

## บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวอัญญา เตมีย์
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร)
ปีการศึกษา	2554

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดสังคมของ องค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม รวมทั้ง ศึกษาอำนาจในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยตัวแปรดังกล่าว

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งทำงานในแผนกต่างๆ ของโรงแรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม 6 ชุด คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แบบสอบถามจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน และแบบสอบถามการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Multiple Regression Analysis: Stepwise) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสำคัญที่พบคือ (1)การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โดยรวมและทุกชั้นตอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน (2) จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมโดยรวมและรายด้านทุกด้าน (3) คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมโดยรวมและรายด้านทุกด้าน (4) เฉพาะการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โดยรวม และจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 41.1 (5) การถ่ายสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ

(4)

ละ 28 (6) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 3 ชั้นการเรียนรู้ จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงาน โรงแรมได้ร้อยละ 38.6 (7) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ และจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน โรงแรมได้ร้อยละ 30.2 (8) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ และจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ของพนักงาน โรงแรมได้ร้อยละ 34.3 และ (9) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ กับจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการของพนักงาน โรงแรมได้ร้อยละ 30.8

ผลที่พบดังกล่าวนี้บ่งชี้ความสำคัญอันและความจำเป็นของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โรงแรมที่มีความเกี่ยวข้องในการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม รวมทั้งความสำคัญของการพัฒนาจิตลักษณะของพนักงานในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพื่อร่วมพัฒนาพฤติกรรมการทำงานพร้อมกันไป

## **ABSTRACT**

<b>Title of Thesis</b>	Organizational Socialization, Psychological Characteristics, Quality of Work Life and Work Behaviors of Hotel Employees in Bangkok
<b>Author</b>	Ms. Ajana Temee
<b>Degree</b>	Master of Science (Human Resource and Organization Development)
<b>Year</b>	2011

---

The objectives of this research were to study the relationships among Organizational Socialization, Psychological Characteristics, Quality 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.

The sample of this research consisted of 400 employees from every department of five-star hotels in Bangkok, selected by simple random sampling technique. The research instrument consisted of personal information scale, the achievement motivation scale, future orientation and self-control scale, the quality of work life scale, the work behavior of scale and the organizational socialization scale. Data analysis in the research utilized Pearson Correlation and Multiple-Regression Analysis for testing the hypotheses.

Significant results found are as following: (1) organizational socialization as a whole and at each level were positively related to work behaviors of the hotel employees in all and every aspects. (2) The two psychological characteristics were positively related to employees' work behaviors in all and every aspects. (3) qualities of work life as a whole and every aspects were positively related to employees' work behaviors in all and every aspects. (4) organizational socialization and psychological characteristic of achievement motivation together exerted 41.1 percent predictive power on employees' work behaviors. (5) organizational socialization at the entry and the socialization/learning level together exerted 28 percent predictive power on employees' work behaviors (6) organizational socialization at the entry with the

(6)

socialization/learning level, psychological characteristic of achievement motivation and quality of work life together exerted 38.6 percent predictive power on employees' communication work behaviors, (7) organizational socialization at the entry with the socialization/learning level and psychological characteristic of achievement motivation together exerted 30.3 percent predictive power on employees' human relationship work behaviors. (8) organizational socialization at the entry with the socialization/learning level and psychological characteristic of achievement motivation together exerted 34.3 percent predictive power on employees' honest work behaviors. and (9) organizational socialization at the investigation ,the entry with the socialization/learning level and psychological characteristic of achievement motivation together exerted 30.8 percent predictive power on employees' service 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.