



งานประชุมวิชาการท่องเที่ยวระดับชาติ “การพัฒนาการท่องเที่ยวไทยสู่ศตวรรษที่ 21”

ประกาศบทคัดย่อที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ

| ลำดับ ที่ | ชื่อผู้ส่งบทคัดย่อ | ชื่อเรื่อง |
|--------------|----------------------|---|
| 1 | กัลยาณี ดวงใจ | การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของน้ำพุร้อนสันกำแพง อำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ |
| 2 | จิตติธญา ฉั่น | ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านเหมืองกุง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ |
| 3 | กัลยา พูปางไค้ | กลยุทธ์การสื่อความหมายสำหรับนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวผาซ้อ อุทยานแห่งชาติแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ |
| 4 | จิตาภา ทาดื้อบ | คุณภาพการบริการและปลอดภัยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยวบ่อดินเก่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ |
| 5 | ศยามล พรหมสัยยา | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประกอบอาชีพในธุรกิจบริการ ทัศนศึกษา พนักงานปฏิบัติงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า ธุรกิจที่พักพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ |
| 6 | รัชดาภรณ์ เปี่ยมพลอย | ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตำแหน่งบริการ ศตวรรษที่ 21 ทัศนศึกษา ร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ |
| 7 | อภินันท์ ทองเพชร | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความนิยมของเยาวชนในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ต่อการท่องเที่ยว ทัศนศึกษา เส้นทางสนามไอโมบาย สเตเดียม วนอุทยานแห่งชาติเขากระโดงและวัดป่าเขาน้อย อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ |

| ลำดับ ที่ | ชื่อผู้ส่งบทความ | ชื่อเรื่อง |
|--------------|----------------------------|--|
| 8 | ชนก น้ามะณี | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยว กรณีศึกษา ถนนคนเดินตลาดเซราะกราว เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ |
| 9 | ญาณธร เขียรถาวร | แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ กรณีศึกษา อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา |
| 10 | ปฏิพัทธ์ ตันมิ่ง | การส่งเสริมการท่องเที่ยวเขตพื้นที่ชายแดนอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (GMS) กรณีศึกษา อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ |
| 11 | ณัฐกานต์ เพ็งหาพันธ์ | ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมงานอีเวนต์ในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อระบบการบริหารจัดการงานอีเวนต์อย่างยั่งยืน ตามมาตรฐาน ISO 20121 |
| 12 | อมราวดี คำบุญ | การท่องเที่ยวเนิบช้าในเมืองขนาดลึกลับความสามารถในการเป็นจุดหมายปลายทางเส้นทางริมแม่น้ำโขง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย |
| 13 | ธาวิช ถนอมจิตต์ | แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวมรดกโลกแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย |
| 14 | ป๋องศักดิ์ ทองเนื้อแข็ง | แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตอุทยานธรณีสตูล |
| 15 | ทศพร แก้วขวัญไกร | การพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสู่คุณค่าทางสังคม เพื่อยกระดับเป็นมรดกการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนในศตวรรษที่ 21 |
| 16 | วุฒิ อำพันธ์ | การสื่อสารองค์กรผ่านสื่อกิจกรรมการท่องเที่ยว ถนนคนเดิน ศรีเอทีฟอาร์ต มาเก็ต ของนิสิต สาขาการจัดการ โรงแรมและท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน |
| 17 | ลิลลาลี ศิริวิไลเลิศอนันต์ | องค์ประกอบของการพัฒนาเส้นทางจักรยานเพื่อการท่องเที่ยวเมืองชายแดนล้านนาตะวันออก |
| 18 | สุปรียา สีสุนทร | การท่องเที่ยวแบบไม่เร่งรีบ สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ: การท่องเที่ยววิถีใหม่ ประเทศไทยพร้อมหรือยัง |

| ลำดับ ที่ | ชื่อผู้ส่งบทความย่อ | ชื่อเรื่อง |
|--------------|-------------------------|---|
| 19 | อิสระพงษ์ เขียนปัญญา | การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น สู่มืองสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรม |
| 20 | อดิเทพ กำแพงเสรี | ภาพลักษณ์ต่อการจัดงานสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ในเมืองพัทยา |
| 21 | ศุศราภรณ์ แต่งตั้งลำ | การศึกษากระบวนการจัดการโรงแรมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพบริการ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย |
| 22 | อริยา พงษ์พานิช | ปัจจัยที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวเกาะล้าน เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี |
| 23 | เขวีกา สุขเอี่ยม | การพัฒนาและการจัดการทางการท่องเที่ยว กรณีศึกษา องค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม |
| 24 | บริสุทธิ์ แสนคำ | ปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทน้ำตก จังหวัดสระบุรี |
| 25 | อุมพร บุญเพชรแก้ว | ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพทรัพยากรการท่องเที่ยวเกาะสีชัง จ.ชลบุรี |
| 26 | เชิญขวัญ แซ่โจว | ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของนักท่องเที่ยวที่เลือกท่องเที่ยวเชิงดนตรี |
| 27 | นุจนาถ นรินทร์ | ศักยภาพการท่องเที่ยวพืชรภัณฑ์ท้องถิ่น กรณีศึกษาพืชรภัณฑ์สถานแห่งชาติจังหวัดสุพรรณบุรี |
| 28 | มานะศิลป์ ศรทงศ์ | กลยุทธ์การรักษาลูกค้าและผลกระทบจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อ ธุรกิจที่พัก กรณีศึกษาโรงแรมและอพาร์ทเมนต์เซอร์วิส ในเขตกรุงเทพมหานคร |
| 29 | กฤษณ์ เลียงพันธ์ุ์ | แรงจูงใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ |
| 30 | สรารุณี เขียวพุกษ์ | การพัฒนาบทเรียนเทคนิคการฟังภาษาจีน ที่เกี่ยวกับการสื่อสารสำหรับพนักงานบริการ |
| 31 | พัทธ์วริน อรรถศรีวรโชติ | การท่องเที่ยวพำนักระยะยาวในประเทศไทยของกลุ่มนักท่องเที่ยวเกษียณอายุชาวจีน |

| ลำดับ ที่ | ชื่อผู้ส่งบทคัดย่อ | ชื่อเรื่อง |
|--------------|--------------------------|---|
| 32 | ชนม์ชนก ชิตประเสริฐ | พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ สนามบินนานาชาติอุดรธานี |
| 33 | อัษฎนวิยา ภัทร์จรินทร์ญา | ศักยภาพและแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์ โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ |
| 34 | อรรถพงศ์ ศรีตะลาสัย | ผลกระทบของการท่องเที่ยวที่มีต่อชุมชนบ้านหินร่ม จุดชมวิวเสม็ดนางชี พังงา |
| 35 | ศิริธิดา ศรีทองสุข | การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษาชุมชนบางพัฒนา ตำบลบางเตย อำเภอเมือง จังหวัดพังงา |
| 36 | อุทุมพร เรืองฤทธิ์ | แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการเส้นทางชุมชนบ้านคลองเคียนอำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา |
| 37 | อรทัย มูลคำ | การศึกษาความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวเสม็ดนางชี ตำบลคลองเคียน อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา |
| 38 | ณัฐฤกิตต์ ต้นสมรส | การท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา 4.0 |

หมายเหตุ บทคัดย่อที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิขอความกรุณาดำเนินการจัดทำความฉบับสมบูรณ์ ตั้งแต่วันที่ถึง 7 เมษายน พ.ศ.2560 เพื่อนำเสนอในงานประชุมวิชาการต่อไป ทั้งนี้หากท่านมีความประสงค์หนังสือตอบรับบทคัดย่อ สามารถแจ้งความประสงค์ของท่านผ่านผู้ประสานงานโครงการผ่านทางอีเมลล์

ขอบคุณครับ

นายประสิทธิ์ ภูษิต

ผู้ประสานงานโครงการ

โทรศัพท์ : 092-991-0405

E-mail : Tourismubu2017@gmail.com

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตำแหน่งบริการ ศตวรรษที่ 21 กรณีศึกษา
ร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์
The Factors effects to the Work Efficiency of Employee the Waiters in the 21st Century
: Case study of the Restaurants Area City Municipality Buriram

จินตนา จันทสุภา (Jintana Jantasupa)
085-4167142, jintanaong@hotmail.com
ปัญญาพร ชุมรัมย์ (Panyaporn Chumram)
095-7741352,panyaporn044@gmail.com
รัชดาภรณ์ เปี่ยมพลอย (Ratchadaphon Peumploy)
061-0383420, Namkang.icez@hotmail.com
สลิลทิพย์ เครือบคนโท (Salintip Kruebkhontoe)
088-0872618,Salintipp2537@gmail.com
ณัฐรัฐศรีณย์ บุญสิน (Nutthasaran Bunsin)
088-4129446,nutt_bunsin@gmail.com
ธนาทร รักษา (Tanatorn Raksa)
088-1115644,jaow_tanatorn@gmail.com
ดร.รพีพรรณ พงษ์อินทร์วงศ์ (Rapheephan Phonginwong)
086-8717273, drrapheephan@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสามารถทางด้านภาษาส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานตำแหน่งบริการ 2) การมีจิตใจให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงานตำแหน่งบริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 ชุด เก็บข้อมูลจากพนักงานตำแหน่งบริการในร้านอาหาร
เขตพื้นที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง
แบบอาศัยความน่าจะเป็น ด้วยเทคนิคการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือใช้เก็บข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม และ
วิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และและสถิติเชิง
อนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Regression analysis)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.3 มีอายุระหว่าง 20-25 ปี
มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีรายได้เฉลี่ย เดือนละ 5,000 -10,000 บาท และมี
ประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 2 ปี และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความสามารถทางด้านภาษาส่งผล
เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตำแหน่งบริการ มากที่สุด และรองลงมาได้แก่ การมีจิตใจ
ให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตำแหน่งบริการ การวิจัยนี้ทำให้เกิดประโยชน์
ต่อผู้จัดการและหน่วยงานรัฐที่จะนำข้อมูลไปใช้เพื่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจบริการต่อไป

คำสำคัญ : ความสามารถทางด้านภาษา / การมีจิตใจในการให้บริการ / ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

This research aims to about 1) the language competency positively effects work efficiency of waiter 2) service minds the positively work efficiency of waiters. This research used the quantitative method. The research was done by collecting questionnaires from sample 351 subjects who are waiters in the restaurant around municipality city of Buriram. The collection used probability and simple random. Research analyzed the result by statistical analysis using descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation. The inferential statistics methods on multiple regression were used to test hypotheses in the study.

Majority of subjects were female, aged between 20-25 years old. They completed a high vocational certificate degree and earned an average monthly 5,000-10,000 baht. Most of them have work experience less than two years. The result of hypothesis testing revealed that language competency positively affected work efficiency of waiters. The service minds positively affects to work efficiency of waiters. The contribution of this research is useful to manager and human resource manager. They are use the result to recruit their employees

Keywords : Competency language / Service minds / Work efficiency of waiters

บทนำ

คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 โดยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2554 เพื่อให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้เป็นกรอบ แนวทางในการพัฒนาภายใต้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานและการกำกับดูแลของคณะกรรมการนโยบาย การท่องเที่ยวแห่งชาติซึ่งจากการประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่ามีข้อจำกัดหลายประการที่ยังไม่ได้บรรลุผลตามเป้าหมาย ประกอบกับนโยบายของรัฐบาล ได้มอบหมายให้ ทุกส่วนราชการหาแนวทางปฏิบัติงานที่หน่วยงานรับผิดชอบให้บรรลุผลและสอดคล้องตามแผนปฏิรูปประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงได้ดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 ขึ้น โดยผ่านกระบวนการศึกษา วิเคราะห์และประเมินผลการพัฒนา พร้อมทั้งจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคที่เกี่ยวข้อง เพื่อแสวงหาแนวทางการทำงานและการปรับปรุงกลไกการขับเคลื่อนแผนดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติอย่างบูรณาการโดยแท้จริง ทั้งนี้เพื่อให้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาล รวมทั้งเป็นการวางรากฐานการพัฒนาในระยะ 3 ปีซึ่งจะเป็นช่วงรอยต่อ เพื่อปูพื้นฐานไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 ต่อไป (กระทรวงวัฒนธรรม . 2559) อย่างไรก็ตามจาก แผนพัฒนาการท่องเที่ยวในระดับประเทศนำมาสู่แผนพัฒนาการ

ท่องเที่ยวระดับภูมิภาคและจังหวัด ในบริบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แบ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวออกเป็น 3 พื้นที่ได้แก่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ตอนกลางและตอนล่างตามลำดับและได้มุ่งเน้นการท่องเที่ยว ตามแหล่งธรรมชาติ การท่องเที่ยวตามแหล่งวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ

อย่างไรก็ตามในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างนั้นมีบริบทสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นเชิงวัฒนธรรมและทางประวัติศาสตร์ ซึ่งครอบคลุมจังหวัดชัยภูมิ นครราชสีมา สุรินทร์ และบุรีรัมย์ หรือเรียกว่านครชัยบุรินทร์ เพื่อให้การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวบรรลุตามเป้าหมายของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวระดับชาติจึงนำมาสู่แผนการพัฒนาการท่องเที่ยวระดับจังหวัด ในบริบทของจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นเมืองที่มีอารยธรรมทางประวัติศาสตร์ และจังหวัดบุรีรัมย์ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในปี 2559 ให้เป็นเมืองที่สังคมเข้มแข็ง ประชาชนมีค้ำ สันคมเกษตรปลอดภัยและเป็นศูนย์กลางอารยธรรมหอม ดังนั้นจะเห็นได้ว่าจากยุทธศาสตร์จังหวัดบุรีรัมย์นำมาสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และการส่งเสริมการเป็นศูนย์กลางอารยธรรมหอม นำมาสู่การเชื่อมโยงกับธุรกิจต่างๆ ที่จะเอื้อต่อการรองรับนักท่องเที่ยว ดังนั้นเพื่อให้ทราบแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในการวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรร้านอาหารซึ่งจะเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวโดยได้ทำการศึกษาในบริบทของจังหวัดบุรีรัมย์เพราะจังหวัดบุรีรัมย์มีแนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในช่วงปี 2555-2558 เป็น 2 เท่าของปี 2554 (สำนักงานสถิติจังหวัด. 2558). ดังนั้นจากที่กล่าวมาจึงนำมาสู่วัตถุประสงค์การวิจัยดังจะกล่าวต่อไป

วัตถุประสงค์

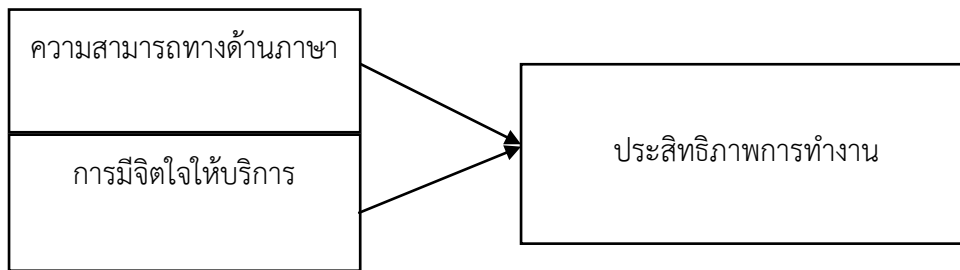
1. ความสามารถทางด้านภาษาส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตำแหน่งบริการ
2. การมีจิตใจให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตำแหน่งบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถทางด้านภาษาและการมีจิตใจให้บริการที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตำแหน่งบริการโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่พนักงานตำแหน่งบริการในร้านอาหาร เขตพื้นที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จำนวน 351 คน

กรอบความคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำเอาผลการศึกษาทั้งหมดมาประยุกต์ให้เข้ากับประเด็นการวิจัย เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระได้แก่ความสามารถทางด้านภาษา และการมีจิตใจให้บริการ กับตัวแปรตามได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตำแหน่งบริการ รายละเอียดดังภาพที่ 1



สมมติฐานที่ 2

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร

3.1 นิยามศัพท์

ความสามารถทางด้านภาษา หมายถึง ระดับความสามารถของพนักงานที่สื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษาไทยและสื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษาสุภาพและ เข้าใจง่าย พนักงานสามารถ รับคำสั่งรายการอาหารจากลูกค้าได้ถูกต้อง พนักงานมีความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศ ได้แก่ภาษาอังกฤษ และพนักงานพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาผ่านอินเทอร์เน็ต และหากพนักงานไม่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศกับลูกค้าได้ พนักงานจะแก้ไขปัญหาด้วยการใช้ภาษากายแทน

การมีจิตใจให้บริการ หมายถึง ระดับความสามารถของพนักงานที่มีจิตใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในร้าน พนักงานแต่งกายเรียบร้อย พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานและบริการให้กับลูกค้า พนักงานมีความเป็นมิตรและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา

ประสิทธิภาพการทำงานหมายถึง ระดับความสามารถของพนักงานในการจัดบันทึกรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งได้อย่างถูกต้องและบริหารส่งอาหารให้ลูกค้าถูกต้องในแต่ละโต๊ะ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยอาศัยประสบการณ์ การได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงานราชการที่บริการค ความรู้ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบริการในร้านอาหาร และผลจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้ลูกค้ามาใช้บริการในร้านอาหารเพิ่มขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ความสามารถทางด้านภาษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานที่ 2: การมีจิตใจให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน

วิธีการดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในร้านอาหารในเขตพื้นที่เทศบาลเมือง งบบุรีรัมย์ ซึ่งประชากรมีจำนวนทั้งหมด 743 คน ซึ่งได้ฐานข้อมูลประชากรจากชมรมร้านอาหารจังหวัดบุรีรัมย์ และเปิดตารางยามาเนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3

ท่าน และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) กับ ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เป็นผู้ผลิตผ้าไหมใน อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) อยู่ระหว่าง 0.774 - 0.866 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ ส่วนความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือโดยหาค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) ของแต่ละตัวแปรจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป (Hair. 2006: 340) การศึกษาครั้งนี้ค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.490- 0.803 (Nunnally and Berstein. 1994: 340 และ Bucklin and Sanjit.1993: 230).

ตาราง 1 การวิเคราะห์ค่าน้ำหนักปัจจัย และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (N= 30)

| ตัวแปร (Items) | ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loadings) | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha) |
|-----------------------|------------------------------------|---|
| ความสามารถทางด้านภาษา | .470 - .802 | .774 |
| การมีจิตใจให้บริการ | .605- .800 | .816 |
| ประสิทธิภาพการทำงาน | .490- .792 | .866 |

อย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม สถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าและสถิติ การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยแสดงเป็นสมการได้ดังต่อไปนี้

$$\text{Equation 1: } \text{ประสิทธิภาพการทำงาน} = \beta_{01} + \beta_{02}\text{ความสามารถทางด้านภาษา} + \epsilon_1$$

$$\text{Equation 2: } \text{ประสิทธิภาพการทำงาน} = \beta_{03} + \beta_{04}\text{การมีจิตใจให้บริการ} + \epsilon_2$$

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ความสามารถทางด้านภาษา มีค่าสหความสัมพันธ์เชิงบวกกับ การมีจิตใจให้บริการ ($r = .358, p < 0.01$) นอกจากนี้ การมีจิตใจให้บริการ มีค่าสหความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพการทำงาน ($r = .386,$

p<0.01) และความสามารถทางด้านภาษา มีค่าสหสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (r = .465, p<0.01) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าตัวแปรในการศึกษามีความสัมพันธ์กันในระดับที่เหมาะสม

ตาราง 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

| ตัวแปร | ความสามารถทางด้านภาษา | การมีจิตใจให้บริการ | ประสิทธิภาพการทำงาน |
|-----------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|
| Mean | 4.4514 | 4.4790 | 4.5365 |
| S.D | .34993 | .34886 | .29915 |
| ความสามารถทางด้านภาษา | 1 | | |
| การมีจิตใจให้บริการ | .358** | 1 | |
| ประสิทธิภาพการทำงาน | .386** | .465** | 1 |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2-tailed)

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานบริการมีดังนี้

ผลการศึกษานับสนุนสมมติฐานที่ 1 ซึ่งพบว่าความสามารถทางด้านภาษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (สมมติฐานที่ 1, $\beta = .371$, $p < 0.10$) นั้นหมายความว่าหน่วยงานของรัฐในระดับจังหวัดและระดับประเทศมีส่วนร่วมในการส่งเสริมผู้ผลิตผ้าไหมมัดหมี่หมู่บ้านหัวสะพาน ตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ให้มีความรู้ความสามารถเพื่อนำความรู้มาพัฒนาผลิตผ้าไหมมัดหมี่ของหมู่บ้านหัวสะพานให้คุณภาพตรงตามความต้องการของตลาด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ

จากการทบทวนวรรณกรรมได้พบว่า การมีจิตใจให้บริการจะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม หรือการเข้ามาใช้บริการมีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้การมีจิตใจให้บริการเมื่อทำปฏิบัติงานแล้วได้รับความพึงพอใจ หรือได้รับคำชมก็จะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานและทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดังนั้นผลการจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ($\beta=.455$, $p < 0.10$)

ตาราง 3 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

| ตัวแปรต้น | ตัวแปรตาม | |
|-----------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| | ประสิทธิภาพการทำงาน สมการ 1 | ประสิทธิภาพการทำงาน สมการ 2 |
| ความสามารถทางด้านภาษา | .371*** (.062) | |

| | | |
|-----------------------|-------|-------------------|
| การมีจิตใจให้บริการ | | .445*** (.059) |
| Adjust R ² | .120 | .195 |
| Maximum VIF | 1.248 | 1.665 |

***P<.01, ^aBeta coefficients with standard errors in parenthesis

การอภิปรายผลและสรุปผล

การศึกษานี้ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารต่าง ๆ และเป็นบุคลากรของร้านอาหารที่มีหน้าที่โดยตรงที่จะต้องติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ผลการการศึกษาทำให้ร้านอาหารให้ความสำคัญที่จะต้องพัฒนาบุคลากรทั้งทางด้านภาษาเพื่อให้สื่อสารกับลูกค้าได้ตรงกัน ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ นอกจากนี้ผลการศึกษายังเป็นประโยชน์ต่อร้านอาหารในการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีบุคลิกภาพดี สุภาพและยังมีจิตใจพร้อมที่จะให้บริการ เต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า บุคลากรเหล่านี้ก็จะทำงานในองค์การเป็นเวลานานโดยไม่ลาออกจากงาน

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษานี้ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารโดยเฉพาะพนักงานที่จะต้องให้บริการลูกค้าโดยตรงเพื่อให้การบริการแก่ลูกค้าเกิดความประทับใจ และพนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาติดตามระยะยาว รวมทั้งศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่น

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว 2558-2560*. กรุงเทพฯ. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

สำนักงานสถิติจังหวัด. (2558). รายงานวิเคราะห์สถานการณ์จังหวัดบุรีรัมย์. บุรีรัมย์. สำนักงานสถิติจังหวัด.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ*

ฉบับที่ 11 (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙) ค้นเมื่อ 5 เมษายน 2556, จาก

<http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=395>

Hair, Joseph F. and others. (2006). *Multivariate Data Analysis*. 6th ed. New Jersey :

Pearson Prentice Hall International, Inc.

Nunnally, C. and Bernstein, H.(1994). *Psychometric Theory*. New York, NY: McGraw-Hill.

