

อริสรา อินทรขุนทด 2557: ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ
โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และ
ชุมชน) สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน ภาควิชาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์และชุมชน
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิชาติ ใจอารีย์, ปร.ด. 157 หน้า

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการ
ให้บริการกับพฤติกรรมการให้บริการ และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ
โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับ
ปฏิบัติการ จำนวน 202 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วนจากโรงแรมที่อนุญาตให้เก็บข้อมูลได้
จำนวน 6 แห่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์
โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการ
วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression)

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาวมีพฤติกรรมการให้บริการโดยภาพ
รวมอยู่ในระดับแสดงพฤติกรรมการให้บริการทุกครั้ง ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ความรู้ในการให้บริการ และ
จิตบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการส่งเสริมจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับ
พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยที่ส่งผลต่อ
พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด คือ จิตบริการ รองลงมา คือ ความรู้ในการ
ให้บริการ และการส่งเสริมจากองค์กร ตามลำดับ โดยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ได้ร้อยละ 19.2 ดังสมการ

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

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

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_y = .167Z_{x_3} + .251Z_{x_1} + .195Z_{x_2}$$

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก