

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนบุคคลากรกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
p	แทน	ความน่าจะเป็น

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ฝ่าย/แผนกงาน รายได้

2. ผลการศึกษาระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ผลการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)** โดยมุ่งศึกษาหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังตารางที่ 4-1 ตารางที่ 4-1 สรุปปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1-8

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	188	46.30
1.2 หญิง	218	53.70
รวม	406	100
2. อายุ		
2.1 ไม่เกิน 25 ปี	77	19.00
2.2 26-30 ปี	142	35.00
2.3 31-35 ปี	72	17.70
2.4 36-40 ปี	37	9.10
2.5 40 ปีขึ้นไป	78	19.20
รวม	406	100
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	212	52.20
3.2 สมรส	168	41.40
3.3 หย่าร้าง	15	3.70
3.4 หม้าย	11	2.70
รวม	406	100

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
4.1 ต่ำกว่าม.ปลาย	31	7.63
4.2 ม.ปลาย	73	17.98
4.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	74	18.23
4.4 ปริญญาตรี	204	50.25
4.5 อื่นๆ	24	5.91
รวม	406	100
5. ระดับตำแหน่งงาน		
5.1 พนักงานทั่วไป	353	86.90
5.2 พนักงานบริหาร	53	13.10
รวม	406	100
6. อายุการทำงาน		
6.1 น้อยกว่า 1 ปี	48	11.80
6.2 1-3 ปี	123	30.30
6.3 3-5 ปี	110	27.10
6.4 5-10 ปี	65	16.00
6.5 10 ปีขึ้นไป	60	14.80
รวม	406	100

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
7. ฝ่าย/แผนกงาน		
7.1 บริการห้องพัก	109	26.85
7.2 บริการอาหารและเครื่องดื่ม	98	24.14
7.3 บุคคลและฝึกรอบรม	34	8.40
7.4 ควบคุม (การเงิน, บัญชี, จัดหาจัดซื้อ, คลัง)	39	9.60
7.5 การตลาดและการขาย	50	12.31
7.6 วิศวกรรมและซ่อมบำรุง	35	8.60
7.6 อื่นๆ	41	10.10
รวม	406	100
8. รายได้		
8.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	54	13.30
8.2 10,000 – 15,000 บาท	125	30.80
8.3 15,001 – 20,000 บาท	85	20.90
8.4 20,001 – 25,000 บาท	63	15.50
8.5 25,001 บาทขึ้นไป	79	19.50
รวม	406	100

จากตารางที่ 4-1 สรุปปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้

1. จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรเพศชายมีจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 และบุคลากรหญิงจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70

2. จำแนกตามอายุ พบว่าบุคลากรที่มีไม่เกิน 25 ปี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19 อายุระหว่าง 26-30 ปี มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35 อายุระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 อายุระหว่าง 36-40 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 และอายุ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 78 คนคิดเป็นร้อยละ 19.20

3. จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสดมีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 บุคลากรที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 บุคลากรที่มีสถานภาพหม้าย มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

4. จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าม.ปลาย มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.63 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาม.ปลาย มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 17.98 บุคลากรที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.23 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.91

5. จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่ง พนักงานทั่วไป มีจำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 86.90 บุคลากรที่มีตำแหน่ง พนักงานบริหาร มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10

6. จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 บุคลากรที่มีอายุการทำงาน 1-3 ปี มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 บุคลากรที่มีอายุการทำงาน 3-5 ปี มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 บุคลากรที่มีอายุการทำงาน 5-10 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16 บุคลากรที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80

7. จำแนกตามฝ่าย/แผนกงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่าย/แผนกงานบริการห้องพัก มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 26.85 บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่าย/แผนกงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่าย/แผนกงานบุคคลและฝึกอบรม มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่าย/แผนกควบคุม (การเงิน, บัญชี, จัดหาจัดซื้อ, คลัง) มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่าย/แผนกการตลาดและการขาย มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.31 บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่าย/แผนกวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่าย/แผนกอื่นๆ มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10

8. จำแนกตามรายได้ พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 บุคลากรที่มีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 บุคลากรที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 บุคลากรที่มีรายได้

20,001 – 25,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 บุคลากรที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50

2. ผลการศึกษาในระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 ผลการศึกษาในระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	(n=406)			
	$\bar{X}$	SD	อันดับ	ระดับ
ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.01	.62	1	สูง
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.97	.61	2	สูง
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.96	.59	3	สูง
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.96	.58	4	สูง
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.93	.61	5	สูง
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.86	.67	6	สูง
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.83	.62	7	สูง
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน	3.81	.66	8	สูง
ด้านค่าตอบแทน	3.68	.76	9	สูง
รวมเฉลี่ย	3.89	.49	-	สูง

จากตารางที่ 4-2 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้านสามารถจัดอันดับดังนี้คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.01$ ) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.97$ ) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.96$ ) ด้านผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.96$ ) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.93$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.86$ ) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ( $\bar{X} = 3.83$ ) ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน ( $\bar{X} = 3.81$ ) และด้านค่าตอบแทน ( $\bar{X} = 3.68$ )

2.2 ผลการศึกษาระดับบรรยากาศองค์การของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศองค์การของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ดังนี้

บรรยากาศองค์การ	(n=406)			
	$\bar{X}$	SD	อันดับ	ระดับ
ด้านความอบอุ่น	4.03	.65	1	สูง
ด้านการสนับสนุน	3.95	.65	2	สูง
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.94	.62	3	สูง
ด้านความเสี่ยง	3.95	.59	4	สูง
ด้านความรับผิดชอบ	3.95	.57	5	สูง
ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ	3.84	.64	6	สูง
ด้านความขัดแย้ง	3.79	.65	7	สูง
ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	3.74	.48	8	สูง
ด้านโครงสร้างองค์การ	3.58	.42	9	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.86	.44	-	สูง

จากตารางที่ 4-3 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้านสามารถจัดอันดับดังนี้คือ ด้านความอบอุ่น ( $\bar{X} = 4.03$ ) ด้านการสนับสนุน ( $\bar{X} = 3.95$ ) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.94$ ) ด้านความเสี่ยง ( $\bar{X} =$ ด้านความเสี่ยง) ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.95$ ) ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ( $\bar{X} = 3.84$ ) ด้านความขัดแย้ง ( $\bar{X} = 3.79$ ) ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ( $\bar{X} = 3.74$ ) และด้านโครงสร้างองค์การ ( $\bar{X} = 3.58$ )

2.3 ผลการศึกษาในระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	(n=406)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
รวมเฉลี่ย	3.94	.49	สูง

จากตารางที่ 4-4 พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.94$ )

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสถิติที่ใช้คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)



จากตารางที่ 4-5 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	อันดับ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	.792**	-
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.725**	1
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.711**	2
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	.671**	3
ด้านผู้บังคับบัญชา	.651**	4
ด้านเพื่อนร่วมงาน	.616**	5
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	.602**	6
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	.581**	7
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน	.565**	8
ด้านค่าตอบแทน	.468**	9

\*\*  $p < .01$

จากตารางที่ 4-5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .792 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้านมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม เรียงตามลำดับดังนี้คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน และด้านค่าตอบแทน

ตารางที่ 4-6 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสถิติที่ใช้คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

บรรยากาศองค์การ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	อันดับ
บรรยากาศองค์การโดยรวม	.733**	-
ด้านการสนับสนุน	.644**	1
ด้านความเสี่ยง	.621**	2
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	.610**	3
ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ	.604**	4
ด้านความรับผิดชอบ	.568**	5
ด้านความอบอุ่น	.515**	6
ด้านความขัดแย้ง	.507**	7
ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	.501**	8
ด้านโครงสร้างองค์การ	.383**	9

\*\*  $p < .01$

จากตารางที่ 4-6 บรรยากาศองค์การโดยรวมของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .733 และบรรยากาศองค์การรายด้านมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม เรียงตามลำดับดังนี้คือ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน ด้านความเสี่ยง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น ด้านความขัดแย้ง ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และด้านโครงสร้างองค์การ

จากตารางที่ 4-7 ความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสถิติที่ใช้คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

บรรยากาศองค์การ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน									
	โอกาสในความก้าวหน้าในงาน	ผู้บังคับบัญชา	ค่าตอบแทน	นโยบายและการบริหารงาน	เพื่อนร่วมงาน	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ความมั่นคงในการทำงาน	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	โดยรวม
บรรยากาศองค์การโดยรวม	0.657**	0.672**	0.567**	0.685**	0.639**	0.661**	0.632**	0.668**	0.663**	0.833**
ด้านโครงสร้างองค์การ	0.329**	0.430**	0.269**	0.421**	0.398**	0.394**	0.352**	0.373**	0.416**	0.480**
ด้านความรับผิดชอบ	0.546**	0.508**	0.445**	0.540**	0.452**	0.548**	0.521**	0.556**	0.518**	0.660**
ด้านความอบอุ่น	0.380**	0.501**	0.364**	0.492**	0.544**	0.460**	0.420**	0.491**	0.497**	0.589**
ด้านการสนับสนุน	0.587**	0.589**	0.563**	0.575**	0.546**	0.549**	0.557**	0.598**	0.598**	0.737**
ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ	0.619**	0.459**	0.544**	0.547**	0.466**	0.525**	0.543**	0.528**	0.517**	0.680**
ด้านความขัดแย้ง	0.551**	0.421**	0.538**	0.505**	0.375**	0.457**	0.477**	0.469**	0.492**	0.616**
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	0.549**	0.568**	0.419**	0.545**	0.515**	0.552**	0.490**	0.513**	0.525**	0.665**
ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	0.371**	0.486**	0.290**	0.481**	0.533**	0.459**	0.419**	0.443**	0.446**	0.556**
ด้านความเสี่ยง	0.488**	0.620**	0.355**	0.543**	0.527**	0.546**	0.497**	0.550**	0.487**	0.653**

\*\* p < .01

จากตารางที่ 4-7 บรรยายการคาดการณ์โดยรวมของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .833 และมีความสัมพันธ์รายด้านเรียงตามลำดับความสัมพันธ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน เรียงตามลำดับดังนี้คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน และด้านค่าตอบแทน

บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน เรียงตามลำดับดังนี้คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านค่าตอบแทน

บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน เรียงตามลำดับดังนี้คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน และด้านค่าตอบแทน

บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน เรียงตามลำดับดังนี้คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านเพื่อนร่วมงาน

บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน เรียงตามลำดับดังนี้คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านผู้บังคับบัญชา

บรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน เรียงตามลำดับดังนี้คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงาน

บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน เรียงตามลำดับดังนี้คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านค่าตอบแทน

บรรยากาศองค์การด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน เรียงตามลำดับดังนี้คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน และด้านค่าตอบแทน

บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน เรียงตามลำดับดังนี้คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทน

4. ผลการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

4.1 ผลการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตารางที่ 4-8 ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

ลำดับ	ตัวแปร	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R Square	F	p
1	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	.792	.627	.626	679.498	.00**
2	บรรยากาศองค์การโดยรวม	.800	.640	.638	357.464	.00**

\*\* p < .01

จากตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่าตัวแปรที่มีสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และบรรยากาศองค์การโดยรวม โดยตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 62.7 แต่เมื่อเพิ่มตัวแปรบรรยากาศองค์การโดยรวม เข้าไปจะสามารถเพิ่มความสามารถในการทำนาย โดยตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 64

ตารางที่ 4-9 รูปแบบสมการในการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

ลำดับ	ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	p
1	ความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	.794	.030	.792	26.067	.000**
	ค่าคงที่	.853	.120		7.130	.000**
2	ความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	.624	.055	.622	11.398	.000**
	บรรยากาศองค์การโดยรวม	.212	.057	.203	3.720	.000**
	ค่าคงที่	.685	.126		5.430	.000**

\*\* p < .01

จากตารางที่ 4-9 แสดงรูปแบบสมการในการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายในรูปของสมการ 2 รูปแบบ เรียงตามลำดับดังนี้

**ลำดับที่ 1**      **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร**

= .853+ .794 (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 62.7

## ลำดับที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

$$= .685 + .624 (\text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม}) + .212 (\text{บรรยากาศองค์การโดยรวม})$$

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมเมื่อเพิ่มตัวแปรบรรยากาศองค์การโดยรวม เข้าไปจะสามารถเพิ่มความสามารถในการทำนาย โดยตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 64

4.2 ผลการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยองค์ประกอบรายด้านของบรรยากาศองค์การละความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4-10 ตัวแปรรายด้านของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและบรรยากาศองค์การที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	ตัวแปร	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R Square	F	p
1	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.725	0.526	0.525	448.21	.00**
2	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.793	0.628	0.626	340.479	.00**
3	บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน	0.814	0.662	0.659	262.232	.00**
4	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน	0.823	0.678	0.675	210.867	.00**
5	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.831	0.691	0.687	178.747	.00**

ลำดับ	ตัวแปร	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R Square	F	p
6	บรรยากาศองค์การ ด้านความเสี่ยง	0.837	0.700	0.696	155.242	.00**
7	บรรยากาศองค์การ ด้านการให้รางวัลและการ ลงโทษ	0.839	0.705	0.699	135.578	.00**

\*\* p < .01

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อนร่วมงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน, บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง และบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เรียงตามลำดับดังนี้

#### ลำดับที่ 1

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 52.60

#### ลำดับที่ 2

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตัวแปรทั้งสองจะสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 62.8

#### ลำดับที่ 3

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน ตัวแปรทั้งสามจะสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 66.2



#### ลำดับที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน ตัวแปรทั้งสี่จะสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 67.8

#### ลำดับที่ 5

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ตัวแปรทั้งห้าสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 69.1

#### ลำดับที่ 6 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน และบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง ตัวแปรทั้งหกสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ ร้อยละ 70

#### ลำดับที่ 7

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการ, บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง และบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ตัวแปรทั้งเจ็ดสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 70.5

ตารางที่ 4-11 รูปแบบสมการในการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยองค์ประกอบรายด้านของบรรยากาศองค์การและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	p
1	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.609	.029	.725	21.167	.000**
	ค่าคงที่	1.531	0.115		13.276	.000**
2	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.384	.033	.457	11.528	.000**
	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.341	.032	.418	10.535	.000**
	ค่าคงที่	1.082	.111		9.770	.000**
3	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.301	.034	.358	8.735	.000**
	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.286	.032	.351	8.926	.000**
	บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน	.182	.029	.237	6.320	.000**
	ค่าคงที่	.909	.109		8.9318	.000**
4	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.264	.034	.320	7.828	.000**
	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.252	.032	.309	7.829	.000**

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	p
	บรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุน	.148	.029	.193	5.064	.000**
	ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน	.131	.029	.165	4.457	.000**
	ค่าคงที่	.776	.111		6.994	.000**
5	ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	.211	.037	.251	5.775	.000**
	ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ	.219	.033	.269	6.721	.000**
	บรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุน	.127	.029	.166	4.369	.000**
	ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน	.128	.029	.160	4.421	.000**
	ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความมั่นคง ในการทำงาน	.136	.033	.167	4.108	.000**
	ค่าคงที่	.692	.111		6.258	.000**
6	ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	.196	.036	.234	5.418	.000**
	ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ	.201	.033	.246	6.165	.000**

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	p
	บรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุน	.099	.030	.129	3.319	.001**
	ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน	.109	.029	.139	3.770	.000**
	ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความมั่นคง ในการทำงาน	.129	.033	.159	3.965	.000**
	บรรยากาศองค์การ ด้านความเสี่ยง	.110	.031	.131	3.515	.000**
	ค่าคงที่	.597	.112		5.310	.000**
7	ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	.195	.036	.233	5.423	.000**
	ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านลักษณะ งานที่ปฏิบัติ	.193	.033	.236	5.909	.000**
	บรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุน	.059	.034	.077	1.759	.079
	ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน	.107	.029	.135	3.721	.000**
	ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความมั่นคง ในการทำงาน	.118	.033	.145	3.587	.000**
	บรรยากาศองค์การ ด้านความเสี่ยง	.107	.031	.127	3.433	.001**

ลำดับ	ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	p
	บรรยากาศองค์การ ด้านการให้รางวัลและ การลงโทษ	.076	.031	.098	2.445	.015*
	ค่าคงที่	.564	.113		5.011	.000**

\*\* p < .01

จากตารางที่ 4-11 แสดงรูปแบบสมการในการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยองค์ประกอบรายด้านของบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถอธิบายในรูปของสมการ 7 รูปแบบ เรียงตามลำดับดังนี้

#### ลำดับที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

$$= 1.531 + .609 (\text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน})$$

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 52.60

#### ลำดับที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

$$= 1.082 + .384 (\text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน}) + .341 (\text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ})$$

เมื่อเพิ่มตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเข้าไปจะสามารถเพิ่มความสามารถในการทำนาย โดยตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตัวแปรทั้งสองจะสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 62.8

#### ลำดับที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

$$= .909 + .301 (\text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน}) + .286 (\text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ}) + .182 (\text{บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน})$$

เมื่อเพิ่มตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน เข้าไปจะสามารถเพิ่มความสามารถในการทำนาย โดยตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน ตัวแปรทั้งสามจะสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 66.2



ลำดับที่ 7      **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร**  
 = .564 + .195 (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน)  
 + .193 (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ)  
 + .059 (บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน) + .107 (ความพึงพอใจใน  
 การทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน + .118 (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน  
 ความมั่นคงในการทำงาน) + .107 (บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง) + .076  
 (บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ)

เมื่อเพิ่มตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษจะสามารถเพิ่ม  
 ความสามารถในการทำนาย โดยตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จใน  
 การปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, บรรยากาศองค์การด้าน  
 การสนับสนุน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน  
 ความมั่นคงในการ, บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง และบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและ  
 การลงโทษ ตัวแปรทั้งเจ็ดสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้  
 ร้อยละ 70.5

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

5. ผลการศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

#### การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มประชากรคือฝ่ายบริหารธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยครั้งที่ 1-8 ในเขตกรุงเทพมหานคร และนักวิชาการทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม

กลุ่มตัวอย่าง คือ ฝ่ายบริหารธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร 9 แห่ง แห่งละ 1 คน และนักวิชาการที่มีเชี่ยวชาญทางด้านจัดการองค์การ การจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม และบุคคลที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม จำนวน 5 ท่าน

5.1 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ฝ่ายบริหารธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร 9 แห่ง โดยมีคำถามจำนวน 8 ข้อ ผลการศึกษามีดังนี้

**คำถามข้อที่ 1** ในบริบทของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในฐานะที่ท่านเป็นผู้บริหาร ท่านคิดว่าองค์การของท่านควรเร่งพัฒนาเรื่องใดเป็นสำคัญ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร (กรุณาตอบมากกว่า 1 แนวทางขึ้นไป)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. ศึกษาและให้ความรู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น ทำเลที่ตั้ง พื้นที่ จำนวนประชากร เศรษฐกิจ สังคม ศาสนาและวัฒนธรรม จุดเด่นหรือข้อได้เปรียบ และจุดด้อยของประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการจัดการข้ามวัฒนธรรม	6
2. พัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในทักษะทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องตามสมรรถนะของสายงาน	6
3. พัฒนาด้านภาษาทั้งภาษาสากล และภาษาท้องถิ่นของประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3
4. ปรับทัศนคติด้านการยอมรับความแตกต่างด้านต่างๆ เช่น เชื้อชาติ ศาสนาภาษา วัฒนธรรม ที่สำคัญห้ามดูแคลนคนชาติอื่น ให้เกียรติ และปลูกฝังค่านิยม พฤติกรรมที่จะทำให้เกิดความได้เปรียบ อาทิเช่น ความขยัน อดทน เป็นต้น	3
5. กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และภาพลักษณ์องค์การให้ชัดเจน	1
6. ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน รวมทั้งติดตามและพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและสร้างความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจโรงแรม	1
7. ระบุมาตรฐานในการปฏิบัติงานและนำไปใช้อย่างจริงจัง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	1



**คำถามข้อที่ 2** เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน องค์การของท่านจะมีแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง (กรุณาตอบมากกว่า 1 แนวทางขึ้นไป)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. สร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี อาทิเช่น สภาพการทำงาน ลักษณะงานที่ทำท่ายและตรงกับความต้องการของพนักงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก สมดุลของชีวิต โดยมีการสำรวจตลาดแรงงาน ทั้งในโรงแรมเครือและโรงแรมไทย ทั้งในประเทศไทยและประเทศที่เป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อให้ทัดเทียมกับคู่แข่ง	4
2. สร้างความเข้าใจและการยอมรับความแตกต่าง เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่แบ่งแยกหรือดูถูกเหยียดหยามบุคคลที่มาจากประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข	3
3. รับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของพนักงาน ผ่านช่องทางต่างๆที่องค์กรกำหนดขึ้น	3
4. สร้างโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน	3
5. พัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ อาทิเช่น กระบวนการ ช่องทาง ตลอดจนทักษะการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารในระดับองค์กร และระดับบุคคล เพื่อสร้างความชัดเจนในการทำงานร่วมกัน	1
6. เห็นถึงคุณค่าของพนักงานและสนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่	1

**คำถามข้อที่ 3** เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน องค์การของท่านจะมีแนวทางการสร้างบรรยากาศองค์การให้เอื้อต่อการทำงานของบุคลากร โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง (กรุณาตอบมากกว่า 1 แนวทางขึ้นไป)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. จัดกิจกรรมต่างๆเพื่อกระชับความสัมพันธ์หรือสอดแทรกความรู้ผ่านกิจกรรมที่กำหนดขึ้น เช่น สัปดาห์การแต่งกายชุดประจำชาติตามสัปดาห์ของการจัดอาหาร	6
2. สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานของพนักงานอาทิเช่น ลดความตึงเครียดในการทำงาน, มีหัวหน้างานที่ดี ,สร้างระบบให้เอื้ออำนวยต่อการทำงาน เช่น ระบบพี่เลี้ยงเพื่อให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ปรีกษา และระบบการสอนงาน นอกจากนี้การสร้างบรรยากาศความอบอุ่นและความเป็นมิตรในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถสร้างความผูกพันและลดอัตราการเข้า-ออกของพนักงานได้เป็นอย่างดี	5
3. จัดเตรียมความพร้อมในการทำงาน โดยการจัดการประชุมย่อยก่อนเริ่มงาน เพื่อ แจ้งข้อมูลข่าวสาร สร้างความเข้าใจให้ตรงกันก่อนเริ่มงาน	2
4. สร้างความรู้ การเข้าใจและการยอมรับความแตกต่าง กระตือรือร้นและสามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงทั้งสภาพแวดล้อม เช่น เพื่อนร่วมงาน ภาษาที่หลากหลายมากขึ้น วิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1
5. กำหนดแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความหลากหลายเชื้อชาติให้ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางรองรับแรงงานที่ไหลเข้าสู่ประเทศไทย	1

**คำถามข้อที่ 4** องค์กรของท่านมีแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ( อาทิ ความรู้ ทักษะและความชำนาญ สมรรถนะ) เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อย่างไร (กรุณาตอบ มากกว่า 1 แนวทางขึ้นไป)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. อบรมและพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และความชำนาญทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง	5
2. อบรมให้ความรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น ท่าเลที่ตั้ง พื้นที่ จำนวนประชากร ประวัติความเป็นมา สังคม เศรษฐกิจ การเมือง ศาสนาและวัฒนธรรม จุดเด่นหรือข้อได้เปรียบ และจุดด้อย ของประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4
3. พัฒนาโดยการไปฝึกงาน ดูงานและอบรมในธุรกิจโรงแรมที่เป็นเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ	3
4. อบรมเพื่อปรับทัศนคติด้านการยอมรับความแตกต่างด้านต่างๆ เช่น เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา วัฒนธรรม ที่สำคัญห้ามดูแคลนคนชาติอื่น ให้เกียรติ และปลุกฝังค่านิยมพฤติกรรมที่จะทำให้เกิดความได้เปรียบในการทำงานให้แก่พนักงาน อาทิเช่น ความซื่อสัตย์ ความขยัน อดทน เป็นต้น นอกจากนี้ต้องเรียนรู้ด้านการจัดการข้ามวัฒนธรรม เพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	2
5. พัฒนาพนักงานระดับอาวุโสให้ทันต่อความรู้ และทักษะที่ทันสมัย ตลอดจนอบรมเพื่อเป็นการทบทวนความรู้พื้นฐานต่างๆ	2
6. พัฒนาด้านภาษาสากล และภาษาท้องถิ่นของประเทศสมาชิกของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	2
7. อบรมความรู้เฉพาะทางให้กับพนักงาน อาทิเช่น อบรมการทำอาหารประจำชาติในกลุ่มประเทศของสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นต้น	2
8. สร้างเครือข่ายและประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจโรงแรม เป็นต้น	2

**คำถามข้อที่ 5** องค์กรของท่านมีแนวทางการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่าเทียมกับประเทศอื่นที่เป็นคู่แข่งอย่างไร (กรุณาตอบ มากกว่า 1 แนวทางขึ้นไป)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. กำหนดมาตรฐานงานทุกส่วนงานเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคุณภาพการบริการที่ดีให้กับพนักงาน และสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา	6
2. สร้างความแตกต่าง ความเป็นเอกลักษณ์และจุดที่โดดเด่นให้กับการบริการเพื่อดึงดูดใจและสร้างความประทับใจในการบริการ	5
3. ศึกษาคู่แข่งขั้นที่ทัดเทียมและสูงกว่า และสร้างคุณภาพการบริการให้สูงกว่าคู่แข่ง	5
4. สร้างความเข้าใจในความต้องการการบริการที่แตกต่างกันของลูกค้า และสร้างบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	1
5. นำเทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานและการให้บริการต่อลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	1

**คำถามข้อที่ 6** องค์กรของท่านมีแนวทางในการควบคุมคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานและเท่าเทียมกับประเทศอื่นที่เป็นคู่แข่งอย่างไร (กรุณาตอบ มากกว่า 1 แนวทางขึ้นไป)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. สามารถตรวจสอบตามมาตรฐานงานทุกส่วนงานได้ตลอดเวลาทั้งก่อนและหลังการให้บริการ และสามารถตรวจสอบได้หลายรูปแบบ อาทิเช่น ตรวจสอบมาตรฐานงานโดยหัวหน้างานโดยตรง, ตรวจสอบโดยใช้แบบประเมินจากลูกค้า, สอบถามจากลูกค้าโดยตรง และตรวจสอบโดยใช้ผู้ประเมินภายนอกที่มีประสบการณ์เข้ามาประเมิน	9

**คำถามข้อที่ 7** องค์กรของท่านมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อสร้างความเป็นเลิศในการบริการขององค์กรท่านอย่างไร (กรุณาตอบ มากกว่า 1 แนวทางขึ้นไป)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. กำหนดนโยบายเรื่องการบริการที่เป็นเลิศขององค์กรให้ชัดเจน สร้างระบบรองรับความเป็นเลิศดังกล่าว ตลอดจนประชาสัมพันธ์ อบรมและสร้างความเข้าใจ สร้างค่านิยม เพื่อให้การทำงานของพนักงานเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการ	6
2. สร้างระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการ อาทิเช่น 2.1 สรรหาพนักงานที่เหมาะสม รักษานบริการ และสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 2.2 ให้โอกาสการอบรมและพัฒนาเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพทั้งความรู้ ทักษะความชำนาญในงานปลูกฝังพนักงานให้เปิดรับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆตลอดเวลา สามารถพัฒนาและปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองและงานและองค์กรให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 2.3 ตระหนักและให้ความสำคัญในความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานโดยการสร้างระบบความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงาน ระบบการให้รางวัล เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพจะสามารถสร้างแรงผลักดันหรือแรงจูงใจต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	6
3. ศึกษาและเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และดูงานในสถานประกอบการที่เป็นเลิศทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาและสร้างความเป็นเลิศในการบริการให้กับองค์กร	2
4. สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการพัฒนางานและการบริการให้ดียิ่งขึ้น	2
5. นำผลจากการประเมินในช่องทางต่างๆเช่น แบบประเมินจากลูกค้าผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก หัวหน้างาน เป็นต้น มาปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1
6. กำหนดเป้าหมายการประเมินในมุมมองต่างๆให้ท้าทาย เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นไป	1

คำถามข้อที่ 8 ข้อคิดเห็นอื่นๆที่ท่านเห็นว่ามีค่าสำคัญเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. การเตรียมความพร้อมเป็นสิ่งสำคัญ ต้องวางแผนเชิงรุก ศึกษา วางแผนและสร้างโอกาสให้กับธุรกิจ ติดตามข้อมูลข่าวสาร และพัฒนาการของคู่แข่ง และติดตามความก้าวหน้าใหม่ ๆ และนำมาปรับใช้และพัฒนาองค์การให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความสามารถที่เหนือกว่าคู่แข่ง	3
2. รัฐบาลจะต้องมีส่วนช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจและวางนโยบายที่ชัดเจน รวมทั้งข้อกำหนด กฎหมาย เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งนี้ต้องสร้างสมดุลด้านแรงงานคนไทยและชาวต่างชาติ สร้างโอกาสและลดปัญหาที่อาจตามมา อาทิเช่น การขาดแคลนแรงงานในกลุ่มอาชีพที่สามารถเคลื่อนย้ายเสรี หรือ อัตราการว่างงานของแรงงานไทย เป็นต้น	3
3. ปลุกฝังพนักงานให้ตื่นตัว กระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียเปรียบแรงงานที่ลี้ลับไหลเข้ามาสู่ประเทศไทย	2
4. ประเทศไทยควรตระหนักและให้ความสำคัญถึงการพัฒนาทางภาษาทั้งภาษาสากลและภาษาของประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อไม่ให้เสียเปรียบประเทศอื่น ๆ	2
5. ค่าแรงงานประเทศไทย ยังมีค่าแรงงานที่สูงกว่าบางประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งอาจเป็นข้อเสียเปรียบ ดังนั้นจึงต้องพัฒนาจุดแข็งเพื่อสร้างรายได้เปรียบและชดเชยข้อเสียเปรียบดังกล่าว	1
6. องค์กรจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเลิศในการบริการ	1
7. หน่วยงานภาครัฐ อาทิ สถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเน้นพัฒนาบัณฑิตหรือบุคลากรทางโรงแรมที่สอดคล้องตามความต้องการของสถานประกอบการ ปลุกฝังทัศนคติและค่านิยมที่ดีต่องานบริการ อาทิเช่น เรียนรู้และพัฒนาสม่ำเสมอ ความขยัน อดทน ซื่อสัตย์ กระตือรือร้นและรักในงานบริการ และไม่เลิกงาน เป็นต้น	1

5.2 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยนักวิชาการที่มีเชี่ยวชาญทางด้านการจัดการองค์การ การจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม และบุคคลที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม จำนวน 5 ท่าน โดยมีคำถามจำนวน 8 ข้อ ผลการศึกษามีดังนี้

**คำถามที่ 1** ในบริบทของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในฐานะที่ท่านเป็นนักวิชาการ ท่านคิดว่าองค์กรใน ธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ควรเร่งพัฒนาเรื่องใดเป็น สำคัญ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร (กรุณาตอบ มากกว่า 1 แนวทาง ขึ้นไป)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. พัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ อาทิเช่น ภาษาอังกฤษ จีน รัสเซีย ญี่ปุ่น เพื่อรองรับการหลั่งไหลของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาสู่อาเซียน	3
2. พัฒนาทักษะทางวิชาชีพให้เชี่ยวชาญ เช่น การแก้ปัญหา จิตวิทยาการบริการ	3
3. พัฒนาทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนางานบริการที่สร้างความโดดเด่น มีเอกลักษณ์และความประทับใจต่อผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้นและทำการตลาดเชิงรุก	3
4. สร้างความตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น ทั้งความหลากหลายและความแตกต่างของวัฒนธรรมของแรงงานที่จะหลั่งไหลเข้ามาสู่ประเทศไทยส่งผลให้เกิดสภาพการแข่งขันที่จะเพิ่มสูงขึ้นทั้งในระดับแรงงานและการแข่งขันในภาคธุรกิจ ดังนั้นองค์กรจะต้องสร้างการรับรู้และเตรียมความพร้อมให้กับพนักงาน เพื่อให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง	3
5. การติดตามความรู้ แนวคิดใหม่ๆ นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยใน ด้านท่องเที่ยวและโรงแรม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจ ตลอดจนพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว	2
6. กำหนดแนวทาง มาตรการหรือกฎหมาย เกี่ยวกับแรงงานต่างประเทศที่เข้ามาทำงาน ในประเทศไทย เช่น ตำแหน่งงานเฉพาะแรงงานต่างประเทศ โดยเฉพาะสัดส่วนของ พนักงานไทยและต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนร่วมกัน	2
7. สร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่ดี เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงความอบอุ่น ความเอื้ออาทร ความรักและสามัคคี สร้างรอยยิ้มและความสุขในการทำงานร่วมกัน	2
8. ปลุกฝังลักษณะนิสัยของพนักงาน เช่น ความซื่อสัตย์ ขยัน รู้จักหน้าที่และมีความ รับผิดชอบ ตรงต่อเวลาในการทำงาน มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ประพฤติตนให้เป็น ที่รักของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีมารยาทและระเบียบในการปฏิบัติงาน การกระตือรือร้นในการทำงาน การชวนช่วยแสวงหาความรู้ใหม่อย่างสม่ำเสมอ	2

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
9. เปรียบเทียบมาตรฐานความสามารถของพนักงานในองค์การกับมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานในระดับอาเซียน เพื่อใช้เปรียบเทียบและหาช่องว่างความสามารถ (Gap Competency) ของพนักงานที่ต้องเติมเต็ม โดยการอบรมและพัฒนาพนักงานให้ได้ตามมาตรฐานหรือเหนือกว่ามาตรฐาน	1
10. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่บนความเป็นธรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยให้ความสำคัญต่อการสร้างความสุขในการทำงานร่วมกันของพนักงาน (Happy work place)	1
11. พัฒนาการสื่อสารในองค์การทั้งภายในและภายนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	1
12. สร้างเครือข่ายและพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อลดการแข่งขันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	1
13. plugged สำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งปัจจุบันธุรกิจโรงแรมในต่างประเทศได้ตระหนักและให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าว อาทิเช่น การเปิด-ปิดไฟฟ้ การใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก การใช้บรรจุภัณฑ์ที่ย่อยสลายง่าย เน้นการเป็นโรงแรมที่อนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถนำแนวคิดดังกล่าวมาสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ	1
14. ตระหนักและให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจ อาทิเช่น สถานการณ์ทางการเมือง ภัยพิบัติธรรมชาติ เป็นต้น	1



**คำถามที่ 2** เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในฐานะที่ท่านเป็นนักวิชาการ องค์กรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ควรมีแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง (กรุณาตอบมากกว่า 1 แนวทางขึ้นไป)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. การสร้างระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถตอบสนองความต้องการทรัพยากรมนุษย์ อาทิ โอกาสในการพัฒนาความสามารถ ระบบการยกย่อง นับถือ เมื่อทำงานบรรลุผลสำเร็จ สร้างลักษณะงานที่ทำท่าย น่าสนใจ ไม่น่าเบื่อ มีระบบพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าของตำแหน่งงานและค่าตอบแทนที่เป็นธรรม โดยกำหนดแนวทางการความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานให้ชัดเจนและสร้างการรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญและสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน และสวัสดิการโดยมุ่งสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน การเอาใจใส่ในเรื่องสุขภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ ตลอดจนชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานและครอบครัว สร้างความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดี	5
2. เน้นการทำงานเป็นทีม สร้างและพัฒนาทีมงานที่มีประสิทธิภาพ	2
3. สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี อาทิเช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องทำงานมีความเป็นส่วนตัวและสะอาด ห้องพักผ่อน ห้องออกกำลังกาย	2
4. สร้างระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดี รับฟังและร่วมหาทางออกที่ดีที่สุด เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างและพนักงาน	2
5. สร้างความรู้สึกของการมีส่วนร่วมหรือเป็นเจ้าของธุรกิจ อาทิเช่น การแบ่งผลประโยชน์ให้กับพนักงานในรูปแบบจากผลกำไรที่เพิ่มขึ้น หรือจากค่าใช้จ่ายที่ลดลง หรืออาจให้ในรูปแบบของหุ้นของกิจการ เป็นต้น เพื่อตอบแทนความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน	1
6. สร้างความยุติธรรมในองค์กร	1

**คำถามที่ 3** เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ท่านคิดว่าองค์กรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ควรจะมีแนวทางการสร้างบรรยากาศองค์กรให้เอื้อต่อการทำงานของบุคลากร โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง (กรุณาตอบ มากกว่า 1 แนวทาง ขึ้นไป)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. สร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน ความรักความสามัคคี และความเอื้ออาทรต่อกัน การดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน สร้างความอบอุ่นโดยทุกคนเปรียบเสมือนบุคคลในครอบครัว ทั้งในระดับองค์กร หัวหน้างาน และพนักงาน	5
2. การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน มีความเป็นระบบระเบียบ และมีความปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาทิ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย	5
3. พัฒนาระบบการให้รางวัลตอบแทน การชื่นชม ยกย่องพนักงานที่สร้างผลงานโดดเด่นให้กับองค์กร บนพื้นฐานของความยุติธรรม เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับพนักงานอื่น	4
4. สร้างหัวหน้างานที่เป็นผู้สนับสนุนการทำงานที่ดีและมีภาวะผู้นำที่สามารถสอนงาน กำหนดทิศทาง และสามารถกระตุ้นจูงใจลูกน้องให้ทำงานประสบความสำเร็จ องค์กรและหัวหน้างานควรเปิดโอกาสและช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะจากพนักงาน	3
5. ปลุกฝังและสร้างทัศนคติในทางบวกให้กับพนักงาน	1
6. สร้างระบบการสื่อสารองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยการสื่อสารสองทางทั้งจากองค์กรสู่พนักงาน และจากพนักงานสู่องค์กร เพื่อการรับรู้ข่าวสาร สถานการณ์ และปัญหาาร่วมกัน โดยทั้งสองฝ่ายจะได้ร่วมกันแก้ไขปัญหาและหาทางเลือกที่ดีที่สุด	1

**คำถามที่ 4** ในฐานะที่ท่านเป็นนักวิชาการตามความเห็นของท่าน องค์กรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ควรมีแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างไร (กรุณาตอบ มากกว่า 1 แนวทางขึ้นไป)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. องค์กรควรมุ่งเน้นการอบรมและพัฒนาด้านภาษาทั้งภาษาสากลและภาษาที่สาม เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	4
2. การอบรมและพัฒนาด้านทักษะทางวิชาชีพให้เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะพนักงานระดับล่าง เพื่อให้มีความชำนาญในงานมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น วิธีการปรุงอาหาร เทคนิคการให้บริการ การใช้จิตวิทยาบริการ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการวางแผน เป็นต้น	4
3. การอบรมด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อพนักงานทุกระดับ เพื่อให้ใช้ในการสนับสนุนการทำงาน เพื่อความรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า พัฒนาก้าวหน้าให้แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อให้ระดับหัวหน้างานสามารถเป็น	2
4. ผู้นำที่ดี และผู้ใต้บังคับบัญชาจะสามารถใช้ภาวะผู้นำในการสร้างนวัตกรรมและพัฒนางานของตนเองให้มีประสิทธิภาพ	1
5. การพัฒนาการเรียนรู้และสร้างระบบการบริหารความเสี่ยงให้เข้มแข็งโดยการอบรมพนักงานทุกระดับ และสร้างระบบรองรับที่ชัดเจน หากเกิดสถานการณ์ อาทิเช่น สถานการณ์การทางการเมือง พนักงานทุกคนจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1
6. การอบรมและเรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยการที่องค์กรสนับสนุนการเข้าร่วมกิจกรรมด้านจิตอาสา และมีระบบรางวัลหรือการชื่นชมบุคคลที่สร้างคุณงามความดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อส่วนรวม	1
7. สร้างระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน เช่นการประเมินทักษะ ความรู้ ความสามารถ จุดแข็ง จุดอ่อน ความชำนาญของพนักงาน เพื่อค้นหาความต้องการในการอบรมหรือพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน	1
8. พัฒนาระบบความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนให้กับพนักงานและเปิดโอกาสให้พนักงานได้เติบโตในสายอาชีพของตนเองโดยยึดหลักความรู้ความสามารถ โดยเน้นการเลื่อนตำแหน่งงานจากพนักงานภายในองค์กร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน	1
9. พัฒนาความรู้เกี่ยวกับประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	1

**คำถามที่ 5** ในฐานะที่ท่านเป็นนักวิชาการท่านคิดเห็นว่าองค์กรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ควรมีแนวทางการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่าเทียมกับประเทศอื่นที่เป็นคู่แข่งอย่างไร (กรุณาตอบ มากกว่า 1 แนวทางขึ้นไป)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. กำหนดมาตรฐานทุกส่วนงานให้ชัดเจน โดยสามารถศึกษาจากมาตรฐานขององค์กรที่มีแนวปฏิบัติที่ดีทั้งในและต่างประเทศ มาตรฐานกลางหรือมาตรฐานการบริการของอาเซียน มาตรฐานของคู่แข่ง หรือการวิเคราะห์จากโรงแรมในระดับเดียวกันหรือสูงกว่าในประเทศที่เป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อวิเคราะห์ เปรียบเทียบและสร้างมาตรฐานงานที่ชัดเจนต่อการทำงานของพนักงาน และเป็นแนวทางในการสร้างคุณภาพการบริการที่เท่าเทียมหรือสูงกว่าประเทศอื่นที่เป็นคู่แข่ง ซึ่งสามารถจัดทำเป็นคู่มือเพื่อเป็นทิศทางในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4
2. การให้ความสำคัญในการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อพนักงาน	3
3. การทำวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพในการบริการอย่างสม่ำเสมอ	2
4. การสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสม ตรงตามสายงาน มีความรู้และประสบการณ์ในสายวิชาชีพโดยเฉพาะ	1
5. สร้างความร่วมมือระหว่างโรงแรม และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยมุ่งเน้นสร้างคุณภาพการบริการให้ทัดเทียม เพื่อรับมือกับคู่แข่งที่กำลังหลั่งไหลเข้ามาลงทุนในธุรกิจโรงแรมมากยิ่งขึ้น เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	1
6. กำหนดการประกันคุณภาพการบริการ และรวมถึงคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เพื่อการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ	1

**คำถามที่ 6** ในฐานะที่ท่านเป็นนักวิชาการ ท่านคิดเห็นว่าองค์กรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ควรมีแนวทางการควบคุมคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานและเท่าเทียมกับประเทศอื่นที่เป็นคู่แข่งอย่างไร (กรุณาตอบ มากกว่า 1 แนวทางขึ้นไป)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. การจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการจากลูกค้า	5
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน	5
3. การประเมินผลงานโดยการตรวจสอบตามมาตรฐานงานทุกส่วนงาน	5
4. การตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอก	5
5. การสุ่มตรวจสอบงาน	5
6. การประเมินผลหลังจากการอบรมและพัฒนาพนักงาน	2
7. การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีช่วยในการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน	1
8. มีระบบติดตามผลการปฏิบัติงานและรายงานผลความคืบหน้าในการทำงาน	1
9. จัดการทดสอบการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการตรวจสอบคุณภาพของงาน	1

คำถามที่ 7 ในฐานะที่ท่านเป็นนักวิชาการ ท่านคิดเห็นว่าองค์กรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ควรมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อสร้างความเป็นเลิศในการบริการขององค์กรท่านอย่างไร (กรุณาตอบ มากกว่า 1 แนวทางขึ้นไป)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. พัฒนาคนให้มีคุณภาพในทุกด้าน เช่น อบรมความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน การศึกษาดูงานของโรงแรมที่มีแนวปฏิบัติที่ดี หรือคู่แข่งชั้น พัฒนาด้านภาษา และการบริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้พร้อมต่อการบริการ	4
2. ศึกษาจากองค์กรที่เป็นเลิศในระดับโลก เปรียบเทียบ และนำจุดเด่นมาเป็นเป้าหมายในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เข้าถึงความเป็นเลิศในด้านที่องค์กรมุ่งไปสู่	4
3. พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้างระบบและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ องค์กรความรู้ใหม่ๆ เพื่อเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และนำความรู้เหล่านั้นมาสร้างและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น อาทิเช่น การจัดการกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถนำความรู้ไปใช้ได้เกิดประโยชน์สูงสุด	3
4. นำเครื่องมือต่างๆมาช่วยพัฒนาคุณภาพในการบริการทั้งข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ ลูกค้า และพนักงาน ตลอดจนนำเครื่องมือ เทคโนโลยีและระบบต่างๆ ที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ	3
5. มีระบบและกลไกการสอบข้อมูลย้อนกลับ ตลอดทั้งกระบวนการเพื่อประเมินผล และนำผลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการทราบจุดที่ยังต้องพัฒนา หรือประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งทราบถึงข้อเด่นหรือจุดแข็งที่สามารถนำมาสร้างเป็นจุดขายให้กับธุรกิจ	1

คำถามที่ 8 ข้อคิดเห็นอื่นๆที่ท่านเห็นว่ามีความสำคัญเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	ความถี่
1. สังคมจะมีความหลากหลายวัฒนธรรมมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่สังคมและประเทศชาติต้องให้ความสำคัญและวางแผนเชิงรุกเพื่อสร้างโอกาสจากสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้	2
2. ในแถบภูมิภาคอาเซียน ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม มีแนวโน้มจะขยายตัว และดึงดูดกลุ่มลงทุนจากต่างประเทศให้เข้ามาลงทุน ดังนั้นประเด็นที่แต่ละประเทศต้องตระหนักถึงคือทรัพยากรธรรมชาติที่ต้องไม่ให้ถูกทำลายไปพร้อมกับความเจริญที่กำลังหลั่งไหลเข้ามา	1
3. ปัญหาอาชญากรรม การค้าโสเภณี ยาเสพติด และกลุ่มอิทธิ เป็นปัญหาที่มักตามมาเมื่อความเจริญเข้ามา ดังนั้นจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องวางแผนป้องกันและลดปัญหาดังกล่าวที่มีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้น	1
4. ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในทุกระดับของธุรกิจโรงแรม เริ่มเป็นปัญหาที่เด่นชัดมากขึ้น ซึ่งทำให้ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีการรับพนักงานที่มีคุณสมบัติ ไม่ตรงกับสายวิชาชีพ เพื่อทดแทนและใช้แรงงานต่างชาติมากขึ้น ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญและวางแผนแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไปอนาคต	1
5. องค์กรในภาคธุรกิจโรงแรมควรสร้างความมั่นใจต่อนักท่องเที่ยว โดยการพัฒนาองค์กร เพื่อให้ได้รางวัลทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ เพื่อเป็นการประกันตีคุณภาพของโรงแรม	1
6. พัฒนาโรงแรมสู่โรงแรมสีเขียว หรือโรงแรมสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อตอบสนองแนวโน้มการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ หรือมุ่งลูกค้ากลุ่มที่ให้ความสำคัญต่อประเด็นดังกล่าว	1