

ความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

The Relationship Between Enthusiasm and Employees' Performance at Hotels in Muang District Surat Thani Province

ชาลีนา นา卡拉ล¹, สุณีย์ ล่องประเสริฐ², ธนาหยุ ภูวิทยาธร³

Chaleena Nakalor¹, Sunee Longprasert², Tanayu Puwitthayathorn³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี 3) เปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 278 ราย เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่ การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 2) ระดับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบร้า ด้านอายุ สถานภาพสมรสและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมี ผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ความ สัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอ เมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูงมาก

คำสำคัญ : ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน, ผลการปฏิบัติงาน

¹ นิสิตระดับปริญญาโท, สาขาวิชารัฐกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

² รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

¹ Graduate Student, major Business Administration in Suratthani Rajabhat University

² Associate Professor ,Faculty of Management Sciences Rajabhat Surattani University

³ Assistant Professor , Faculty of Management Sciences Rajabhat Surattani University

Abstract

The purposes of this research were: 1) Observe workers enthusiasm in the operation of a hotel in Muang District Surat Thani 2) to study performance of hotel staff in Muang District Surat Thani 3) Compare the performance levels of hotel employees in Muang District Surat Thani, and 4) Characterize the relationship between operational enthusiasm and performance of hotel staff in Muang District Surat Thani. The samples were 278 personnel from hotel staff in Muang District Surat Thani. The instrument used for data collection was a questionnaire. Confidence Data were analyzed by using statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test statistics and one-way ANOVAs.

The research results were as follows: The level of enthusiasm in the performance of hotel staff in Muang District Surat Thani had an overall rating of very high 2) The level of performance of hotel staff in Muang District Surat Thani Province, was at a high level. 3) Comparison of the performance of hotel staff in Muang District Surat Thani included age, marital status and monthly income. The difference in the performance of hotel staff was statistically significant at the 0.05 level 4) The relationship between operational enthusiasm and performance of hotel staff in Muang District Surat Thani , showed a positive relationship and was very high.

Keywords : Enthusiasm for the job , Performance

บทนำ

การทำกำไรให้กับธุรกิจถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ธุรกิจดำเนินได้ ในเมื่อธุรกิจสามารถทำกำไรได้ก็มีส่วนประกอบสำคัญ ๆ มากมาย เช่น เงินทุน การบริหารจัดการ ความพร้อมทางด้านสารานุปโภค อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือแม้แต่กระทั่งทรัพยากรมนุษย์ที่ถือว่าเป็นส่วนประกอบสำคัญอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินอยู่ได้ ดังที่ The World Boston Consulting Group (BCG) ได้ทำการวิจัยองค์กรต่าง ๆ กับการบริหารคนขององค์กร และผลการวิจัยออกมาว่า องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลและมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีนั้นจะมีรายได้สูงกว่าองค์กรที่มีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่ไม่ดีถึง 3.5 เท่า จึงสามารถสังเกตเห็นได้ว่าธุรกิจในปัจจุบันมีการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับพนักงาน มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ไม่ว่าจะเป็นการมีค่าตอบแทนพิเศษหรือแม้แต่กระทั้งสร้างบรรยากาศขององค์กรให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรหรืออาจเบรียบเสมือนบ้าน หลังหนึ่งก็เป็นได้เพื่อให้พนักงานมีการผ่อนคลายกับงานที่ทำ สนุกสนาน มีความสุขกับการปฏิบัติงาน เกิดความคิดสร้างสรรค์ทั้งหมดที่องค์กรสร้างบรรยากาศแบบนี้ขึ้นมาันก็เพื่อให้พนักงานทำงานได้เต็มประสิทธิภาพหรือเราร้าวใช้ภาษาง่าย ๆ คือรักการทำงานหรือมีความสุขกับการทำงานก็เป็นได้ (ภูมิพชา สัญญาเวชัย, 2556)

การมุ่งเน้นคุณภาพบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญในการตัดสินความสามารถและประสิทธิภาพขององค์กร (Gist, 1987) และคุณภาพบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการคือการส่งมอบคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศให้แก่ผู้รับบริการ (Service quality) หากให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี (Customer relationship) กระตุ้นความสนใจใน

บริการที่ได้รับนั้น (Customer intention) และอย่างกลับมาอีกคราวบริการอย่างต่อเนื่อง (Customer retention) ก่อให้เกิดฐานของความจงรักภักดีต่อบริการที่ได้รับ (Customer loyalty) จนคุณภาพบริการนั้นสร้างคุณค่าที่สำคัญยิ่งแก่ผู้รับบริการ (Customer values) และสร้างความเชื่อมั่นให้กลับมาใช้บริการอีกและเพิ่มผู้สนับใจใหม่ให้มากลดลงรับบริการ (คราร์ซิตอล ยศพรไพบูลย์, 2551) ซึ่งผู้รับบริการจะคาดหวังกับบริการที่จะได้รับโดยมีอิทธิพลจากพื้นฐานความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ที่เคยได้รับ และจากการสื่อสารปากต่อปากบอกต่อ กันมา (Parasuraman et al, 1985) มีระดับตามความต้องการความแตกต่างกัน เช่นเดียวกันกับการรับรู้คุณภาพบริการและคุณภาพบริการที่ได้รับ จึงเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ (Anderson, 1995) ถ้าการรับรู้มากกว่าความคาดหวังแสดงว่าบริการมีคุณภาพมาก แต่ถ้าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้แสดงว่าคุณภาพบริการนั้นไม่เป็นที่ยอมรับ หรือความคาดหวังในบริการนั้นเท่ากับการรับรู้หมายความว่าคุณภาพบริการนั้นเป็นที่พอใจ ซึ่งปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) (2) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) (3) การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) (4) การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) (5) ความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) (Parasuraman et al, 1991)

จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีโรงแรมที่เปิดให้บริการหลากหลายรูปแบบแตกต่างกันไป มีทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ให้ผู้ใช้บริการได้เลือกใช้บริการตามความต้องการของแต่ละคน ซึ่งแต่ละโรงแรมมีกลยุทธ์และวิธีการต่าง ๆ ทั้งด้านการบริหารจัดการทั้งทางด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รวมถึงการจัดสรรงบคลากรที่มีคุณภาพและมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรและ

บุคลากรอย่างหนึ่ง คือ บรรยายกาศองค์กร เมื่อบรรยายกาศองค์กรดี จะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มุ่งมั่นตั้งใจทำงาน มีความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น โรงแรมบรรลุเป้าหมายได้

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้จัดจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งในปัจจุบันโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงแรม เพื่อนำผลการวิจัยมาเสนอให้ผู้จัดการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการของโรงแรมให้พนักงานได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- เพื่อศึกษาความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- เพื่อเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความสำคัญ

1. ทราบระดับความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม ความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม เพื่อนำมาปรับปรุงกำหนดนโยบายของ โรงแรมในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งมีความสุข และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. สามารถนำผลการวิจัย ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผน การปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงาน บุคคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร และส่งเสริมให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้นในโอกาสต่อไป

3. เป็นแนวทางแก้ไขของกิจการ ผู้บริหาร โรงแรมและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงการบริหารที่สำคัญเพื่อผลประโยชน์ในการ พัฒนาองค์กร และการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และนโยบายในอนาคตต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าไว้ ดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรม

ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ "ได้แก่"

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพสมรส 4) ระดับการศึกษา 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6) ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

1.2 ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ด้านการศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ 2) ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย 3) ด้านการไม่ชอบผิดวันประกันรุ่ง 4) ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า 5) ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จ

2. ตัวแปรตาม "ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 1) ด้านความสามารถในการเรียนรู้งาน 2) ด้านการมีส่วนร่วม 3) ด้านปริมาณงาน 4) ด้านคุณภาพของงาน 5) ด้านการตรงต่อเวลา 6) ด้านการตัดสินใจ 7) ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น 8) ด้านการปรับตัว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม จำนวน 24 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยดำเนินการสร้าง เครื่องมือตามลำดับ และตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยและแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความกระตือรือร้นในการ

ปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรม

2. ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุงให้เหมาะสมสมตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความและหาความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา

5. ปรับปรุงเครื่องมือตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ

6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 ชุด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างก่อนการเก็บจริง ได้ค่าความเชื่อมั่นความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.886 และผลการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.935

สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้นนี้ ผู้วิจัยใช้หลักการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยหาความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ระดับ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3. วิเคราะห์ความแตกต่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที่ (t -test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F -test)

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัด

สุราษฎร์ธานี โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษารวมทั้งผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อข่ายเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
6. ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
1. ด้านการศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ
2. ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย
3. ด้านการฝึกซ้อมด้านประพันธุ์
4. ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า
5. ด้านการเอาใจใส่และด้วยใจในการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จ

ตัวแปรตาม

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
1. ด้านความสามารถในการเรียนรู้
2. ด้านการมีส่วนร่วม
3. ด้านปริมาณงาน
4. ด้านคุณภาพของงาน
5. ด้านการตรงต่อเวลา
6. ด้านการตัดสินใจ
7. ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น
8. ด้านการปรับตัว

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัด

สรุปภาระนี้ มีสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอาเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่างกัน
2. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอาเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เพศหญิง อายุระหว่าง 20 – 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ 10,001 – 20,000 บาท และตำแหน่งที่ปฏิบัติงานเป็นงานส่วนหน้า

2. ระดับความสำคัญของความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับได้ ดังนี้ ด้านการไม่ชอบผิดวันประกันพรุ่ง ด้านการทำงานเจ้าใจใส่และดังใจในการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จ ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ด้านการฝึกษาหาความรู้อยู่เสมอ และด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า ผลการศึกษาความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม รายด้าน พบร่วม

2.1 ด้านการทำงานเจ้าใจใส่และดังใจในการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทำงานด้วยความความตั้งใจ และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้งานสำเร็จ ตามเป้าหมาย เจ้าใจใส่ต่อรายละเอียดในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี และทำงานอย่างกระฉับกระเฉงและทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมายทันทีโดยไม่

รีรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่เกี่ยงงานกับเพื่อนร่วมงาน และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จทันเวลาที่กำหนดเสมอ

2.3 ด้านการไม่ชอบผิดวันประกันพรุ่ง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทำงานให้แล้วเสร็จทันตามกำหนดเวลา ไม่ผิดวันประกันพรุ่ง ทำงานโดยจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย และวางแผนในการทำงานและทำงานได้สำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้อยู่เสมอ

2.4 ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทำงานที่ยกและท้าทายความสามารถเพื่อที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่ ชอบทำงานแข่งขันกับเพื่อนร่วมงานแม้จะมีความสามารถเหนือกว่าตนเอง และประเมินการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่องและนำผลงานเปรียบเทียบกับเบ้าหมายการทำงานอยู่เสมอ

2.5 ด้านการฝึกษาหาความรู้อยู่เสมอ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองและการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ศึกษาและทบทวนระเบียนคำสั่ง วิธีปฏิบัติงานอยู่ตลอดเพื่อให้การปฏิบัติงานคล่องตัว และได้รับการฝึกอบรมสัมมนาตามโครงการหรือหลักสูตรต่าง ๆ อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ระดับความสำคัญของผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตั้งต่อเวลา ด้านปริมาณงาน ด้านความสามารถในการเรียนรู้งาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านการตัดสินใจ ด้านคุณภาพของงาน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการปรับตัว ผลการศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม รายด้าน พบร่วม

3.1 ด้านความสามารถในการเรียนรู้งาน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่

สามารถเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว สามารถเรียนรู้กฎ ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับต่าง ๆ ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว และรู้จักประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

3.2 ด้านการมีส่วนร่วม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ได้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานแก่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายใต้หน่วยงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ภายใต้หน่วยงาน

3.3 ด้านปริมาณงาน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่ง ปริมาณของผลงานที่ทำได้เป็นตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด และมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ปริมาณงานหรือชั้นงานตามเป้าหมาย

3.4 ด้านคุณภาพของงาน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ตรงหนักถึงผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้นกับตนเองหรือหน่วยงานจากการความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วน และมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยมาก และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับต่าง ๆ ของหน่วยงาน

3.5 ด้านการตรงต่อเวลา เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ ว่างานใดควรทำก่อนและงานใดควรทำที่หลัง สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จก่อนหรือทันภายในระยะเวลาที่ หน่วยงานกำหนด และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด

3.6 ด้านการตัดสินใจ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำอีกในอนาคตได้ เมื่องานมีปัญหาเกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่าง

รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่ต้นเหตุได้

3.7 ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ภายใต้หน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจับใจความสำคัญและสรุปเป็นเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น และสามารถใช้ถ้อยคำในการสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

3.8 ด้านการปรับตัว เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ และมีวิจารณญาณในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เฉพาะหน้า เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานได้

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรม สรุปได้ว่า อายุ สถานภาพสมรส และตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ต่างกันทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรมในอำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้ เพศ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรม ทุกด้านไม่แตกต่างกัน อายุ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรม ด้านการมีส่วนร่วม ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านการปรับตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถานภาพสมรส ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรม ด้านความสามารถในการเรียนรู้งาน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านคุณภาพของงาน ด้านการตรงต่อเวลา ด้านการตัดสินใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษา ผล

การปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ด้านการมีส่วนร่วม และด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ด้านการมีส่วนร่วม ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2. ผลความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม พบร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่วมอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า และอยู่ในระดับสูง 4 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จ ด้านการศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ด้านการไม่ชอบผิดหวัง ประกันพรุ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถนำผลการวิจัยอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการไม่ชอบผิดหวัง ประกันพรุ่ง ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการทำงาน มุ่งสู่ความสำเร็จ ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ด้านการฝึกษาหาความรู้อยู่เสมอ และด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไสว นามโยรา (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยายกาศองค์การกับความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 9 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารออมสินภาค 9 ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบรรยายกาศ

กระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคาร ออมสินภาค 9 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของกัลย์รัตน์ กิณรัตน (2557) ได้ศึกษาผลกระทบของการบริหารค่าตอบแทนที่มีต่อความกระตือรือร้นในการทำงานของบุคลากรสาขาวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่าบุคลากร สาขาวิชาการ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทนโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการตรงต่อเวลา ด้านปริมาณงาน ด้านความสามารถในการเรียนรู้งาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านการตัดสินใจ ด้านคุณภาพของงาน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการปรับตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเยาวลักษณ์ ม่วงมี (2551) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ กรมสรรพากร ผลการศึกษาพบว่า ระดับผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี ต่างกัน สรุปได้ว่า อายุ สถานภาพสมรส และตำแหน่งที่ปฏิบัติ ต่างกันทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไสว นามโยรา (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยายกาศองค์การกับความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 9 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารออมสินภาค 9 ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบรรยายกาศ

องค์การแตกต่างกัน และพนักงานธนาคารออมสินภาค 9 ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยกันว่า การมีความกระตือรือร้นในการทำงานแตกต่างกัน

4. การทดสอบสมมติฐาน ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี สรุปได้ว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จ ด้านการศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ด้านการไม่ชอบผิดด้วยประกำพรุ่ง และด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณ แสรวงหอม (2558) ได้ศึกษาบรรยายการศองค์การกับความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ออมสิน ภาค 4 ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยายการศองค์การกับความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 โดยรวมมีความสัมพันธ์กับทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ ($r = 0.795$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.1 ด้านการไม่ชอบผิดด้วยประกำพรุ่ง ผู้บริหารโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรวางแผนในการทำงานและทำงานได้สำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้อยู่เสมอ

1.2 ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีควรสร้างจิตสำนึกต่อ

ความรับผิดชอบในหน้าที่ของแต่ละคนโดยส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างกระฉับกระเฉงและทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลประโยชน์และสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ของพนักงานเอง

1.3 ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ผู้บริหารโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกระตุ้นและสร้างจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละคนแต่ละตำแหน่งให้ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จทันเวลาที่กำหนดเสมอ

1.4 ด้านการฝึกษาหาความรู้อยู่เสมอ ผู้บริหารโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม สัมมนา ตามโครงการหรือหลักสูตรต่าง ๆ อยู่เสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.5 ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า ผู้บริหารโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรจัดให้พนักงานประมุนการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่องและนำผลงานเปรียบเทียบกับเบ้าหมายการทำงานอยู่เสมอ

2. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าควรปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากจนถึงมากที่สุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

2.1 ด้านการตรงต่อเวลา ผู้บริหารโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีส่งเสริมและสร้างค่านิยมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด

2.2 ด้านปริมาณงาน ผู้บริหารโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดให้พนักงานพัฒนาผลการโดยมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ปริมาณงานหรือชิ้นงาน

ตามเป้าหมาย และปริมาณของผลงานที่ทำได้เป็นตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด

2.3 ด้านความสามารถในการเรียนรู้้งานผู้บริหารโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรสร้างองค์ความรู้ให้พนักงานรู้จักประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ผู้บริหารโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรกำหนดนโยบายขององค์กรในการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานให้สามารถใช้ถ้อยคำในการสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

2.5 ด้านการตัดสินใจ ผู้บริหารโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีควรฝึกฝนให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่ต้นเหตุได้

2.6 ด้านคุณภาพของงาน ผู้บริหารโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีควรจัดอบรมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งและข้อบังคับต่าง ๆ ของหน่วยงานอยู่เสมอ ๆ

2.7 ด้านการมีส่วนร่วม ผู้บริหารโรงเรม

ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ปัญหาต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ร่วมคิด ร่วมสร้างร่วมแก้ปัญหาต่าง ๆ

2.8 ด้านการปรับตัว ผู้บริหารโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีจัดให้มีการฝึกอบรมให้พนักงานได้มีวิจารณญาณในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เฉพาะหน้า เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุขและเพิ่มประสิทธิ์ในการทำงานของพนักงานโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. ภาวะสุขภาพจิตและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงเรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เอกสารอ้างอิง

- กัลยรัศมี ทินรัตน. (2556). ผลกระทบของการบริหารค่าตอบแทนที่มีต่อความกระตือรือร้นในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคสินธุ์. ก้าวสินธุ์ : คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคสินธุ์.
- ครรชิตพล ยศพรพันธุ์. (2551). การส่งมอบบริการที่เป็นเลิศ. วารสารวิชาการวิทยาลัยolsongron ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : B&B Publishing.
- ทรงศนีย์ เจริญสุข. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการทำงานของพนักงานครุภัณฑ์ด้านการศึกษาเทศบาลนครระยอง. (งานนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิพนธ์ สุทธิประทีป. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับบทบาทของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในการปฏิบัติงานเมืองไทยแข็งแรง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- ภูมิพชา สัญญาภิชัย. (2556). ความสุขในการทำงานของพนักงานเทศโถกโลตัส เอ็กซ์เพรส ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงราย : สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- สุนีย์ ล่องประเสริฐ. (2547). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ไสว นามโยธา. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยายกาศองค์การกับความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 9. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรุณ แสงหอม. (2558). บรรยายกาศองค์การกับความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 4. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- Gist, M.E. (1987). Self efficacy: Implication for organizational behavior and human resource management. *Academy of Management Review*.12(3) : 472 - 485.
- Parasuraman, A.Zeithaml , V.A.& Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*. 49 (4) : 41-50.