

ความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

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

ชาลีนา นามาลอ¹, สุนีย์ ล่องประเสริฐ², ธนายุ ภูวิทยาธร³

Chaleena Nakalor¹, Sunee Longprasert², Tanayu Puwitthayathorn³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 3) เปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 278 ราย เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 2) ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านอายุ สถานภาพสมรมและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูงมาก

คำสำคัญ : ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน, ผลการปฏิบัติงาน

¹ นิสิตระดับปริญญาโท, สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

² รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

¹ Graduate Student,maior 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 ความพร้อมทางด้านสาธารณูปโภค อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือแม้แต่กระทั่งทรัพยากรมนุษย์ที่ถือว่าเป็นส่วนประกอบสำคัญอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินอยู่ได้ ดังที่ The World Boston Consulting Group (BCG) ได้ทำการวิจัยองค์กรต่าง ๆ กับการบริหารคนขององค์กร และผลการวิจัยออกมาว่าองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลและมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีนั้นจะมีรายได้สูงกว่าองค์กรที่มีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่ไม่ดีถึง 3.5 เท่า จึงสามารถสังเกตเห็นได้ว่าธุรกิจในปัจจุบันมีการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับพนักงาน มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ไม่ว่าจะเป็นการมีค่าตอบแทนพิเศษหรือแม้แต่กระทั่งสร้างบรรยากาศขององค์กรให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรหรืออาจเปรียบเสมือนบ้านหลังหนึ่งก็เป็นได้เพื่อให้พนักงานมีการผ่อนคลายกับงานที่ทำ สนุกสนาน มีความสุขกับการปฏิบัติงาน เกิดความคิดสร้างสรรค์ทั้งหมดที่องค์กรสร้างบรรยากาศแบบนี้ขึ้นมานั้นก็เพื่อให้พนักงานทำงานได้เต็มประสิทธิภาพหรือเราอาจใช้ภาษาง่าย ๆ คือรักการทำงานหรือมีความสุขกับการทำงานก็เป็นได้ (ภูมิพชา สัจญะวิชัย, 2556)

การมุ่งเน้นคุณภาพบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญในการตัดสินใจความสามารถและประสิทธิภาพขององค์กร (Gist, 1987) และคุณภาพบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการคือการส่งมอบคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศให้แก่ผู้รับบริการ (Service quality) ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี (Customer relationship) กระตุ้นความสนใจใน

บริการที่ได้รับนั้น (Customer intention) และอยากกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Customer retention) ก่อให้เกิดฐานของความจงรักภักดีต่อบริการที่ได้รับ (Customer loyalty) จนคุณภาพบริการนั้นสร้างคุณค่าที่สำคัญยิ่งแก่ผู้รับบริการ (Customer values) และสร้างความเชื่อมั่นให้กลับมาใช้บริการอีกและเพิ่มผู้สนใจใหม่ให้มาทดลองรับบริการ (ครรชิตพล ยศพรไพบุลย์, 2551) ซึ่งผู้รับบริการจะคาดหวังกับบริการที่จะได้รับโดยมีอิทธิพลจากพื้นฐานความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ที่เคยได้รับ และจากการสื่อสารปากต่อปากบอกต่อกันมา (Parasuraman et al, 1985) มีระดับตามความต้องการความแตกต่างกัน เช่นเดียวกับกับการรับรู้คุณภาพบริการและคุณภาพบริการที่ได้รับ จึงเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ (Anderson, 1995) ถ้าการรับรู้มากกว่าความคาดหวังแสดงว่าบริการมีคุณภาพมาก แต่ถ้าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้แสดงว่าคุณภาพการบริการนั้นไม่เป็นที่ยอมรับ หรือความคาดหวังในบริการนั้นเท่ากับการรับรู้หมายความว่าคุณภาพการบริการนั้นเป็นที่พอใจ ซึ่งปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) (2) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) (3) การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) (4) การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) (5) วามเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) (Parasuraman et al, 1991)

จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีโรงแรมที่เปิดให้บริการหลากหลายรูปแบบแตกต่างกันไป มีทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ให้ผู้ใช้บริการได้เลือกใช้บริการตามความต้องการของแต่ละคน ซึ่งแต่ละโรงแรมก็มีกลยุทธ์และวิธีการต่าง ๆ ทั้งด้านการบริหารจัดการทั้งทางด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รวมถึงการจัดสรรบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรและ

บุคลากรอย่างหนึ่ง คือ บรรยากาศองค์กร เมื่อบรรยากาศองค์กรดี จะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มุ่งมั่นตั้งใจทำงาน มีความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น โรงแรมบรรลุเป้าหมายได้

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งในปัจจุบันโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงแรม เพื่อนำผลการวิจัยมาเสนอให้ผู้จัดการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการของโรงแรมให้พนักงานได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความสำคัญ

1. ทราบระดับความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เพื่อนำมาปรับปรุงกำหนดนโยบายของโรงแรมในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งมีความสุขและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. สามารถนำผลการวิจัย ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร และส่งเสริมให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้นในอนาคตต่อไป

3. เป็นแนวทางแก่เจ้าของกิจการ ผู้บริหารโรงแรมและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการบริหารที่สำคัญเพื่อผลประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร และการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และนโยบายในอนาคตต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าไว้ ดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง 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) ด้านการไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง 4) ด้านการขอแข่งขันอย่างแรงกล้า 5) ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง 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 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม จำนวน 24 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยและแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความกระตือรือร้นในการ

ปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

2. ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุงให้เหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบแบบสอบถามและหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

5. ปรับปรุงเครื่องมือตามผู้เชี่ยวชาญแนะนำ

6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 ชุด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างก่อนการเก็บจริง ได้ค่าความเชื่อมั่นความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.886 และผลการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.935

สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้หลักการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

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

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

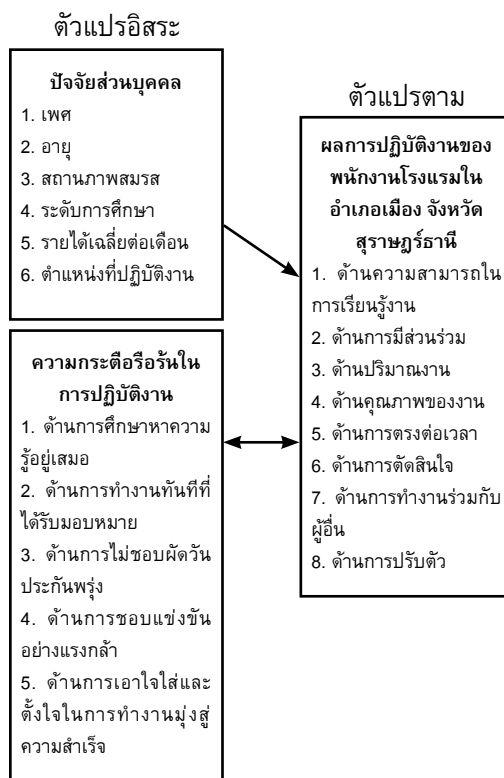
3. วิเคราะห์ความแตกต่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test)

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด

สุราษฎร์ธานี โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษารวมทั้งผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าวิจัยได้ นำขอบข่ายเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสัมพัทธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด

สุราษฎร์ธานี มีสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่างกัน

2. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัย

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

2. ระดับความสำคัญของความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับได้ ดังนี้ ด้านการไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จ ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ด้านการใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ และด้านการขอแข่งขันอย่างแรงกล้า ผลการศึกษาความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม รายด้าน พบว่า

2.1 ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทำงานด้วยความความตั้งใจ และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย เอาใจใส่ต่อรายละเอียดในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี และทำงานอย่างกระฉับกระเฉงและทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมายทันทีโดยไม่

รีรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา งานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่เกี่ยงงานกับเพื่อนร่วมงาน และงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จทันเวลาที่กำหนดเสมอ

2.3 ด้านการไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทำงานให้แล้วเสร็จทันตามกำหนดเวลา ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง ทำงานโดยจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย และวางแผนในการทำงานและทำงานได้สำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้อยู่เสมอ

2.4 ด้านการขอแข่งขันอย่างแรงกล้า เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทำงานที่ยากและท้าทายความสามารถเพื่อที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่ ขอแข่งขันกับเพื่อนร่วมงานแม้จะมีความสามารถเหนือกว่าตนเอง และประเมินการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่องและนำผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายการทำงานอยู่เสมอ

2.5 ด้านการใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองและการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ศึกษาและทบทวนระเบียบคำสั่ง วิธีปฏิบัติงานอยู่ตลอดเพื่อให้การปฏิบัติงานคล่องตัว และได้รับการฝึกอบรมสัมมนาตามโครงการหรือหลักสูตรต่าง ๆ อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

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

3.1 ด้านความสามารถในการเรียนรู้งาน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่

สามารถเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว สามารถเรียนรู้กฎ ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับต่าง ๆ ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว และรู้จักประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

3.2 ด้านการมีส่วนร่วม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ใต้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานแก่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ใต้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน

3.3 ด้านปริมาณงาน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่ง ปริมาณของผลงานที่ทำได้เป็นตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด และมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ปริมาณงานหรือชิ้นงานตามเป้าหมาย

3.4 ด้านคุณภาพของงาน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ตระหนักถึงผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้นกับตนเองหรือหน่วยงานจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วน และมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยมาก และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎ ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับต่าง ๆ ของหน่วยงาน

3.5 ด้านการตรงต่อเวลา เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ วางงานใดควรทำก่อนและงานใดควรทำทีหลัง สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จก่อนหรือทันภายในระยะเวลาที่ หน่วยงานกำหนด และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด

3.6 ด้านการตัดสินใจ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำอีกในอนาคตได้ เมื่องานมีปัญหาเกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาได้ อย่าง

รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่ต้นเหตุได้

3.7 ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจับใจความสำคัญและสรุปเป็นเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น และสามารถใช้อ้อยคำในการสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

3.8 ด้านการปรับตัว เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ และมีวิจรรย์ญาณในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เฉพาะหน้า เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานได้

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม สรุปได้ว่า อายุ สถานภาพ สมรส และตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ต่างกันทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้ เพศ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ทุกด้านไม่แตกต่างกัน อายุ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ด้านการมีส่วนร่วม ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านการปรับตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถานภาพสมรส ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม 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 พบว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ด้านการขอแข่งขันอย่างแรงกล้า และอยู่ในระดับสูง 4 ด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จ ด้านการศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ด้านการไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถนำผลการวิจัยอภิปรายได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จ ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ด้านการไม่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ และด้านการขอแข่งขันอย่างแรงกล้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไสว นามโยธา (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความ

กระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 9 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยรัศมี ทิณรัตน์ (2557) ได้ศึกษาผลกระทบของการบริหารค่าตอบแทนที่มีต่อความกระตือรือร้นในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรสายวิชาการมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทนโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก

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

3. การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่างกัน สรุปได้ว่า อายุ สถานภาพ สมรส และตำแหน่งที่ปฏิบัติ ต่างกันทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไสว นามโยธา (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 9 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารออมสินภาค 9 ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบรรยากาศ

องค์การแตกต่างกัน และพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานแตกต่างกัน

4. การทดสอบสมมติฐาน ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี สรุปได้ว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จ ด้านการศึกษาหาความรู้ อยู่เสมอ ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ด้านการไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง และด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณ แสงหอม (2558) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 4 ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 4 โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ ($r = 0.795$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.1 ด้านการไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง
ผู้บริหารโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรวางแผนในการทำงานและทำงานได้สำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้อยู่เสมอ

1.2 ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จ
ผู้บริหารโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรสร้างจิตสำนึกต่อ

ความรับผิดชอบในหน้าที่ของแต่ละคนโดยส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างกระฉับกระเฉงและทุ่มเท ให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลประโยชน์และสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ของพนักงานเอง

1.3 ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย
ผู้บริหารโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรกระตุ้นและสร้างจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละคนแต่ละตำแหน่งให้ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จทันเวลาที่กำหนดเสมอ

1.4 ด้านการใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ
ผู้บริหารโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม สัมมนา ตามโครงการหรือหลักสูตรต่าง ๆ อยู่เสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.5 ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า
ผู้บริหารโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรจัดให้พนักงานประเมินการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่องและนำผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายการทำงานอยู่เสมอ

2. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าควรปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากจนถึงมากที่สุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

2.1 ด้านการตรงต่อเวลา
ผู้บริหารโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่งเสริมและสร้างค่านิยมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด

2.2 ด้านปริมาณงาน
ผู้บริหารโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรกำหนดให้พนักงานพัฒนาผลการโดยมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ปริมาณงานหรือชิ้นงาน

ตามเป้าหมาย และปริมาณของผลงานที่ทำได้เป็นตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด

2.3 ด้านความสามารถในการเรียนรู้ฐาน ผู้บริหารโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรสร้างองค์ความรู้ให้พนักงานรู้จักประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ผู้บริหารโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรกำหนดนโยบายขององค์กรในการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานให้สามารถใช้ถ้อยคำในการสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

2.5 ด้านการตัดสินใจ ผู้บริหารโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรฝึกฝนให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่ต้นเหตุได้

2.6 ด้านคุณภาพของงาน ผู้บริหารโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรจัดอบรมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎ ระเบียบ คำสั่งและข้อบังคับต่าง ๆ ของหน่วยงานอยู่เสมอ ๆ

2.7 ด้านการมีส่วนร่วม ผู้บริหารโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ปัญหาต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ร่วมคิด ร่วมสร้าง ร่วมแก้ปัญหาต่าง ๆ

2.8 ด้านการปรับตัว ผู้บริหารโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดให้มีการฝึกอบรมให้พนักงานได้มีวิจรณ์ญาณในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เฉพาะหน้า เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุขและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. ภาวะสุขภาพจิตและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เอกสารอ้างอิง

- กัลยรัตน์ ทิณรัตน์. (2556). ผลกระทบของการบริหารค่าตอบแทนที่มีต่อความกระตือรือร้นในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตกาฬสินธุ์. กาฬสินธุ์ : คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตกาฬสินธุ์.
- ครุฑพิบูลย์ ยศพรไพบูลย์. (2551). การส่งมอบบริการที่เป็นเลิศ. วารสารวิชาการวไลยอลงกรณ์ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม.
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์. (2549). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : B&B Publishing.
- ทรรคณีย์ เจริญสุข. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการทำงานของพนักงานครูสังกัดกองการศึกษาเทศบาลนครระยอง. (งานนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิพนธ์ สุทธิประทีป. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับบทบาทของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในการปฏิบัติงานเมืองไทยแข็งแรง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- ภูมิพชา สัญญาวิชัย. (2556). ความสุขในการทำงานของพนักงานเทสโก้โลตัส เอ็กซ์เพรส ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงราย : สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- สุนีย์ ล่องประเสริฐ. (2547). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ไสว นามโยธา. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 9. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : สาขาการการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรุณ แสงหอม. (2558). บรรยากาศองค์การกับความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน 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.