

บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม  
ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี  
**Organizational behavior and services of staffs in the North Pattaya hotels  
at Chonburi Province**

วุฒิกิจ เทียงธรรม\* ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว เพรรี่\*\* ดร.พรรัตน์ แสงหาญ\*\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาบรรยากาศการทำงานภายในองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี 3. เพื่อเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการ จำนวน 372 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายตามบัญชีรายชื่อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

### ผลการศึกษาพบว่า

1. บรรยากาศการทำงานภายในองค์การของพนักงานโรงแรม พบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านมาตรฐานเป็นอันดับแรก รองมาเป็นด้าน โครงสร้างและด้านการเห็นคุณค่า
2. พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจเป็นอันดับแรก รองมาเป็นด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ
3. จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับบรรยากาศองค์การของพนักงาน พบว่าบรรยากาศองค์การมีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

\*นิสิตปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิตสาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

\*\*อาจารย์ประจำสาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

\*\*\*อาจารย์ประจำสาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา



4. จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน พบว่า พฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานมีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

5. เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน พบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับพฤติกรรมกรให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ )

คำสำคัญ: บรรยากาศองค์กร/ พฤติกรรม/ การบริการ

## Abstract

The research on “Organizational behavior and service of staffs in the North Pattaya hotels at Chonburi province” has the objectives as follows; 1. to study organizational behavior in the organization through staff’s perception in the North Pattaya hotels; 2. to study behavioral service of staffs in the North Pattaya hotels; 3. to compare organizational behavior of staffs in the North Pattaya hotels categorized from individual’s factors; 4. to compare behavior of staffs in the North Pattaya hotels categorized from individual’s factors; 5. to study the relationship between organizational behavior and service of staffs in the North Pattaya hotels at Chonburi Province. Researcher has collected all information from the sampling groups focused on operational level staff totally 372 people. The tool is used in collect data is questionnaire. Data analysis is used frequency, percentage, average, standard deviation and person’s coefficient.

The research outcome has demonstrated that

1. Work of operational hotel staffs through descending order methods overall is in high level as follows; standard, structure and perception respectively.

2. In part of services, the high level, from descending order, has shown in reliability, concrete appearance and reaction to clients.

3. The comparison between individual’s factor and organization behavior of staffs has shown that the difference of organizational behavior has differed from variation of individual’s factors statistical significance in the level of  $p < .05$

4. From the comparison between individual’s factor and organization behavior, it has demonstrated that services of staff has differed from variation of individual’s factors statistical significance in the level of  $p < .05$ .

5. From the study of relation between organizational behavior and services of staff, it has shown that organizational behavior is related in positive sides with service of staffs statistical significance in the level of  $p < .01$ .

**KEYWORDS:** Organizational behavior/ Behavior/ Service

## บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะการนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย เข้ามาในปีหนึ่ง ๆ นับเป็นเงินมหาศาลและยังเป็นรายได้หลักอย่างหนึ่งของประเทศที่ทำให้เศรษฐกิจเติบโตอย่างรวดเร็วและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยตลอดธุรกิจโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการที่ต้องใช้แรงงานเป็นหลักในการให้บริการ ดังนั้นพนักงานหรือบุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดของโรงแรมมีความสำคัญต่อการดำเนินการ สามารถทำให้ธุรกิจก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการและยังสามารถทำให้ธุรกิจเสียหายล้มเหลวได้ (ปริษา แดงโรจน์, 2549, หน้า 322) ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางด้านธุรกิจต่างก็มีการพัฒนาคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความแตกต่างและมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้นในธุรกิจของตัวเองให้เหนือกว่าคู่แข่ง จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ธุรกิจโรงแรมจะคำนึงถึงการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการ มิฉะนั้นจะทำให้เสียโอกาสในการแข่งขันหรือสูญเสียลูกค้าไป

ด้วยเหตุนี้ธุรกิจโรงแรมจึงให้ความสำคัญกับการแข่งขันในเรื่องของคุณภาพการบริการมากขึ้น การสร้างความแตกต่างในการบริการเพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในปัจจุบันเป็นสาเหตุให้มีการเกิดปัญหาการดึงตัวบุคลากรระหว่างโรงแรม เนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีการขยายตัวอย่างกว้างขวาง มีการแข่งขันด้านการตลาดอย่างรุนแรงเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาคุณภาพการบริการบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร สำหรับแนวโน้มการขยายตัวของภาคการท่องเที่ยวของชลบุรีในปี 2555 พัทธาถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าไปเที่ยวสูงเป็นอันดับหนึ่งของภาคตะวันออกจากโครงสร้างรายได้ด้านการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวต่างชาติของแหล่งท่องเที่ยวในภาคตะวันออกยังพบว่าส่วนใหญ่ประมาณกว่าร้อยละ 85 กระจายอยู่ในพัทยา จึงทำให้ธุรกิจโรงแรมในเขตพัททามีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดและเป็นเหตุทำให้ผู้ประกอบการหันมาใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป (สมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออกภาคกลาง เขต 3, 2555) ในปัจจุบันโรงแรมในจังหวัดชลบุรี มีห้องพักมากกว่า 38,550 ห้อง โดยจำแนกตามระดับมาตรฐานโดยแสดงระดับด้วยจำนวนดาว โดยในเขตพื้นที่พัทยาเหนือมีโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาว รวม

ทั้งสิ้น 25 แห่ง แบ่งออกเป็น ประเภท 5 ดาว จำนวน 5 แห่ง ประเภท 4 ดาว จำนวน 20 แห่ง (สมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก ภาคกลาง เขต 3, 2555) โดยการจัดอันดับของสมาคมโรงแรมไทยจะมีเกณฑ์การพิจารณาในด้านการจัดอันดับดาวตามจำนวนบุคลากรและการบริการ โดยโรงแรมตั้งแต่ 4 ดาวขึ้นไปจะให้ความสำคัญกับคุณภาพในด้านการบริการเป็นอย่างมาก เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรโดยพื้นฐานของแนวคิดความพึงพอใจจึงมีความสำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ถือได้ว่าพนักงานโรงแรมมีความสำคัญมากต่อการให้บริการเนื่องจากเป็นผู้ที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรง

ดังนั้นการบริการที่มีคุณภาพจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นการสร้างชื่อเสียงและความศรัทธาต่อองค์กรโดยรวม ซึ่งผลดังกล่าวสามารถทำให้การดำเนินการทางธุรกิจบรรลุเป้าหมายขององค์กร องค์กรมีความจำเป็นที่ต้องสร้างบรรยากาศภายในองค์กรให้เอื้อกับการทำงาน เนื่องจากบรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจที่จะสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดี ซึ่งบรรยากาศขององค์กรมีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่นในลักษณะ 3 ประการ คือ 1. บรรยากาศขององค์กรอาจทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในที่หนึ่งดีกว่าอีกที่หนึ่ง 2. ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อการกำหนดรูปแบบบรรยากาศขององค์กร 3. ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์กรมีผลต่อการปฏิบัติงานและความพอใจของบุคคลในองค์กร (สมยศ นาวิการ, 2539, หน้า 330)

ด้วยความสำคัญของบรรยากาศขององค์กรที่เป็นตัวแปรสำคัญต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กรในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะผลกระทบที่มีต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร โดย Stringer (2002, p. 174) ได้พัฒนาองค์ความรู้และได้แบ่งมิติของบรรยากาศขององค์กรออกเป็น 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเห็นคุณค่า ด้านการสนับสนุน และด้านความผูกพัน เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาการรับรู้บรรยากาศขององค์กรในการทำงานนั้นว่ามีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด จากการได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรอาจกล่าวได้ว่าองค์กรทุกองค์กรมีบรรยากาศขององค์กรที่แตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของแต่ละองค์กร

อย่างไรก็ตามบรรยากาศขององค์กรแม้จะมีความแตกต่างกัน แต่มีองค์ประกอบหลัก ๆ ที่ก่อให้เกิดบรรยากาศขององค์กรคล้าย ๆ กัน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีของ Stringer (2002, p. 174) เพราะมีความเหมาะสมที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดบรรยากาศขององค์กรมากที่สุด เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวได้อธิบายถึงอิทธิพลของบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ที่ศึกษาบรรยากาศขององค์กรตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมหรือไม่อย่างไร รวมทั้งการศึกษารูปแบบพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกต่อลูกค้าที่จะต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหลังจากได้รับการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Parasuraman and Berry (1990, pp. 88-90) ได้

กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” โดยมีเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้สึกและเข้าใจในผู้รับบริการ โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดดังกล่าวมา เป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมการให้บริการที่มีคุณภาพของพนักงาน โรงแรม เนื่องจากเป็นแนวความคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง และเหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้ ผลดังกล่าวทำให้ผู้บริหารตระหนักและให้ความสำคัญต่อบรรยากาศองค์การ เพราะหากพนักงานมีความพึงพอใจในบรรยากาศองค์การหรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในเชิงบวก ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่มีมาตรฐาน สิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความผูกพันต่อองค์การมีผลทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การโดยตรง

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาระบบบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี เพื่อพัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศองค์การเพื่อให้เอื้อกับการให้บริการของพนักงานในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการภายใน โรงแรมให้ดียิ่งขึ้น อันส่งผลดีต่อภาพรวมทั้งในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและเศรษฐกิจของจังหวัดชลบุรี

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระบบบรรยากาศการทำงานภายในองค์การของพนักงาน โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี

3. เพื่อเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การของพนักงาน โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

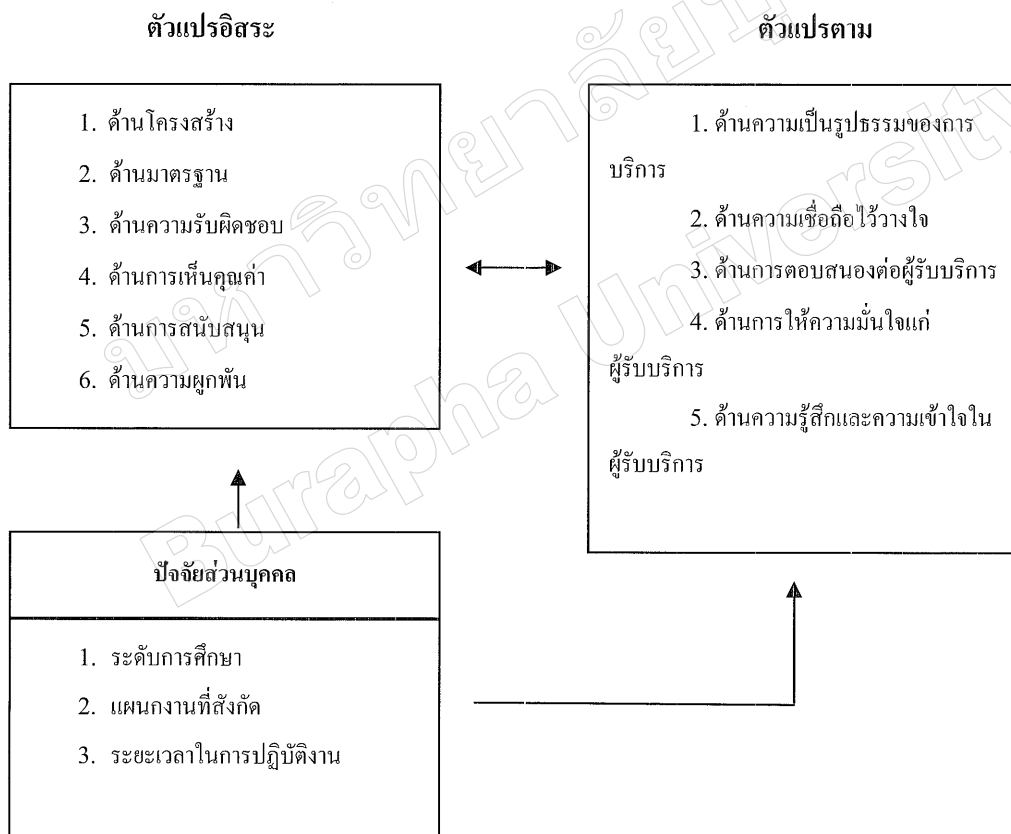
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี

## สมมติฐานของการวิจัย

1. บรรยากาศองค์การของพนักงานมีความแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรมมีความแตกต่างกัน
3. บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรม

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรมในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี โดยประยุกต์การทฤษฎีของ Stringer and Parasuraman ได้ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังกรอบแนวคิดในการวิจัยตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1. กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะพนักงาน โรงแรมระดับปฏิบัติการของ โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนตามกฎหมายแรงงานในเขตพัทยาเหนือ จำนวนทั้งหมด 25 แห่ง รวมจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 5,207 คน (สมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก เขต 3, 2554) ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษากำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบ สุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 372 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่ม ตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบสอบถาม ความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ ระดับการศึกษา ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 ถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร ใช้แนวคิดมิติบรรยากาศองค์กรของ Stringer (2002) โดยพัฒนามาจากแบบวัดบรรยากาศองค์กรของ กันยา เทพสวัสดิ์ (2550)

ส่วนที่ 3 ถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมกาให้บริการของตนเองแก่ลูกค้า ใช้แนวคิดของ Parasuraman ที่เรียกว่า Service quality หรือ SERVQUAL ในการวัดพฤติกรรมกาให้บริการ ที่มีคุณภาพของพนักงาน โรงแรม โดยพัฒนามาจากแบบวัดพฤติกรรมกาให้บริการของ เครือวัลย์ บุญสะเดา (2546)

ส่วนที่ 4 ถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ส่งไปยังผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของ โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 10 โรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

2. ประสานกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของ โรงแรมแต่ละ โรงแรม เพื่อขอความอนุเคราะห์จาก หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการแจกแบบสอบถามให้พนักงาน โรงแรมระดับปฏิบัติการ จำนวน 372 ฉบับ ผู้วิจัยติดต่อประสานงานเพื่อรับแบบสอบถามคืน ได้รับกลับคืนมา 372 ฉบับ (100%) ผู้วิจัยนำ

แบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำมาประมวลผลลงรหัสและบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ตามขั้นตอน ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

1. หาค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในส่วนที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรม

การให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี

สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistics)

1. ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2 โดยการเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การในแต่ละด้านที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ โดยรวมของพนักงานโรงแรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การหาค่าทางสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรที่กำหนดได้แก่ ระดับการศึกษา แผนงานที่สังกัด และระยะเวลาการปฏิบัติงาน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 โดยทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมให้บริการของพนักงานโรงแรม ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี

บรรยากาศองค์การ	พฤติกรรมให้บริการ					p
	ด้านความเป็น รูปธรรมของการ บริการ	ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ	ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ด้านการให้ความ มั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	ด้านความรู้สึกละ ความเข้าใจ ในผู้รับบริการ	
ด้านโครงสร้าง	0.60**	0.57**	0.55**	0.52**	0.53**	0.00
ด้านมาตรฐาน	0.66**	0.62**	0.57**	0.53**	0.55**	0.00
ด้านความรับผิดชอบ	0.51**	0.48**	0.50**	0.45**	0.46**	0.00
ด้านการเห็นคุณค่า	0.61**	0.60**	0.60**	0.56**	0.60**	0.00
ด้านการสนับสนุน	0.58**	0.54**	0.49**	0.47**	0.51**	0.00
ด้านความผูกพัน	0.62**	0.55**	0.53**	0.51**	0.52**	0.00

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



ตารางที่ 1 พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมให้บริการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่บรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้างมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บรรยากาศองค์การด้านการเห็นคุณค่ามีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และบรรยากาศองค์การด้านความผูกพันมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

### อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับบรรยากาศองค์การ ในภาพรวมอยู่ในมีการรับรู้ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ประเด็น ดังนี้ ปัจจัยด้านมาตรฐาน ปัจจัยด้านโครงสร้าง และปัจจัยด้านการเห็นคุณค่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกินรี อินทวงค์ (2551, หน้า 50-63) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับการแบ่งระดับ 5 ดาว 4 ดาว และ 3 ดาวจากสมาคมโรงแรมไทยจำนวน 9 โรงแรม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นายิกา มารุพันธ์ (2550 อ้างถึงใน นิสาร์ตัน เมืองอินทร์, 2552, หน้า 22) ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษะคิดต่อการทำงานกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ระดับผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย 3 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านรูปธรรมที่ปรากฏ และปัจจัยด้านความเข้าใจในผู้รับบริการ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ นายิกา มารุพันธ์ (2550 อ้างถึงใน นิสาร์ตัน เมืองอินทร์, 2552, หน้า 22) ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษะคิดต่อการทำงานกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการให้บริการอยู่ในระดับที่สูง
3. บรรยากาศองค์การของพนักงาน โรงแรมมีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cohen and Keren (2009, pp. 1-17) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูในอิสราเอล

พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรมมีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ Arnold and Feldman (1986 อ้างถึงใน ยุภาพร ทองลาภ, 2550, หน้า 76) ได้ศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งหากบุคคลไม่สามารถยับยั้งหรือปรับตัวให้เข้ากับภาวะเครียดนั้น ก็อาจถ่ายทอดและแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมมีผลกระทบต่อการทำงานและยังบั่นทอนอารมณ์และจิตใจ ทำให้เกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายในการทำงานได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุลาวัลย์ ศิริคำฟู (2550, หน้า 71-80) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมบริการของพนักงาน โรงแรมในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมบริการของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมบริการของพนักงาน โรงแรม

5. บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรม เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์ (2546) ศึกษาเรื่องการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของ โรงแรมที่เป็นสมาชิกของ สมาคมโรงแรมไทย เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 10 แห่ง รวมจำนวนพนักงาน 372 คน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การ พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นาถิกา มารุพันธ์ (2550 อ้างถึงใน นิสารัตน์ เมืองอินทร์, 2552, หน้า 22) ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การ ที่ทัศนคติต่อการทำงานกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และยังสอดคล้องกับอาทิยา หมั่นเดช (2550, หน้า 137-145) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การกับการยอมรับการพัฒนาและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อบรรยากาศองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้าน

มาตรฐาน ด้านโครงสร้าง และด้านการเห็นคุณค่า ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการสนับสนุน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความผูกพัน ตามลำดับ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจกับบรรยากาศองค์กรดังนี้

1.1 ด้านความผูกพัน โดยเฉพาะในเรื่องของการให้รางวัล หรือสิ่งตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช่ตัวเงินให้มีความเหมาะสมกับความสามารถและผลการปฏิบัติงานและเมื่อพนักงานรู้สึกว่าการมีการจ่ายผลตอบแทน และปฏิบัติกับพวกเขาอย่างเป็นธรรมแล้วก็จะช่วยทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรไม่คิดที่จะหางานใหม่ก็จะช่วยลดในเรื่องของการลาออกได้และเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนี้

1.2 ด้านความรับผิดชอบ ในการทำงานหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาควรที่จะให้พนักงานสามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมให้อิสระในการทำงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในงานตลอดจนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ธุรกิจโรงแรมนั้นสิ่งสำคัญที่สุดก็คืองานบริการที่จะต้องทำให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดนั้น หากพนักงานได้รับอิสระในการทำงานไม่รู้สึกว่าถูกบังคับหรือกดดันเกินไปก็จะทำงานด้วยความพึงพอใจและเต็มใจที่จะให้บริการซึ่งจะส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอีกด้วยในการที่หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและความรับผิดชอบให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสมจะส่งผลดีต่อองค์กรหลายประการ

1.3 ด้านสนับสนุน โรงแรมควรสร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่นเป็นบรรยากาศการทำงานเป็นกลุ่มมีความเป็นมิตรและการเป็นกลุ่มสังคมแบบไม่เป็นทางการความอบอุ่นและความเป็นมิตรที่มีอยู่ภายในองค์กร จะช่วยลดความกังวลใจในส่วนที่เกี่ยวกับงานและก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ ธุรกิจโรงแรมนั้นการบริการห้องพักหนึ่งห้องนั้นจะต้องมีการเกี่ยวข้องกับหลาย ๆ ฝ่ายร่วมกันซึ่งแต่ละฝ่ายก็จะต้องประสานงานกันเป็นอย่างดีการที่พนักงาน โรงแรมมีการรับรู้ว่าเป็นเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรมีความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อมีปัญหาที่สามารถขอคำปรึกษาได้ทั้งจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานได้ตลอด ผู้บังคับบัญชามีการสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ มีการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งซึ่งต้องทำอย่างยุติธรรมตามผลการปฏิบัติงานจริงเพื่อทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการที่จะใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. จากการศึกษาคำคิดเห็นของพนักงานต่อพฤติกรรมกาให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ ด้านความเชื่อถือน่าไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ และอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย 2 ข้อ ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ ตามลำดับ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจกับพฤติกรรมกาให้บริการ ในปัจจัยดังนี้

2.1 ด้านความรู้สึกและความเข้าใจในผู้รับบริการ พนักงานควรจดจำรายละเอียดและความต้องการของลูกค้า เข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคนปรับวิธีการให้บริการตาม



ความแตกต่างของลูกค้าควรความเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละคน และควรคำนึงถึงความ สะดวกของลูกค้าเป็นหลัก

2.2 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรให้การพัฒนาตนเองของพนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อ พนักงานจะสามารถตอบคำถามของลูกค้าแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการตลอดจนสามารถทำให้ ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในตัวท่านได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน โรงแรมเพียงกลุ่มอาชีพเดียว การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานที่ให้บริการในกลุ่มอาชีพอื่นด้วยว่าปัจจัยบรรยากาศ องค์กรในแต่ละด้านความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานหรือไม่หรืออาจมีการ เปรียบเทียบกลุ่มอาชีพ 2 กลุ่มว่าระดับบรรยากาศองค์กรในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรม การให้บริการในแต่ละกลุ่มอาชีพแตกต่างกันหรือไม่

2. จากการศึกษาในเรื่องนี้ ควรมีการศึกษายขยายผลเพิ่มเติมกับโรงแรมระดับอื่น ๆ ที่ต่ำกว่า 4 ดาวลงมา หรือศึกษาเปรียบเทียบกันสำหรับ โรงแรมในแต่ละระดับ เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบและ ปรับปรุงบรรยากาศในการทำงานให้เอื้อต่อการทำงานของพนักงานในการที่จะให้บริการที่มีคุณภาพแก่ ลูกค้า

## เอกสารอ้างอิง

- กันยา เทพสวัสดิ์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบริการของพนักงานให้บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์ของบริษัทให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กนิรี อินทวงศ์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์กรและ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เครือวัลย์ บุญสะเดา. (2546). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์. (2546). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในธุรกิจ โรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- นายิกา มาธุพันธ์. (2550). การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทิศนคติต่อการทำงานกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบิน จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิสารัตน์ เมืองอินทร์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมองค์การในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2549). การบริหารจัดการและปฏิบัติงาน โรงแรมศตวรรษที่21. กรุงเทพฯ: เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- ยุภาพร ทองลาภ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของครูในจังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง เขต 3. (2554). วันที่ค้นข้อมูล 16 มิถุนายน 2555, เข้าถึงได้จาก : <http://www.expedia.co.th/Hotel-Search>
- สมยศ นาวิการ. (2539). การบริหาร. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สุลาวัลย์ สิริคำฟู. (2550). คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรบริการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อาทิตยา หมั่นเดช. (2550). การรับรู้บรรยากาศองค์การและการยอมรับการพัฒนาและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Cohen, A., & Keren, D. (2009). *Does climate matter? An examination of the relationship between organizational climate and OCB among israeli teachers. The Service Industries Journal, 1*, 1 – 17.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1986). *Motivation and organization climate*. Boston: Harvard University.
- Parasuraman, A. & Berry, L. (1990). *Delivering quality service: Balanceing customer perception and Expectation*. New York: The free press.
- Stinger, R. A. (2002). *Leadership and organizational climate: The Cloud Chamber Effect*. Upper Saddle River, CA: Prentice – Hill.
- Yamane, T. (1970). *Statistics: An introductory analysis* (2<sup>nd</sup> ed.). Tokyo: John Weatherhill.