด้าน
ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ที่มีเพศแตกต่างกัน (t-test)

ความสามารถในการบริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.64	0.429	4.61	0.399	0.449	0.654
2. ด้านความสะดวกจากการให้บริการ	4.40	0.543	4.38	0.492	0.217	0.828
3. ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	4.50	0.510	4.50	0.453	0.000	1.000
4. ด้านการให้บริการทุกระดับเท่า เทียมกัน	4.43	0.489	4.46	0.400	0.338	0.736
โดยรวม	4.49	0.437	4.49	0.368	0.088	0.930

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีเพศแตกต่างกัน
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน
ได้แก่ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านความสะดวกจากการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพ
ของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกันไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)



5.2 อายุ

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการโดยรวม ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุแตกต่างกัน (ANOVA)

ความสามารถในการบริการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.493	0.164	1.089	0.357
	ภายในกลุ่ม	120	18.115	0.151		
	รวม	123	18.608			

จากตาราง 18 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการเป็นรายด้าน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความสามารถในการบริการ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	357.000	2.770	0.001*
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	309.844	2.777	0.001*
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	347.000	2.759	0.001*
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	119.000	4.704	0.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 58 ภาคผนวก ค)



5.3 สถานภาพ

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการโดยรวม ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (ANOVA)

ความสามารถในการบริการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.147	0.049	0.318	0.812
	ภายในกลุ่ม	120	18.461	0.154		
	รวม	123	18.608			

จากตาราง 20 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการเป็นรายด้าน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความสามารถในการบริการ	Hypothesis df	Error Df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	357.000	1.013	0.436
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	309.844	1.017	0.433
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	347.000	1.021	0.429
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	119.000	2.576	0.041*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกันไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)



5.4 ระดับการศึกษา

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการโดยรวมและเป็นรายชื่อของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (t-test)

ความสามารถในการบริการ	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า		สูงกว่าปริญญาตรี		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.63	0.410	4.58	0.399	0.509	0.612
2. ด้านความสะดวกจากการให้บริการ	4.37	0.526	4.49	0.386	-0.960	0.339
3. ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	4.48	0.488	4.60	0.347	-1.305	0.200
4. ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน	4.44	0.444	4.53	0.332	-0.995	0.327
โดยรวม	4.48	0.397	4.55	0.342	-0.717	0.474

จากตาราง 22 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านความสะดวกจากการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการและด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกันไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)



5.5 ประสิทธิภาพในการทำงาน

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการโดยรวมของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ความสามารถในการบริการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.790	0.263	1.774	0.156
	ภายในกลุ่ม	120	17.817	0.148		
	รวม	123	18.608			

จากตาราง 23 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)



ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการเป็นรายด้าน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความสามารถในการบริการ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	357.000	1.974	0.026*
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	309.844	1.998	0.024*
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	347.000	2.010	0.023*
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	119.000	4.341	0.003*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 59 ภาคผนวก ค)

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ มากกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ (ตาราง 60 ภาคผนวก ค)



5.6 รายได้ต่อเดือน

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการโดยรวมของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน (ANOVA)

ความสามารถในการบริการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.357	0.452	3.146	0.028*
	ภายในกลุ่ม	120	17.251	0.144		
	รวม	123	18.608			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการโดยรวม มากกว่า รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 61 ภาคผนวก ค)



ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการเป็นรายด้านของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความสามารถในการบริการ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	357.000	1.944	0.029*
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	309.844	1.966	0.027*
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	347.000	1.977	0.025*
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	119.000	4.272	0.003*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการด้านความสะดวกจากการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 62 ภาคผนวก ค)

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการ ด้านความสะดวกจากการให้บริการ มากกว่า รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการ ด้านความสะดวกจากการให้บริการ มากกว่า รายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ (ตาราง 63 ภาคผนวก ค)



ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน

6.1 เพศ

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศแตกต่างกัน (t-test)

ประสิทธิภาพการทำงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านปริมาณงาน	4.16	0.66	3.91	0.57	2.180	0.031*
2. ด้านคุณภาพงาน	4.38	0.51	4.23	0.54	1.461	0.147
3. ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน	4.50	0.51	4.50	0.45	0.000	1.000
4. ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว	4.50	0.52	4.43	0.50	0.783	0.435
5. ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น	4.49	0.53	4.38	0.51	1.113	0.268
6. ด้านมีความน่าไว้วางใจ	4.51	0.49	4.37	0.51	1.488	0.139
7. ด้านความคิดริเริ่ม	4.11	0.65	4.00	0.59	0.930	0.354
โดยรวม	4.37	0.48	4.24	0.42	1.505	0.135

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า เพศชาย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน มากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ด้านมีความน่าไว้วางใจ และด้านความคิดริเริ่ม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)



6.2 อายุ

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.240	0.413	2.128	0.100
	ภายในกลุ่ม	120	23.297	0.194		
	รวม	123	24.537			

จากตาราง 28 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการทำงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	7 ด้าน	18.000	351.000	1.245	0.223
Wilks' Lambda	7 ด้าน	18.000	325.754	1.237	0.230
Hotelling's Trace	7 ด้าน	18.000	341.000	1.227	0.237
Roy's Largest Root	7 ด้าน	6.000	117.000	2.082	0.060

จากตาราง 29 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ด้านมีควา
 ณาไว้วางใจ และด้านความคิดริเริ่ม ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)



6.3 สถานภาพ

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.238	0.079	0.392	0.759
	ภายในกลุ่ม	120	24.299	0.202		
	รวม	123	24.537			

จากตาราง 30 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการทำงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	7 ด้าน	18.000	351.000	1.740	0.031*
Wilks' Lambda	7 ด้าน	18.000	325.754	1.739	0.032*
Hotelling's Trace	7 ด้าน	18.000	341.000	1.734	0.032*
Roy's Largest Root	7 ด้าน	6.000	117.000	2.689	0.018*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ด้านมีความน่าไว้วางใจ และด้านความคิดริเริ่ม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.007 (ตาราง 64 ภาคผนวก ค)



6.4 ระดับการศึกษา

ตาราง 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายชื่อของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (t-test)

ประสิทธิภาพการทำงาน	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า		สูงกว่าปริญญาตรี		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านปริมาณงาน	3.98	0.63	4.00	0.50	-0.086	0.932
2. ด้านคุณภาพงาน	4.23	0.54	4.54	0.43	-2.371	0.019*
3. ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน	4.48	0.48	4.60	0.34	-1.040	0.300
4. ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว	4.47	0.52	4.33	0.43	1.150	0.252
5. ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น	4.37	0.51	4.61	0.53	-1.871	0.064
6. ด้านมีความน่าไว้วางใจ	4.39	0.50	4.52	0.54	-1.028	0.306
7. ด้านความคิดริเริ่ม	4.01	0.61	4.18	0.61	-1.127	0.262
โดยรวม	4.26	0.45	4.42	0.37	-1.460	0.147

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ด้านมีความน่าไว้วางใจ และด้านความคิดริเริ่ม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)



6.5 ประสิทธิภาพในการทำงาน

ตาราง 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.216	0.739	3.971	0.010*
	ภายในกลุ่ม	120	22.321	0.186		
	รวม	123	24.537			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่า 15 ปี มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม มากกว่าที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน 5-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.007

(ตาราง 65 ภาคผนวก ค)



ตาราง 34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านของผู้บริหาร
แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์
ในการทำงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพ การทำงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	7 ด้าน	18.000	351.000	1.637	0.049*
Wilks' Lambda	7 ด้าน	18.000	325.754	1.644	0.048*
Hotelling's Trace	7 ด้าน	18.000	341.000	1.647	0.047*
Roy's Largest Root	7 ด้าน	6.000	117.000	3.080	0.008*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 66 ภาคผนวก ค)

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-15ปี และมากกว่า15 ปี มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม มากกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.007 (ตาราง 67 ภาคผนวก ค)



6.6 รายได้ต่อเดือน

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.156	0.719	3.853	0.012*
	ภายในกลุ่ม	120	22.381	0.187		
	รวม	123	24.537			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม มากกว่ารายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.007 (ตาราง 68 ภาคผนวก ค)



ตาราง 36 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านของผู้บริหาร
แผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือน
แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพ การทำงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	7 ด้าน	18.000	351.000	2.029	0.008*
Wilks' Lambda	7 ด้าน	18.000	325.754	2.039	0.008*
Hotelling's Trace	7 ด้าน	18.000	341.000	2.041	0.008*
Roy's Largest Root	7 ด้าน	6.000	117.000	3.750	0.002*

จากตาราง 36 พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับ
ส่วนหน้า ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.007 (ตาราง 69 ภาคผนวก ค)

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีรายได้ต่อเดือน
20,000-30,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการ ด้านคุณภาพงาน มากกว่า
รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.007 (ตาราง 70 ภาคผนวก ค)



ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ในการทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของความสามารถในการบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ตามที่ได้ตั้งสมมุติฐาน ดังนี้

H_1 : ความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

H_2 : ความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

H_3 : ความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

H_4 : ความสามารถในการบริการ ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน



ตาราง 37 การวิเคราะห์ของความสามารถในการบริการและประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม
ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	TJP	SES	SCS	SPS	SSE	VIFs
\bar{X}	4.28	4.62	4.39	4.50	4.45	
S.D.	0.44	0.40	0.50	0.46	0.42	
TJP		0.572*	0.665*	0.735*	0.622*	
SES			0.617*	0.716*	0.557*	2.209
SCS				0.671*	0.628*	2.127
SPS					0.694*	2.957
SSE						2.127

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ขึ้นได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ มีค่าตั้งแต่ 2.127- 2.957 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.572- 0.735 จากนั้น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (TJP) ได้ดังนี้

$$TJP = 0.649 + 0.001SES + 0.242SCS + 0.436SPS + 0.137SSE$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (TJP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 44.935$; $p = 0.000$) และมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.588 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ แต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (TJP) ปรากฏผล ดังตาราง 38



ตาราง 38 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.649	0.321	2.024	0.045*
ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.001	0.094	0.013	0.990
ด้านความสะอาดจากการให้บริการ	0.242	0.074	3.253	0.001*
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.436	0.095	4.610	0.000*
ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน	0.137	0.088	1.554	0.123

F= 44.935 p= 0.000 AdjR² = 0.588

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า ความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ (SCS) และด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (SPS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (TJP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 2 และ 3 สำหรับความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (SES) และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (SSE) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (TJP)

เมื่อนำความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ (SCS) และด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (SPS) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (TJP) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (AdjR²) เท่ากับ 0.574 (ตาราง 71 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$TJP = 0.885 + 0.258SCS + 0.506SPS$$



ตาราง 39 การวิเคราะห์ของความสามารถในการบริการและประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน
ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	PQTW	SES	SCS	SPSS	SSE	VIFs
\bar{X}	3.98	4.62	4.39	4.50	4.45	
S.D.	0.61	0.40	0.50	0.46	0.42	
PQTW		0.460*	0.645*	0.571*	0.499*	
SES			0.617*	0.716*	0.557*	2.209
SCS				0.671*	0.628*	2.127
SPSS					0.694*	2.957
SSE						2.127

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ขึ้นได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ มีค่าตั้งแต่ 2.127- 2.957 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.460- 0.645 จากนั้น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน (PQTW) ได้ดังนี้

$$PQTW = - 0.035 - 0.049SES + 0.565SCS + 0.314SPS + 0.081SSE$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน (PQTW) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 24.611$; $p = 0.000$) และมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.434 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน (PQTW) ปรากฏผล ดังตาราง 40



ตาราง 40 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านปริมาณงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	-0.035	0.515	-0.069	0.945
ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ	-0.049	0.151	-0.326	0.745
ด้านความสะอาดจากการให้บริการ	0.565	0.119	4.731	0.000*
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.314	0.152	2.067	0.041*
ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน	0.081	0.141	0.574	0.567

F= 24.611 P= 0.000 AdjR²= 0.434

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 พบว่า ความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ (SCS) และด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (SPS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน (PQTW) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 2 และ 3 สำหรับความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (SES) และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (SSE) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน (PQTW)

เมื่อนำความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ (SCS) และด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (SPS) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน (PQTW) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (AdjR²) เท่ากับ 0.442 (ตาราง 72 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$PQTW = 0.575SCS + 0.327SPS$$



ตาราง 41 การวิเคราะห์ของความสามารถในการบริการและประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน
ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	PQLW	SES	SCS	SPSS	SSE	VIFs
\bar{X}	4.28	4.62	4.39	4.50	4.45	
S.D.	0.53	0.40	0.50	0.46	0.42	
PQLW		0.590*	0.696*	0.667*	0.675*	
SES			0.617*	0.716*	0.557*	2.209
SCS				0.671*	0.628*	2.127
SPSS					0.694*	2.957
SSE						2.127

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ขึ้นได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ มีค่าตั้งแต่ 2.127- 2.957 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.590- 0.696 จากนั้น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน (PQLW) ได้ดังนี้

$$PQLW = -0.389 + 0.130SES + 0.361SCS + 0.188SPS + 0.367SSE$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน (PQW) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 45.085$; $p = 0.000$) และมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.589 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน (PQLW) ปรากฏผล ดังตาราง 42



ตาราง 42 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านคุณภาพงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	-0.389	0.386	-1.009	0.315
ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.130	0.113	1.151	0.252
ด้านความสะอาดจากการให้บริการ	0.361	0.089	4.038	0.000*
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.188	0.114	1.656	0.100
ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน	0.367	0.106	3.471	0.001*

F= 45.085 P= 0.000 AdjR² = 0.589

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 พบว่า ความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ (SCS) และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (SSE) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน (PQLW) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 และ 4 สำหรับความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (SES) และด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (SPS) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน (PQLW)

เมื่อนำความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ (SCS) และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (SSE) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน (PQLW) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (AdjR²) เท่ากับ 0.442 (ตาราง 73 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$PQLW = -0.009 + 0.475SCS + 0.495SSE$$



ตาราง 43 การวิเคราะห์ของความสามารถในการบริการและประสิทธิภาพการทำงานด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	PJK	SES	SCS	SPSS	SSE	VIFs
\bar{X}	4.50	4.62	4.39	4.50	4.45	
S.D.	0.46	0.40	0.50	0.46	0.42	
PJK		0.716*	0.671*	1.000*	0.694*	
SES			0.617*	0.716*	0.557*	2.209
SCS				0.671*	0.628*	2.127
SPSS					0.694*	2.957
SSE						2.127

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ขึ้นได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ มีค่าตั้งแต่ 2.127- 2.957 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานด้านความรู้เกี่ยวกับงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.671- 1.000 จากนั้น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน (PJK) ได้ดังนี้

$$PJK = 0.274 - 0.157SES + 0.516SCS + 0.412SPS + 0.367SSE$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการทำงานด้านความรู้เกี่ยวกับงาน (PJK) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 23.873$; $p = 0.000$) และมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.427 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานด้านความรู้เกี่ยวกับงาน (PJK) ปรากฏผล ดังตาราง 44



ตาราง 44 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.274	0.531	0.516	0.607
ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ	-0.157	0.156	-1.004	0.317
ด้านความสะอาดจากการให้บริการ	0.516	0.123	4.189	0.000*
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.412	0.157	2.631	0.010*
ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน	0.141	0.146	0.967	0.336

F= 23.873 P= 0.000 AdjR² = 0.427

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 พบว่า ความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ (SCS) และด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (SPS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน (PQLW) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 2 และ 3 สำหรับความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (SES) และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (SSE) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานด้านความรู้เกี่ยวกับงาน (PJK)

เมื่อนำความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ (SCS) และด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (SPS) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการทำงานด้านความรู้เกี่ยวกับงาน (PJK) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการพยากรณ์ปรับปรุง (AdjR²) เท่ากับ 0.427 (ตาราง 74 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$PJK = 0.211 + 0.519SCS + 0.401SPS$$



ตาราง 45 การวิเคราะห์ของความสามารถในการบริการและประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพ
ของลักษณะส่วนตัว ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	PQP	SES	SCS	SPSS	SSE	VIFs
\bar{X}	4.45	4.62	4.39	4.50	4.45	
S.D.	0.42	0.40	0.50	0.46	0.42	
PQP		0.385*	0.443*	0.609*	0.386*	
SES			0.617*	0.716*	0.557*	2.209
SCS				0.671*	0.628*	2.127
SPSS					0.694*	2.957
SSE						2.127

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ขึ้นได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ มีค่าตั้งแต่ 2.127- 2.957 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.385- 0.609 จากนั้น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว (PQP) ได้ดังนี้

$$PQP = 1.785 - 0.160SES + 0.124SCS + 0.746SPS - 0.111SSE$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว (PQP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 18.598$; $p = 0.000$) และมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.364 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว (PQP) ปรากฏผล ดังตาราง 50



ตาราง 46 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.785	0.459	3.888	0.000*
ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ	-0.160	0.135	-1.183	0.239
ด้านความสะอาดจากการให้บริการ	0.124	0.106	1.161	0.248
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.746	0.135	5.513	0.000*
ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน	-0.111	0.126	-0.880	0.380

F= 18.598 P= 0.000 AdjR² = 0.364

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 พบว่า ความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (SPS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว (PQP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 3 สำหรับความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (SES) ด้านความสะอาดจากการให้บริการ (SCS) และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (SSE) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว (PQP)

เมื่อนำความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (SPS) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว (PQP) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (AdjR²) เท่ากับ 0.366 (ตาราง 75 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$PQP = 1.454 + 0.667SPS$$



ตาราง 47 การวิเคราะห์ของความสามารถในการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	PCP	SES	SCS	SPSS	SSE	VIFs
\bar{X}	4.41	4.62	4.39	4.50	4.45	
S.D.	0.51	0.40	0.50	0.46	0.42	
PCP		0.395*	0.432*	0.554*	0.488*	
SES			0.617*	0.716*	0.557*	2.209
SCS				0.671*	0.628*	2.127
SPSS					0.694*	2.957
SSE						2.127

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ขึ้นได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ มีค่าตั้งแต่ 2.127- 2.957 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานด้านความร่วมมือกับผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.395- 0.554 จากนั้น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานด้านความร่วมมือกับผู้อื่น (PCP) ได้ดังนี้

$$PCP = 1.322 - 0.057SES + 0.068SCS + 0.457SPS + 0.225SSE$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการทำงานด้านความร่วมมือกับผู้อื่น (PCP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 14.647$; $p = 0.000$) และมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.307 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานด้านความร่วมมือกับผู้อื่น (PCP) ปรากฏผล ดังตาราง 48



ตาราง 48 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.322	0.484	2.730	0.007*
ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ	-0.057	0.142	-0.402	0.689
ด้านความสะดวกจากการให้บริการ	0.068	0.112	0.606	0.546
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.457	0.143	3.200	0.002*
ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน	0.225	0.133	1.691	0.093
F=14.647 P= 0.000 AdjR ² =0.307				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 พบว่า ความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (SPS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานด้านความร่วมมือกับผู้อื่น (PCP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 3 สำหรับความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (SES) ด้านความสะดวกจากการให้บริการ (SCS) และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (SSE) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานด้านความร่วมมือกับผู้อื่น (PCP)

เมื่อนำความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (SPS) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการทำงานด้านความร่วมมือกับผู้อื่น (PQP) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (AdjR²) เท่ากับ 0.301 (ตาราง 76 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$PQP = 1.657 + 0.613SPS$$



ตาราง 49 การวิเคราะห์ของความสามารถในการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านมีความน่าไว้วางใจ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	PPP	SES	SCS	SPSS	SSE	VIFs
\bar{X}	4.41	4.62	4.39	4.50	4.45	
S.D.	0.51	0.40	0.50	0.46	0.42	
PPP		0.389*	0.398*	0.495*	0.428*	
SES			0.617*	0.716*	0.557*	2.209
SCS				0.671*	0.628*	2.127
SPSS					0.694*	2.957
SSE						2.127

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 49 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ขึ้นได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ มีค่าตั้งแต่ 2.127- 2.957 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานด้านมีความน่าไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.389- 0.495 จากนั้น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านมีความน่าไว้วางใจ (PPP) ได้ดังนี้

$$PPP = 1.322 - 0.057SES + 0.068SCS + 0.457SPS + 0.225SSE$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการทำงานด้านมีความน่าไว้วางใจ (PPP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 10.586$; $p = 0.000$) และมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.238 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานด้านมีความน่าไว้วางใจ (PPP) ปรากฏผล ดังตาราง 54



ตาราง 50 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านมีความน่าไว้วางใจ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านมีความน่าไว้วางใจ		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.564	0.500	3.126	0.002*
ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.044	0.147	0.297	0.767
ด้านความสะอาดจากการให้บริการ	0.072	0.116	0.617	0.539
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.356	0.148	2.412	0.017*
ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน	0.165	0.137	1.203	0.231

F=10.586 P= 0.000 AdjR² = 0.238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 พบว่า ความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (SPS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานด้านมีความน่าไว้วางใจ (PPP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 3 สำหรับความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (SES) ด้านความสะอาดจากการให้บริการ (SCS) และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (SSE) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานด้านมีความน่าไว้วางใจ (PPP)

เมื่อนำความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (SPS) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการทำงานด้านมีความน่าไว้วางใจ (PPP) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (AdjR²) เท่ากับ 0.239 (ตาราง 77 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$PPP = 1.991 + 0.539SPS$$



ตาราง 51 การวิเคราะห์ของความสามารถในการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านความคิดริเริ่ม ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	PCA	SES	SCS	SPSS	SSE	VIFs
\bar{X}	4.03	4.62	4.39	4.50	4.45	
S.D.	0.61	0.40	0.50	0.46	0.42	
PCA		0.377*	0.481*	0.443*	0.335*	
SES			0.617*	0.716*	0.557*	2.209
SCS				0.671*	0.628*	2.127
SPSS					0.694*	2.957
SSE						2.127

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 51 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ขึ้นได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ มีค่าตั้งแต่ 2.127- 2.957 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานด้านความคิดริเริ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.335- 0.481 จากนั้น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความคิดริเริ่ม (PCA) ได้ดังนี้

$$PCA = 1.010 - 0.050SES + 0.414SCS + 0.301SPS - 0.084SSE$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการทำงานด้านความคิดริเริ่ม (PCA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 10.433$; $p = 0.000$) และมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.235 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานด้านความคิดริเริ่ม (PCA) ปรากฏผล ดังตาราง 52



ตาราง 52 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านความคิดริเริ่ม ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความคิดริเริ่ม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.010	0.600	1.683	0.095
ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.050	0.176	0.282	0.778
ด้านความสะอาดจากการให้บริการ	0.414	0.139	2.975	0.004*
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.301	0.177	1.700	0.092
ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน	-0.084	0.165	-0.509	0.612

F=10.433 P=0.000 AdjR²=0.235

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 52 พบว่า ความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ (SCS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานด้านความคิดริเริ่ม (PCA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 สำหรับความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (SES) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (SPS) และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (SSE) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานด้านความคิดริเริ่ม (PCA)

เมื่อนำความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ (SCS) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการทำงานด้านความคิดริเริ่ม (PCA) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (AdjR²) เท่ากับ 0.317 (ตาราง 78 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$PCA = 1.082 + 0.670SCS$$



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยทำการสรุปและมีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการบริการของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของความสามารถในการบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
5. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการบริการของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งในปัจจุบันแตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งในปัจจุบันแตกต่างกัน



สรุปผล

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 30 - 40 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท และตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นหัวหน้าแผนกต้อนรับส่วนหน้า
2. ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ท่านมุ่งมั่นที่จะให้บริการกับลูกค้าตลอดเวลา ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่และตามศักยภาพ ความรู้ความสามารถอยู่เสมอ ท่านตระหนักถึงความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ ท่านเชื่อมั่นว่าการเข้าไปช่วยเหลือลูกค้าทันทีเมื่อประสบปัญหาจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการ ท่านมุ่งมั่นและมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอยู่ตลอดเวลา เป็นต้น และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ เช่น ท่านตระหนักถึงการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยสะอาด และมีความน่าเชื่อถือเหมาะสมกับตำแหน่ง ท่านคำนึงถึงการมีบุคลิกภาพเป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้าที่มาใช้บริการ ท่านให้ความสำคัญกับความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน เช่น มีความสุภาพอ่อนโยน ทั้งกิริยา วาจา ให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการอยู่เสมอ ท่านมุ่งเน้นให้มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีและคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ผู้รับ บริการอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน เช่น ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการกับลูกค้าทุกระดับโดยเท่าเทียมกัน ท่านตระหนักถึงความยุติธรรมในการให้บริการลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง ท่านคำนึงถึงการจัดลำดับก่อนหลังในการมาติดต่อขอใช้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ท่านสนับสนุนให้มีการจัดระบบการให้บริการที่ดีมีมาตรฐานเหมาะสมในการให้บริการสำหรับผู้ขอรับบริการทุกระดับ ท่านเชื่อมั่นว่ามีการแจ้งข้อมูลข่าวสารการบริการพิเศษต่างๆหรือสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง เป็นต้น ด้านความสะดวกจากการให้บริการ เช่น ท่านให้ความสำคัญกับการบริการที่ครบวงจรด้านสถานที่ในการติดต่อการให้บริการกับลูกค้าที่เพียงพอ ท่านมุ่งมั่นใส่ใจในการให้บริการที่รวดเร็วและตรงกับความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ ท่านให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ สบายงาม สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอต่อการให้บริการ ท่านมุ่งมั่นให้มีการพัฒนาระบบและขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ ท่านคำนึงถึงความสะดวกในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการลูกค้า เป็นต้น
3. ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงาน เช่น ท่านมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนของงานที่ทำอย่างชัดเจน ท่านสามารถวางแผนจัดลำดับก่อนหลังของงานที่ทำ และสามารถทำงานเสร็จทันตามเวลา ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตัดสินใจอย่างถูกต้อง รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ เป็นต้น ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว เช่น ท่านมีการแต่งกาย ควบคุมสุขภาพ สะอาด เหมาะสมกับ



บุคลิกภาพตามวัยและโอกาส ท่านมีการใช้วาจาสุภาพ นอบน้อม และพร้อมที่จะกล่าวคำขอโทษ เมื่อปฏิบัติตนผิดพลาด ไม่เหมาะสม ท่านสามารถใช้กิริยา ท่าทาง และการวางตัวเหมาะสมแก่บุคคล สถานที่ และโอกาส เป็นต้น ด้านมีความน่าไว้วางใจ เช่น ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายงานด้วยความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ท่านมีความมุ่งมั่นเสียสละอุทิศเวลาให้กับงานที่ทำสำเร็จทันตามเวลาเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา ท่านมีการทำงานด้วยความละเอียดถี่ถ้วนแม่นยำเป็นที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ด้านความร่วมมือ เช่น ท่านสามารถให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานเสมอ ท่านมีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน ท่านมีความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ท่านมีการให้เกียรติเพื่อนร่วมงานในการแสดงความคิดเห็น และรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน เป็นต้น ด้านคุณภาพงาน เช่น ท่านมีการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ท่านสามารถวางแผนรักษามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ท่านมีการรักษาความลับของลูกค้าอยู่เสมอ ท่านสามารถตอบสนองความคาดหวังด้านคุณภาพในการให้บริการลูกค้าทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ ท่านมีความยืดหยุ่นในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อสนองความต้องการ การของลูกค้าที่แตกต่างกัน เป็นต้น ด้านความคิดริเริ่ม เช่น ท่านมีการใฝ่หาความรู้ในงานใหม่ๆ มาปฏิบัติเป็นประจำ ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการใหม่ๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ ท่านมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยในการทำงานอยู่เสมอ ท่านสามารถนำเสนอรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ของโรงแรมได้ ท่านสามารถปรับเปลี่ยนแนวทางในการให้บริการของโรงแรมได้ เป็นต้น ด้านปริมาณงาน เช่น ท่านสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณตามเป้าหมายที่วางไว้ ท่านมีปริมาณงานที่ปฏิบัติได้สูงกว่าระดับเกณฑ์มาตรฐานที่วางไว้ ท่านมีผลการปฏิบัติงานในปริมาณงานเป็นที่น่าพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้ในแผนงาน เป็นต้น

4. ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ มากกว่าที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี

ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการโดยรวมรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001-40,000 บาท

5. ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีเพศชาย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน มากกว่า เพศหญิง

ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานด้านความรู้เกี่ยวกับงาน มากกว่า ผู้บริหารประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี

ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 11-15 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานด้านความรู้เกี่ยวกับงาน มากกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี



ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน มากกว่า
รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท

ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน รายได้ต่อเดือน
30,001-40,000 บาท

6. ความสามารถในการบริการมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพ
การทำงานโดยรวม (TP) และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ได้แก่
ด้านความสะดวกจากการให้บริการ (SCS) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (SPS) ซึ่งสามารถเขียน
สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ได้ดังนี้

$$TP = 0.885 + 0.258SCS + 0.506SPS$$

เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านปริมาณงาน (PQTW)

$$PQTW = -0.006 + 0.575SCS + 0.327SPS$$

2. ด้านคุณภาพงาน (PQLW)

$$PQLW = -0.009 + 0.475SCS + 0.495SPS$$

3. ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน (PJK)

$$PJK = 0.211 + 0.519SCS + 0.401SPS$$

4. ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว (PQP)

$$PQP = 1.454 + 0.667SPS$$

5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (PCP)

$$PCP = 1.657 + 0.613SPS$$

6. ด้านมีความน่าไว้วางใจ (PPP)

$$PPP = 1.991 + 0.539SPS$$

7. ด้านความคิดริเริ่ม (PCA)

$$PCA = 1.082 + 0.670SCS$$



อภิปรายผล

การวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ต้องแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ทันทีทันใด มีการการอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน และมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ ต้องให้ลูกค้ามีความประทับใจกับบริการที่ได้รับ การที่ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ทันทีทันใด มีหัวใจในการให้บริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อลูกค้าที่มารับบริการ คือ มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนจิต ภูพันธ์ (2555 : 177) ได้ระบุว่า การบริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ เป็นเงื่อนไขของการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และประเมินได้ว่าสิ่งที่ได้รับนั้นทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นย่อมเป็นหัวใจสำคัญของกิจการหรือธุรกิจที่เน้นการให้บริการหรือประสบความสำเร็จจากการใช้บริการของลูกค้า และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน และด้านความสะดวกจากการให้บริการ เนื่องจาก ในปัจจุบันนี้ธุรกิจประเภทโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เพราะมีโรงแรมใหม่ๆ ที่เปิดให้บริการจำนวนมาก ดังนั้น ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า จึงตระหนักถึงความสามารถในการบริการที่มีเหนือคู่แข่งทางธุรกิจ ด้วยเหตุนี้จึงมีการพัฒนาความสามารถในการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการของโรงแรมตนอีกในอนาคต ดังจะเห็นได้ว่ามีความสามารถในการให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกันในการให้บริการในแต่ละครั้งพนักงานก็ยินดีที่จะบริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ให้เกียรติลูกค้าด้วยการบริการที่สุภาพ อ่อนโยนโดยไม่ได้นิ่งถึงความแตกต่างของลูกค้า อำนวยความสะดวกในการบริการ รวมถึงคอยเฝ้าเอาใจใส่ในการรับรู้ถึงปัญหาความต้องการของลูกค้าในด้านต่างๆ โดยดำเนินการแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐกรณ์ อัจฉริยวงศ์เมธี (2554 : 47-48) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่า ความสามารถในการบริการของพนักงานจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารทั้งนี้ธนาคารต้องให้ความสำคัญในการพัฒนา และส่งเสริมให้พนักงานมีความสามารถในการบริการ โดยพนักงานควรให้บริการอย่างมีการยิ้มแย้มและเอาใจใส่ลูกค้า มีการตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้า ความนับถือและให้เกียรติลูกค้า การให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ การรักษาภาพพจน์ กิริยาสุภาพอ่อนโยน และความกระฉับกระเฉงการให้บริการแต่ละครั้งพนักงานก็ยินดีที่จะบริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ ให้เกียรติและนับถือลูกค้า ด้วยการบริการที่สุภาพอ่อนโยนโดยไม่ได้นิ่งถึงความแตกต่างว่าลูกค้าคนนั้น



จะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าอยู่ตลอดเวลา และใส่ใจในการรับรู้ถึงปัญหาความต้องการของลูกค้าและดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aday และ Anderson (อัมมันดาไชยกาญจน์. 2546 : 8 ; อ้างอิงมาจาก Aday and Anderson. 1971 : Unpaged) ได้ระบุว่า ลูกค้าของกิจการจะตระหนักได้ถึงคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากกิจการที่เข้าไปรับบริการ บริการ และเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้นเมื่อลูกค้าได้รับการบริการจากผู้บริการอย่างมีความสามารถ และเป็นมืออาชีพ โดยผู้ให้บริการต้องสามารถให้ความสะดวกกับลูกค้าในการบริการ มีการประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี มีอัธยาศัยความสนใจในความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนสามารถให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการบริการลูกค้าจนเกิดความเข้าใจ ให้บรรลุความต้องการที่คาดหวัง

2. ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ด้านความน่าไว้วางใจ ด้านความคิดริเริ่ม อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ในการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันนี้ ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เล็งเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม จะช่วยพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้ ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีความมั่นคง เจริญก้าวหน้า และจะส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมสามารถทำการแข่งขันในทางธุรกิจได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวเนตร ธงยศ (2544 : 150) พบว่า องค์กรธุรกิจ ควรมุ่งเน้นและส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่ง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นหัวใจสำคัญของการแข่งขันทางธุรกิจที่ทุกองค์กรต้องพยายามดำเนินงานให้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยบุคลากรต้องมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีการบันทึกข้อมูลในด้านต่างๆที่เชื่อถือได้ถูกต้องทันเหตุการณ์ มีความรวดเร็ว โดยอาศัยการประยุกต์ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีด้านต่างๆ มาช่วยเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ผลของการปฏิบัติงานมีความถูกต้องแม่นยำ คุณภาพของงานมีข้อผิดพลาดน้อย มีความน่าเชื่อถือ โดยพิจารณาถึงเวลาที่ใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนดหรือทันการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2543 : 8) ระบุว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นผลจากการที่บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ตัดแปลงวิธีทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอจะทำให้องค์กรสามารถแข่งขันทางธุรกิจได้ และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรีดา เปี่ยมวารี (2543 : 29) กล่าวว่า การทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง การใช้หลักสามัญในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน ค่าปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีสมรรถภาพ งานเสร็จทันเวลา เป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งผู้ให้บริการควรมุ่งเน้น และส่งเสริมให้พนักงานขององค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ



3. ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ แตกต่างกัน เนื่องจาก เชื่อว่าการมีบุคลิกภาพที่ดีจะทำให้มีความมั่นใจในการทำงานและมีความสามารถในการทำงาน ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยจึงให้ความสำคัญกับ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย สะอาด และมีความน่าเชื่อถือเหมาะสมกับตำแหน่ง คำนึงถึงการมีบุคลิกภาพเป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้าที่มาใช้บริการ ให้ความสำคัญกับความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน เช่น มีความสุภาพอ่อนโยน ทั้งกิริยา วาจา ให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการอยู่เสมอ มากกว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปี เนื่องจาก ต้องการสร้างความน่าเชื่อถือเพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจในบริการ ซึ่งต่างจากผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปี มีความมั่นใจในการให้บริการ จึงไม่ให้ความสำคัญในด้านบุคลิกภาพเท่าที่ควร สอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลมาศ ประชากุล (2549 : บทคัดย่อ) พบว่า ทักษะในการรับรู้และการประเมินการรับรู้ของตนเองมีความสามารถเพียงใดนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่ามี ประสบการณ์ในการทำงาน มากหรือน้อยเพียงใด จึงจะสามารถประเมินศักยภาพของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่ขึ้นอยู่กับความพร้อม ความเชื่อมั่นในตนเองของแต่ละบุคคลในการใช้ศักยภาพของตนในการรับรู้และประเมินศักยภาพและการพัฒนาการบริการในด้านต่างๆ ของแต่ละบุคคล

4. ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีเพศชาย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน มากกว่า เพศหญิง เนื่องจาก ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า เพศชายและเพศหญิงที่ทำหน้าที่แตกต่างกันออกไป เพศชายเป็นเพศที่แข็งแรงและอดทนในการทำงานมากกว่า และแต่ละคนนั้นยอมมีวิธีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับภารกิจ ประสบการณ์ การพัฒนาตนเอง มีความเชี่ยวชาญชำนาญงานแต่ละด้านที่แตกต่างกันออกไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมใจ ลักษณะ (2543 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพของบุคคล คือ การที่บุคคลตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้ มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยเป็น บุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพ และปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ

5. ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน แตกต่างกัน เนื่องจาก ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่มีการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีจะมีความละเอียดรอบคอบ ในการทำงานรวมถึงรักษาคุณภาพของงาน เช่น ความสมบูรณ์ของผลงาน งานที่ทำสำเร็จ มีความ ถูกต้อง เรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วนตามที่กำหนดและเป็นบุคคลมีความรับผิดชอบสนใจเอาใจใส่ และตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เชื่อถือได้และไว้วางใจ มีความรอบรู้ ความชำนาญ ในขั้นตอนหรือวิธีดำเนินงานทั้งงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการ ปรับปรุงระบบงาน และวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2543 : 15) กล่าวว่า



การศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะสามารถทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ ทำให้ฝึกความรับผิดชอบ และละเอียดรอบคอบในรายละเอียดต่างๆ

6. ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม แตกต่างกัน เนื่องจากผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่มีประสบการณ์สูงสามารถแก้ปัญหาได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้มากกว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่มีประสบการณ์น้อย เพราะทราบถึงปัญหาและเคยผ่านปัญหาต่างๆ มาแล้ว ประสบการณ์ในการทำงานสามารถทำให้ชีวิตมีความก้าวหน้าได้ เพราะประสบการณ์มากมีส่วนช่วยให้การทำงานรวดเร็วและแม่นยำ ซึ่งประสบการณ์ช่วยสนับสนุนให้พนักงานรับรู้ความก้าวหน้าในอาชีพมากขึ้น โดยส่งผลต่อความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ สุจริต (2551 : 98) พบว่า ผู้ที่มีอายุงานมากย่อมสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานมามาก อีกทั้งได้พบกับปัญหาในการทำงานและวิธีการแก้ไขปัญหาในรูปแบบและวิธีต่างๆ ดังนั้น ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีอายุงานสูงจึงมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

7. ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน แตกต่างกัน เนื่องจากผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนสูง และได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ทำ ย่อมตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความสามารถและรวมถึงความรู้เกี่ยวกับงานที่เพิ่มขึ้นซึ่งจะส่งผลต่อแรงจูงใจให้บุคคลทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถของตนให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพราะแรงจูงใจเป็นการสร้างกำลังใจให้บุคคลมุ่งมั่นที่จะทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kugler (2003 : Web Site) ได้กล่าวไว้ว่าการจ่ายค่าตอบแทนในอัตราที่สูงๆ โดยที่ ผู้บริหารองค์กรพิจารณาจากศักยภาพของลูกจ้าง ได้แก่ ความสามารถ ความรู้เกี่ยวกับงาน ความชำนาญ ประสบการณ์ในการทำงานและวิธีการแก้ไขปัญหาก็จะทำให้เกิดการปรับตัวของลูกจ้างที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อจะได้ค่าตอบแทนในอัตราที่สูงตามความสามารถ เพราะการจ่ายค่าตอบแทนที่สูง เป็นการกระตุ้นและเป็นแรงจูงใจให้ลูกจ้างตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผล

8. ความสามารถในการบริการ ด้านความสะดวกจากการให้บริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน และด้านความคิดริเริ่ม เนื่องจาก ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันที่หลากหลาย ซึ่งรวมถึงด้านความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงให้ความสำคัญกับ ความสะดวกและความสามารถในการเข้าถึง มีสถานที่สวยงาม สะอาด ปลอดภัย การบริการที่ครบวงจรด้านสถานที่ในการติดต่อการให้บริการกับลูกค้าที่เพียงพอ ใส่ใจในการให้บริการที่รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ ถือว่าเป็นการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดาพร สุวัฒน์นอม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงแรมรีสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ การเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการที่เข้ามาพัก และใช้บริการ อาคารสถานที่ที่เน้นที่มีบริเวณสะอาดร่มรื่น กว้างขวาง สะอาด และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีในด้านส่วนหน้าและห้องพักที่คอยบริการและจองห้องพัก มีป้ายบอกทาง



และมีเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยไว้บริการ แผนกแม่บ้าน จะต้องมียุกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักนอนเพียงพอ สวยงาม สะอาดเรียบร้อยทางด้านอาหารเน้นที่อาหารต้องมีคุณภาพ ส่วนความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการเพิ่มขึ้นจากการบริการแล้วยังต้องการให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอไว้คอยบริการยิ้มแย้ม แจ่มใส และเตรียมพร้อมในเรื่องสถานที่ เพื่อให้สถานที่พักและบริเวณต่างๆ น่าดูมากยิ่งขึ้น หากผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้ความสำคัญกับการบริการที่ครบวงจรด้านสถานที่ในการติดต่อการให้บริการกับลูกค้าที่เพียงพอ ใส่ใจในการให้บริการที่รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ ถือว่าเป็นการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ดังนั้น ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้งานที่ทำมีคุณภาพ ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีความรู้ความเข้าใจและสามารถเรียนรู้งานใหม่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างรวดเร็ว และให้ความสำคัญและแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้งานการให้บริการออกมา มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2544 : 39) กล่าวว่า ในการทำงานงานหนึ่งงานใดหรือการจัดการสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะต้องอาศัยความรู้เป็นอย่างมาก มากกว่าจะเข้าใจได้อย่างถ่องแท้ คือ ต้องมีความรู้ทั้งในทางการบริหารและวิชาชีพ และไม่ใช่แค่รู้อย่างเดียวต้องอาศัยทักษะและประสบการณ์ด้วย และการจะจัดการได้ดีเพียงใด ต้องขึ้นอยู่กับระดับและแก่นสาระของความรู้ในงาน และเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะต้องมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ต้องศึกษาและใส่ใจศึกษาวิเคราะห์ แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จทันเวลา อย่างสม่ำเสมอ

9. ความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์ และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ด้านมีความน่าไว้วางใจ และด้านความคิดริเริ่ม เนื่องจาก บุคลิกภาพเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างหนึ่ง ดังนั้นผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพและความสุภาพเรียบร้อย เช่น มีความสุภาพอ่อนโยน ทั้งกิริยา วาจา ให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการอยู่เสมอ ซึ่งบุคลิกภาพของผู้ ให้บริการมีผลต่อผู้มารับบริการเสมอ ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกเรื่อยๆ จะส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จในการแข่งขันด้านการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของณัฐกรณ์ อัจฉริยวงศ์เมธี (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการยิ้มแย้มและเอาใจใส่ลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อความประสงค์ จากลูกค้า ด้านความนับถือ และให้เกียรติลูกค้า ด้านการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ด้านการรักษาภาพพจน์ ด้านกิริยาสุภาพอ่อนโยน และด้านความกระฉับกระเฉงลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวม ด้านการยิ้มแย้มและเอาใจใส่ลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้า ด้านความนับถือ และให้เกียรติลูกค้า ด้านการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ ด้านการรักษาภาพพจน์ด้านกิริยาสุภาพอ่อนโยน และด้านความความกระฉับกระเฉง ไม่แตกต่างกัน หากผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วน



หน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และให้ความสำคัญกับความสุภาพเรียบร้อย เช่น มีความสุภาพอ่อนโยน ทั้งกิริยา วาจา ให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการอยู่เสมอ จะทำให้การบริการของ ธุรกิจโรงแรมมีคุณภาพ ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2546 : 19) กล่าวว่า การปฏิบัติงานใดๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายนั้น สิ่งสำคัญ คือ บุคคลที่รับผิดชอบงานนั้นๆ จะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ทุกคนในองค์กรต้องรับผิดชอบต่อความคิดใหม่ๆ และการกระทำของตนแล้ว จำเป็นต้อง พัฒนาความรู้ สร้างองค์ความรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลา มีความสามารถถ่ายทอดความรู้ เทคนิคในการ ปฏิบัติงานที่สำเร็จตามเป้าหมายให้กับเพื่อนร่วมงานในองค์กรได้อย่างชัดเจน

10. ความสามารถในการบริการ ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน เนื่องจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียมสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และมีส่วนในการกลับมาใช้บริการ อีก ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงให้ความสำคัญกับ การให้บริการกับลูกค้าทุกระดับโดยเท่าเทียมกัน และตระหนักถึงความยุติธรรมในการให้บริการลูกค้า เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mill และ John (1994 : 11-12) กล่าวว่า ว่าการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ทำให้ ลูกค้ามีการยอมรับในตัวของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือสิ่ง เหล่านี้ จะนำมาซึ่งความเกื้อกูลระหว่างผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือกับลูกค้า การบริการที่เท่าเทียมกันถือว่าการบริการที่มีคุณภาพทำให้ลูกค้า ที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการของโรงแรมทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมควรตระหนักถึงการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลังเพื่อให้ลูกค้ารับรู้ถึงการบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน เช่น หากลูกค้าที่มาภายหลัง ต้องการใช้บริการก่อน ควรแจ้งลูกค้าถึงลำดับการให้บริการ เพื่อความเท่าเทียมลูกค้าทุกคน
 - 1.2 ธุรกิจโรงแรมควรประสานงานเรื่องการเดินทางไปที่ต่างๆ ได้อย่างสะดวก เช่น การเดินทางขึ้นเขาใหญ่ ทางโรงแรมควรมีรถบริการรับส่งลูกค้า รวมถึงการติดต่ออุทยานต่างๆ หากลูกค้าต้องการ
 - 1.3 ธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญในด้านความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกในการใช้บริการในทุกๆ ด้าน เช่น มีที่จอดรถเพียงพอ มีระบบรักษา ความปลอดภัย และเกิดความประทับใจในการบริการและทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง
 - 1.4 ธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน เพราะ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการต่างมีความคาดหวังในระดับที่เท่าเทียมกัน



1.5 ธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น การติดตั้งอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างสะดวก

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยสอบถามที่ครอบคลุมถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ เช่น มีการสอบถามกลุ่มลูกค้า พนักงาน ประชากรในชุมชนที่อยู่รอบโรงแรม คู่ค้า เป็นต้น เพื่อให้เกิดความแตกต่างของกลุ่มประชากร

2.2 ควรมีการเปลี่ยนกลุ่มประชากรและวิธีการเก็บข้อมูลเป็นแบบอื่น เช่น การสัมภาษณ์ การเข้าร่วมสังเกตการณ์ เพื่อให้ได้รายละเอียดของข้อมูลทำให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์

2.3 ควรศึกษาวิจัยผลกระทบของความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อกลุ่มประชากรอื่น เช่น ลูกค้า พนักงานโรงแรม ชุมชนโดยรอบโรงแรม เป็นต้น

2.4 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประสิทธิภาพการทำงานในมุมมองของลูกค้า เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงข้อบกพร่องและช่องว่างถึงความสามารถในการให้บริการ

2.5 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่จะส่งผลต่อความสามารถในการให้บริการและประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจโรงแรม เพื่อให้ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมสามารถนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นไปแก้ไขปรับปรุงเพื่อพัฒนาให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. ข้อมูลประเทศไทย. 2555. <<http://www.Thai.TourismThailand.org/aboutthailand>> 25 สิงหาคม 2555.
- กรวิทย์ บัวพันธ์. การประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ รม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- ขจิต กอบเดช. การบริหารงานส่วนหน้าในสถาบันที่พักแรมต่าง ๆ. กรุงเทพฯ : ซี ซี พรินติ้ง, 2548.
- จศักดิ์ ตันภูมิ. การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ รม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2542.
- จิรพร สุเมธีประสิทธิ์. กระบวนการบริหารคุณภาพ. กรุงเทพฯ : เนชั่น 2547
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2550.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ Services Marketing. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- ณัฐกรณ์ อัจฉริยวงศ์เมธี. คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณค์. การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ., 2538.
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2542.
- ธัญญา ผลอนันต์. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อินโนกราฟิกส์, 2547.
- ธนันท์ บุตรวงศ์. ผลกระทบของกลยุทธ์การให้บริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจจำหน่ายรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- นงนุช ศรีธนาอนันต์. การโรงแรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2548.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ไพประพันธ์ วัชชุม. ผลกระทบของความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- มณีนาก ควรครู. ผลกระทบของความเชื่อมั่นในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานขนส่ง เขต 7. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.



- มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. การจัดมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย. 2550. <<http://www.tat.or.th>> 16 มกราคม 2551.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ประสบการณ์วิชาชีพการโรงแรมและภัตตาคารหน่วย 1-7.
นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.
- รัชณี ตรีสุทธิวงษา. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- รัชณี ตรีสุทธิวงษา. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- ลัดดาวัลย์ ดวงคำจันทร์. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักกิจการหอพักมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- ศุภย์วิชัยกสิกรไทย. แนวโน้มธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย 2554. 2554.
<<http://www.Ksmecare.com>> 1 มีนาคม 2554.
- สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2546.
- สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : ธนธัชการพิมพ์, 2543.
- สุรพล พยอมแย้ม. “จิตวิทยาอุตสาหกรรม,” ใน โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน. หน้า 15-19. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2541.
- สิริอร วิชชาวุธ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- อัมมันดา ไชยกาญจน์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่องานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลกุมภาปี อำเภอกุมภาปี จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- อมรลักษณ์ ศิริทองสุข. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- Aaker, D. A., Kumar, V. and G. S. Day. Marketing Research. New York : John Wiley & Sons, 2001.
- Cepeda, V.N. and W.R. Vera. “Strategic Flexibility and Firm Performance,” Dissertation Abstracts International. 62(8) : 426-427 ; February 2007.
- Elaine, A. Lemay. “Learning Orientation, Firm Innovation Capability, and Firm Performance,” Industrial Marketing Management. 31(6) : 515-524 ; September, 2003.



- Forstenlechner, I. and others. "Turning Knowledge in to Value in Professional Service Firms," Performance Measurement and Metrics. 8(3) : 146-156, 2007.
- Hoffman, K. Douglas and Bateson. Services Marketing : Concepts, Strategies & Cases Australia. Australia : Thomson/South-western, 2006.
- Mohd Rizal Bin Razalli. The Consequences of Service Operations Practice and Service Responsiveness on Hotel Performance : Examining Hotels in Malaysia. 2008. <<http://www.uum.edu.my/index.php/en/research/ongoing-research/research-grants>> 2013.
- Witt, Andreas. Meaning and Interpretation of Concurrent Markup. 2002. <<http://coli.lili.unibielefeld.de/Texttechnologie/Forscherguppe/prolog/allc2002-witt.html>> 2009.
- Woodcoch, S. and T. Mike. Team Development Manual. 2nd ed. Hants : Gower, 1989.
- Woo, Ka-Shing and C.T. Ennew. "Measuring Business-to-business Professional Service Quality and it Consequence," Business Research. 58(9) : 1178-1185 ; September, 2005.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของ
ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 6 ข้อ
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 5 ข้อ
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 19 ข้อ
 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 27 ข้อ
2. การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย กรุณาตอบให้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกข้อ ทุกตอน เพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรง และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง
3. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ การนำเสนอผลการวิจัยจะเสนอภาพรวมเท่านั้น
4. หากท่านต้องการรับรายงานสรุปผลการวิจัย โปรดแนบนามบัตรของท่านมาพร้อมกับแบบสอบถามฉบับนี้ () ต้องการ () ไม่ต้องการ
5. หากท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามชุดนี้ โปรดติดต่อ
ข้าพเจ้า นายชิตชัย อนุสุทธิ บ้านบุญสวน 17 ถ. ผังเมืองบัญชา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 40000
โทรศัพท์ 082-219-7878 หรือ E-mail : achitchai@hotmail.com ขอขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลไว้ ณ
โอกาสนี้

นายชิตชัย อนุสุทธิ

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรการจัดการตลาดมหาบัณฑิต
คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุ
 น้อยกว่า 30 ปี 30-40 ปี
 41-50 ปี มากกว่า 50 ปี
3. สถานภาพ
 โสด สมรส
 หย่าร้าง หม้าย
4. ระดับการศึกษา
 ปริญญาตรี /หรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี
5. ประสบการณ์ในการทำงาน
 น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี
 11-15 ปี มากกว่า 15 ปี
6. รายได้ต่อเดือน
 ต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001-30,000 บาท
 30,001-40,000 บาท มากกว่า 40,000 บาท



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. รูปแบบธุรกิจ
 บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด
2. จำนวนพนักงานปัจจุบัน
 น้อยกว่า 50 คน 50-100 คน
 101-150 คน มากกว่า 150 คน
3. ระยะเวลาดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม
 น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี
 11-15 ปี มากกว่า 15 ปี
4. จำนวนทุนจดทะเบียนหรือทุนเริ่มต้นในการดำเนินธุรกิจ
 ต่ำกว่า 1,000,000 บาท 1,000,000-10,000,000 บาท
 10,000,001-20,000,000 บาท มากกว่า 20,000,000 บาท
5. จำนวนห้องพักของโรงแรม
 น้อยกว่า 50 ห้อง 50-100 ห้อง
 101-150 ห้อง มากกว่า 150 ห้อง



ตอนที่ 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า
ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย (-v-) เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น เพื่อแสดงว่าท่านมีความคิดเห็นมาก
หรือน้อยเพียงใดกับข้อความข้างล่างนี้

ความสามารถในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ					
1. ท่านมุ่งมั่นที่จะให้บริการกับลูกค้าตลอดเวลา					
2. ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่และตามศักยภาพ ความรู้ความสามารถอยู่เสมอ					
3. ท่านตระหนักถึงความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ					
4. ท่านเชื่อมั่นว่าการเข้าไปช่วยเหลือลูกค้าทันทีเมื่อประสบปัญหาจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการ					
5. ท่านมุ่งมั่นและมีความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าอยู่ตลอดเวลา					
ด้านความสะอาดจากการให้บริการ					
6. ท่านให้ความสำคัญกับการบริการที่ครบวงจร ด้านสถานที่ในการติดต่อการให้บริการกับลูกค้าที่เพียงพอ					
7. ท่านมุ่งมั่นใส่ใจในการให้บริการที่รวดเร็วและตรงกับความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ					
8. ท่านให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ สวยงาม สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอต่อการให้บริการ					
9. ท่านมุ่งมั่นให้มีการพัฒนาระบบและขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ					
10. ท่านคำนึงถึงความสะอาดในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการลูกค้า					



ตอนที่ 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า
ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ต่อ)

ความสามารถในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ					
11. ท่านตระหนักถึงการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย สะอาด และมีความน่าเชื่อถือเหมาะสมกับตำแหน่ง					
12. ท่านคำนึงถึงการมีบุคลิกภาพเป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้าที่มาใช้บริการ					
13. ท่านให้ความสำคัญกับความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน เช่น มีความสุภาพอ่อนโยน ทั้งกิริยาวาจา ให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการอยู่เสมอ					
14. ท่านมุ่งเน้นให้มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีและคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน					
15. ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการกับลูกค้าทุกระดับโดยเท่าเทียมกัน					
16. ท่านตระหนักถึงความยุติธรรมในการให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี					
17. ท่านคำนึงถึงการจัดลำดับก่อนหลังในการมาติดต่อขอใช้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ					
18. ท่านสนับสนุนให้มีการจัดระบบการให้บริการที่ดีมีมาตรฐานเหมาะสมในการให้บริการสำหรับผู้ขอรับบริการทุกระดับ					
19. ท่านเชื่อมั่นว่ามีการแจ้งข้อมูลข่าวสารการบริการพิเศษต่างๆหรือสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง					



ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจ
โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย (-/√) เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น เพื่อแสดงว่าท่านมีความคิดเห็นมาก
หรือน้อยเพียงใดกับข้อความข้างล่างนี้

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านปริมาณงาน					
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณตามเป้าหมายที่วางไว้					
2. ท่านมีปริมาณงานที่ปฏิบัติได้สูงกว่าระดับเกณฑ์มาตรฐานที่วางไว้					
3. ท่านมีผลการปฏิบัติงานในปริมาณงานเป็นที่น่าพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้ในแผนงาน					
ด้านคุณภาพงาน					
4. ท่านมีการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า					
5. ท่านสามารถวางแผนรักษามาตรฐาน การบริการที่เป็นเลิศ แก่ลูกค้า					
6. ท่านมีการรักษาความลับของลูกค้าอยู่เสมอ					
7. ท่านสามารถตอบสนองความคาดหวัง ด้านคุณภาพในการให้บริการลูกค้า ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ					
8. ท่านมีความยืดหยุ่นในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน					
ความรู้เกี่ยวกับงาน					
9. ท่านมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนของงานที่ทำอย่างชัดเจน					
10. ท่านสามารถวางแผนจัดลำดับก่อนหลังของงานที่ทำ และสามารถทำงานเสร็จทันตามเวลา					
11. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตัดสินใจอย่างถูกต้อง รวดเร็วทันต่อสถานการณ์					



ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจ
โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว					
12. ท่านมีการแต่งกาย ควรสุภาพ สะอาด เหมาะสมกับบุคลิกภาพตามวัย และโอกาส					
13. ท่านมีการใช้วาจาสุภาพ นอบน้อม และพร้อมที่จะกล่าวขอโทษ เมื่อปฏิบัติตนผิดพลาดไม่เหมาะสม					
14. ท่านสามารถใช้กิริยา ท่าทาง และการวางตัวควรเหมาะสมแก่บุคคล สถานที่ และโอกาส					
ด้านความร่วมมือ					
15. ท่านสามารถให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานเสมอ					
16. ท่านมีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน					
17. ท่านมีความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
18. ท่านมีการให้เกียรติเพื่อนร่วมงานในการแสดงความคิดเห็น และรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน					
ด้านมีความน่าไว้วางใจ					
19. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน					
20. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายงานด้วยความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่					
21. ท่านมีความมุ่งมั่น เสียสละ อุทิศเวลาให้กับงานที่ทำสำเร็จทันตามเวลาเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา					
22. ท่านมีการทำงานด้วยความละเอียดถี่ถ้วนแม่นยำเป็นที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
ด้านความคิดริเริ่ม					
23. ท่านมีการเฝ้าหาความรู้ในงานใหม่ๆ มาปฏิบัติเป็นประจำ					
24. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการใหม่ๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ					



ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจ
โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
25. ท่านมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยในการทำงานอยู่เสมอ					
26. ท่านสามารถนำเสนอรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ของโรงแรมได้					
27. ท่านสามารถปรับเปลี่ยนแนวทางในการให้บริการ ของโรงแรมได้					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ขอขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้)



ภาคผนวก ข
คุณภาพของเครื่องมือ



ตาราง 53 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
1. ความสามารถในการบริการ		
1.1 ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ		0.8746
1	0.5289	
2	0.7384	
3	0.7622	
4	0.5294	
5	0.6719	
1.2 ด้านความสะอาดจากการให้บริการ		0.9146
1	0.6985	
2	0.6712	
3	0.6817	
4	0.7334	
5	0.7833	
1.3 ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ		0.6815
1	0.7116	
2	0.6403	
3	0.5713	
4	0.5868	
1.4 ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน		0.8346
1	0.5912	
2	0.6744	
3	0.5196	
4	0.5890	
5	0.4795	



ตาราง 53 ต่อ

ชื่อ	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
2. ประสิทธิภาพการทำงาน		
2.1 ด้านปริมาณงาน		0.9204
1	0.6994	
2	0.7936	
3	0.8042	
2.2 ด้านคุณภาพงาน		0.8896
1	0.7710	
2	0.7244	
3	0.6007	
4	0.7495	
5	0.5023	
2.3 ความรู้เกี่ยวกับงาน		0.8734
1	0.8112	
2	0.7799	
3	0.7841	
2.4 ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว		0.8914
1	0.7061	
2	0.6683	
3	0.7453	
2.5 ด้านความร่วมมือ		0.9155
1	0.6811	
2	0.6820	
3	0.8183	
4	0.7829	
2.6 ด้านมีความน่าไว้วางใจ		0.9105
1	0.7478	
2	0.7755	
3	0.7319	
4	0.6632	



ตาราง 53 ต่อ

ชื่อ	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
2. ประสิทธิภาพการทำงาน		
2.7 ด้านความคิดริเริ่ม		0.9216
1	0.7834	
2	0.7287	
3	0.7603	
4	0.7574	
5	0.6690	



ภาคผนวก ค
การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่



ตาราง 54 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ
เป็นรายด้านของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ที่มีอายุแตกต่างกัน (MANOVA)

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
การกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	Contrast	0.229	3	0.076	0.453	0.716
	Error	20.188	120	0.168		
ความสะดวกจากการ ให้บริการ	Contrast	1.369	3	0.456	1.812	0.149
	Error	30.220	120	0.252		
บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	Contrast	0.723	3	0.241	1.096	0.354
	Error	26.402	120	0.220		
การให้บริการทุกระดับ เท่าเทียมกัน	Contrast	1.812	3	0.604	3.496	0.018
	Error	20.730	120	0.173		

ตาราง 55 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ
เป็นรายด้านของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (MANOVA)

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
การกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	Contrast	0.908	3	0.303	1.863	0.140
	Error	19.508	120	0.163		
ความสะดวกจากการ ให้บริการ	Contrast	0.539	3	0.180	0.694	0.557
	Error	31.050	120	0.259		
บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	Contrast	2.474	3	0.825	4.014	0.009*
	Error	24.651	120	0.205		
การให้บริการทุกระดับ เท่าเทียมกัน	Contrast	0.619	3	0.206	1.129	0.018
	Error	21.923	120	0.183		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013



ตาราง 56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน		มากกว่า15 ปี	11-15 ปี	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี
	\bar{X}	4.41	4.43	4.45	4.60
มากกว่า15 ปี	4.41	-	0.334	0.400	0.870
11-15 ปี	4.43		-	0.012*	0.137
5-10 ปี	4.45			-	0.950
น้อยกว่า 5 ปี	4.60				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013

ตาราง 57 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ
โดยรวม ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน		30,001- 40,000 บาท	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	\bar{X}	4.16	4.46	4.56	4.61
30,001-40,000 บาท	4.16	-	0.038	0.008*	0.006*
ต่ำกว่า 20,000 บาท	4.46		-	0.207	0.114
20,001-30,000 บาท	4.56			-	0.635
มากกว่า 40,000 บาท	4.61				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013



ตาราง 58 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ
เป็นรายด้านของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน (MANOVA)

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
การกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	Contrast	1.301	3	0.434	2.723	0.047
	Error	19.115	120	0.159		
ความสะดวกจากการ ให้บริการ	Contrast	2.719	3	0.906	3.767	0.013*
	Error	28.869	120	0.241		
บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	Contrast	1.228	3	0.409	1.896	0.134
	Error	25.897	120	0.216		
การให้บริการทุกระดับ เท่าเทียมกัน	Contrast	1.225	3	0.408	2.299	0.081
	Error	21.317	120	0.178		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013

ตาราง 59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ
ด้านความสะดวกจากการให้บริการ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน		30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท
	\bar{X}	4.13	4.51	4.52	4.54
30,001-40,000 บาท	4.13	-	0.010*	0.288	0.043
มากกว่า 40,000 บาท	4.51		-	0.010*	0.282
ต่ำกว่า 20,000 บาท	4.52			-	0.058
20,001-30,000 บาท	4.54				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013



ตาราง 60 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
เป็นรายด้านของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (MANOVA)

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
ปริมาณงาน	Contrast	0.602	3	0.210	0.531	0.662
	Error	45.383	120	0.378		
คุณภาพงาน	Contrast	0.689	3	0.230	0.791	0.501
	Error	34.838	120	0.290		
ความรู้เกี่ยวกับงาน	Contrast	0.711	3	0.237	0.598	0.618
	Error	47.558	120	0.396		
คุณภาพของลักษณะส่วนตัว	Contrast	0.488	3	0.163	0.610	0.610
	Error	32.031	120	0.267		
ความร่วมมือกับผู้อื่น	Contrast	0.524	3	0.175	0.641	0.590
	Error	32.712	120	0.273		
มีความน่าไว้วางใจ	Contrast	0.254	3	0.085	0.318	0.813
	Error	31.961	120	0.266		
ความคิดริเริ่ม	Contrast	2.553	3	0.851	2.339	0.077
	Error	43.661	120	0.364		

ตาราง 61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
โดยรวมของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน		5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี	มากกว่า 15 ปี	11-15 ปี
	\bar{X}	4.15	4.27	4.31	4.53
5-10 ปี	4.15	-	0.279	0.001*	0.103
น้อยกว่า 5 ปี	4.27		-	0.778	0.048
มากกว่า 15 ปี	4.31			-	0.047
11-15 ปี	4.53				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013



ตาราง 62 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
เป็นรายด้านของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน (MANOVA)

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
ปริมาณงาน	Contrast	2.089	3	0.696	1.904	0.133
	Error	43.897	120	0.366		
คุณภาพงาน	Contrast	1.479	3	0.493	1.738	0.163
	Error	34.048	120	0.284		
ความรู้เกี่ยวกับงาน	Contrast	5.958	3	1.986	5.672	0.001*
	Error	42.018	120	0.350		
คุณภาพของลักษณะส่วนตัว	Contrast	2.968	3	0.989	4.018	0.009
	Error	29.550	120	0.246		
ความร่วมมือกับผู้อื่น	Contrast	2.748	3	0.916	3.606	0.015
	Error	30.487	120	0.254		
มีความน่าไว้วางใจ	Contrast	2.567	3	0.856	3.463	0.019
	Error	29.648	120	0.247		
ความคิดริเริ่ม	Contrast	2.838	3	0.946	2.617	0.054
	Error	43.376	120	0.361		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013

ตาราง 63 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี	11-15 ปี	มากกว่า15 ปี	
	\bar{X}	3.99	4.31	4.45	4.490
5-10 ปี	3.99	-	0.044	0.003*	0.000*
น้อยกว่า 5 ปี	4.31		-	0.429	0.270
11-15 ปี	4.45			-	0.809
มากกว่า15 ปี	4.49				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013



ตาราง 64 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน		30,001- 40,000 บาท	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	\bar{X}	3.91	4.25	4.36	4.50
30,001-40,000 บาท	3.91	-	0.040	0.010	0.002*
ต่ำกว่า 20,000 บาท	4.25		-	0.237	0.038
20,001-30,000 บาท	4.36			-	0.266
มากกว่า 40,000 บาท	4.50				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013

ตาราง 65 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน เป็นรายด้านของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน (MANOVA)

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
ปริมาณงาน	Contrast	4.328	3	1.443	4.156	0.008
	Error	41.658	120	0.347		
คุณภาพงาน	Contrast	3.656	3	1.219	4.588	0.004*
	Error	31.872	120	0.266		
ความรู้เกี่ยวกับงาน	Contrast	3.467	3	1.156	3.095	0.030
	Error	44.802	120	0.373		
คุณภาพของลักษณะส่วนตัว	Contrast	.903	3	0.301	1.142	0.335
	Error	31.616	120	0.263		
ความร่วมมือกับผู้อื่น	Contrast	1.665	3	0.555	2.110	0.103
	Error	31.571	120	0.263		
มีความน่าไว้วางใจ	Contrast	2.206	3	0.735	2.941	0.036
	Error	30.009	120	0.250		
ความคิดริเริ่ม	Contrast	3.262	3	1.087	3.037	0.032
	Error	42.953	120	0.358		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013



ตาราง 66 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านคุณภาพงาน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออก
เฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน		30,001- 40,000 บาท	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	\bar{X}	4.00	4.15	4.45	4.50
30,001-40,000 บาท	4.00	-	0.425	0.024	0.024
ต่ำกว่า 20,000 บาท	4.15		-	0.005*	0.014
20,001-30,000 บาท	4.45			-	0.759
มากกว่า 40,000 บาท	4.50				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013



ภาคผนวก ง
การทดสอบความสัมพันธ์



ตาราง 67 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม
ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.885	0.265	3.345	0.001*
ด้านความสะอาดจากการให้บริการ	0.258	0.070	3.691	0.000*
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.506	0.075	6.772	0.000*

F= 83.846 p= 0.000 AdjR²= 0.574

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 68 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านปริมาณงาน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	-0.006	0.416	-0.015	0.988
ด้านความสะอาดจากการให้บริการ	0.575	0.110	5.243	0.000*
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.327	0.118	2.763	0.007*

F= 49.661 p= 0.000 AdjR²= 0.442

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 69 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านคุณภาพงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	-0.009	0.343	0.026	0.980
ด้านความสะดวกจากการให้บริการ	0.475	0.080	5.906	0.000*
ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียม กัน	0.495	0.095	5.196	0.000*

F= 49.661 p= 0.000 AdjR²= 0.442

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 70 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านความรู้เกี่ยวกับงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.211	0.431	0.488	0.626
ด้านความสะดวกจากการให้บริการ	0.519	0.114	4.564	0.000*
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.401	0.123	3.264	0.001*

F= 46.869 p= 0.000 AdjR²= 0.427

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 71 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.454	0.356	4.088	0.000*
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.667	0.079	8.478	0.000*
F= 71.874 p= 0.000 AdjR ² = 0.366				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 72 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.657	0.378	4.389	0.000*
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.613	0.083	7.344	0.000*
F= 53.940 p= 0.000 AdjR ² = 0.301				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 73 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านมีความน่าไว้วางใจ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านมีความน่าไว้วางใจ		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.991	0.388	5.133	0.000*
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.539	0.086	6.288	0.000*
F= 39.541 p= 0.000 AdjR ² = 0.239				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 74 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านความคิดริเริ่ม ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความคิดริเริ่ม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.082	0.391	2.770	0.006
ด้านความสะอาดจากการให้บริการ	0.670	0.088	7.621	0.000*
F= 58.074 p= 0.000 AdjR ² = 0.317				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ภาคผนวก จ
หนังสือขอความอนุเคราะห์





ที่ ศธ 0530.10/ ๕๗๑

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม
44150

1 กรกฎาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถาม

เรียน ผู้บริหาร/ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า

ด้วย นายชิตชัย อนุฤทธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) และในการศึกษาครั้งนี้ได้เน้นให้นิสิตศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง ดังนั้นเพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ นายชิตชัย อนุฤทธิ์ ได้ศึกษาและเก็บรวบรวมในรายละเอียดตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการให้ข้อมูลในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปภฤกษ์ อุตสาหะวานิชกิจ)

คณบดีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ (043) 754333 ต่อ 3410



ประวัติย่อของผู้วิจัย



ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นายชิตชัย อนุฤทธิ์
วันเกิด	วันที่ 12 เมษายน พ.ศ. 2531
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 17 บ้านบุญสวน ซอยผังเมืองบัวซา ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้จัดการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บ้านบุญสวน เลขที่ 17 ซอยผังเมืองบัวซา ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	มัธยมศึกษาปีที่ 6 วัชรวิทย์วิทยาลัย เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2553	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2557	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการตลาด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

