

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรม
การให้บริการของพนักงาน โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวนิศารัตน์ เมืองอินทร์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร. นฤมล กิมภากรณ์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงแรมของ โรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นไป ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 310 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบวัดความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การ และแบบวัดความคิดเห็นต่อพฤติกรรมบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมบริการของพนักงาน โรงแรมพบว่าบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏ บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานและด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานและด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการด้านการตอบสนอง บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบและด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการด้านการให้ความมั่นใจ บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานและด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบและด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Independent Study Title Relationship Between Organizational Climate and Services of Hotel Staffs in Chiang Mai Province

Author Ms. Nisarad Muangin

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Lecturer Dr. Narumon Kimpakorn

ABSTRACT

This independent study explored the relationship between organizational climate and service behavior of 4-star and better hotels in Chiang Mai. The samples were 310 hotel staff. The tool for collecting data was questionnaire aiming for personal factors, opinion about organizational climate and opinion towards service behavior. Statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, reliability analysis and multiple regression analysis.

The study of organizational climate factors show that standard was related to concrete service behavior. Standard and responsibility were related to staff's reliability. Standard and support were related to staff's reaction. Responsibility and support were related to trust. Standard and support were related to getting to know and understanding service consumers. Finally, standard, responsibility and support were significantly related to the overall service behavior at the level of .05