

การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
Organizational Socialization, Psychological Characteristics, Quality of Work Life and
Work Behaviors of Hotel Employees in Bangkok

อัจนา เตมีย์¹⁾
Ajana Temee¹⁾

Abstract

The objectives of this research study were to examine the relationships among organizational socialization, psychological characteristics, qualities of work life, and work behaviors of hotel employees. In addition, it was aimed at studying the predictive power of those variables on work behaviors of the employees. This quantitative research utilized questionnaires to collecting data from 400 employees of five-star hotels in Bangkok.

Significant results found are as following: (a) organizational socialization as a whole and at each level were positively related to work behaviors of the hotel employees; (b) the organizational socialization were also positively related to employees' psychological characteristics of future orientation with self-control and achievement motivation; (c) the two psychological characteristics were positively related to employees' work behaviors; (d) qualities of work life in all and every aspect were positively related to employees' work behaviors; and (e) organizational socialization and psychological characteristic of achievement motivation together exerted 41.1 percent predictive power on employees' work behaviors. The results indicate the significance and need of the organizational socialization in developing employees' desirable work behaviors and a need of inducing employees' achievement motivation in order to improve employees' work behaviors as well.

Keyword: organizational socialization, psychological characteristic, achievement motivation, quality of work life, work behaviors of hotel employees

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดสังคมขององค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม รวมทั้งศึกษาความสามารถในการพยากรณ์ของตัวแปรที่กล่าวถึงข้างต้นที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยทำการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

ผลวิจัยพบว่า (ก) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรโดยรวมและทุกชั้นตอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม (ข) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองและด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน (ค) จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม (ง) คุณภาพชีวิตการ

1) วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Master of Science (Human Resource and Organization Development), National Institute of Development Administration (NIDA)

ทำงานโดยรวมและแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และ (จ) เฉพาะการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร และจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 41.1 ผลที่พบดังกล่าวนี้บ่งชี้ความสำคัญอันจำเป็นของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โรงแรมที่มีความเกี่ยวข้องในการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมของพนักงานโรงแรม รวมทั้งความสำคัญของการพัฒนาจิตลักษณะของพนักงานในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพื่อร่วมพัฒนาพฤติกรรมการทำงานพร้อมกันไป

คำสำคัญ: การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญต่อรายได้ของประเทศไม่น้อยกว่าธุรกิจอื่นๆ การแข่งขันในธุรกิจประเภทนี้จึงอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและมีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีรายงานข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่า สำหรับตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทย การท่องเที่ยวของคนไทยจะมีอัตราเพิ่มร้อยละ 4.6 สามารถสร้างเงินหมุนเวียนได้ประมาณ 4.32 แสนล้านบาท ส่วนตลาดนักท่องเที่ยวต่างประเทศ คาดว่าน่าจะมีอัตราเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 9 และสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้ถึง 6.55 แสนล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ฉะนั้นเพื่อรองรับอัตราการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่กำลังเพิ่มสูงขึ้น ทำให้โรงแรมต่างๆ พยายามหาจุดแข็งของตนเองเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมาย โดยทั่วไปมุ่งเป้าไปที่การปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับในองค์กร โดยเน้นพัฒนาพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสม โดยเฉพาะในด้านการบริการที่เลิศ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน ความสามารถในการสื่อสารได้อย่างชัดเจนถูกต้องตรงตามประเด็น รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น (สมิต, 2552:27)

องค์กรและนักวิชาการที่เกี่ยวข้องจำนวนมากได้ให้ความสนใจปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรซึ่งพบว่ามีหลายปัจจัยด้วยกัน เช่น การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างใน บังอร, 2538) ซึ่งเป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ประกอบด้วยหลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการฝึกงาน การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การสอนงาน เป็นต้น วิธีการเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการช่วยให้พนักงานเกิดการรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ เป้าหมาย ทิศทาง

วัฒนธรรม ค่านิยมหลักของหน่วยงานและองค์กรร่วมกันทำให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น (Wanous, 1992: 203) ทั้งนี้จิตลักษณะส่วนบุคคลยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนดีและคนเก่ง รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานอีกด้วย (ดวงเดือน, 2538) อย่างไรก็ตาม การมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานยังช่วยให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและความสุขในการทำงาน ทั้งยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของบุคคลและองค์กร (ผจญ, 2547: 30)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน (Work Behaviors of Employees)

นักวิชาการต่างประเทศได้สนใจศึกษาพฤติกรรมการทำงานอย่างจริงจังมานานกว่า 40 ปี โดยมีการแจกแจงความหมายของพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้สามารถวัดและประเมินผลได้ เช่น Baruch (1968: 136) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานหมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนอง หรือกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้ตรงกัน สำหรับ U.S. Department of Labor (2007) พิจารณาพฤติกรรมการทำงานจากกิจกรรมการดำเนินการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของงาน โดยเน้นไปที่พฤติกรรมการทำงานตามหน้าที่ ด้วยการนำความรู้ ทักษะ และความสามารถมาประยุกต์ใช้นักวิชาการไทย เช่น กรรณิการ์ (2547: 30) และสมโภชน์ (2550) ก็ได้ให้ความหมายในทำนองเดียวกันนี้ ทำให้กล่าวได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย และเป็นการปฏิบัติงานที่ดีและเหมาะสมตามศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และเป็นไปตามนโยบายขององค์กร

พฤติกรรมการทำงานมีองค์ประกอบที่น่าสนใจหลายองค์ประกอบ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณา รูปแบบของพฤติกรรมการทำงาน ตามแนวคิดที่ Gibson และคณะ (1973, อ้างใน เสาวนีย์, 2548: 18) และ อาร์ (2537) ได้เสนอไว้คือ (1) พฤติกรรมการแก้ปัญหา (2) พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร (3) พฤติกรรมด้านการสังเกต (4) พฤติกรรมด้านการเคลื่อนไหว (5) พฤติกรรมทางด้านมนุษยสัมพันธ์ (6) พฤติกรรมทางด้านความเป็นผู้นำ และ (7) ระดับความทะเยอทะยาน/การมุ่งความสำเร็จ และได้รวบรวมองค์ประกอบพฤติกรรมการทำงานที่พิจารณาได้ว่าเกี่ยวข้องกับการทำงานในโรงแรม ตามแนวคิดของนักวิชาการไทยหลายท่าน ได้แก่ พฤติกรรมการบริการ (สมิต, 2552) พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ (พรรณทิพย์, 2549) พฤติกรรมด้านความซื่อสัตย์ (กรมวิชาการ, 2545) และพฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร (ปรมะ, 2527) นอกจากนี้ยังได้ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม เพื่อพิจารณาคัดเลือก องค์ประกอบสำคัญและครอบคลุมพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานโรงแรม การวิจัยครั้งนี้จึงเน้นศึกษา พฤติกรรมการทำงานของพนักงานใน 4 ด้านหรือ 4 องค์ประกอบคือ (1) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง การพูด ฟัง อ่าน เขียนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการขององค์การได้อย่างถูกต้อง สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในเรื่องนั้นๆ ได้ (2) มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สามารถเข้ากับคนอื่นได้ง่าย รู้จักสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทั่วไปและลูกค้า เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ร่วมมือ (3) ความซื่อสัตย์ หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความทุ่มเท ซื่อตรงและจริงใจต่อองค์การ เพื่อร่วมงานบุคคลอื่นและลูกค้า ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่การงานของตน และ (4) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจและมุ่งมั่นตั้งใจในการส่งมอบบริการที่ดีมีคุณภาพได้อย่างทันท่วงที เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ (Organizational socialization)

ในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป พนักงานใหม่จะได้รับ

การปฐมนิเทศ ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ทุกระดับ ก็จะได้รับ การฝึกอบรมเป็นระยะๆ ตามนโยบายการพัฒนาองค์การ ตามความต้องการ และ/หรือความจำเป็นต่างๆ ของพนักงานและขององค์การ ซึ่งทั้งหมดนี้รวมอยู่ในกระบวนการที่เรียกว่า "การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ" Feldman (1983, อ้างใน บังอร, 2538) ได้อธิบายไว้ว่า (1) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่ก่อนที่บุคคลจะเข้าทำงาน และดำเนินต่อไปตลอดช่วงชีวิตการทำงาน (2) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การเป็นสื่อกลางของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดภาพพจน์ใหม่ของตนเอง (3) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การเป็นกระบวนการ 2 ทางคือ เกี่ยวข้องทั้งตัวบุคคลและองค์การ โดยต่างฝ่ายต่างพึ่งพากันและกัน ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่อกันและกัน รวมทั้งมีการเจรจาต่อรองกันในรูปแบบต่างๆ และ (4) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การมีส่วนช่วยให้บุคคลากรเกิดความมั่นใจในการจัดการเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ จะเห็นได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การเป็นกระบวนการที่องค์การมักนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องตลอดช่วงชีวิตการทำงาน

กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่กระทำอย่างต่อเนื่องนั้น นักวิชาการได้แจกแจงว่าประกอบด้วยหลายขั้นตอน เช่น Feldman (1981, cited in Kninicki and Kreitner 2008) และ Deaux & Wrightsman (1988, อ้างใน บังอร โสพล 2538) กล่าวถึงกระบวนการ 4 ช่วงหรือ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นแสวงหาและคัดเลือก (investigation) เป็นการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ให้กับบุคคลทั่วไป รวมถึงการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่เกิดขึ้นในระยะก่อนการเป็นสมาชิกขององค์การ ขั้นที่ 2 ขั้นบรรจุเข้าทำงาน (entry) คือ ช่วงเวลาที่บุคคลภายนอกได้รับการคัดเลือกให้เข้าเป็นสมาชิกขององค์การ ได้รู้จักและคุ้นเคยกับองค์การ โดยปกติองค์การจะจัดให้มีการแนะนำและปฐมนิเทศให้สมาชิกใหม่ ขั้นที่ 3 ขั้นเรียนรู้ (socialization/learning) คือ ช่วงเวลาในการเรียนรู้และปรับตัวเข้าสวมบทบาทของสมาชิกใหม่ในองค์การ และขั้นที่ 4 ขั้นยอมรับและดำรงรักษา (acceptance and maintenance) คือ ช่วงระยะเวลาที่บุคคลเปลี่ยนแปลง

สถานภาพจากสมาชิกใหม่ไปเป็นสมาชิกโดยสมบูรณ์ ทั้งนี้จากการศึกษาของ Ostroff และ Kozlowski (1993) และ Korte (2009) พบผลสอดคล้องกันว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรช่วยให้สมาชิกใหม่เรียนรู้สังคมและกระบวนการทำงานได้รวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการทำงานทั้งในระดับกลุ่มและระดับบุคคลมากขึ้น งานวิจัยของ วิริติ (2542) ยังพบด้วยว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงาน การวิจัยครั้งนี้เน้นศึกษากระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรโรงแรม 4 ชั้นตอนดังกล่าว

จิตลักษณะ (Psychological Characteristic)

ในการทำงาน รวมทั้งในการส่งเสริมพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นคนดีและคนเก่ง เป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดี นักวิชาการโดยเฉพาะนักจิตวิทยามองว่า จิตลักษณะของบุคคล เป็นปัจจัยหรือตัวแปรที่สำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธและ/หรือส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

การศึกษาครั้งนี้เน้นศึกษาจิตลักษณะ 2 ลักษณะที่พิจารณาได้ว่า มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งเป็น 2 ในจิตลักษณะ 5 ประการที่กล่าวถึงในทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะธรรม โดยดวงเดือน (2538) ได้สรุปจิตลักษณะที่สำคัญของคนไทยที่ควรพัฒนาเพื่อให้เป็นคนดีคนเก่งจากงานวิจัยกว่า 20 เรื่อง รวม 5 จิตลักษณะ คือ (1) ความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม (2) การมุ่งอนาคตและควบคุมตนเอง (3) ความเชื่อในอำนาจตน (4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ (5) ทักษะคุณธรรมและค่านิยม ในการวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาจิตลักษณะ 2 ประการ คือ (1) การมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง หมายถึง มีความสามารถในการคาดการณ์ไกล และสามารถควบคุมตนเองไปสู่เป้าหมายนั้นด้วยความมุ่งมั่นและอดทนรอได้ งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์และสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานประเภทต่างๆ ได้ เช่น พฤติกรรมการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (รังสรรค์, 2549) และ พฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย (ชัชชัย, 2547) เป็นต้น และ (2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การกระตือรือร้นเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ พยายามปรับปรุงตนให้ดีขึ้น แม้

จะเผชิญกับปัญหาอุปสรรคแก้ไขปัญหา ซึ่งงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งมั่นมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ (อภิรดี, 2547) วิริติ (2542) ศึกษาพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ จิตลักษณะ 5 ด้านคือ การมุ่งอนาคต ควบคุมตนเอง การเชื่อในอำนาจตน ทักษะติดต่อการทำงาน สุขภาพจิต และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน และสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life : QWL)

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ยอมรับกันว่า มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร Walton (1974: 92) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมิใช่กำหนดเพียงในกรอบเวลาทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการคำนึงถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคคลในหน่วยงานดีขึ้นด้วย ทั้งนี้คุณภาพชีวิตยังสะท้อนถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และประสิทธิภาพของงานด้วย (Dubrin, 1984: 378, Dessler, 1991, Delamotte and Takezawa, 1984: 3) การวิจัยครั้งนี้ให้ความสนใจศึกษา ความเกี่ยวข้องของคุณภาพชีวิตการทำงานกับตัวแปรอื่นที่กล่าวถึงข้างต้น โดยพิจารณาว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน และการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีที่สามารถตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานของบุคคล ทั้งนี้เน้นศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานใน 5 ด้าน (Walton, 1974: 12-16, Delamotte and Takezawa, 1984, Huse and Cummings, 1985) ได้แก่ (1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (3) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (4) การบูรณาการด้านสังคม และ (5) ความสมดุลในชีวิตการทำงาน

งานวิจัยที่ผ่านมา บ่งชี้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรม (สุลาวัลย์, 2550) และมีความเกี่ยวข้องกับ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โดย บังอร (2538) ให้ ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยว่า ความสำเร็จของการถ่ายทอด ทางสังคมในองค์กรจะขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่ใช้ในการ พัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรด้วย นอกจากนี้ สุรพงษ์ (2547) ศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลมีความ สัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเฉพาะ อายุ ความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และรายได้ สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานได้ร้อยละ 44.9

จุดมุ่งหมายในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอด ทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการ ทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสามารถในการทำนายร่วมกัน ของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ

คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

วิธีการศึกษา

กรอบแนวคิดของการวิจัย

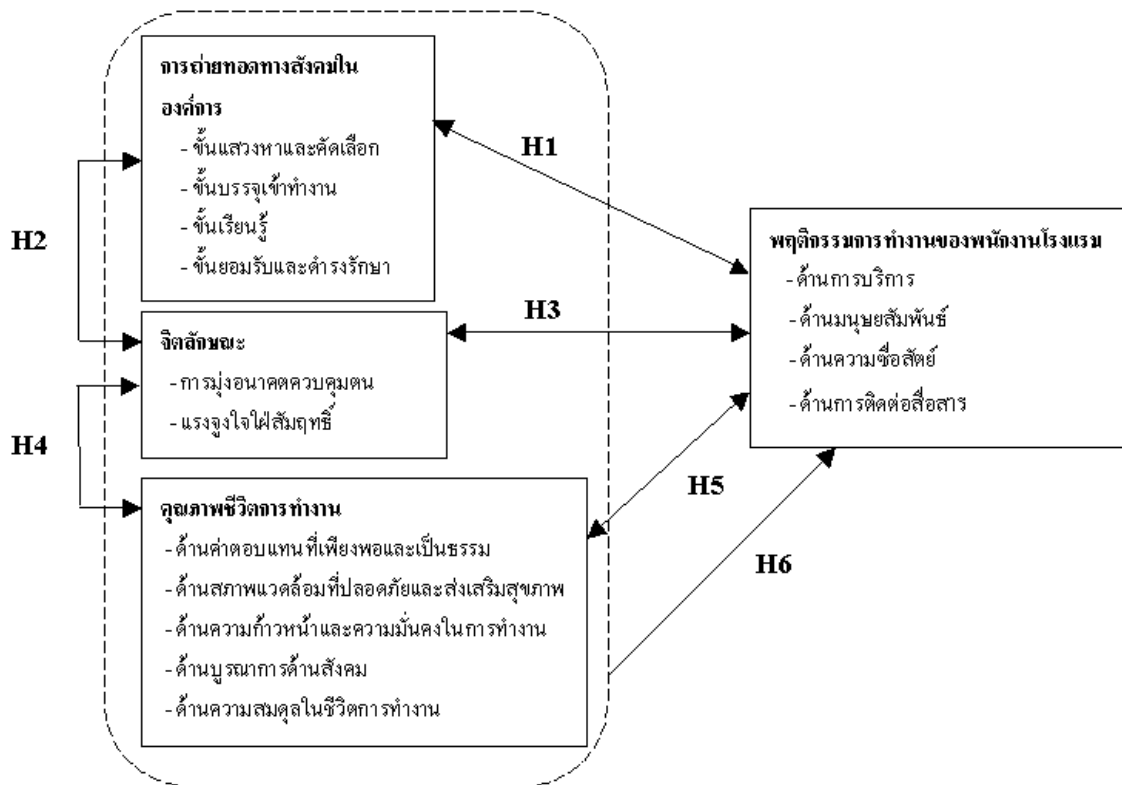
การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปร การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานโรงแรมทุกระดับ โดยมีกรอบแนวคิดและสมมติฐาน (H1-H6) แสดงในภาพที่ 1

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โดยรวมและในแต่ละขั้นตอนมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์เชิง บวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2: การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคต ความมุ่งมั่นและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3: จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคต ความมุ่งมั่นและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวก



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และสมมติฐาน (H1-H6)

กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4: จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคต ความมุ่งมั่นและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานด้วย

สมมติฐานที่ 5: คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 6: การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะและคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ พนักงานของ โรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร โดยยึดตามการจัดแบ่งประเภทและมาตรฐานของสมาคมโรงแรมไทย ระดับ 5 ดาว จำนวน 22 แห่ง

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรของ Cochran (1953 อ้างถึงใน ยุทธ และ กุสุมา, 2553: 120) ได้ขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 369 คน

เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามองค์ประกอบในด้านต่างๆ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นทั้งฉบับและความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis) และทดสอบค่าที (t-Test)

แบบสอบถามมี 6 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (มีค่าความเชื่อมั่น

ชนิดแอลฟาในการศึกษาคั้งนี้เท่ากับ .76) (3) จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน (มีค่าความเชื่อมั่นชนิดแอลฟาในการศึกษาคั้งนี้เท่ากับ .73) (4) คุณภาพชีวิตการทำงาน มีค่าความเชื่อชนิดแอลฟาในการศึกษาคั้งนี้เท่ากับ .83) (5) พฤติกรรมการทำงาน (มีค่าความเชื่อมั่นชนิดแอลฟาในการศึกษาคั้งนี้เท่ากับ .91) และ (6) การเรียนรู้และการทำงานในองค์กร (มีค่าความเชื่อมั่นชนิดแอลฟาในการศึกษาคั้งนี้เท่ากับ .79) โดยรวมแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นชนิดแอลฟาเท่ากับ .824

ผลการศึกษา

1. ความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดสังคมในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรโดยรวม และในแต่ละชั้น คือ ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .480, .200, .372, .495, .318$ ตามลำดับ, $p < .01$) (ตารางที่ 1) และยิ่งพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในแต่ละชั้นตอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานในรายด้านทุกด้าน ได้แก่ 2.1 ด้าน

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและในแต่ละด้าน

ตัวแปร การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พฤติกรรมการทำงาน				
	2.1	2.2	2.3	2.4	รวม
ชั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก	.153**	.236**	.107*	.199**	.200**
ชั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน	.332**	.261**	.310**	.349**	.372**
ชั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้	.393**	.444**	.399**	.436**	.495**
ชั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา	.209**	.321**	.286**	.245**	.318**
รวม	.367**	.443**	.392**	.418**	.480**

** $p < .01$, * $p < .05$

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ตัวแปร การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จิตลักษณะ	
	การมุ่งอนาคตควบคุมตน	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
ขั้นที่ 1 ขั้นแสวงหาและคัดเลือก	.028	.022
ขั้นที่ 2 ขั้นบรรจุเข้าทำงาน	.089	.113*
ขั้นที่ 3 ขั้นเรียนรู้	.140**	.169**
ขั้นที่ 4 ขั้นยอมรับและดำรงรักษา	.109*	.142**
รวม	.122*	.174**

**p<.01, *p<.05

การติดต่อสื่อสาร 2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ 2.3 ด้านการบริการ และ 2.4 ด้านความซื่อสัตย์ ($r > .107, p < .05$) (ตารางที่ 1) ฉะนั้นผลในส่วนนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรโดยรวมและแต่ละขั้นตอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานโรงแรม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานโรงแรมพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .122, p < .05$ และ $r = .174, p < .01$ ตามลำดับ) (ตารางที่ 2) เมื่อวิเคราะห์การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน ไม่ปรากฏว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนถึงระดับที่ยอมรับได้ ในขณะที่พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .113, p < .05$) เพียงด้านเดียวเท่านั้น และจากผลการศึกษายังพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิต

ลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน ($r = .140, p < .01$; $r = .109, p < .05$) และด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .169, .142$ ตามลำดับ, $p < .01$) ดังนั้นผลที่พบในข้างต้นจึงสามารถกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานโรงแรม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมพบว่า (ตารางที่ 3) จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ($r = .350, .514$ ตามลำดับ, $p < .01$) ทั้งยังปรากฏว่า จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการ ($r = .375, .227, .308, .268$ ตามลำดับ, $p < .01$) เช่นเดียวกันกับจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้ง 4 ด้าน เช่นกัน ($r = .485, .367, .486, .377$ ตามลำดับ, $p < .01$) ดังนั้นสามารถกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ได้ว่า จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและด้านแรงจูงใจ

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับ พฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปรจิตลักษณะ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พฤติกรรมการทำงาน				รวม
	ด้านที่ 1 การติดต่อสื่อสาร	ด้านที่ 2 มนุษยสัมพันธ์	ด้านที่ 3 ความซื่อสัตย์	ด้านที่ 4 การบริการ	
การมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง	.375**	.227**	.308**	.268**	.350**
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.485**	.367**	.486**	.377**	.514**

**p<.01, *p<.05

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับ พฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปร จิตลักษณะ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พฤติกรรมการทำงาน				รวม
	ด้านที่ 1 การติดต่อสื่อสาร	ด้านที่ 2 มนุษยสัมพันธ์	ด้านที่ 3 ความซื่อสัตย์	ด้านที่ 4 การบริการ	
การมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง	.375**	.227**	.308**	.268**	.350**
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.485**	.367**	.486**	.377**	.514**

**p<.01, *p<.05

ใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

4. ความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมพบว่า (ตารางที่ 4) จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองและด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ($r = .228, .224$ ตามลำดับ, $p < .01$) เมื่อพิจารณาวิเคราะห์เพิ่มเติม ปรากฏว่า จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้าน ได้แก่ 2.2 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2.3 ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน 2.4 ด้านการบูรณาการทางสังคม 2.5 ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน ($r = .190, .162, .142, .151$ ตามลำดับ, $p < .01$)

และ 2.1 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($r = .115, p < .05$) สำหรับจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ปรากฏว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้านเช่นกัน คือ 2.1 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย 2.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 2.4 ด้านการบูรณาการทางสังคม 2.5 ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน ($r = .150, .148, .246, .155$ ตามลำดับ, $p < .01$) และ 2.2 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($r = .123, p < .05$) ดังนั้นสามารถกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 4 ได้ว่า จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองและด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของพนักงานโรงแรม

5. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมพบว่า (ตารางที่ 5) คุณภาพชีวิตการทำงานมี

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตัวแปร 1. จิตลักษณะ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์					รวม
	2. คุณภาพชีวิตการทำงาน					
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	
1.1 ด้านลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง	.115*	.190**	.162**	.142**	.151**	.224**
1.2 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.150**	.123*	.148**	.246**	.155**	.228**

**p<.01, *p<.05

หมายเหตุ: กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้ กำหนดให้ ข้อ 2 คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน

- 2.1 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 2.4 ด้านการบูรณาการทางสังคม
 2.2 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2.5 ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน
 2.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

ความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ 2.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร 2.2 ด้านการมนุษยสัมพันธ์ 2.3 ด้านความซื่อสัตย์ และ 2.4 ด้านการบริการ (r = .359, .366, .287, .278, .290 ตามลำดับ, p < .01) เมื่อวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน (r = .274, .266, .195, .234, .229 ตามลำดับ, p < .01) โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม

การทำงานโดยรวมและรายด้านต่างๆ คือ 2.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร 2.3 ด้านความซื่อสัตย์ 2.4 ด้านการบริการ (r = .194, .198, .182, .142 ตามลำดับ, p < .01) และ 2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ (r = .126, p < .05) สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน (r = .254, .253, .204, .194, .215 ตามลำดับ, p < .01) เช่นเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมที่พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน (r = .395, .367, .383,

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปร 1.คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์				
	2.พฤติกรรมการทำงาน				
	2.1	2.2	2.3	2.4	รวม
1.1 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.266**	.195**	.234**	.229**	.274**
1.2 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	.198**	.126*	.182**	.142**	.194**
1.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	.253**	.204**	.194**	.215**	.254**
1.4 ด้านการบูรณาการทางสังคม	.367**	.383**	.292**	.307**	.395**
1.5 ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน	.228**	.136**	.080	.153**	.170**
รวม	.366**	.287**	.278**	.290**	.359**

**p<.01, *p<.05

หมายเหตุ: กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้ กำหนดให้ ข้อ 2 คือ พฤติกรรมการทำงาน

- 2.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร 2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ 2.3 ด้านความซื่อสัตย์ 2.4 ด้านการบริการ

.292 และ .307 ตามลำดับ, $p < .01$) นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านต่างๆ คือ 2.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร 2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ และ 2.4 ด้านการบริการ ($r = .170, .228, .136, .153$ ตามลำดับ $p < .01$) จากผลในข้างต้นจึงสามารถกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 5 ได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

6. การวิเคราะห์สมการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และจิตลักษณะ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และจิตลักษณะในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมพบว่า (ตารางที่ 6) มีตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร คือ จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร ที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 41.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมกับกลุ่มตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร มีค่าเท่ากับ .641 และมีค่าความคาดเคลื่อนของการทำนายเท่ากับ 11.0 โดยตัวแปรจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอำนาจในการทำนายมากที่สุด ($Beta = .431$) จากผลการวิจัยจึงสามารถกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 6 ได้เพียงบางส่วน

สรุปและข้อเสนอแนะ

การประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ

ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม และพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรและจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้อย่างเด่นชัด จึงเสนอแนะว่า

1) องค์กรควรให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โดยมุ่งเน้นเรื่องการสร้างและการพัฒนากระบวนการของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอนด้วยการใช้วิธีการต่างๆ เช่น การประชุมพิเศษ ระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน และการฝึกอบรม เป็นต้น โดยการสร้างและพัฒนาด้วยวิธีการต่างๆ นี้ควรปรับใช้ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร หน่วยงาน และบุคคลเป็นสำคัญ

2) องค์กรควรมุ่งพัฒนาจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้วยเช่นกัน โดยอาจจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน กิจกรรมสำนึกถึงงานบริการ เป็นต้น โดยการออกแบบกระบวนการเสริมสร้างกระตุ้นและพัฒนาจิตลักษณะดังกล่าวนี้ ควรมีการพัฒนาควบคู่ไปพร้อมกับกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรด้วยเช่นกัน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องในเชิงการพัฒนาและผลลัพธ์

3) องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีการสำรวจความต้องการของบุคคลภายในฝ่าย/หน่วยงานและองค์กร เพื่อตรวจสอบหาปัจจัยที่ต้องเร่งให้ความสำคัญปรับปรุงพัฒนาอยู่

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และจิตลักษณะในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E.b	Beta	t	P
จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.873	.084	.431	10.345	.000
การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร	.424	.044	.405	9.731	.000
ค่าคงที่	49.294	6.110		8.068	.000
R = .641 R ² = .411 R ² adj = .407 S.E.est = 11.0 F = 121.992 P = .000					

สม่ำเสมอ ดังนั้น องค์การจึงควรบริหารจัดการวางแผนกระบวนการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความสุขและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาบุคคลทั้งด้านจิตใจและคุณภาพชีวิตเป็นส่วนสำคัญหนึ่งในการส่งเสริมการพัฒนาคนให้ยั่งยืน ตามแนวทางที่พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต.), (2551) ชี้แนะว่า การพัฒนาคนเป็นศูนย์กลางจะต้องพัฒนาทั้งพฤติกรรมและจิตใจ เพื่อให้คนอยู่ร่วมกับสภาพแวดล้อมและระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาได้อย่างสอดคล้องสมดุล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการค้นหาค้นหาเพิ่มเติมหรือควรใช้ตัวแปรใหม่ที่น่าจะเป็นสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้ เช่น จิตลักษณะด้านความเชื่อในอำนาจตน ทศนคติ คุณธรรมและค่านิยมในการทำงาน หรือแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ เป็นต้น ทั้งยังควรศึกษาปัจจัยลักษณะบุคคลกับตัวแปรดังกล่าว ที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานโรงแรม เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางในการออกแบบ วางแผนการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามลักษณะของบุคคล หน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ สายพิณ. 2547. ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาสถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรมวิชาการ. 2545. เอกสารประกอบหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 คู่มือการจัดการเรียนรู้ กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2554. สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย 2553. ค้นวันที่ 5 พฤษภาคม 2554 จาก <http://www.mots.go.th/main.php?filename=index>.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. 2538. ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะ: การวิจัยและพัฒนาบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โครงการ

ส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทวี บุญยเกตุ. 2515. พ่อสอนลูก. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เพ็ญนคร.

วิชชัย ศรีพรงาม. 2547. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้าย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิต

ผจญ เฉลิมสาร. 2547. คุณภาพชีวิตการทำงาน. ค้นวันที่ 25 พฤศจิกายน 2552 จาก <http://www.thaimarketcenter.com/ecommeree/pawana/images/เอกสาร/คุณภาพชีวิต.doc>.

พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. 2549. มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2529. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: บริษัท โอ.เอส. พรินติ้งเฮาส์ จำกัด.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). 2551. การพัฒนาที่ยั่งยืน. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิโกมลคีมทอง.

บงอร โสภส. 2538. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: ความ เป็นมาและกระบวนการที่ควรจะเป็น. วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์. 35 (มกราคม-มีนาคม): 67-84.

ปรมะ สตะเวทิน. 2527. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

รังสรรค์ หังสนาวิน. 2549. ลักษณะทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างมุ่งผลสัมฤทธิ์ของพัฒนากร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิรัตน์ ปานศิลา. 2542. การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ในภาคเหนือของประเทศไทย. ปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2550. ทฤษฎีและการปรับพฤติกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมิต สัชฌุกร. 2552. ศิลปะการให้บริการ: The Art of Service. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือน

- ตุลา.
- สุลาวัฒน์ ศิริคำฟู. 2550. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรพงษ์ ภิชัยภาพ. 2547. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสาวนีย์ ศรีสุข. 2548. การรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชากับพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อภิรดี โสภางค์. 2547. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- อารี เพชรผุด. 2537. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.
- Baruch, B.D. 1968. *New Ways in Discipline*. New York: McGraw-Hill.
- Cochran, W. G. 1953. อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ และ กุสุมา ผลาพร. 2553. พื้นฐานการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- Delamotte, Y and Takezawa, S. 1984. *Quality of Working Life In International Perspective*. Switzerland: International Labour Organization.
- Dessler, G. 1991. *Personal Human Resource Management*. 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- DuBrin, Andrew J. 1984. *Human Relations*. 3rded. Virginia: Reston Publishing Company, Inc.
- Huse, E. F., and Cummings, T.G. 1985. *Organization Development and Change*. 3rded. Minnesota: West Publishing.
- Korte, R. F. 2009. How Newcomers Learn the Social Norms of an Organization Through Relationships: A Case Study of the Socialization of Newly Hired Engineers. *Human Resource Development Quarterly*. 20: 285-306.
- Kinicki, A and Kreitner, R. 2008. *Organizational Behavior: Key Concepts, Skills and Best Practices*. 3rd ed. Boston: McGraw-Hill Irwin.
- Ostroff, C., and Kozlowski, S.W.J. 1993. The Role of Mentoring in The Information Gathering Processes of Newcomers During Early Organization Socialization. *Journal of Vocational Behavior*. 42:170-183.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M. 1982. *Employee-organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- U.S. Department of Labor. 2007. *Code of Federal Regulations, Title 41: Public Contracts and Property Management, Chapter 60: Office of Federal Contract Compliance Programs, Equal Employment Opportunity Department of Labor*. Retrieved March 24, 2010 from http://www.dol.gov/esa/regs/cfr/41cfr/toc_Chapt60/60_3.16.htm.
- Wanous, J. P. 1992. *Organizational Entry: Recruitment, Selection, Orientation and Socialization of Newcomers*. 2nd ed. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Walton, R.E. 1974. Improving the Quality of Work Life. *Harvard Business Review*. 52 (May-June): 12-14.