

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และ ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการของตนเองแก่ลูกค้า

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การหาความสัมพันธ์ของมิติบรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของพนักงานโรงแรมจำแนกตาม เพศ อายุ และ ฝ่ายปฏิบัติงาน

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมจำแนกตาม เพศ อายุ และ ฝ่ายปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานโรงแรม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	143	46.1
หญิง	167	53.9
รวม	310	100
อายุ		
20-30 ปี	144	46.5
31-40 ปี	110	35.5
มากกว่า 40 ปี	56	18.1
รวม	310	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	33	10.6
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า	77	24.8
ปวส. หรืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า	53	17.1
ปริญญาตรี	147	47.7
รวม	310	100
อัตราเงินเดือน		
4,001-6,000 บาท	52	16.8
6,001-8,000 บาท	112	36.1
8,001-10,000 บาท	56	18.1
มากกว่า 10,000 บาท	90	29.0
รวม	310	100

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการทำงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	77	24.8
2-4 ปี	97	31.3
4-6 ปี	45	14.5
มากกว่า 6 ปี	91	29.4
รวม	310	100
ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน		
ฝ่ายห้องพัก	106	34.2
ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม	110	35.5
ฝ่ายอาคารสถานที่	57	18.4
สำนักงาน	37	11.9
รวม	310	100

ตารางที่ 1 แสดงถึงปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 310 คน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามากเป็นเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 เพศชายจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามากมีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือ มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และมีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามากมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6

อัตราเงินเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคณาส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมา คือ มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 10,000บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 มีอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคณาส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 2 – 4 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา คือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 – 6 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคณาส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือฝ่ายห้องพัก มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ฝ่ายอาคารสถานที่ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และฝ่ายสำนักงาน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การ
ตาราง 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้าง

ด้านโครงสร้าง	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
โรงแรมมีการกำหนด บทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบของ พนักงานทุกคนอย่าง ชัดเจน	88 (24.8)	191 (61.6)	18 (5.8)	13 (4.2)	-	4.14 (เห็นด้วย)

ตาราง 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อบรรยากาศ
องค์การด้าน โครงสร้าง (ต่อ)

ด้าน โครงสร้าง	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านเข้าใจถึงขอบเขต หน้าที่ความ รับผิดชอบในงานของ ท่านเป็นอย่างดี	108 (34.8)	185 (59.7)	14 (4.5)	3 (1.0)	-	4.28 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
เมื่อเกิดปัญหาในการ ทำงานท่านรู้ดีว่า จะต้องปรึกษาใครบ้าง	109 (35.2)	171 (55.2)	29 (9.4)	1 (0.3)	-	4.25 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
โรงแรมมีการชี้แจง นโยบายและ โครงสร้างการ บริหารงานให้ พนักงานทราบอย่าง ชัดเจน	79 (25.5)	170 (54.8)	50 (16.1)	11 (3.5)	-	4.02 (เห็นด้วย)
ท่านทราบว่าแต่ละ ฝ่ายในโรงแรมมี หน้าที่รับผิดชอบ อะไรบ้าง	89 (28.7)	174 (56.1)	43 (13.9)	4 (1.3)	-	4.12 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.15 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรในด้านโครงสร้างในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 4.15) โดยเมื่อจำแนกระดับความคิดเห็นในปัจจุบันย่อย พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการเข้าใจถึงขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 4.28) และเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน พนักงานรู้ว่าจะต้องปรึกษาใครบ้าง (ค่าเฉลี่ย = 4.25) ส่วนในทุกในทุกอย่างความคิดเห็นย่อยที่เหลือมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ โรงแรมมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทุกคนอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.14) พนักงานทราบว่าแต่ละฝ่ายในโรงแรมมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรบ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ โรงแรมมีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างการบริหารงานให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.02)

ตาราง 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐาน

ด้านมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
โรงแรมมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้วัดคุณภาพการบริการไว้อย่างชัดเจน	78 (25.2)	168 (54.2)	56 (18.1)	7 (2.3)	1 (0.3)	4.02 (เห็นด้วย)
ท่านพยายามปรับปรุงการทำงานให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ	110 (35.5)	188 (60.6)	12 (3.9)	-	-	4.32 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานการทำงานที่ดี	122 (39.4)	156 (50.3)	30 (9.7)	2 (0.6)	-	4.28 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)

ตาราง 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน (ต่อ)

ด้านมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
โรงแรมมีการกำหนดมาตรฐานและเป้าหมายของงานไว้สูง	79 (25.5)	187 (60.3)	39 (12.6)	4 (1.3)	1 (0.3)	4.09 (เห็นด้วย)
พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่โรงแรมตั้งไว้	66 (21.3)	143 (46.1)	94 (30.3)	6 (1.9)	1 (0.3)	3.86 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.11 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในด้านมาตรฐานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 4.11) โดยเมื่อจำแนกความคิดเห็นในปัจจุบันย่อยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการพยายามปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 4.32) และพนักงานรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานการทำงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 4.28) ส่วนในทุกในทุกความคิดเห็นย่อยที่เหลือมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ โรงแรมมีการกำหนดมาตรฐานและเป้าหมายของงานไว้สูง (ค่าเฉลี่ย = 4.09) โรงแรมมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้วัดคุณภาพการบริการไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และพนักงานส่วนใหญ่ยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่โรงแรมตั้งไว้ (ค่าเฉลี่ย = 3.86)

ตาราง 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อ
บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ผู้บังคับบัญชา แสดงออกถึงความ เชื่อถือและไว้วางใจ ในตัวท่าน	65 (21.0)	182 (58.7)	57 (18.4)	6 (1.9)	-	3.99 (เห็นด้วย)
ผู้บังคับบัญชาเปิด โอกาสให้ท่านแก้ไข ปัญหาต่างๆ ด้วย ตนเองอยู่เสมอ	55 (17.7)	191 (61.6)	50 (16.1)	12 (3.9)	2 (0.6)	3.92 (เห็นด้วย)
เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ในขณะที่ปฏิบัติงาน ท่านสามารถตัดสินใจ ด้วยตนเองได้ทันที	46 (14.8)	162 (52.3)	83 (26.8)	17 (5.5)	2 (0.6)	3.75 (เห็นด้วย)
หัวหน้างานเปิด โอกาสให้ท่านแสดง ความคิดเห็นในการ ปฏิบัติงานได้อย่าง เต็มที่	58 (18.7)	181 (58.4)	61 (19.7)	10 (3.2)	-	3.93 (เห็นด้วย)
ท่านสามารถ รับผิดชอบงานได้แม้ หัวหน้างานจะไม่อยู่	82 (26.5)	199 (64.2)	27 (8.7)	2 (0.6)	-	4.16 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.95 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในด้านความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.95) โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานสามารถรับผิดชอบงานได้แม้หัวหน้างานจะไม่อยู่เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย = 4.16) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาแสดงออกถึงความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.99) หัวหน้างานเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.93) ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตนเองอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.92) และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน พนักงานสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การด้านการเห็นคุณค่า

ด้านการเห็นคุณค่า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
หัวหน้างานของท่าน มักจะปฏิบัติต่อ ลูกน้องด้วยความ เสมอภาค	67 (21.6)	139 (44.8)	79 (25.5)	22 (7.1)	3 (1.0)	3.79 (เห็นด้วย)
โรงแรมให้ ความสำคัญกับการให้ รางวัลพนักงานที่มีผล การปฏิบัติงานดีเด่น หรือเป็นไปตาม มาตรฐาน	70 (22.6)	128 (41.3)	81 (26.1)	29 (9.4)	2 (0.6)	3.76 (เห็นด้วย)

ตาราง 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การด้านการเห็นคุณค่า (ต่อ)

ด้านการเห็นคุณค่า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การลงโทษพนักงานที่ ทำผิดกฎระเบียบของ โรงแรมเป็นไปอย่าง ยุติธรรมเสมอ	52 (16.8)	144 (46.5)	101 (32.6)	8 (2.6)	5 (1.6)	3.74 (เห็นด้วย)
หากท่านปฏิบัติงาน ได้ดี ผู้บังคับบัญชาจะ ให้คำชมหรือแสดง ความชื่นชมต่อการ ทำงานของท่าน	50 (16.1)	169 (54.5)	78 (25.2)	13 (4.2)	-	3.83 (เห็นด้วย)
ท่านมีความเห็นว่า ผลตอบแทนที่ได้รับ จากการปฏิบัติงานมี ความเหมาะสม	39 (12.6)	147 (47.4)	93 (30.0)	26 (8.4)	5 (1.6)	3.61 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.75 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในด้านการเห็นคุณค่าในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.75) โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันย่อยในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย ได้แก่ หากพนักงานปฏิบัติงานได้ดี ผู้บังคับบัญชาจะให้คำชมหรือแสดงความชื่นชมเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) รองลงมา คือ หัวหน้างานมักจะปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย = 3.79) โรงแรมให้ความสำคัญกับการให้รางวัลพนักงานที่มี

ผลการปฏิบัติงานดีเด่นหรือเป็นไปตามมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย = 3.76) การลงโทษพนักงานที่ทำผิดกฎระเบียบของโรงแรมเป็นไปอย่างยุติธรรมเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.74) และพนักงานมีความเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน

ด้านการสนับสนุน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานในโรงแรมจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานเก่า	56 (18.1)	212 (68.4)	39 (12.6)	2 (0.6)	1 (0.3)	4.03 (เห็นด้วย)
ท่านรู้สึกว่าคุณเองทำงานในโรงแรมนี้ อย่างโดดเด่น	4 (1.3)	22 (7.1)	51 (16.5)	155 (50.0)	78 (25.2)	2.09 (ไม่เห็น ด้วย)
เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือแก่ท่าน ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	42 (13.5)	223 (71.9)	34 (11.0)	11 (3.5)	-	3.95 (เห็นด้วย)
เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะรับฟังหรือให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาเรื่องงาน	49 (15.8)	210 (67.7)	44 (14.2)	4 (1.3)	3 (1.0)	3.96 (เห็นด้วย)

ตาราง 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน (ต่อ)

ด้านการสนับสนุน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
หัวหน้างานของท่าน ให้การสนับสนุนและ ส่งเสริมให้พนักงานมี โอกาสก้าวหน้าใน การทำงาน	64 (20.6)	173 (55.8)	61 (19.7)	8 (2.6)	4 (1.3)	3.92 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.95 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในด้านการสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.95) โดยเมื่อจำแนกความคิดเห็นในปัจจุบันย่อยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยที่พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานในโรงแรม จะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานเก่าเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย = 4.03) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานมักจะรับฟังหรือให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาเรื่องงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.28) เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 4.09) และหัวหน้างานให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสนก้าวหน้าในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ พนักงานไม่เห็นด้วยสำหรับการที่รู้สึกว่าการทำงานในโรงแรมนี้ค่อนข้างโดดเดี่ยว (ค่าเฉลี่ย = 3.86)

ตาราง 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อ
บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน

ด้านความผูกพัน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ ได้เป็นส่วนหนึ่งของ โรงแรมนี้	118 (38.1)	163 (52.6)	24 (7.7)	4 (1.3)	1 (0.3)	4.27 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
หากมีโอกาสดำเนินการ ที่จะหางานใหม่	43 (13.9)	64 (20.6)	143 (46.1)	39 (12.6)	21 (6.8)	3.22 (ไม่ แน่ใจ)
ท่านยึดมั่นกับ เป้าหมายของโรงแรม อย่างมาก	40 (12.9)	176 (56.8)	81 (25.2)	11 (3.2)	2 (0.6)	3.78 (เห็นด้วย)
โรงแรมเปรียบเสมือน บ้านหลังที่สองของ ท่าน	82 (26.5)	176 (56.8)	38 (12.3)	10 (3.2)	4 (1.3)	4.04 (เห็นด้วย)
ท่านพร้อมที่จะทำงาน กับโรงแรมนี้ต่อไป ไม่ว่าโรงแรมจะต้อง เผชิญกับปัญหาใดก็ ตาม	68 (21.9)	157 (50.6)	78 (25.2)	6 (1.9)	1 (0.3)	3.92 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.74 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในด้านความผูกพันในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.74) โดยเมื่อจำแนกความคิดเห็นในปัจจุบันย่อยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งกับความรู้สึภภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนี้ (ค่าเฉลี่ย = 4.27) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ โรงแรมเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของท่าน (ค่าเฉลี่ย = 4.04) พนักงานพร้อมที่จะทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป ไม่ว่าโรงแรมจะต้องเผชิญกับปัญหาใดก็ตาม (ค่าเฉลี่ย = 3.92) พนักงานยึดมั่นกับเป้าหมายของโรงแรมอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นไม่แน่ใจในเรื่องหากมีโอกาส พนักงานคิดที่จะหางานใหม่ (ค่าเฉลี่ย = 3.86)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับของความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านโครงสร้าง	4.15	0.49	เห็นด้วย
ด้านมาตรฐาน	4.11	0.52	เห็นด้วย
ด้านความรับผิดชอบ	3.95	0.54	เห็นด้วย
ด้านการเห็นคุณค่า	3.75	0.66	เห็นด้วย
ด้านการสนับสนุน	3.95	0.55	เห็นด้วย
ด้านความผูกพัน	3.74	0.59	เห็นด้วย
โดยรวม	3.94	0.45	เห็นด้วย

ตารางที่ 8 แสดงค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศองค์การของพนักงาน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.94) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นบรรยากาศองค์การทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา คือ ด้านมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านการสนับสนุน (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านการเห็นคุณค่า (ค่าเฉลี่ย 3.75) และด้านความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตาราง 9 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบรรยากาศองค์กรในแต่ละด้าน

บรรยากาศองค์กร	Reliability
ด้านโครงสร้าง	0.831
ด้านมาตรฐาน	0.863
ด้านความรับผิดชอบ	0.828
ด้านการเห็นคุณค่า	0.839
ด้านการสนับสนุน	0.833
ด้านความผูกพัน	0.840

จากตาราง 9 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามบรรยากาศองค์กรโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้านมากกว่า 0.80 ดังนั้นจึงถือว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาบรรยากาศองค์กรในทุกด้านมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อพฤติกรรมกาให้บริการของตนเองแก่ลูกค้า

ตาราง 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อพฤติกรรมกาให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏ

ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านดูแลรักษา อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ สำหรับให้บริการ ลูกค้า	142 (45.8)	140 (45.2)	26 (8.4)	2 (0.6)	-	4.36 (ทุกครั้ง)

ตาราง 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อ
พฤติกรรมกาให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏ (ต่อ)

ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ลูกค้าให้พร้อม	162 (52.3)	121 (39.0)	26 (8.4)	1 (0.3)	-	4.43 (ทุกครั้ง)
ท่านแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย	195 (62.9)	103 (33.2)	10 (3.2)	2 (0.6)	-	4.58 (ทุกครั้ง)
ท่านรักษาความ สะอาดเรียบร้อยของ บริเวณที่ให้บริการ	149 (48.1)	136 (43.9)	23 (7.4)	2 (0.6)	-	4.39 (ทุกครั้ง)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.43 (ทุกครั้ง)

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมกาให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏ
ในภาพรวมอยู่ในระดับทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 4.43) โดยมีพฤติกรรมในปัจจุบันอยู่ในระดับทุกครั้งทุก
ปัจจัย ได้แก่ พนักงานแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อยเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย = 4.58) รองลงมา
คือ พนักงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าให้พร้อม (ค่าเฉลี่ย = 4.43) พนักงานรักษาความ
สะอาดเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.39) และพนักงานดูแลรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้
สำหรับให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.36) ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อ
พฤติกรรมกาให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านสามารถ ให้บริการได้เสร็จ เรียบร้อยตามเวลาที่ กำหนด	152 (49.0)	137 (44.2)	17 (5.1)	4 (1.3)	-	4.41 (ทุกครั้ง)
เมื่อลูกค้ามีปัญหา ท่านแสดงความใส่ใจ และตั้งใจที่จะช่วย แก้ปัญหาให้	162 (52.3)	129 (41.6)	16 (5.2)	3 (1.0)	-	4.45 (ทุกครั้ง)
ท่านให้บริการได้ อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้ง แรก	127 (41.0)	151 (48.7)	28 (9.0)	4 (1.3)	-	4.29 (ทุกครั้ง)
ท่านให้บริการได้ตรง ตามเวลาที่นัดหมายไว้	148 (47.7)	139 (44.8)	21 (6.8)	2 (0.6)	-	4.40 (ทุกครั้ง)
เมื่อมีข้อผิดพลาด เกิดขึ้น ท่านพยายามที่ จะไม่ให้เกิด ข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีก	162 (52.3)	110 (35.5)	27 (8.7)	11 (3.5)	-	4.36 (ทุกครั้ง)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.38 (ทุกครั้ง)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ในภาพรวมอยู่ในระดับทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 4.38) โดยมีพฤติกรรมในปัจจัยย่อยในระดับทุกครั้งทุกปัจจัย ได้แก่ เมื่อลูกค้ามีปัญหา พนักงานแสดงความใส่ใจและตั้งใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย = 4.45) รองลงมา คือ พนักงานสามารถให้บริการได้เสร็จเรียบร้อยตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย = 4.41) พนักงานให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้ (ค่าเฉลี่ย = 4.40) เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีก (ค่าเฉลี่ย = 4.36) และพนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก (ค่าเฉลี่ย = 4.29) ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเวลาการให้บริการที่แน่นอน	157 (50.6)	128 (41.3)	23 (7.4)	-	2 (0.6)	4.41 (ทุกครั้ง)
ท่านพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเสมอ	223 (71.9)	80 (25.8)	7 (2.3)	-	-	4.70 (ทุกครั้ง)
ท่านมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า	220 (71.0)	84 (27.1)	6 (1.9)	-	-	4.69 (ทุกครั้ง)
ท่านไม่เคยปฏิเสธงานที่ลูกค้าร้องขอ	177 (57.1)	96 (31.0)	35 (11.3)	2 (0.6)	-	4.45 (ทุกครั้ง)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.58 (ทุกครั้ง)

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการให้บริการด้านการตอบสนองในภาพรวมอยู่ในระดับทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 4.58) โดยมีพฤติกรรมในปัจจัยย่อยในระดับทุกครั้งทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเสมอเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย = 4.70) รองลงมาคือ พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.69) พนักงานไม่เคยปฏิเสธงานที่ลูกค้าร้องขอ (ค่าเฉลี่ย = 4.45) และพนักงานแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเวลาการให้บริการที่แน่นอน (ค่าเฉลี่ย = 4.36) ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการให้ความ มั่นใจ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านสามารถทำให้ ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ในตัวท่านได้	118 (38.1)	163 (52.6)	24 (7.7)	5 (1.6)	-	4.27 (ทุกครั้ง)
ท่านสามารถ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า ในการให้บริการได้	107 (34.5)	170 (54.8)	28 (9.0)	5 (1.6)	-	4.22 (ทุกครั้ง)
ท่านให้บริการแก่ ลูกค้าด้วยความสุภาพ	215 (69.4)	81 (26.1)	13 (4.2)	1 (0.3)	-	4.65 (ทุกครั้ง)
ท่านสามารถตอบ คำถามของลูกค้าได้	124 (40.0)	141 (45.5)	41 (13.2)	4 (1.3)	-	4.24 (ทุกครั้ง)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.37 (ทุกครั้ง)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจในภาพรวมอยู่ในระดับทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 4.37) โดยมีพฤติกรรมในปัจจัยย่อยในระดับทุกครั้งทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสุภาพเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย = 4.65) รองลงมา คือ พนักงานสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.27) พนักงานสามารถตอบคำถามของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.24) และพนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.22) ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ

ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละคน	173 (55.8)	121 (39.0)	13 (4.2)	2 (0.6)	1 (0.3)	4.49 (ทุกครั้ง)
ท่านให้บริการโดยคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก	171 (55.2)	128 (41.3)	11 (3.5)	-	-	4.52 (ทุกครั้ง)
ท่านสามารถปรับวิธีการให้บริการตามความแตกต่างของลูกค้าแต่ละคน	124 (40.0)	144 (46.5)	39 (12.6)	1 (0.3)	2 (0.6)	4.25 (ทุกครั้ง)
ท่านจดจำรายละเอียดและความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้	86 (27.7)	138 (44.5)	72 (23.2)	14 (4.5)	-	3.95 (บ่อยครั้ง)

ตาราง 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อ
พฤติกรรมกาให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ (ต่อ)

ด้านการรู้จักและ เข้าใจในผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านเข้าใจถึงความ ต้องการที่แตกต่างกัน ของลูกค้าแต่ละคน	108 (34.8)	155 (50.0)	40 (12.9)	7 (2.3)	-	4.17 (บ่อยครั้ง)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.26 (ทุกครั้ง)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมกาให้บริการด้านการรู้จักและ
เข้าใจผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 4.26) โดยมีพฤติกรรมในปัจจัยย่อยใน
ระดับทุกครั้ง ได้แก่ พนักงานให้บริการโดยคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก(ค่าเฉลี่ย =
4.52) พนักงานให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละคน(ค่าเฉลี่ย = 4.49) พนักงาน
สามารถปรับวิธีการให้บริการตามความแตกต่างของลูกค้าแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย = 4.25) และมี
พฤติกรรมในปัจจัยย่อยในระดับบ่อยครั้ง ได้แก่ พนักงานเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของ
ลูกค้าแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย = 4.36) และพนักงานจดจำรายละเอียดและความต้องการของลูกค้าแต่ละ
คนได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.95)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับของพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน

พฤติกรรมกรให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ	4.43	0.52	ทุกครั้ง
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.38	0.53	ทุกครั้ง
ด้านการตอบสนอง	4.58	0.47	ทุกครั้ง
ด้านการให้ความมั่นใจ	4.37	0.51	ทุกครั้ง
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.26	0.54	ทุกครั้ง
โดยรวม	4.40	0.41	ทุกครั้ง

ตารางที่ 15 แสดงค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีพฤติกรรมกรให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.40) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานโรงแรมมีพฤติกรรมกรให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับทุกครั้ง โดยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านการให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต่อพฤติกรรมกรให้บริการในแต่ละด้าน

พฤติกรรมกรให้บริการ	Reliability
ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ	0.818
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	0.821
ด้านการตอบสนอง	0.811
ด้านการให้ความมั่นใจ	0.800
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	0.805

จากตาราง 16 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามพฤติกรรมกรให้บริการโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้านมากกว่า 0.80 ดังนั้นจึงถือว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมกรให้บริการในทุกด้านมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 4 การหาความสัมพันธ์ของมิติบรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรม

ในการวิจัยเพื่อให้ทราบความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรม ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน คือ มิติบรรยากาศองค์การในด้านต่างๆ สามารถทำนายพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรมได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Measures of Collinearity) คือ ความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การในด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเห็นคุณค่า ด้านการสนับสนุน และด้านความผูกพัน

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากข้อกำหนดเกี่ยวกับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้กำหนดไว้ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง ถ้าตัวแปรอิสระเกิดมีความสัมพันธ์กันเองในตัวแบบเดียวกัน จะเรียกว่าเกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งจะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่คำนวณได้จากตัวแบบมีความน่าเชื่อถือน้อยลง (ศิริชัย, 2547: 346) โดยทั่วไปแล้วกำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 (สุชาติ, 2540: 86) ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศทั้ง 6 ด้านของพนักงานโรงแรม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ แสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การทั้ง 6 ด้าน

	Struc	Stand	Resp	Recog	Supp	Comm
Struc	-	-	-	-	-	-
Stand	0.675**	-	-	-	-	-
Resp	0.515**	0.546**	-	-	-	-
Recog	0.542**	0.666**	0.729**	-	-	-
Supp	0.562**	0.662**	0.575**	0.590**	-	-
Comm	0.526**	0.616**	0.566**	0.585**	0.588**	-

**p < 0.01

หมายเหตุ

Struc	=	บรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้าง
Stand	=	บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน
Resp	=	บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ
Recog	=	บรรยากาศองค์การด้านการเห็นคุณค่า
Supp	=	บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน
Comm	=	บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน

จากตาราง 17 พบว่ามีตัวแปรบรรยากาศองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างกันเกิน .80 (สุชาติ, 2540: 86) ซึ่งจากตารางก็พบว่าไม่มีตัวแปรอิสระคู่ใดที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้งหมด 6 ตัวแปรไปทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนต่อไป

2. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ โดยวิธี Stepwise เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงานโรงแรม

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏ (Tangibility)

บรรยากาศองค์การ	พฤติกรรมด้านรูปธรรมที่ปรากฏ			R	R Square
	B	T	Sig.		
ค่าคงที่	2.881	13.444	0.000	0.369	0.136
ด้านโครงสร้าง (Struc)	0.125	1.444	0.150		
ด้านมาตรฐาน (Stand)	0.378	7.046	0.000*		
ด้านความรับผิดชอบ (Resp)	0.142	1.860	0.064		
ด้านการเห็นคุณค่า (Recog)	0.030	0.343	0.732		
ด้านการสนับสนุน (Supp)	0.117	1.362	0.175		
ด้านความผูกพัน (Commit)	0.040	0.482	0.630		

*p<0.05

Predictors: (Constant), Standard

Dependent Variable: Tangibility

จากตาราง 18 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศ องค์การที่มีต่อพฤติกรรมบริการให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏของพนักงาน โรงแรมในจังหวัด เชียงใหม่ พบว่าตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏของพนักงาน โรงแรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .369 และสามารถทำนายพฤติกรรมบริการให้บริการด้าน รูปธรรมที่ปรากฏได้ร้อยละ 13.6 ส่วนบรรยากาศองค์การด้านที่เหลือ คือ ด้านโครงสร้าง ด้านความ รับผิดชอบ ด้านการเห็นคุณค่า ด้านการสนับสนุน และด้านความผูกพัน ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมบริการให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏของพนักงาน โรงแรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบของตัวแปรบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

บรรยากาศองค์กร	พฤติกรรมด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้			R	R Square
	B	T	Sig.		
ค่าคงที่	2.336	7.402	0.000	0.423	0.179
ด้านโครงสร้าง (Struc)	0.022	0.244	0.807		
ด้านมาตรฐาน (Stand)	0.278	3.512	0.001*		
ด้านความรับผิดชอบ (Resp)	0.228	3.015	0.003*		
ด้านการเห็นคุณค่า (Recog)	-0.023	-0.217	0.828		
ด้านการสนับสนุน (Supp)	0.113	1.273	0.205		
ด้านความผูกพัน (Commit)	0.062	0.725	0.469		

*p<0.05

Predictors: (Constant), Standard, Responsibility

Dependent Variable: Reliability

จากตาราง 19 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าบรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐานและด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .423 และสามารถทำนายพฤติกรรมการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ร้อยละ 17.9 ส่วนบรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้าง ด้านการเห็นคุณค่า ด้านการสนับสนุน และด้านความผูกพันไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่า สัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) ของตัวพยากรณ์พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏได้ดีที่สุด คือ บรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐาน (B = 0.278) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ (B = 0.228)

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบของตัวแปรบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

บรรยากาศองค์กร	พฤติกรรมด้านการตอบสนอง			R	R Square
	B	T	Sig.		
ค่าคงที่	2.845	10.437	0.000	0.416	0.173
ด้านโครงสร้าง (Struc)	0.027	0.311	0.756		
ด้านมาตรฐาน (Stand)	0.269	3.342	0.001*		
ด้านความรับผิดชอบ (Resp)	0.100	1.258	0.210		
ด้านการเห็นคุณค่า (Recog)	-0.068	-0.748	0.455		
ด้านการสนับสนุน (Supp)	0.158	2.057	0.041*		
ด้านความผูกพัน (Commit)	0.052	0.599	0.550		

*p<0.05

Predictors: (Constant), Standard, Support

Dependent Variable: Responsiveness

จากตาราง 20 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการด้านการตอบสนอง พบว่าบรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐานและด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการด้านการตอบสนองของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .416 และสามารถทำนายพฤติกรรมการให้บริการด้านการตอบสนอง ได้ร้อยละ 17.3 โดยตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการให้บริการด้านการตอบสนอง ได้ดีที่สุด คือ บรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐาน (B = 0.269) และด้านการสนับสนุน (B = 0.158)

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบของตัวแปรบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

บรรยากาศองค์กร	พฤติกรรมด้านการให้ความมั่นใจ			R	R Square
	B	T	Sig.		
ค่าคงที่	2.549	9.047	0.000	0.422	0.178
ด้านโครงสร้าง (Struc)	0.082	1.018	0.310		
ด้านมาตรฐาน (Stand)	0.092	1.056	0.292		
ด้านความรับผิดชอบ (Resp)	0.241	3.264	0.001*		
ด้านการเห็นคุณค่า (Recog)	-0.110	-1.101	0.272		
ด้านการสนับสนุน (Supp)	0.220	2.985	0.003*		
ด้านความผูกพัน (Commit)	0.108	1.284	0.201		

*p<0.05

Predictors: (Constant), Responsibility, Support

Dependent Variable: Assurance

จากตาราง 21 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ พบว่าตัวแปรบรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบและด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .422 และสามารถทำนายพฤติกรรมการให้บริการด้านการตอบสนอง ได้ร้อยละ 17.8 โดยตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการให้บริการด้านการตอบสนอง ได้ดีที่สุด คือ บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ (B = 0.241) และด้านการสนับสนุน (B = 0.220) ตามลำดับ

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบของตัวแปรบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

บรรยากาศองค์กร	พฤติกรรมด้านการรู้จักและเข้าใจ			R	R Square
	B	T	Sig.		
ค่าคงที่	2.722	8.590	0.000	0.334	0.112
ด้านโครงสร้าง (Struc)	0.042	0.467	0.641		
ด้านมาตรฐาน (Stand)	0.205	2.192	0.030*		
ด้านความรับผิดชอบ (Resp)	0.034	0.416	0.678		
ด้านการเห็นคุณค่า (Recog)	0.116	1.246	0.214		
ด้านการสนับสนุน (Supp)	0.180	2.014	0.045*		
ด้านความผูกพัน (Commit)	-0.011	-0.118	0.906		

*p<0.05

Predictors: (Constant), Standard, Support

Dependent Variable: Empathy

จากตาราง 22 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่าตัวแปรบรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐานและด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .334 และสามารถทำนายพฤติกรรมการให้บริการด้านการตอบสนอง ได้ร้อยละ 11.2 โดยตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ได้ดีที่สุด คือ บรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐาน (B = 0.205) และด้านการสนับสนุน (B = 0.180) ตามลำดับ

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบของตัวแปรบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบริการโดยรวม (Service)

บรรยากาศองค์กร	พฤติกรรมโดยรวม			R	R Square
	B	T	Sig.		
ค่าคงที่	2.485	10.377	0.000	0.502	0.252
ด้านโครงสร้าง (Struc)	0.039	0.458	0.647		
ด้านมาตรฐาน (Stand)	0.202	2.946	0.004*		
ด้านความรับผิดชอบ (Resp)	0.138	2.321	0.021*		
ด้านการเห็นคุณค่า (Recog)	-0.119	-1.160	0.247		
ด้านการสนับสนุน (Supp)	0.137	2.037	0.043*		
ด้านความผูกพัน (Commit)	0.023	0.270	0.788		

* $p < 0.05$

Predictors: (Constant), Standard, Responsibility, Support

Dependent Variable: Service

จากตาราง 23 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมบริการโดยรวม พบว่าบรรยากาศองค์กร ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการโดยรวมของพนักงานโรงแรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .502 และสามารถทำนายพฤติกรรมบริการโดยรวมได้ร้อยละ 25.2 ส่วนบรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้าง ด้านการเห็นคุณค่า และด้านความผูกพัน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการโดยรวมของพนักงานโรงแรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ความถดถอย (B) ของตัวพยากรณ์ พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมบริการโดยรวมได้ดีที่สุด คือ บรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐาน ($B = 0.202$) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ($B = 0.138$) และด้านการสนับสนุน ($B = 0.137$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของพนักงานโรงแรมจำแนกตามเพศ อายุ และฝ่ายปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ จะใช้สถิติค่าเฉลี่ย และ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance : ANOVA) และใช้สถิติการทดสอบค่าที (Independent Sample T-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของพนักงานโรงแรมจำแนกตามเพศ

บรรยากาศองค์การ	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ด้านโครงสร้าง	4.13	4.17	-0.527	0.599
ด้านมาตรฐาน	4.09	4.14	-0.737	0.462
ด้านความรับผิดชอบ	4.00	3.91	1.162	0.247
ด้านการเห็นคุณค่า	3.72	3.78	-0.655	0.513
ด้านการสนับสนุน	3.93	3.95	-0.169	0.866
ด้านความผูกพัน	3.77	3.75	0.197	0.844
โดยรวม	3.94	3.95	-0.157	0.876

*p<0.05

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของพนักงานโรงแรมจำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานโรงแรมเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การทั้งในรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของพนักงานโรงแรมจำแนกตามอายุ

บรรยากาศองค์การ	อายุ			F	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี		
ด้านโครงสร้าง	4.11	4.12	4.33	2.833	0.061
ด้านมาตรฐาน	4.08	4.10	4.28	2.230	0.110
ด้านความรับผิดชอบ	3.93	3.92	4.11	1.764	0.174
ด้านการเห็นคุณค่า	3.72	3.72	3.92	1.306	0.273
ด้านการสนับสนุน	3.89	3.95	4.04	0.911	0.404
ด้านความผูกพัน	3.61	3.78	4.12	10.494	0.000*
โดยรวม	3.89	3.93	4.13	3.923	0.021*

*p<0.05

จากตาราง 25 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การด้านความผูกพันและ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านที่เหลือพนักงานมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 26 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การด้านความผูกพันแยกเป็นรายชื่อ

ด้านความผูกพัน	อายุ			F	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี		
ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนี้	4.15	4.34	4.36	1.936	0.147
หากมีโอกาส ท่านคิดที่จะหางานใหม่	3.58	2.77	2.52	13.972	0.000*
ท่านยึดมั่นกับเป้าหมายของโรงแรมอย่างมาก	3.66	3.84	4.06	3.941	0.021*

ตาราง 26 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรด้านความผูกพันแยกเป็นรายข้อ (ต่อ)

ด้านความผูกพัน	อายุ			F	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี		
โรงแรมเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของท่าน	3.91	4.04	4.33	3.348	0.037*
ท่านพร้อมที่จะทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป ไม่ว่าโรงแรมจะต้องเผชิญกับปัญหาใดก็ตาม	3.79	3.92	4.24	4.271	0.015*

*p<0.05

จากตาราง 26 พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในข้อย่อยของบรรยากาศองค์กรด้านความผูกพันในเรื่องการหางานใหม่ การยึดมั่นกับเป้าหมายของโรงแรม การรู้สึกที่โรงแรมเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง และการพร้อมที่จะทำงานกับโรงแรมต่อไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมต่อบรรยากาศองค์กรด้านความผูกพันในข้อย่อยการหางานใหม่ เมื่อมีโอกาส

อายุ	Mean	20-30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี
20-30 ปี	(3.58)	-	-	-
31-40 ปี	(2.77)	0.262	-	-
มากกว่า 40 ปี	(2.52)	0.000*	0.001*	-

*p<0.05

Post Hoc comparison Scheffe's Method.

จากตารางที่ 27 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อข้อย่อยของบรรยากาศองค์การ ด้านความผูกพันในเรื่องของการหางานใหม่ของพนักงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานโรงแรมกลุ่มอายุ 20-30 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นในเรื่องของการหางานใหม่มากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อบรรยากาศองค์การด้านความผูกพันในข้อย่อยการยึดมั่นต่อเป้าหมายของโรงแรม

อายุ	Mean	20-30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี
20-30 ปี	(3.66)	-	-	-
31-40 ปี	(3.84)	0.292	-	-
มากกว่า 40 ปี	(4.06)	0.026*	0.342	-

* $p < 0.05$

Post Hoc comparison Scheffe's Method.

จากตารางที่ 28 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อข้อย่อยของบรรยากาศองค์การ ด้านความผูกพันในเรื่องการยึดมั่นต่อเป้าหมายของโรงแรมของพนักงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานโรงแรมกลุ่มอายุ 20-30 ปี มีการยึดมั่นต่อเป้าหมายของโรงแรมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อบรรยากาศองค์การด้านความผูกพันในข้อย่อยโรงแรมเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง

อายุ	Mean	20-30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี
20-30 ปี	(3.91)	-	-	-
31-40 ปี	(4.04)	0.593	-	-
มากกว่า 40 ปี	(4.33)	0.038*	0.221	-

* $p < 0.05$

Post Hoc comparison Scheffe's Method.

จากตารางที่ 29 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การด้านความผูกพันในข้อย่อยโรงแรมเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของพนักงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่พบว่า พนักงานโรงแรมกลุ่มอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นว่าโรงแรมเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 30 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อบรรยากาศองค์การด้านความผูกพันในข้อย่อยการพร้อมที่จะทำงานกับโรงแรมต่อไป

อายุ	Mean	20-30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี
20-30 ปี	(3.79)	-	-	-
31-40 ปี	(3.92)	0.563	-	-
มากกว่า 40 ปี	(4.24)	0.015*	0.129	-

* $p < 0.05$

Post Hoc comparison Scheffe's Method.

จากตารางที่ 30 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การด้านความผูกพันในข้อย่อยการพร้อมที่จะทำงานกับโรงแรมต่อไปของพนักงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่พบว่า พนักงานโรงแรมกลุ่มอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นที่จะทำงานกับโรงแรมต่อไปน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อบรรยากาศองค์การโดยรวมจำแนกตามอายุ

อายุ	Mean	20-30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี
20-30 ปี	(3.89)	-	-	-
31-40 ปี	(3.93)	0.820	-	-
มากกว่า 40 ปี	(4.13)	0.023*	0.087	-

* $p < 0.05$

Post Hoc comparison Scheffe's Method.

จากตารางที่ 31 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรโดยรวมของพนักงานจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานกลุ่มอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กร โดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 32 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรของพนักงานโรงแรมจำแนกตามฝ่ายปฏิบัติงาน

บรรยากาศองค์กร	ฝ่ายปฏิบัติงาน				F	Sig.
	ห้องพัก	อาหาร/เครื่องดื่ม	อาคารสถานที่	สำนักงาน		
ด้านโครงสร้าง	4.09	4.18	4.19	4.21	0.670	0.571
ด้านมาตรฐาน	4.08	4.15	4.09	4.19	0.432	0.731
ด้านความรับผิดชอบ	3.90	3.95	4.06	4.00	0.742	0.528
ด้านการเห็นคุณค่า	3.67	3.72	3.90	3.87	1.197	0.312
ด้านการสนับสนุน	3.88	3.91	4.03	4.07	1.215	0.305
ด้านความผูกพัน	3.71	3.78	3.81	3.73	0.306	0.821
โดยรวม	3.89	3.95	4.01	4.01	0.848	0.469

จากตารางที่ 32 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมจำแนกตามฝ่ายปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายอาคารสถานที่ และฝ่ายสำนักงาน มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรในทุกๆ ด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรมจำแนกตามเพศ อายุและฝ่ายปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ จะใช้สถิติค่าเฉลี่ย และ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance : ANOVA) และ ใช้สถิติการทดสอบค่าที (Independent Sample T-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรมจำแนกตามเพศ

พฤติกรรมกรให้บริการ	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ	4.39	4.48	-1.167	0.245
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.38	4.38	-0.034	0.973
ด้านการตอบสนอง	4.52	4.62	-1.415	0.159
ด้านการให้ความมั่นใจ	4.41	4.33	1.048	0.296
ด้านการรู้จักและเข้าใจ	4.21	4.33	-1.519	0.130
โดยรวม	4.37	4.43	-0.927	0.355

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรมจำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานโรงแรมเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมกรให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรมจำแนกตามอายุ

พฤติกรรมกรให้บริการ	อายุ			F	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี		
ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ	4.40	4.46	4.50	0.615	0.542
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.34	4.41	4.42	0.406	0.667
ด้านการตอบสนอง	4.54	4.60	4.61	0.448	0.640
ด้านการให้ความมั่นใจ	4.28	4.43	4.47	2.499	0.085
ด้านการรู้จักและเข้าใจ	4.25	4.29	4.30	0.176	0.839
โดยรวม	4.35	4.44	4.46	1.255	0.287

จากตารางที่ 34 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรมจำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานกลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีมีพฤติกรรมกรให้บริการแก่ลูกค้าทั้งในภาพรวมและรายด้านในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 35 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรมจำแนกตามฝ่ายปฏิบัติงาน

พฤติกรรมกรให้บริการ	ฝ่ายปฏิบัติงาน				F	Sig.
	ห้องพัก	อาหาร/เครื่องดื่ม	อาคารสถานที่	สำนักงาน		
รูปธรรมที่ปรากฏ	4.39	4.49	4.47	4.35	0.707	0.549
ความเชื่อถือไว้วางใจ	4.36	4.40	4.44	4.32	0.306	0.821
การตอบสนอง	4.61	4.60	4.53	4.47	0.667	0.573
การให้ความมั่นใจ	4.35	4.40	4.41	4.28	0.432	0.730
การรู้จักและเข้าใจ	4.21	4.32	4.27	4.32	0.587	0.624
โดยรวม	4.38	4.43	4.42	4.35	0.312	0.816

จากตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรมจำแนกตามฝ่ายปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายอาคารสถานที่ และฝ่ายสำนักงาน มีพฤติกรรมกรให้บริการแก่ลูกค้าทั้งในภาพรวมและรายด้านในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05