



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

รูปแบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่ง
ในกรุงเทพฯ

Effective Work Performance Model of Employees in a 5 Star Hotel in Bangkok

รัตนพล ยองไย (Ratanapon Yongyai)¹ โสภพร กล่ำสกุล (Sopaporn Klamsakun)²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ และ 3) สร้างรูปแบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานของโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ จำนวน 190 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (R) = 0.637 สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 40.60 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ± 0.32 3) รูปแบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ประกอบด้วย 1) คุณลักษณะของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ ด้านความสำคัญของงาน และด้านความหลากหลายทางทักษะของงาน และ 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน และด้านการได้รับการยอมรับ

คำสำคัญ รูปแบบการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ โรงแรมระดับ 5 ดาว

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ratta_patchrapa@hotmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

Abstract

The objectives of this survey research were: 1) to study the level of work performance effectiveness of employees in a 5 star hotel in Bangkok, 2) investigate the factors affecting work performance effectiveness of employees in a 5 star hotel in Bangkok, and 3) to create the effective work performance model of employees in a 5 star hotel in Bangkok. The research samples were 190 employees in a 5 star hotel in Bangkok, selected by using stratified random sampling method. The research tool was a questionnaire with the 0.97 level of reliability. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The research results were as follows: 1) the work performance effectiveness of employees in a 5 star hotel in Bangkok was overall at the highest level; 2) The work characteristics and work performance satisfaction affected work performance effectiveness of employees in a 5 star hotel in Bangkok with statistical significance at the 0.05 level. The regression coefficient was at 0.637. Those factors could predict the employees' work performance effectiveness for 40.60% with the prediction error at ± 0.32 ; 3) The effective work performance model of employees in a 5 star hotel in Bangkok consisted of: (1) work characteristics in the aspects of privilege, work importance, and work skill diversity, and (2) hotel employees' work performance satisfaction in the aspects of work position in the division and acknowledgement.

Keywords: Work performance model, Effectiveness, 5 Star Hotel



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

บทนำ

สถานการณ์การเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในช่วงเดือน มกราคม – ตุลาคม พ.ศ. 2558 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 24,364,667 คน ขยายตัวร้อยละ 24.75 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา ขณะที่รายได้จากการท่องเที่ยวมีมูลค่าเท่ากับ 1,158,371.41 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 27.05 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558 : 1) จากการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของนักท่องเที่ยวเกือบทุกภูมิภาค โดยเฉพาะภูมิภาคเอเชียตะวันออก เอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และอเมริกา ซึ่งส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยว

ธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถจำแนกออกเป็นธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เช่น ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร ธุรกิจการค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจบริการท่องเที่ยว และธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการด้านที่พักแรม (accommodation) ซึ่งในการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมไทย (Thai Standard Industrial Classification ; TSIC) ใช้รหัส 55101 หมายถึง การจัดที่พักแรมแบบให้เช่าเป็นรายวัน หรือรายสัปดาห์ สำหรับผู้ที่มาพักแรมระยะสั้น โดยรวมถึงห้องพักแขกและห้องชุดที่มีการตกแต่งพร้อมเข้าพัก และอาจรวมถึงการให้บริการอื่นๆ เช่น การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่จอดรถ บริการซักรีด สระว่ายน้ำ และห้องออกกำลังกาย สิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการ และห้องประชุม ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2558) คาดการณ์ว่า จะมีเม็ดเงินสะพัดสู่ธุรกิจโรงแรมในปี 2558 ประมาณ 513,000 – 527,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.1 – 10.0 จากปี 2557

ธุรกิจโรงแรม และรีสอร์ท มีจำนวนธุรกิจที่ดำเนินกิจการอยู่ทั่วประเทศ จำนวน 7,246 ราย โดยแบ่งเป็นบริษัทจำกัดจำนวน 6,242 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.1 ห้างหุ้นส่วนจำกัด/ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล จำนวน 986 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.6 และบริษัทมหาชนจำกัด จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3 มูลค่าทุนจดทะเบียนนิติบุคคลคงอยู่ มีจำนวน 347,955 ล้านบาท แบ่งเป็นบริษัทจำกัด จำนวน 321,176 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 92.3 ห้างหุ้นส่วนจำกัด/ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล จำนวน 6,976 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.0 และบริษัทมหาชนจำกัด จำนวน 19,803 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 5.7 จำนวนธุรกิจโรงแรมที่ดำเนินกิจการอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 1,796 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.8 และมีมูลค่าทุนจดทะเบียนสูงสุด มูลค่าทุน 212,960 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 61.2 (กองข้อมูลธุรกิจ, 2558) ดังนั้นการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพฯ จึงสูงมาก ธุรกิจโรงแรมต้องสร้างกลยุทธ์ หรือสร้างจุดเด่นที่มีลักษณะเฉพาะตัวเป็นเครื่องมือในการแข่งขันเพื่อเกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น การให้บริการ การตั้งราคา การสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่น การส่งเสริมการขาย เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว โรงแรมจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าทั่วไปคือ ไม่มีตัวตนไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการไม่สามารถแยกออกจากกันได้ระหว่างผู้ผลิตกับผู้บริโภค (inseparability) สินค้าบริการไม่คงทนและไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้น อยู่กับผู้ให้บริการในขณะนั้น (variability) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545 : 288-289) ทั้งนี้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันของโรงแรม จากการวิจัยของ ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน (2554 : 52) พบว่า ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้านการให้รางวัล ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้านการสนับสนุน และปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้านความขัดแย้ง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา ได้ร้อยละ 68.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และจากการศึกษาของ อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ (2557: 93) พบว่า ความมีอิสระในงานและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

จากประเด็นดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา รูปแบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่ศึกษาประกอบด้วย ความจงรักภักดีต่อองค์กร บรรยากาศในองค์กร คุณลักษณะของงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และนำปัจจัยมาสร้างรูปแบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทำให้ทราบระดับ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

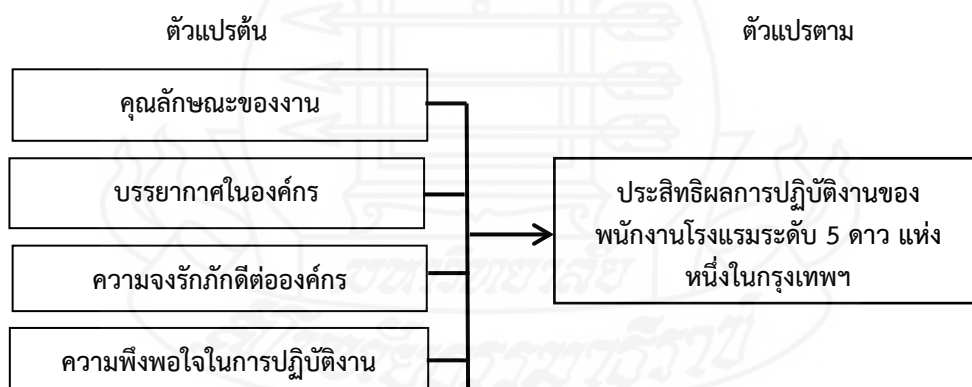
ความจงรักภักดีต่อองค์กร บรรยากาศในองค์กร คุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ และทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม รวมทั้งได้รูปแบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการโรงแรม และในการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ
3. เพื่อสร้างรูปแบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตัวแปรต้นที่ศึกษา คือ 1) ความจงรักภักดีต่อองค์กร ตามทฤษฎีความจงรักภักดีของฮอยและรีส (Hoy and Rees) 2) บรรยากาศในองค์กร ตามแนวคิดของเคลลี (Kelly) 3) คุณลักษณะของงาน ตามแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) โดย แฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham) และ 4) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีแรงจูงใจและความพึงพอใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation) ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ จำนวน 361 คน กลุ่มตัวอย่าง 190 คน คำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane อ้างถึงใน สีน พันธ์พิณิจ, 2549 : 133) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 6 ส่วน คือ (1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) คุณลักษณะของงาน (3) บรรยากาศในองค์กรของโรงแรม (4) ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม (5) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม (6) ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม แบบสอบถามในส่วนที่ (2) ถึง (6) มีความสอดคล้องของเนื้อหาแบบสอบถาม (Index of Item-Objective



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

Congruence: IOC) สูงกว่า 0.60 ทุกข้อ และมีค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.90, 0.82, 0.88, 0.96 และ 0.94 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย “ความจงรักภักดีต่อองค์กร บรรยากาศในองค์กร คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ”

ผลการวิจัย

1. **ข้อมูลส่วนบุคคล** พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 76.30 มีรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 ส่วนใหญ่สังกัดแผนกบริการห้องพัก จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40

2. **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ** โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.41) ในรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ (n=190)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. พนักงานเข้าใจระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านเป็นอย่างดีจึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ	4.53	0.54	มากที่สุด
2. พนักงานสามารถทำงานในตำแหน่งได้อย่างดีและมีผลงานเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ	4.52	0.56	มากที่สุด
3. พนักงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมของพนักงานประสบความสำเร็จ	4.55	0.53	มากที่สุด
4. พนักงานมีการศึกษาข้อมูลของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้	4.58	0.44	มากที่สุด
5. พนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.58	0.50	มากที่สุด
6. พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม	4.55	0.49	มากที่สุด
7. พนักงานมีวิธีการให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม	4.59	0.50	มากที่สุด
8. พนักงานมีทักษะในการติดต่อประสานงานสูง	4.55	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	0.41	มากที่สุด

3. **คุณลักษณะของงาน** โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.28) ในรายด้าน ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.37) รองลงมาคือ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.37) ด้านผลย้อนกลับของงาน ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.38) ด้านความหลากหลายทางทักษะ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.38) และความสำคัญของงาน ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณลักษณะของงาน (n=190)

คุณลักษณะของงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ความหลากหลายทางทักษะ	4.54	0.38	มากที่สุด
2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	4.55	0.37	มากที่สุด
3. ความสำคัญของงาน	4.52	0.42	มากที่สุด
4. ความมีเอกลักษณ์ของงาน	4.55	0.37	มากที่สุด
5. ผลย้อนกลับของงาน	4.55	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	4.54	0.28	มากที่สุด

4. บรรยายภาพในองค์กรของโรงแรม โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.32) ในรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความขัดแย้ง ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.39) รองลงมาคือ ด้านการให้รางวัล ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.39) และด้านการสนับสนุน ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.40) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับบรรยายภาพในองค์กรของโรงแรม (n=190)

บรรยายภาพในองค์กรของโรงแรม	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการให้รางวัล	4.53	0.39	มากที่สุด
2. ด้านการสนับสนุน	4.52	0.40	มากที่สุด
3. ด้านความขัดแย้ง	4.56	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	0.32	มากที่สุด

5. ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.32) ในรายด้าน ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความขัดแย้ง ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.39) รองลงมาคือ ด้านการให้รางวัล ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.39) และด้านการสนับสนุน ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.40) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม (n=190)

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	4.52	0.43	มากที่สุด
2. ด้านความรู้สึก	4.47	0.44	มาก
3. ด้านการรับรู้	4.50	0.45	มาก
โดยรวม	4.49	0.34	มาก

6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.30) ในรายด้าน ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.37) รองลงมาคือ ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.46) ด้านชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.39) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.38) ด้านความมั่นคง ปลอดภัย ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.42) ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.52$,



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

S.D. = 0.43) และด้านการได้รับการยอมรับ ($\bar{X}$ = 4.51, S.D. = 0.44) ตามลำดับ ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.43) และด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.48) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม (n=190)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ความสำเร็จในการทำงาน	4.50	0.43	มาก
2. การได้รับการยอมรับ	4.51	0.44	มากที่สุด
3. ความรับผิดชอบ	4.55	0.37	มากที่สุด
4. ความก้าวหน้า	4.51	0.43	มากที่สุด
5. สภาพการทำงาน	4.49	0.48	มาก
6. เงินเดือนและสวัสดิการ	4.52	0.38	มากที่สุด
7. ชีวิตส่วนตัว	4.53	0.39	มากที่สุด
8. ความมั่นคง ปลอดภัย	4.52	0.42	มากที่สุด
9. ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน	4.54	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	4.52	0.30	มากที่สุด

7. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย จากสมมติฐานการวิจัย “ความจงรักภักดีต่อองค์กร บรรยากาศในองค์กร คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05” ปรากฏผลดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ (n=190)

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่(Constant)	0.071		0.175	0.861	
คุณลักษณะของงาน (Cha)	0.497	0.340	3.277	0.001*	3.347
บรรยากาศในองค์กร (Cli)	0.013	0.010	0.109	0.913	2.557
ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loy)	0.155	0.128	1.816	0.071	1.541
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Sat)	0.327	0.238	2.351	0.020*	3.189

$R = 0.637$, $R^2 = 0.406$, $SEE = 0.322$, $F = 31.566$, sig. of $F = 0.000$

จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยระหว่างตัวแปรต้นทั้ง 4 ปัจจัยส่งผลกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเข้าสู่สมการได้ 2 ปัจจัยจึงทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ว่า คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทาง



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

สถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (R) = 0.637 สามารถพยากรณ์หรืออธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ได้ร้อยละ 40.60 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ± 0.32

8. รูปแบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ผู้วิจัยนำปัจจัยคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านความหลากหลายทางทักษะ กับปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน และด้านการได้รับการยอมรับ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม จึงสร้างรูปแบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ประกอบด้วย

8.1 คุณลักษณะของงาน

8.1.1 ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ประกอบด้วย เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการคิดแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ด้วยตนเอง เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการคิดการตัดสินใจปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนโดยการกำกับดูแลของหัวหน้างาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่ ให้พนักงานมีโอกาสได้ปรึกษาบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขอุปสรรคจากการปฏิบัติงานให้พนักงานได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนและปรับปรุงประสิทธิผลการปฏิบัติงานร่วมกับการประเมินของหัวหน้างาน

8.1.2 ด้านความสำคัญของงาน ประกอบด้วย สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของงานที่พนักงานรับผิดชอบว่าส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงานอื่น ๆ สร้างความตระหนักในความรับผิดชอบงานของพนักงาน สร้างความตระหนักในลักษณะงานและความละเอียดรอบคอบของพนักงานในการปฏิบัติงาน ให้การชมเชยและสร้างการยอมรับผลการทำงาน ของพนักงานต่อผู้ร่วมงาน และตรวจสอบขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน

8.1.3 ด้านความหลากหลายทางทักษะ ประกอบด้วย พัฒนาความสามารถและความชำนาญเฉพาะทางของพนักงานในการปฏิบัติงาน พัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้โอกาสพนักงานได้ใช้ทักษะหลาย ๆ อย่างในการปฏิบัติหน้าที่ พัฒนาทักษะ ความชำนาญของพนักงานในหลายด้าน ให้โอกาสพนักงานได้มีประสบการณ์ที่หลากหลาย ในการปฏิบัติงาน

8.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

8.2.1 ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ประกอบด้วย สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของงานในตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานว่าเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานว่าเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี และสร้างความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำ

8.2.2 ด้านการได้รับการยอมรับ ประกอบด้วย ให้หัวหน้างานยอมรับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานเสมอ เมื่อเกิดปัญหาด้านการปฏิบัติงานควรให้พนักงานมีโอกาสเสนอความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาเสมอ ให้หัวหน้างานเห็นประโยชน์และความสำคัญของพนักงาน ให้พนักงานได้รับการยอมรับในด้านความสามารถโดยเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนก ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลของการวิจัย ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ในรายชื่อพบว่า พนักงานมีวิธีการให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม พนักงานมีการศึกษาข้อมูลของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ พนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม พนักงานมีทักษะในการติดต่อประสานงานสูง พนักงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมของพนักงานประสบความสำเร็จ พนักงานเข้าใจระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดีจึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ และพนักงานสามารถทำงานในตำแหน่งได้อย่างดีและมีผลงานเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานทุกคนปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและทุ่มเทเพื่อให้ลูกค้าผู้มารับบริการประทับใจในบริการให้มากที่สุด เป็นการรักษามาตรฐานการ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

ให้บริการของโรงแรมระดับ 5 ดาว และมาตรฐานของตัวพนักงานเองด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิตกร บุญประคอง (2550) ที่พบว่า พนักงานมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และงานวิจัยของ อริสรา อินทรขุนทด (2557) ที่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาวมีพฤติกรรมการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับแสดงพฤติกรรมการให้บริการทุกครั้ง

2. จากผลของการวิจัย พบว่า คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (R) = 0.63 สามารถพยากรณ์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ได้ร้อยละ 40.60 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ +0.32 สอดคล้องกับที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 130) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และ วิชัย แหวนเพชร (2543 : 136) กล่าวว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำแล้ว เขาก็จะมีความพยายามอุตสาหะ มีความสุขกับงานที่ทำมีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นจนงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานย่อมส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีการเพิ่มผลผลิตส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ (2557) ที่พบว่า คุณลักษณะของงานด้านความมีอิสระในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะของงานด้านการได้รับผลตอบแทนทั้งหมดและการได้รับข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านความพึงพอใจในงาน

3. จากผลของการวิจัย พบว่า รูปแบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ประกอบด้วย 1) คุณลักษณะของงาน ด้านความมีเอกสิทธิ์ด้านความสำคัญของงาน และด้านความหลากหลายทางทักษะของงาน และ 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน และด้านการได้รับการยอมรับ ซึ่งในส่วนของ คุณลักษณะของงาน พัฒนาความสามารถและความชำนาญเฉพาะทางของพนักงานในการปฏิบัติงาน ด้านความหลากหลายทางทักษะของงาน ให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้โอกาสพนักงานได้ใช้ทักษะหลาย ๆ อย่างในการปฏิบัติหน้าที่ พัฒนาทักษะ ความชำนาญของพนักงานในหลายด้าน และให้โอกาสพนักงานได้มีประสบการณ์ที่หลากหลาย ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา ทวีชีพ รัชศิริ ชุณหพันธุ์รักษ์ และ วรภัทร จตุชัย (2557) ที่พบว่า ควรมาตรฐานในการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และนำไปสู่การเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานได้ รวมถึงควรมีความยืดหยุ่นที่บุคลากรทุกระดับสามารถนำไปต่อยอดพัฒนาองค์ความรู้ และเพิ่มทักษะให้ตนเอง และงานวิจัยของ ญัฐวิ ศรีสวัสดิ์ (2558) พบว่า การสร้างค่านิยมในวิชาชีพและวัฒนธรรมองค์การเป็นการพัฒนาสมรรถนะหัวหน้างานในสถานประกอบการโรงแรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัยที่ได้รูปแบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ทางโรงแรมจึงควรนำรูปแบบไปปรับใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ให้มีประสิทธิผลดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานในโรงแรมได้รับการพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานเมื่อมีความรู้และคุณสมบัติที่เหมาะสม และพนักงานได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทางโรงแรมควรชี้แจงแนวทางการปรับเปลี่ยนตำแหน่งของพนักงานให้มีความชัดเจนให้พนักงานสามารถประเมินความก้าวหน้าในงานของตนเองได้

1.3 จากผลการวิจัยที่พบว่า อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย เหมาะสมกับลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทางโรงแรมควรตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานเป็นระยะ ๆ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

1.4 จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานรับรู้นโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทางโรงแรมควรจัดการอบรม หรือชี้แจงพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานรับรู้และเข้าใจนโยบายและวิธีการบริหารงานของโรงแรม

1.5 จากผลการวิจัยที่พบว่า งานที่พนักงานทำอยู่มีส่วนส่งเสริมให้พนักงานได้รับความรู้และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทางโรงแรม ควรมีแนวทางในการเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานได้ รวมถึงควรมีความยืดหยุ่นที่บุคลากรทุกระดับสามารถนำไปต่อยอดพัฒนาองค์ความรู้และเพิ่มทักษะให้ตนเอง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษา เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 5 ดาวอื่น ๆ เพื่อดูความสอดคล้องและความต่าง

2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 5 ดาว และระดับต่ำกว่า เพื่อดูความสอดคล้องและความต่าง

2.3 ควรศึกษาผลการนำ รูปแบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ไปปฏิบัติ ว่าสามารถเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมได้มากน้อยเพียงใด

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยว ตุลาคม 2558*. กรุงเทพฯ :

กรมการท่องเที่ยว.

กองข้อมูลธุรกิจ, กรมธุรกิจการค้า. (2558). *ธุรกิจเด่นเดือนกันยายน โรงแรม และรีสอร์ท*. สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2558

สืบค้นจาก http://www.dbd.go.th/download/document_file/ /Statisic/2558/T2015_09.pdf

ชิตติกร บุญประคอง. (2550). *การรับรู้บรรยากาศกับการทุ่มเทในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเอง กรณีศึกษาเฉพาะ พนักงานบริษัท อิงเกรส โอโต้ เวนเจอร์ จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.

ณัฐ ศรีสวัสดิ์. (2558). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะหัวหน้างานในสถานประกอบการโรงแรม. *พัฒนาเทคนิคศึกษา*. 27(95), 104-112.

นิตยา ทวีชีพ รัชศิริ ชุมพพันธุ์รักษ์ และ วรภัทร จิตชัย. (2557). *รูปแบบการพัฒนาบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร.

ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

วิชัย แหวนเพชร. (2543). *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : ธรรมกมล.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสารจำกัด.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558). *กระแสทรรศน์ ฉบับที่ 2583*. สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2558 สืบค้นจาก

<https://www.kasikornresearch.com /th/k-econanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid=33593>

สิน พันธุ์พิจ. (2549). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพ่อครัวในโรงแรม. *วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา*. 27 (92), 93-100.

อริสรา อินทรขุนทด. (2557). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.