

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	
บทที่ 1    บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2    แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	4
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ	13
ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและพฤติกรรม	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3    ระเบียบและวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	24
วิธีการศึกษา	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4    ผลการศึกษา	
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม	32
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อ บรรยากาศองค์การ	34

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อ พฤติกรรมกรให้บริการของตนเองแก่ลูกค้า	45
ตอนที่ 4 การหาความสัมพันธ์ของมิติบรรยากาศองค์การที่มีต่อ พฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน	53
ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของ พนักงาน โรงแรมจำแนกตามเพศ อายุและฝ่ายปฏิบัติงาน	61
ตอนที่ 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน โรงแรม จำแนกตามเพศ อายุและฝ่ายปฏิบัติงาน	66
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	69
อภิปรายผลการศึกษา	75
ข้อค้นพบ	82
ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	89
ประวัติผู้เขียน	97

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	32
2	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้าง	34
3	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน	36
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ	38
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การด้านการเห็นคุณค่า	39
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน	41
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน	43
8	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับของความคิดเห็นต่อ บรรยากาศองค์การ	44
9	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบรรยากาศองค์การแต่ละด้าน	45
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อพฤติกรรมบริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏ	45
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อพฤติกรรมบริการด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้	47
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อพฤติกรรมบริการด้านการตอบสนอง	48
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อพฤติกรรมบริการด้านการให้ความมั่นใจ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อพฤติกรรมกาให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจใน ผู้รับบริการ	50
15	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับของ พฤติกรรมกาให้บริการของพนักงาน	52
16	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพฤติกรรมกาให้บริการใน แต่ละด้าน	52
17	ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การทั้ง 6 ด้าน	54
18	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรบรรยากาศองค์การที่มี อิทธิพลต่อพฤติกรรมกาให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏ	55
19	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบของตัวแปรบรรยากาศองค์การที่มี อิทธิพลต่อพฤติกรรมกาให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	56
20	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบของตัวแปรบรรยากาศองค์การที่มี อิทธิพลต่อพฤติกรรมกาให้บริการด้านการตอบสนอง	57
21	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบของตัวแปรบรรยากาศองค์การที่มี อิทธิพลต่อพฤติกรรมกาให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ	58
22	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบของตัวแปรบรรยากาศองค์การที่มี อิทธิพลต่อพฤติกรรมกาให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	59
23	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบของตัวแปรบรรยากาศองค์การที่มี อิทธิพลต่อพฤติกรรมกาให้บริการโดยรวม	60
24	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของพนักงาน โรงแรมจำแนกตามเพศ	61
25	แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของพนักงาน โรงแรมจำแนกตามอายุ	62
26	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบรรยากาศ องค์การด้านความผูกพันแยกเป็นรายข้อ	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรม ต่อบรรยากาศองค์การด้านความผูกพันในข้อย่อยการหางานใหม่ เมื่อมีโอกาส	63
28	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรม ต่อบรรยากาศองค์การด้านความผูกพันในข้อย่อยการยึดมั่นต่อ เป้าหมายของ โรงแรม	64
29	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรม ต่อบรรยากาศองค์การด้านความผูกพันในข้อย่อยโรงแรม เปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง	64
30	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรม ต่อบรรยากาศองค์การด้านความผูกพันในข้อย่อยการพร้อมที่จะทำงาน กับ โรงแรมต่อไป	65
31	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรม ต่อบรรยากาศองค์การ โดยรวมจำแนกตามอายุ	65
32	แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของพนักงาน โรงแรมจำแนกตามฝ่ายปฏิบัติงาน	66
33	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน โรงแรม จำแนกตามเพศ	67
34	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน โรงแรม จำแนกตามอายุ	67
35	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน โรงแรม จำแนกตามฝ่ายปฏิบัติงาน	68