

ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Relationships between Service Capability and Job Performance of Front Office Executives Hotel Businesses in North – East

ชิตชัย อนนุฤทธิ์¹, อนิรุทธิ์ พงคลี², อารีรัตน์ ปานศุภวัชร³

Chitchai Anurit¹, Anirut Pongkleee², Areerat Pansuppawatt³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 542 คน โดยเริ่มส่งแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 3 กรกฎาคม – 3 กันยายน 2556 จำนวน 542 ฉบับ รวม 60 วัน ได้รับแบบสอบถามตามมาสมบูรณ์ทั้งสิ้น 124 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความสามารถในการบริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ 2) ความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และ 3) ความสามารถในการบริการ ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ดังนั้น ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรนำข้อสังเกตไปใช้ในการวิจัยไปพัฒนาตนเองในการสร้างความสามารถในการบริการ ทั้งในด้านความสะอาดจากการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียม เพื่อเป็นการมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณภาพการให้บริการ และให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในครั้งต่อไป

คำสำคัญ: ความสามารถในการบริการ, ประสิทธิภาพการทำงาน

¹ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² อาจารย์, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ อาจารย์, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Master's Student of Business Administration, Mahasarakham University.

² Lectures. , Mahasarakham University.

³ Lectures. , Mahasarakham University.

Abstract

The purpose of this study was to test the relationships between service capability and job performance of front office executives hotel businesses in north – east, by using a questionnaire as an instrument for collecting data from 542 of the employees of front office executives hotel businesses in north – east send queries by from 3 July - September 3, 2556 edition of 542 includes 60 days was followed by a complete questionnaire was 124 copies. The statistics used for analyzing the collected data were multiple correlation analysis, sample regression analysis, and multiple regression analysis

The result showed that 1) the service capability in the aspects of convenience of service had positive relationships with and effects on job performance as a whole , 2) the service capability in the aspects of personality of service staff had positive relationships with and effects on job performance as a whole , and 3) the service capability in the aspects of service equity had positive relationships with and effects on job performance as a whole. Therefore, the results of research to the office executives hotel businesses in north – east with self-develop by creating service capability In terms of convenience of service, personality of service staff and service equity with regulations with job effectively and efficiently. The quality of service and achieve better results next to the hotel businesses.

Keywords : Service Capability, Job Performance

บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันที่รุนแรง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจในการให้บริการของแต่ละธุรกิจ ธุรกิจทั่วโลกพยายามพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างเข้มข้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า โดยการแข่งขันที่ความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากสิ่งแวดล้อมธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป คู่แข่งเปลี่ยน ความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยน และปัจจัยแห่งความสำเร็จเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ขณะเดียวกันต้องดำเนินการภายใต้ข้อจำกัดที่ต้องพยายามควบคุมต้นทุนการดำเนินการให้ต่ำที่สุด ธุรกิจโรงแรม (Hotel Businesses) เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว โรงแรมต่างๆ กระจายกันอยู่มากมายในแหล่งท่องเที่ยวทั่วโลกโดยเฉพาะในประเทศไทยปี

ยุโรปได้แก่ อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมนี สเปน อิตาลี สำหรับสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่ศักยภาพในการท่องเที่ยวสูงมากมีจำนวนโรงแรมและบริษัทในเครือมากที่สุด ธุรกิจโรงแรมมีบทบาทสำคัญต่อประเทศต่างๆ มากในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ ธุรกิจโรงแรมต้องมีการปรับตัวให้ทันกับสภาพของเศรษฐกิจ กฎหมาย เทคโนโลยีสังคม และวัฒนธรรม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2555 : เว็บไซต์) ซึ่งได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ธุรกิจโรงแรมต่างๆ จึงได้หันมาให้ความสำคัญกับแนวคิดวิธีการและกลยุทธ์การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น ธุรกิจต้องมีการแสวงหากลยุทธ์และยุทธวิธีต่างๆ มาเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างรายได้เปรียบภายใต้สภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะต้อง

อาศัยชั้นเชิงในการบริหารหรือใช้ความสามารถในการบริการ อาศัยไหวพริบและความว่องไวในการปรับตัวให้ทันต่อสภาวะสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ความสามารถในการบริการ (Service Capability) เป็นความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่พร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่าเขาจะได้รับบริการตามที่เขาต้องการ และเป็นไปตามข้อกำหนด ภายได้เงื่อนไขของการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานด้วยความต่อเนื่องจนกระทั่งผู้รับบริการสามารถรับรู้และประเมินได้ว่า สิ่งที่ได้รับนั้นทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ (เตื่อนจิต ภูพานา. 2555 : 32) ดังนั้น ความสามารถในการบริการของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า เป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมมีการให้บริการที่ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ และผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าควรให้ความสำคัญกับความสามารถในการบริการ (Service Capability) ได้แก่ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (Enthusiasm of Service) ด้านความสะดวกจากการให้บริการ (Convenience of Service) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (Personality of Service Staff) และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (Equity of Service) (อัมมมิตา ไชยกาญจน์. 2546 : 8) ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมจะต้องมีลักษณะท่าทางยิ้มแย้ม ทักทายลูกค้าใช้วาจาที่สุภาพเรียบร้อย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจะดีด้วย ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการ และทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป ซึ่งความสามารถในการบริการของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารดียิ่งขึ้น และช่วยให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Performance) การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพ ถูกต้อง มีการดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงสุด (รัชณี ตริสุทธิวงษา. 2552 : 30) ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Performance) ได้แก่ ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work) ด้านคุณภาพงาน (Quality of Work) ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) ด้านมีความน่าไว้วางใจ (Dependability) และด้านความคิดริเริ่ม (Creativity) (ธงชัย สันติวงษ์. 2542 : 257) การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญมากของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งหากธุรกิจโรงแรมใดมีผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการบริการทั้งการวางแผนการวางระบบงาน และการให้ความสำคัญกับการบริการ จะส่งผลให้ธุรกิจสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ธุรกิจตั้งไว้

ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business) มีบทบาทสำคัญในการให้บริการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการสร้างและพัฒนาความสามารถในการให้บริการให้มีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าต้องพยายามแสวงหา กลยุทธ์ วิธีการใหม่ ๆ เพื่อที่จะรองรับและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที่ทันที่ เนื่องจากความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น และมีความต้องการที่หลากหลาย แตกต่างกันไป ดังนั้นซึ่งหากผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมต้องตระหนักถึงการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการที่ส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ผลลัพธ์ที่ได้เป็นการกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง (ศุภชัย กสิกรไทย. 2554 : เว็บไซต์) ซึ่งหากผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญกับ

การให้บริการที่มีต่อลูกค้าก็จะส่งผลให้ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมมีศักยภาพในด้านความสามารถในการให้บริการในการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่งรายอื่น

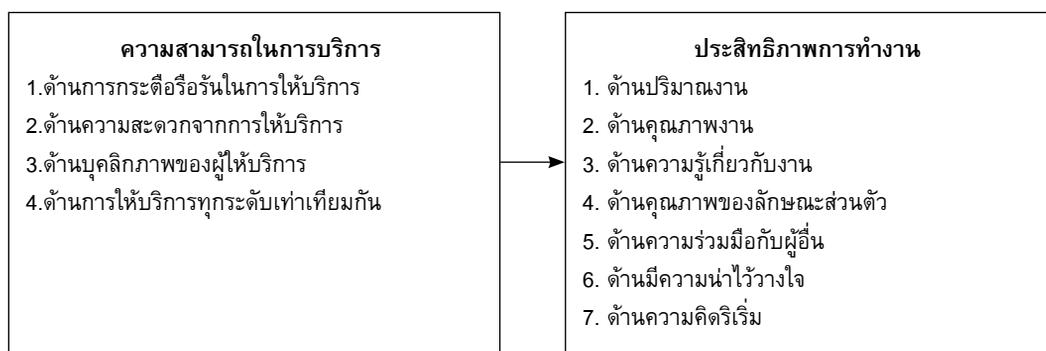
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ความสามารถในการบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลลัพธ์ที่ได้ จากการวิจัยสามารถช่วยให้ธุรกิจโรงแรมนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงกลยุทธ์การสร้างความสามารถในการ

บริการเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรม ในตะวันออกเฉียงเหนือ และสามารถรักษาสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงในอนาคตและเพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าต่อไป

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ความสามารถในการบริการได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิด



1. ความสามารถในการบริการ (Service Capability) หมายถึง ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพของพนักงานที่พร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่าเขาจะได้รับบริการตามที่เขาต้องการ และเป็นไปตามข้อกำหนด เช่น ความเร็ว ความสะอาดและความสามารถในการเข้าถึง และการให้บริการภายหลังการขาย ซึ่งจะรวมถึง

มารยาท บุคลิกภาพ และความพร้อมจะให้บริการของพนักงาน ได้แก่ (อัมมันดา ไชยกาญจน์ 2546 : 8)

1.1 ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (Enthusiasm of Service) หมายถึง การที่พนักงานที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ทันทีทันใด มีการอำนวยความสะดวก

สะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน และมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อลูกค้าต้องการให้ลูกค้ามีความประทับใจกับบริการที่ได้รับ การที่พนักงานมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อลูกค้าต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ผลดีต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ คือ บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

1.2 ด้านความสะดวกจากการให้บริการ (Convenience of Service) หมายถึง ความสามารถของบุคคลากรด้านการบริการได้สะดวกแนวทางในการพัฒนาด้านความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ให้บริการอย่างเพียงพอการบริการไม่ต้องรอนาน ไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น และต้องมีสถานที่ให้บริการ จัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเก็นความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าจะทำให้ลูกค้ามีความประทับใจในคุณภาพการให้บริการ และทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

1.3 ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (Personality of Service Staff) หมายถึง ลักษณะท่าทางหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าใช้วาจาที่สุภาพเรียบร้อย พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจะดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีต่อกับลูกค้าควรแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

1.4 ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (Equity of Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างไม่มีข้อยกเว้น เช่น การให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการ ถ้าลูกค้าที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อนไม่ควรมีการให้บริการกับลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด

ก่อนควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และในการให้บริการจะต้องมีความโปร่งใส

2. ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Performance) หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลในการทำงานเสร็จโดยสูญเวลา และเสียพลังน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดกับสังคมเป็นการทำงานได้รวดเร็ว และงานได้ดีมีคุณภาพซึ่งสามารถใช้ตัวชี้วัดโดยประยุกต์จากเทคนิคและวิธีการประเมินผลการทำงาน ได้แก่(ธงชัย สันติวงษ์ 2542 : 257)

2.1 ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work) หมายถึง มาตรฐานในการมอบหมายงานให้พนักงานเป็นรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่จำนวนประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่แน่นอนได้ อาจวัดผลสำเร็จของงานตรงเวลา ความมีประสิทธิภาพผลต่างๆการตรวจสอบผลงานของพนักงานจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้เพียงใด

2.2 ด้านคุณภาพงาน (Quality of Work) หมายถึง ความสมบูรณ์ของผลงาน งานที่สำเร็จ มีความถูกต้อง เรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วนตามที่กำหนดและบุคคลมีความรับผิดชอบ สนใจเอาใจใส่และตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เชื่อถือได้และไว้วางใจ มีความรอบรู้ ความชำนาญในขั้นตอนหรือวิธีดำเนินงานทั้งงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงาน และวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

2.3 ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนในคู่มือ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงาน รวมถึงการนำทักษะ และเทคนิคต่างๆที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองและงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

2.4 ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกทางบุคลิกภาพการแต่งกาย

กิริยาท่าทาง การใช้วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลืองานสังคม และความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน ทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร

2.5 ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถและเต็มใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน มีความสนิทสนมกันกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีทั้งกับผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อการมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

2.6 ด้านความน่าไว้วางใจ (Dependability) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความน่าไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาและขององค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำไว้วางใจได้ ในเรื่องเวลา และเรื่องอื่นๆ

2.7 ด้านความคิดริเริ่ม (Creativity) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่มีความกระตือรือร้นในการเฝ้าหาความรู้ทั้งในงานที่ทำอยู่และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กล้าที่จะเริ่มต้นงานได้ด้วยตนเอง และไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตัวเองคนเดียว แก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กระบวนการและวิธีเลือก กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Sample Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 542 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2555 : เว็บไซต์) โดยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 542 ฉบับ แบบสอบถามที่ได้รับกลับมาคืนมีเนื้อหาสมบูรณ์ทั้งสิ้น 124 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 22.87 เมื่อเทียบกับจำนวนแบบสอบถาม ที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่า การส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความสามารถในการบริการเป็นตัวแปรอิสระซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการ มุ่งมั่นที่จะให้บริการกับลูกค้าตลอดเวลา ให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่และตามศักยภาพ ความรู้ความสามารถอยู่เสมอ และตระหนักถึงความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนด้วยความเต็มใจ 2) ด้านความสะดวกจากการให้บริการ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการ ให้ความสำคัญกับการบริการที่ครบวงจรด้านสถานที่ในการติดต่อการกับลูกค้าที่เพียงพอ มุ่งเน้นใส่ใจในการให้บริการที่รวดเร็วและตรงกับความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ และให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ สบายงาม สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอต่อการให้บริการ 3) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการ ตระหนักถึงการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยสะอาด และมีความน่าเชื่อถือเหมาะสมกับตำแหน่ง คำนี้ถึงการมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือของลูกค้าที่มาใช้บริการ และให้ความสำคัญกับความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน เช่น มีความสุภาพอ่อนโยน ทั้งกิริยา วาจา ให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการอยู่เสมอ และ 4) ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกันประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการ ให้ความสำคัญกับการให้บริการกับลูกค้าทุกระดับโดยเท่าเทียมกัน ตระหนักถึงความยุติธรรมในการให้ บริการลูกค้า เป็นอย่างยิ่ง และคำนึงถึงการจัดลำดับก่อนหลังในการมาติดต่อขอใช้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นตัวแปรตามซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านปริมาณงาน ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการ สามารถปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณตามเป้าหมายที่วางไว้ มีปริมาณงาน

ที่ปฏิบัติได้สูงกว่าระดับเกณฑ์มาตรฐานที่วางไว้ และมีผลการปฏิบัติงานในปริมาณงานเป็นที่น่าพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้ในแผนงาน 2) ด้านคุณภาพงานประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการ มีการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า สามารถวางแผนรักษามาตรฐาน การบริการที่เป็นเลิศ แก่ลูกค้า และมีการรักษาความลับของลูกค้าอยู่เสมอ 3) ความรู้เกี่ยวกับงาน ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการ มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนของงานที่ทำอย่างชัดเจน สามารถวางแผนจัดลำดับก่อนหลังของงานที่ทำ และสามารถทำงานเสร็จทันตามเวลา และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตัดสินใจอย่างถูกต้อง รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ 4) ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการ มีการแต่งกายควรสุภาพ สะอาด เหมาะสมกับบุคลิกภาพตามวัย มีการใช้วาจาสุภาพ นอบน้อม พร้อมทั้งจะกล่าวคำขอโทษ เมื่อปฏิบัติตนผิดพลาดไม่เหมาะสม และสามารถใช้กิริยา ท่าทาง และการวางตัวควรเหมาะสมแก่บุคคล สถานที่ 5) ด้านความร่วมมือ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการ สามารถให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานเสมอ มีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน และมีความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน 6) ด้านมีความน่าไว้วางใจ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการ ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายงานด้วยความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และมีความมุ่งมั่น เสียสละ อุทิศเวลาให้กับงานที่ทำสำเร็จทันตามเวลาเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา 7) ด้านความคิดริเริ่ม ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการ มีการใฝ่หาความรู้ในงานใหม่ๆ มาปฏิบัติเป็นประจำ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการใหม่ๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ และมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยใน

การทำงานอยู่เสมอ

3. ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

และความเที่ยงตรง (Validity) โดยการหาค่าอำนาจจำแนก เป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งความสามารถในการบริการ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.479 – 0.783 ประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.502 – 0.818 ซึ่งสอดคล้องกับ รังสรรค์ มณีเล็ก และคณะ (2546 : 35) ได้เสนอว่าค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ต้องมีค่า 0.400 ขึ้นไปจึงจะถือว่ายอมรับได้และค่าความเชื่อมั่น ของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความสามารถในการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.681 – 0.914 ส่วน ประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.873 – 0.921

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{สมการ Job Performance (TJP)} = a + \beta_1 \text{SES} + \beta_2 \text{SCS} + \beta_3 \text{SPS} + \beta_4 \text{SSE} + \varepsilon$$

โดย a คือ ค่าคงที่

$\beta_1 - \beta_4$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์

ε คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

SES คือ การกระตือรือร้นในการให้บริการ

SCS คือ ความสะดวกจากการให้บริการ

SPS คือ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

SSE คือ การให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน

ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์ของความสามารถในการบริการและประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	TJP	SES	SCS	SPS	SSE	VIFs
\bar{X}	4.28	4.62	4.39	4.50	4.45	
S.D.	0.44	0.40	0.50	0.46	0.42	
TJP		0.572*	0.665*	0.735*	0.622*	
SES			0.617*	0.716*	0.557*	2.209
SCS				0.671*	0.628*	2.127
SPS					0.694*	2.957
SSE						2.127

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ขึ้นได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระความสามารถในการบริการ มีค่า

ตั้งแต่ 2.127- 2.957 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับไม่มีนัยสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black. 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสามารถในการบริการ	ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.649	0.321	2.024	0.045*
ด้านกรกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.001	0.094	0.013	0.990
ด้านความสะดวกจากการให้บริการ	0.242	0.074	3.253	0.001*
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.436	0.095	4.610	0.000*
ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน	0.137	0.088	1.554	0.123

F= 44.935 p= 0.000 AdjR²= 0.588

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ความสามารถในการบริการ ด้านความสะดวกจากการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันที่หลากหลาย ซึ่งรวมถึงด้านความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า จึงให้ความสำคัญกับ ความสะดวกและความสามารถในการเข้าถึง มีสถานที่ สวยงาม สะอาด ปลอดภัย การบริการที่ครบวงจรด้านสถานที่ในการติดต่อการให้บริการกับลูกค้าที่เพียงพอ ใส่ใจในการให้บริการที่รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ ถือว่าเป็นการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดาพร สุวัฒน์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงแรม รีสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ การเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการที่เข้ามาพักและใช้บริการ อาคารสถานที่ที่เน้นที่มีบริเวณสะอาดร่มรื่น กว้างขวาง สะอาด และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีในด้านส่วนหน้าและห้องพักที่คอยบริการและจองห้องพัก มีป้ายบอกทาง และมีเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยไว้บริการ แผนกแม่บ้าน จะต้องมียุทธรณ์เครื่องใช้ในห้องพักเพียงพอสวยงาม สะอาดเรียบร้อยทางด้านอาหารเน้นที่อาหารต้องมีคุณภาพ ส่วนความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการเพิ่มขึ้น จากการบริการแล้วยังต้องการให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอไว้คอยบริการยิ้มแย้มแจ่มใส และเตรียมพร้อมในเรื่องสถานที่ เพื่อให้สถานที่พักและบริเวณต่างๆ น่าดูมากยิ่งขึ้น หากผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าอยู่ตลอดเวลา และใส่ใจในการรับรู้ถึงปัญหาความต้องการของลูกค้า และดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนั้นยังสอดคล้อง

กับงานวิจัยของอัมมมندا ไชยกาญจน์. (2546 : 8 ; อ้างอิงมาจาก Aday และ Anderson. 1971 : Unpaged) ได้ระบุว่า ลูกค้าของกิจการจะตระหนักได้ถึงคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากกิจการที่เข้าไปรับบริการ และเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้นเมื่อลูกค้าได้รับการบริการจากผู้บริการอย่างมีความสามารถ และเป็นมืออาชีพ โดยผู้ให้บริการต้องสามารถให้ความสะดวกกับลูกค้าในการบริการ มีการประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี มีอธยาศัยความสนใจของในความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนสามารถให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการบริการลูกค้าจนเกิดความเข้าใจ ให้บรรลุความต้องการที่คาดหวัง หากผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ให้ความสำคัญกับการบริการที่ครบวงจรด้านสถานที่ในการติดต่อการให้บริการกับลูกค้าที่เพียงพอ ใส่ใจในการให้บริการที่รวดเร็วและตรงกับความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ ถือว่าเป็นการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ดังนั้น ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้งานที่มีคุณภาพ ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีความรู้ความเข้าใจและสามารถเรียนรู้งานใหม่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างรวดเร็ว และให้ความสำคัญและแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้งานการให้บริการออกมามีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2544 : 39) กล่าวว่า ในการทำงานงานหนึ่งงานใดหรือการจัดการสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะต้องอาศัยความรู้เป็นอย่างมาก จึงจะเข้าใจได้ อย่างต้องแท้ คือ ต้องมีความรู้ทั้งในทางการบริหาร และวิชาชีพ และไม่ใช่แค่รู้อย่างเดียวต้องอาศัยทักษะและประสบการณ์ด้วย และการจะจัดการได้ดีเพียงใด ต้องขึ้นอยู่กับระดับและแก่นสาระของความรู้ในงาน และเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะต้องมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ต้องศึกษาและใส่ใจ

ศึกษาวิเคราะห์ แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จทันเวลาอย่างสม่ำเสมอ และงานที่ออกมาต้องมีประสิทธิภาพเสมอ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของสมใจ ลักษณะ (2543 : 8) ระบุว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นผลจากการที่บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอจะทำให้องค์กรสามารถแข่งขันทางธุรกิจได้ และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรีดา เปี่ยมวารี (2543 : 29) กล่าวว่า การทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง การใช้หลักสามัญในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีสมรรถภาพ งานเสร็จทันเวลา เป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งผู้ให้บริการควรมุ่งเน้น และส่งเสริมให้พนักงานขององค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตการวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่จะส่งผลต่อความสามารถในการให้บริการและประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจโรงแรม เพื่อให้ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมสามารถนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นไปแก้ไขปรับปรุงเพื่อพัฒนาให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาตนเองในการสร้างความสามารถในการบริการ เพื่อเป็นการมุ่งมั่นที่จะทำงานให้งานประสบผลสำเร็จ ทำให้ทำงานที่ให้ออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การสร้างความสามารถในการบริการเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสามารถรักษาสัมพันธ์ภาพกับลูกค้าได้อย่างยั่งยืนเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงในอนาคตและเพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ความสามารถในการบริการ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้การปรับปรุงในการสร้างความสามารถในการบริการเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสามารถรักษาสัมพันธ์ภาพกับลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555). *ข้อมูลประเทศไทย 2555*. <www.Thai.Tourism Thailand.org/aboutthailand>. 25 สิงหาคม.
- เดือนจิต ภูพินนา. (2555). *ผลกระทบการเรียนรู้วัฒนธรรมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร ออมสิน ภาค 11*. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2542). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2544). *การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ปรีดา เปี่ยมวารี. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะครอบครัวและสัมพันธภาพในครอบครัวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รังสรรค์ มณีเล็ก และคณะ. (2546). *การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินการศึกษา*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัชณี ตรีสุทธีวงษา. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2555). *แนวโน้มธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย 2555*. <www.Ksmecare.com> 1 กันยายน .
- สุดาพร สุวัฒน์ม. (2545). *ความพึงพอใจของใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงแรมรีสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์.
- อัมมมندا ไชยกาญจน์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่องานกายภาพบำบัดโรงพยาบาลกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี*. การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. (7th Edition.). New York : John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making*. (4 th Edition.). USA : John Wiley & Son.