

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว
ในเขตกรุงเทพมหานคร*

The Factors Related to Service Behavior of Operation Employees of Three Star
Hotels in Bangkok

อริสรา อินทรขุนทด**

อภิชาติ ใจอารีย์***

ประสงค์ ตันพิชัย***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการกับพฤติกรรมการให้บริการ และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 202 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วนจากโรงแรมที่อนุญาตให้เก็บข้อมูลได้ จำนวน 6 แห่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression)

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาวมีพฤติกรรมการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับแสดงพฤติกรรมการให้บริการทุกครั้ง ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ความรู้ในการให้บริการ และจิตบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการส่งเสริมจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด คือ จิตบริการ รองลงมา คือ ความรู้ในการให้บริการ และการส่งเสริมจากองค์กร ตามลำดับ โดยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้ร้อยละ 19.2 ดังสมการ

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .624 + .082X_3 + .732X_1 + .077X_2$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_y = .167Z_{X_3} + .251Z_{X_1} + .195Z_{X_2}$$

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์มนุษยและชุมชน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

** นิติปรัชญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์มนุษยและชุมชน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน สถานที่ทำงาน :

*** อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ ใจอารีย์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ ตันพิชัย ภาควิชาการพัฒนาศาสตร์มนุษยและชุมชน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

Abstract

This research purposes were to study service behaviors of operation employees and relationship between service providing factors and service behaviors, also to find factors that influence in the service behaviors of operation employees of three-star hotels in Bangkok. Data collection methods was a survey sample and 202 operation employees working in three-star hotels were selected as a sample population, in where a proportional stratified random sampling was brought, from 6 hotels consented to data collection. The statistical analysis will be generated by percentage, mean, standard deviation, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient, and stepwise multiple regression.

The results of this research indicated that: The operation employees of three-star hotels had an overall service behaviors on a level that the behaviors were consistently conducted. The service providing factors which are service knowledge and service mind had a positive relationship with the service behaviors on the average; having the statistical significance at a level of .01. The organizational support was significantly found a low-rate positive relationship, at the level of .01. In conclusion, the factors affecting the service behaviors of the operation employees the most are the service mind, the service knowledge, and the organizational support, respectively, and the service behaviors can be predicted to 19.2 percent as in the below equations:

A prediction equation, raw score form

$$\hat{Y} = .624 + .082X_3 + .732X_1 + .077X_2$$

A prediction equation, standard score form

$$\hat{Z}_y = .167Z_{X_3} + .251Z_{X_1} + .195Z_{X_2}$$

บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีความสำคัญและมีการขยายตัวสูง การท่องเที่ยวมีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกับธุรกิจหลายประเภท ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการเดินทางระหว่างประเทศ สินค้าหัตถกรรม ฯลฯ โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่รัฐบาลหลายประเทศให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นยุทธศาสตร์หลักในการสร้างรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศให้แก่ระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างรวดเร็ว และยังสามารถให้การท่องเที่ยวมีความสำคัญในลำดับต้นของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาตินับเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญอีกธุรกิจหนึ่ง จากนโยบายการท่องเที่ยวของประเทศไทย แผนพัฒนาการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2555 - 2559) ที่ได้มีการกำหนดกรอบทิศทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทยให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นองค์รวมและเกิดการบูรณาการการทำงานของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการผลักดันให้มีการบริหารจัดการการท่องเที่ยว เพื่อนำไปสู่เป้าหมายการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงความสมดุลและยั่งยืนต่อไป โดยจำนวนนักท่องเที่ยว รายได้ ค่าใช้จ่าย และวันพักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในช่วง

ทศวรรษที่ผ่านมา แม้ประเทศไทยจะประสบกับปัญหาและวิกฤตด้านการท่องเที่ยวซึ่งส่งผลกระทบต่อจำนวนและรายได้ของนักท่องเที่ยวในช่วงวิกฤต และหลังเกิดวิกฤต แต่ก็พบว่าภายหลังจากวิกฤตผ่านพ้นไปอัตราการเติบโตจะกลับไปอยู่ในระดับเดิม จำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเฉลี่ยปีละประมาณ 9 ล้านคน มีอัตราเติบโตเฉลี่ยสะสม 5% ต่อปี อัตราการเติบโตเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวเป็นอันดับ 7 ของเอเชีย โดยมาเลเซียและเวียดนามมีการเติบโตเฉลี่ยอันดับที่ 1 และ 2 ตามลำดับ ปี 2553 เป็นปีที่ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวสูงที่สุดจำนวน 15.8 ล้านคน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จึงได้ถูกนำมาเป็นเป้าหมายหลักในการนำรายได้จากนักท่องเที่ยวเข้าประเทศ การที่จะขับเคลื่อนแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559 ให้บังเกิดผลในการปฏิบัติในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกระดับสู่ผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ การกิจวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ฯ นั้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการขยายตัวของการท่องเที่ยวโดยตรง ซึ่งสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องมาตลอด ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง ซึ่ง Hurley and Esteiami (1998) ได้กล่าวว่า หลักสำคัญในการบริการ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ฉะนั้นการสร้างความประทับใจครั้งแรก จึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่ควรคำนึงถึงมากที่สุด การที่จะให้ลูกค้าเกิดความประทับใจได้นั้นก็เนื่องมาจากการบริการที่มีคุณภาพ เป็นการบริการจัดการตามความคาดหวังของลูกค้า โดยการบริการที่ได้รับนั้นจะต้องเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ลูกค้าคาดหวัง (Clow and Vorthies, 1993) งานโรงแรมเป็นการขายไมตรีจิต ดังนั้นจะต้องประกอบไปด้วยพนักงานที่ดีจึงจะสามารถให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (Keiser, 1989) พนักงานผู้ให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (Nebel, 1991)

จะเห็นได้ว่าความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีจิตบริการในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ การบริการเป็นเรื่องที่สำคัญและมีความละเอียดอ่อนมาก หากผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจแล้ว จะทำให้เกิดผลเสียแก่ธุรกิจซึ่งจะมีผลกระทบถึงประเทศชาติด้วย การให้บริการที่ดีสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการสามารถสร้างชื่อเสียงและสร้างรายได้ให้แก่ธุรกิจและประเทศชาติอย่างมหาศาล จากหนังสือ Customers mean business: Six steps to building relationships that last (Unruh, 1996: 77) ได้กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์ในการบริการลูกค้าที่ดีที่สุดที่ใช้กันอยู่ในโลกนี้ ก็คือ การที่มีพนักงานที่มีความสามารถและปรารถนาที่จะให้บริการนั่นเอง พนักงานจึงเป็นหัวใจของงานบริการ พวกเขาเป็นผู้จัดการเรื่องต่างๆ ในช่วงเวลาที่อยู่ต่อหน้าลูกค้า และพวกเขาจะเป็นผู้สานต่อความสัมพันธ์กับลูกค้า ดังนั้นการพัฒนาผู้ให้บริการให้เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการบริการนั้นจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและสำคัญมากในยุคปัจจุบัน องค์ประกอบที่จะช่วยเสริมสร้างให้พนักงานเกิดจิตสำนึกในการให้บริการนั้นมีหลายประการ เช่น การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การฝึกอบรม การให้รางวัล การสื่อสารจากผู้บริหาร การมอบหมายอำนาจ เป็นต้น ในปัจจุบันเห็นได้ชัดเจนว่าองค์กรทั้งหลายมีการตื่นตัวอย่างกว้างขวางในการสร้างสรรค์วิธีการและเทคนิคการให้บริการ และกลยุทธ์ใหม่ โดยเฉพาะการนำเอาหลักของการเป็น “ผู้ให้บริการที่ดีต่อผู้ให้บริการทุกคน” โดยการปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรเกิดความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริการและถือเป็นคุณสมบัติของทุกคน คือ Service Mind หมายถึง จิตบริการ ซึ่งนักวิชาการบางท่านให้ความหมายไว้ว่า หัวใจบริการ หรือการให้บริการด้วยใจ (พัฒนาธร ธรปิ่นธนะ-เศรษฐ์, 2552)

จากการสัมภาษณ์ประกิต แก้วจินดา ผู้จัดการโรงแรมอนเอท สุขุมวิท (2556) พบว่า ปัญหาที่พบในโรงแรมระดับ 3 ดาว เกี่ยวกับการบริการของพนักงาน คือ การบริการของพนักงานยังมีจุดบกพร่องในบางส่วน ส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ เช่น พนักงานบริการส่วนหน้าไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส การช่วยเหลือแขกยังไม่ได้ดีไม่ว่าจะเป็นเรื่องการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการเข้าพักให้ลูกค้าไม่ครบถ้วน การยกกระเป๋าไปที่ห้องแขก ซึ่งพนักงานยกกระเป๋าในโรงแรมระดับ 3 ดาว ยังมีไม่เพียงพอ โรงแรมบางแห่งมีพนักงานยกกระเป๋าแต่ไม่ได้ประจำตำแหน่งอยู่ตลอดเวลา ทำให้ลูกค้าต้องยกกระเป๋าเอง ในส่วนห้องอาหารมีอาหารให้เลือกน้อย อาหารเช้าจะเหมือนเดิมทุกวันไม่มีความแปลกใหม่ การบริการห้องอาหารไม่ทั่วถึง ส่วนมากการบริการในห้องอาหารจะปิดประมาณ 4 ทุ่ม ไม่ตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ พูดภาษาอังกฤษได้บ้างไม่ได้บ้าง ทำให้พนักงานสื่อสารหรือรับเมนูอาหารกับลูกค้าไม่เข้าใจ พนักงานขาดการกระตือรือร้น ทำให้การบริการเกิดความผิดพลาดไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และสุดท้ายคือความสะอาดในห้องพักแขกยังไม่สะอาดเท่าที่ควร ได้กลิ่นบูหรืหรือมีฝุ่นภายในห้องพัก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ลูกค้าที่มาพักหรือมาใช้บริการในโรงแรมระดับ 3 ดาว เกิดความไม่พึงพอใจในด้านการบริการ เพราะพนักงานขาดจิตบริการในการให้บริการ เป็นต้น

จากวิกฤตการณ์และปัจจัยดังกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงสภาพปัญหาและผลกระทบบางส่วนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นกับธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ซึ่งโดยส่วนใหญ่มักเป็นธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กถึงขนาดกลาง มีการบริหารงานแบบครอบครัว มีนโยบายการบริหารแบบเชิงรับ และมีเงินลงทุนที่ค่อนข้างจำกัดหรือขาดแคลนเงินทุน ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องทรัพยากรและการบริหารจัดการ ส่งผลกระทบโดยตรงและนำมาซึ่งความอ่อนแอของระบบการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมทำให้เกิดอุปสรรคต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพที่ทัดเทียมกับบุคลากรในโรงแรมระดับ 4 ถึง 5 ดาว

การที่ผู้ให้บริการทุกคนมีจิตบริการเป็นคุณสมบัติย่อมก่อให้เกิดการทำงานด้วยความเต็มใจ ผลตอบแทนที่เกิดขึ้นในรูปแบบของการเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และการให้โบนัสประจำปีตามสัดส่วนของงาน ดังนั้นคุณสมบัติของผู้ให้บริการด้วยจิตบริการก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ให้บริการและสามารถบ่งบอกถึงคุณภาพของงานบริการได้ ซึ่งต้องยอมรับว่าก่อนที่จะประสบความสำเร็จนั้นย่อมต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ มีความรู้ในความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีความรู้ในองค์กร ทั้งนี้พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานครทุกคนจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจและมีทัศนคติเกี่ยวกับจิตบริการที่ดีในการให้บริการของพนักงาน คุณสมบัติที่สำคัญที่จำเป็นต้องเสริมสร้างให้กับพนักงานโรงแรมทุกๆ คนให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้นในการให้บริการคือ จิตบริการที่ผู้ให้บริการทุกคนต้องพึงระลึกตลอดเวลาในกระบวนการให้บริการ แต่ต้องยอมรับว่าการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาวที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ยังคงมีจุดบกพร่องบางส่วนในการให้บริการ เช่น ไม่ดูแลลูกค้าเมื่อลูกค้ามาใช้บริการ เป็นต้น เพราะขาดคุณสมบัติของจิตบริการ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการงานโรงแรมและมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้าที่มีใช้บริการมากที่สุด ฉะนั้นภาพลักษณ์ของโรงแรมที่ลูกค้ามาใช้บริการสามารถสัมผัสได้และความพึงพอใจที่ดีหรือไม่ดีต่อโรงแรมนั้นทัศนคติต่อการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการย่อมมีส่วนสำคัญในการอยู่รอดของโรงแรม

การแสดงพฤติกรรมต่อลูกค้านั้น เกิดขึ้นจากการมีจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความตระหนักและเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของ

ลูกค้า (ภายในและภายนอกองค์กร) รวมทั้งการแสดงออกที่จะช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือแก่ลูกค้า ทั้งนี้ จิตสำนึกของการให้บริการนั้นจะเป็นความสามารถ (Competency) อย่างหนึ่งซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานทุกคน ทุกระดับตำแหน่งงาน มีความสามารถด้านนี้เหมือนกัน และความสามารถด้าน “จิตสำนึกของการให้บริการ” ได้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครว่ามีพฤติกรรมการให้บริการในกระบวนการให้บริการของแต่ละคน ด้วยวิธีการอย่างไร และรู้สึกร้อย่างไร เพราะพฤติกรรมที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลจะเป็นตัวย้อนกลับไปปรับปรุงทัศนคติของบุคคลนั้นๆ เอง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทัศนคติ ความคิด และความสำคัญในการให้ความสำคัญกับ “ผู้ให้บริการ” รวมถึงการสร้างเสริมให้พนักงานมีความเชื่อกันว่าการเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติของ “จิตบริการที่ดี” เท่านั้นที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการได้ เกิดเป็นวัฒนธรรมจิตบริการที่ดี เหมาะสม และสอดคล้องต่อการปฏิบัติงานด้านการโรงแรมมากยิ่งขึ้น

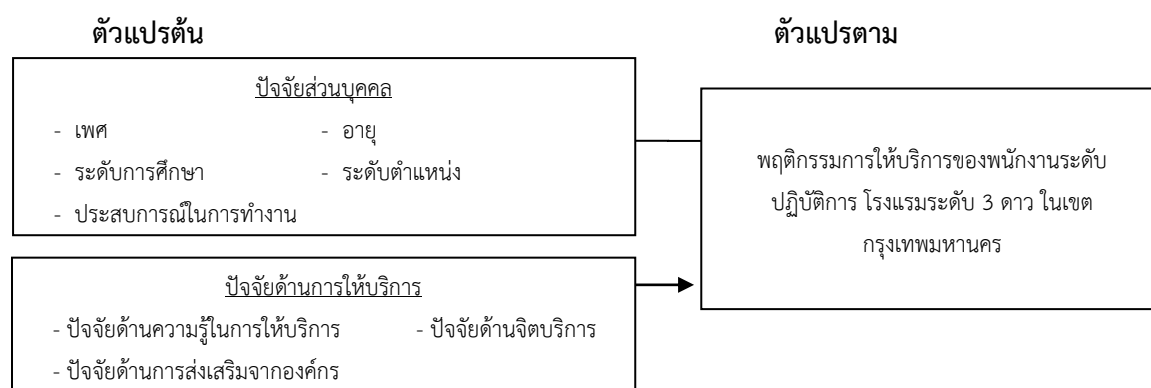
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร นำข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับพฤติกรรมการให้บริการ แก่หน่วยงาน โรงแรมแผนก HR เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างจิตบริการที่ดีและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับโรงแรม เพื่อจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และเกิดเป็นวัฒนธรรมจิตบริการที่ดีขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการ คือ ความรู้ในการให้บริการ การส่งเสริมจากองค์กร และจิตบริการกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 โรงแรม จำนวนทั้งสิ้น 408 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ได้แก่ พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกแม่บ้าน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จำนวน 202 คน คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (อ้างใน บุญธรรม จิตตอนันต์, 2546)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยมีลักษณะเครื่องมือ กระบวนการสร้าง การหาคุณภาพ การให้คะแนนและเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. ลักษณะของเครื่องมือ แบบสอบถามซึ่งสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร งานวิจัยต่างๆ แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

1.2 ปัจจัยด้านความรู้ในการให้บริการ มีลักษณะแบบเลือกตอบ ใช่ หรือ ไม่ใช่ จำนวน 10 ข้อ

1.3 ปัจจัยด้านการส่งเสริมจากองค์กรเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ

1.4 ปัจจัยด้านจิตบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

1.5 พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

1.6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมของโรงแรมต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา วารสารและผลงานที่เกี่ยวข้อง และสิ่งพิมพ์ต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยได้รับคำแนะนำจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง (Consistency) และประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาตามแบบ IOC พบว่า ทุกข้อคำถาม มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ตลอดจนตรวจสอบความเหมาะสมของภาษา (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538: 115-117)

2.3 ปรับปรุงแก้ไข เพื่อความชัดเจนของภาษาตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ

2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบทดสอบมาวิเคราะห์หาคุณภาพด้วยการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นรวม เท่ากับ .913 โดยด้านความรู้ในการให้บริการ เท่ากับ .600 ด้านจิตบริการ เท่ากับ .879 ด้านการส่งเสริมจากองค์กร เท่ากับ .890 และพฤติกรรมในการให้บริการ เท่ากับ .783

3. เกณฑ์การให้คะแนนและการประเมิน

เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยกับพฤติกรรมในการให้บริการใช้ เกณฑ์ของ Davis (ผ่องพรรณ ตรียมมงคล และสุภาพ อัตรารณ, 2553) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	คำบรรยาย
0.70 หรือสูงกว่า	มีความสัมพันธ์สูงมาก
0.50 - 0.69	มีความสัมพันธ์สูง
0.30 - 0.49	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.10 - 0.29	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.01 - 0.09	มีความสัมพันธ์ต่ำแทบจะไม่มีความสัมพันธ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการติดต่อขออนุญาตกับผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมทั้ง 6 แห่ง เพื่อชี้แจงถึงวัตถุประสงค์รายละเอียด และรวมถึงขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และขอหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากภาควิชาการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์และชุมชนถึงผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม

2. แจกแบบสอบถามด้วยตนเองและทางไปรษณีย์กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 202 คน โดยผู้วิจัยได้จัดเตรียมซองพร้อมแสตมป์ เพื่อจัดส่งแบบสอบถามคืน และแบบสอบถามที่ได้คืนมา 202 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) วิเคราะห์หาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise Method เพื่อศึกษาว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันทิศทางใดกับตัวแปรตามและมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด ซึ่งจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงเส้น ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ภายใต้การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น (กลายา วานิชย์บัญชา, 2549) ร่วมกับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเนื้อหา (content analysis)

ผลการศึกษาและวิจารณ์

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 43.60 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 35.60 ระดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงาน / ระดับเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 86.60 และมีประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 51.50

พฤติกรรมการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวมอยู่ในระดับแสดงพฤติกรรมการให้บริการทุกครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการแสดงพฤติกรรมทุกครั้ง 19 ข้อ โดย 3 ข้อแรกที่พนักงานแสดงพฤติกรรมออกมาสูงสุด คือ 1) เมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการ ท่านให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน 2) ท่านประสานงานกับลูกค้าเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของโรงแรมด้วยความยินดี และ 3) ท่านให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้กับลูกค้า และมี 1 ข้อที่พนักงานระดับปฏิบัติการแสดงพฤติกรรมบางครั้ง คือ ท่านไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์ใดๆ จากลูกค้าที่มาขอความช่วยเหลือ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยด้านความรู้ในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ มีระดับความรู้เกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 99.00 และมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.00 โดยไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้ในระดับต่ำเลย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นว่างค์กรมีการส่งเสริมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อองค์กรอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทน (เงินเดือน / สวัสดิการ) ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การส่งเสริมจากองค์กรเกี่ยวกับการให้บริการกับพนักงานระดับปฏิบัติการ

(n = 202)

การส่งเสริมจากองค์กรในด้านต่างๆ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านผลตอบแทน (เงินเดือน / สวัสดิการ)	3.47	0.83	มาก	4
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.81	0.77	มาก	1
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.78	0.72	มาก	3
4. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.80	0.77	มาก	2
การส่งเสริมจากองค์กรโดยรวม	3.71	0.62	มาก	

ปัจจัยด้านจิตบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นว่าจิตบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อจิตบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ใช้บริการ และด้านทักษะภาษาและการสื่อสาร (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ระดับจิตบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

(n = 202)

จิตบริการของพนักงานในด้านต่างๆ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านทักษะภาษาและการสื่อสาร	3.84	0.64	มาก	3
2. ด้านบุคลิกภาพ	4.19	0.63	มาก	1
3. ด้านการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ใช้บริการ	4.10	0.60	มาก	2
จิตบริการของพนักงานโดยรวม	4.08	0.49	มาก	

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการศึกษา พบว่า ความรู้ในการให้บริการ ($r = .315$, $p = .000$) และจิตบริการ ($r = .332$, $p = .000$) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการส่งเสริมจากองค์กร ($r = .296$, $p = .000$) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการกับพฤติกรรมการให้บริการของ

พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย	1	2	3	4
1	1			
2	.084	1		
3	.286**	.481**	1	
4	.315**	.296**	.332**	1

หมายเหตุ * p-value ≤ 0.05 ** p-value ≤ 0.01

1 หมายถึง ความรู้ในการให้บริการโดยรวม (X_1) 2 หมายถึง การส่งเสริมจากองค์กรโดยรวม (X_2)

3 หมายถึง จิตบริการโดยรวม (X_3) 4 หมายถึง พฤติกรรมการให้บริการโดยรวม (Y_1)

จากการนำตัวแปรปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง 3 ตัวแปรเข้าสู่สมการถดถอยในขั้นสุดท้าย พบว่า ตัวแปรจิตบริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการได้สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญถึงร้อยละ 11 ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลร่วมกับจิตบริการคือ ตัวแปรความรู้ในการให้บริการ สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญ ร้อยละ 5.3 ตัวแปรที่มีอิทธิพลร่วมคือ และตัวแปรการส่งเสริมจากองค์กรสามารถอธิบายได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 2.9 (R^2 change = .029) เมื่อพิจารณาตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัว พบว่า สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการได้รวมร้อยละ 19.2 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .438 และได้สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .624 + .082X_3 + .732X_1 + .077X_2$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_y = .167Z_{X_3} + .251Z_{X_1} + .195Z_{X_2}$$

ตารางที่ 4 สัมประสิทธิ์การถดถอยของสมการทำนายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโดยภาพรวม

ตัวแปร	R^2	R^2 Change	b	Beta	F	Sig	อันดับ ความ สำคัญ
จิตบริการ (X_3)	0.110	0.110	0.082	0.167	24.782*	.000*	3
ความรู้ในการให้บริการ (X_1)	0.163	0.053	0.732	0.251	19.368*	.000*	1
การส่งเสริมจากองค์กร (X_2)	0.192	0.029	0.077	0.195	15.673*	.000*	2
ค่าคงที่ (a) = .624	R = .438						

หมายเหตุ * p-value ≤ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถอธิบายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ

พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวมอยู่ในระดับแสดงพฤติกรรม การให้บริการทุกครั้ง โดยพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ใน การทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจ เนื่องมาจากทุกโรงแรมที่อยู่สังกัดสมาคมโรงแรมไทย จะมีกระบวนการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของพนักงาน ทุกคนให้ได้มาตรฐานที่ยอมรับได้ พนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนที่ต้องทำหน้าที่บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดจึง ได้รับการพัฒนาเป็นพิเศษ ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของสุนิตย์ ชูใจ (2551: 3) ที่กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรม

ให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนด คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่างๆ แก่ลูกค้า ให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน รับฟัง หาสเหตุและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนต่างๆ ในการให้บริการของตนเองจากลูกค้า และการศึกษาของ วุฒิกร เทียงธรรม และคณะ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดมนด้านความเชื่อถือไว้วางใจเป็นอันดับแรก รองมาเป็นด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านความรู้ในการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเนื่องมาจากความรู้ในเรื่องจิตบริการเป็นความรู้พื้นฐานที่พนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเรื่องจิตบริการในการทำงานก่อนที่จะลงปฏิบัติงานจริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมชาติ กิจยรรยง (2536) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ และปัญหาที่สำคัญ คือ ผู้ให้บริการควรจะทำอย่างไรให้สามารถล่วงรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการได้ การรู้จักวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีมารยาท มีความรับผิดชอบ ความสามารถในการรอบรู้ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี การทำตัวให้มีความน่าเชื่อถือ การเป็นผู้มีสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตที่ดี และการจัดบรรยากาศให้สะอาด ปลอดภัยและเป็นระเบียบ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่พนักงานจะต้องมีความรู้ เพื่อสร้างความประทับใจ ความพอใจในการให้บริการกับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับผลการศึกษาของรัชนิพร ภักดิ์ (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการโรงเรียนในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการโรงเรียนในจังหวัดพิษณุโลกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ปัจจัยด้านการส่งเสริมจากองค์กร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเนื่องมาจากปัจจัยด้านการส่งเสริมจากองค์กร เมื่อแยกรูปแบบ ได้แก่ ด้านผลตอบแทน (เงินเดือน / สวัสดิการ) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทน (เงินเดือน / สวัสดิการ) ตามลำดับ จากที่กล่าวมา สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในทุกๆ ด้าน จะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการบริการ ทำให้งานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวีระศักดิ์ ประพันธ์วิทย์ (2551) ที่ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟกองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจรถไฟ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความเพียงพอของค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และสอดคล้องกับแนวคิดของ เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548: 34) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับแนวคิดของ Rhoddes and Eisenberger (2002: 699) กล่าวว่า กระบวนการทางจิตใจซึ่งเป็นผลจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้ 1) จากบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนตอบแทน 2) ความห่วงใยการให้การยอมรับ และ 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งกระบวนการทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับพนักงานดังกล่าวจะส่งผลดีทั้งสองฝ่าย คือ พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นและมีอารมณ์ทางบวกมากขึ้น และฝ่ายองค์กร คือ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น และลดอัตราการลาออก

ปัจจัยด้านจิตบริการ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านจิตบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเนื่องมาจากปัจจัยด้านจิตบริการ เมื่อแยกตามรูปแบบ ได้แก่ ด้านทักษะภาษาและการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการสร้างสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ พบว่า ด้านบุคลิกภาพ จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการสร้างสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ และด้านทักษะภาษาและการสื่อสาร ตามลำดับ จากที่กล่าวมาสามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณลักษณะของการมีจิตบริการย่อมทำให้เกิดการให้บริการที่ดี ส่งผลให้ผู้ให้บริการกลับมาใช้บริการใหม่ถือว่าการมาใช้บริการใหม่อีกอย่างหนึ่ง เมื่อผู้ให้บริการเกิดความประทับใจในการบริการแล้ว ย่อมมีการประชาสัมพันธ์ต่อหรือบอกต่อ ซึ่งส่งผลดีต่อหน่วยงานและตัวผู้ให้บริการเอง ทำให้ผู้ให้บริการมาใช้บริการมากขึ้นรายได้และผลกำไรของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพัฒนาธร ธีรพัฒน์เศรษฐ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ พบว่า คุณลักษณะในการทำงานเพื่อให้ประชาชน ทั้ง 2 ประเภท คือ คุณลักษณะของการมีจิตบริการที่สามารถกระทำได้ในทันที : ด้านการเข้าถึงผู้ให้บริการ ด้านความมีน้ำใจ ด้านการติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะของการมีจิตบริการที่ต้องใช้ระยะเวลา : ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ ด้านการสร้างบริการให้รู้จัก คุณลักษณะในการให้บริการประชาชนในระดับต่ำสำหรับผลการศึกษาภาพรวมเกี่ยวกับทักษะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการมีไมตรีจิต ด้านการสื่อสาร ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ และด้านการจัดสถานที่ให้บริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของรุศิดา แก้วแสงอ่อน (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงานและแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตองจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของสถานประกอบการอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านสภาพสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านงานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรมในงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา พบว่า ความรู้ในการให้บริการ การส่งเสริมจากองค์กร และจิตบริการ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการได้รวมร้อยละ 19.2 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .438 อาจเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆที่มีส่วนสำคัญกับพฤติกรรมการให้บริการโดยตรง เพราะถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการระดับพนักงาน / ระดับเจ้าหน้าที่ มีความรู้ในการให้บริการ

มีการส่งเสริมจากองค์กร และมีจิตบริการที่ดี จะส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของรัชนิพร ภักดี (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการโรงเรียนในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการโรงเรียนในจังหวัดพิษณุโลกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 79

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

1. ระดับตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนั้นควรส่งเสริม และแรงจูงใจพนักงานที่มีตำแหน่งระดับพนักงาน / ระดับเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมในการให้บริการที่ดี อาจจะมีการมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นในแต่ละปี
2. ความรู้ในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนั้นโรงเรียนควรมีการเพิ่มพูนความรู้ด้านการให้บริการแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง
3. การส่งเสริมจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนั้นโรงเรียนควรเน้นเรื่องผลตอบแทนและให้สวัสดิการแก่พนักงานอย่างเหมาะสมกับผลงานของพนักงาน ซึ่งหากพนักงานมีความพึงพอใจจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานเต็มความสามารถ
4. จิตบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนั้นโรงเรียนควรมีการอบรมเรื่องของการมีจิตบริการในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยในลักษณะเชิงคุณภาพมากขึ้น เพราะจะได้รับข้อมูลที่มีรายละเอียดและเชิงลึกมากขึ้น เช่น สัมภาษณ์หรือใช้เวลาพูดคุยกับพนักงานระดับปฏิบัติการ พร้อมทั้งใช้เวลาและสถานที่ที่เหมาะสมในการสัมภาษณ์ เพื่อสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ได้สูงสุด
2. ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมให้ครอบคลุมในเรื่องของปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น คุณลักษณะ ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น
3. เนื่องจากการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะพนักงานโรงเรียนระดับ 3 ดาวเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการทำวิจัยเรื่องนี้กับโรงเรียนในระดับที่แตกต่างกัน เพราะโรงเรียนในแต่ละระดับพนักงานอาจมีความคิดเห็นหรือความต้องการแตกต่างกัน อาจจะได้ผลของความสัมพันธ์ปัจจัยด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการที่แตกต่างกัน

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

ภาษาไทย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552). แผนการตลาดเร่งด่วนเพื่อฟื้นฟูภาพลักษณ์และกระตุ้นการท่องเที่ยว

ปี 2552. กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559. รายงาน

การวิจัยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม จิตต่อนันต์. (2546). **การวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประกิจ แก้วจินดา. (2556). ผู้จัดการโรงแรมออนเอท สุขุมวิท. สัมภาษณ์, 10 พฤษภาคม 2556.
- เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร. (2548). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ และความตั้งใจลาออก**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พ่องพรรณ ตรีมงคลกุล และสุภาพ อัตรารณ. (2553). **การออกแบบวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัฒนอร์ ธรปิณณะเศรษฐ์. (2552). **ทัศนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ**. สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนิพร รักดี. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการโรงเรียนในจังหวัดพิษณุโลก**. ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- รุศิดา แก้วแสงอ่อน. (2553). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ: กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง**. การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- วีระศักดิ์ ประพันธ์วิทย์. (2551). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟกองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจรถไฟ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วุฒิก เที่ยงธรรม, กัญจนวลัย นนทแก้ว แฟร์รี่ และพรรัตน์ แสดงหาญ. (2556). **บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี**. **วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา**. ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (2556).
- สุนิตย์ ชูใจ. (2551). **จิตสำนึกในการให้บริการ**. นครราชสีมา: มิตรภาพการพิมพ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). **ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร: อีระป้อมวรรณกรรม.

ภาษาต่างประเทศ

- Clow., and Vorthies, D.W. (1993). "Building a competitive advantage for service firms :Measurement of consumer expectations of service quality". **Journal of Service Marketing**.7, 1, 22 – 23.

- Hurley, R.E., and Esteiami, H. (1998). "Alternative indexes for monitoring customer perception of service quality: A comparative evaluation in a retail context". **Journal of the Academy of Marketing Science**.26 (3), 209-221.
- Keiser, J.R. (1989). **Principle and practices of management in the hospitality industry**. 2nd ed. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Nebel, E. C. (1991). **Managing hotels effectively**. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Rhodes, L., Eisenberger, R., and Eisenberger, R. (2002). "Perceived organization support: A Review of the literature". **Journal of Applied Psychology**, 87, 698 – 714
- Unruh, James A. (1996). **Customers mean business: Six states to building relationships that last**. United States of America: Unisys Corporation.