

การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

อัจฉา เตมีย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร)
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์


2554

การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
อัจฉา เตมีย์
คณะพัฒนารัพยากรรมนุษย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..... ..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร. บังอร โสภส)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนารัพยากรรมนุษย์และองค์กร)

รองศาสตราจารย์..... ..... ประธานกรรมการ
(ดร.คุจเดือน พันธุมนาวิน)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..... ..... กรรมการ
(ดร. บังอร โสภส)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..... ..... กรรมการ
(ดร. ถวัลย์ เนียมทรัพย์)

รองศาสตราจารย์..... ..... คณบดี
(ดร. กัลยาณี คุณมี)

กันยายน 2554

บทคัดย่อ

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

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดสังคมของ องค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม 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) เพื่อ ทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสำคัญที่พบคือ (1)การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โดยรวมและทุกขั้นตอนมี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมทั้ง โดยรวมและรายด้านทุก ด้าน (2) จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนมีความสัมพันธ์เชิง บวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม โดยรวมและรายด้านทุกด้าน (3) คุณภาพชีวิต การทำงาน โดยรวมและทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม โดยรวมและรายด้านทุกด้าน (4) เฉพาะการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โดยรวม และจิต ลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม ได้ร้อยละ 41.1 (5) การถ่ายสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขั้นบรรจุเข้าทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคม ในองค์กรขั้นที่ 3 ขั้นเรียนรู้ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานพนักงาน โรงแรมได้ร้อยละ

(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

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

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. คุณเดือน พันธมนาวิน ประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บังอร โสฬส อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ถวัลย์ เนียมทรัพย์ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะคำปรึกษาต่างๆ ในการจัดทำงานวิจัยนี้ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อความสมบูรณ์ในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาเมตตาของท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในที่นี้ ที่สละเวลาถ่ายทอดความรู้ในงานวิจัย ทั้งให้คำแนะนำปรึกษา และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัยนี้จนมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ทั้งยังทำให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้ เข้าใจประโยชน์ของการทำงานวิจัย จนทำให้ผู้วิจัยเกิดความมุ่งมั่นและตั้งใจในการจัดทำวิทยานิพนธ์นี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้บริหาร นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งจนทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลจนทำให้การวิจัยนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี และขอขอบคุณสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่สนับสนุนให้ทุนการศึกษาและทุนจัดทำวิทยานิพนธ์ รวมทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์และมีค่าเป็นอย่างยิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดมา ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษาเป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวเป็นอย่างยิ่ง ที่เป็นกำลังใจอย่างดี ทั้งยังคอยสนับสนุนส่งเสริม โดยอยู่เบื้องหลังความสำเร็จในทุกเรื่องของชีวิตผู้วิจัยมาโดยตลอด

อัจฉา เตมีย์

กันยายน 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและแนวคิดในการวิจัย	1
1.2 จุดมุ่งหมายในการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย	4
บทที่ 2 การประมวลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	5
2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน	6
2.1.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน	7
2.1.3 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร	9
2.1.4 พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	12
2.1.5 พฤติกรรมซื้อสัตย์	15
2.1.6 พฤติกรรมบริการ	17
2.1.7 ปัจจัยเชิงเหตุที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน	20
2.2 การถ่ายทอดสังคมในองค์การ	22
2.2.1 ขั้นตอนของการถ่ายทอดสังคมในองค์การ	25
2.2.2 การถ่ายทอดสังคมในองค์การกับพฤติกรรมการทำงาน	31
2.3 จิตลักษณะ	34

2.3.1	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	35
2.3.2	การมุ่งอนาคตควบคุมตน	37
2.4	คุณภาพชีวิตการทำงาน	40
2.4.1	ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน	42
2.4.2	องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน	44
2.4.3	คุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน	51
2.5	กรอบแนวคิดในการวิจัย	53
2.6	สมมติฐานในการวิจัย	53
บทที่ 3	วิธีการศึกษาวิจัย	54
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	54
3.2	ตัวแปรในการศึกษา	55
3.3	นิยามปฏิบัติการ	56
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
3.5	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	63
3.6	การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	63
3.7	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	65
บทที่ 4	ผลการศึกษา	66
4.1	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	66
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	70
4.2.1	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดสังคมในองค์การ จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานโรงแรม	70
4.2.2	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดสังคมในองค์การ จิตลักษณะ และ คุณภาพชีวิตการทำงาน	75
บทที่ 5	การสรุปและอภิปรายผล	82
5.1	การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน	82
5.1.1	การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 1	82

5.1.2 การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 2	93
5.2 จุดเด่นและข้อจำกัดในการวิจัย	115
5.2.1 จุดเด่นในการวิจัย	115
5.2.2 ข้อจำกัดในการวิจัย	116
5.3 ข้อเสนอแนะ	118
5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ	118
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป	121
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	142
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	143
ภาคผนวก ข การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	154
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์นอกเหนือสมมติฐาน	164
ประวัติผู้เขียน	166

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	แสดงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานที่นักวิชาการให้ความสนใจศึกษา	50
4.1	จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	68
4.2	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม	73
4.3	ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดสังคมในองค์กร จิตลักษณะ และคุณภาพชีวิตการทำงาน	75
4.4	ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม โดยการถ่ายทอดสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน	77
4.5	ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของ พนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมุ่งอนาคตควบคุมตน และ คุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้าน	78
4.6	ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของ พนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอนและ จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	79
4.7	ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ของ พนักงานโรงแรมโดยตัวแปรการถ่ายทอดสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	80
4.8	ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการ ของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงาน	81

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1	28
2.2	53
5.1	93
5.2	97
5.3	100
5.4	105
5.5	109
5.6	113

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและแนวคิดในการวิจัย

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อรายได้ของประเทศไม่น้อยกว่าธุรกิจอื่นๆ การแข่งขันในธุรกิจประเภทนี้จึงอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและมีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม แม้เหตุวิกฤตการณ์เมืองภายในประเทศไทยที่เกิดขึ้นในช่วงเดือนพฤษภาคม ปี พ.ศ. 2553 จะส่งผลให้เกิดภาวะชะงักงันด้านการท่องเที่ยวไปบ้าง แต่โดยภาพรวมยังมิได้ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่ออารมณ์การท่องเที่ยวของคนไทยในภาพรวมมากนัก เพราะคนไทยยังยึดการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการเติมความสุขให้กับตนเอง และเป็นทางออกหลักของการผ่อนคลายความเครียด โดยมีรายงานข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่า (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ตลาดการท่องเที่ยวของคนไทยในปี พ.ศ. 2554 จะมีอัตราเพิ่มร้อยละ 4.6 สามารถสร้างเงินหมุนเวียนได้ประมาณ 432,000 ล้านบาท ส่วนด้านตลาดต่างประเทศคาดว่าน่าจะมีอัตราเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 9 และสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้ถึง 6.55 แสนล้านบาท และเมื่อพยากรณ์สภาพรวมแนวโน้มการขยายตัวของนักท่องเที่ยวตลอดปี พ.ศ. 2554 จึงคาดการณ์ได้ว่าน่าจะมีโอกาสขยายตัวถึงร้อยละ 7 หรือมากกว่านั้น ฉะนั้นเพื่อรองรับต่ออัตราการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่กำลังเพิ่มสูงขึ้น โดยภาครัฐกำลังให้ความสำคัญและส่งเสริมอย่างเร่งด่วน ทำให้โรงแรมต่างๆ จึงพยายามหาจุดเด่นหรือจุดแข็งของตนเองเพื่อสร้างความโดดเด่นและแตกต่าง เพื่อให้สามารถขึ้นเป็นผู้นำในวงการธุรกิจนี้ได้อย่างเข้มแข็ง โดยการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจโรงแรม ซึ่งคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรถือว่าเป็นปัจจัยหลักสำหรับการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมาย โดยสิ่งที่บ่งชี้ถึงคุณภาพของบุคคลนั้นมาจากการมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสม เช่น การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานหรือผู้ร่วมงาน การมีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างชัดเจนถูกต้องตรงตามประเด็น และการบริการที่ดีเลิศ เป็นต้น (สมิต ธรรมกร, 2552: 27) ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้สามารถปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกิดขึ้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ การบริหารจัดการที่ดีจึงต้องมีแนวทางการจัดวางโครงสร้างการทำงานและการพัฒนา

บุคลากรทั้งในเรื่องทักษะ ความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม โดยสิ่งหนึ่งที่องค์การควรคำนึงถึงและตระหนักอยู่เสมอคือ การจะพัฒนาอย่างไร เพื่อจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

อย่างไรก็ดี ในการปฏิบัติงานบุคลากรจะเกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในทุกระดับชั้นของการทำงาน ฉะนั้นองค์การจึงควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ โดยกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน และสังคมองค์การนี้รวมเรียกว่า “การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ” (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสภส, 2538: 76) ซึ่งเป็นกระบวนการขั้นตอนที่ไม่ได้เกิดขึ้นเพียงเฉพาะกับกลุ่มพนักงานใหม่เท่านั้น แต่ยังเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในตลอดช่วงชีวิตการทำงานของบุคคลจนถึงขั้นเกษียณอายุ โดยการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การมีด้วยกันหลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการฝึกงาน การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การสอนงาน การมีพี่เลี้ยง และการศึกษาคูงาน เป็นต้น จึงเห็นได้ว่า วิธีการเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการช่วยให้พนักงานเกิดการรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ เป้าหมาย ทิศทาง วัฒนธรรม ค่านิยมหลักของหน่วยงานและองค์การร่วมกัน ทำให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (Wanous, 1992: 203) ทั้งนี้ ยังจัดเป็นกระบวนการพัฒนาเสริมสร้างคุณลักษณะของพนักงานได้ทั้งด้านทัศนคติ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และพฤติกรรมอันเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้วย (ปนัดดา โลหะเจริญ, 2543)

นอกจากนี้ การพัฒนาพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมของบุคลากรในองค์การจะประสบผลสำเร็จได้นั้น ส่วนสำคัญหนึ่งมาจากการเข้าใจและรู้เท่าทัน จิตใจ ความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกันของบุคคล โดย ดวงเดือน พันธมนาวิน (2538) ได้เสนอว่า จิตลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีส่วนในการก่อเกิดและพัฒนาพฤติกรรมโดยทั่วไปและพฤติกรรมการทำงาน ทั้งยังได้ระบุถึงจิตลักษณะ 5 ประการสำคัญที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งอันเป็นพฤติกรรมที่น่าปรารถนาของคนไทย ได้แก่ (1) ความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม (2) ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง (3) ความเชื่อในอำนาจตน (4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ (5) ทัศนคติ คุณธรรมและค่านิยม ซึ่งพบว่าจิตลักษณะบางประการมีความสัมพันธ์และสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานได้อย่างเด่นชัด เช่น จากการศึกษาของ อภิรดี โสภางค์ (2547) พบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ในทำนองเดียวกันการวิจัยของ วิรัตน์ ปานศิลา (2542) พบว่า บุคคลที่มีลักษณะของการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมาก จะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการทำงานดีมากขึ้นตามไปด้วยเช่นกัน

อนึ่ง เนื่องด้วยธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในปัจจุบัน ประกอบกับเป็นธุรกิจประเภทที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และเปิดบริการ 7 วันต่อสัปดาห์ไม่มีวันหยุดเหมือน

อย่างเช่นธุรกิจอื่นๆ ด้วยสภาพแวดล้อมและลักษณะงานดังกล่าว การเอาใจใส่ต่อทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก การเข้าใจถึงความต้องการพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงาน การสนับสนุนทั้งสภาพความเป็นอยู่และจิตใจ อาทิเช่น ผลตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ โอกาสความก้าวหน้าความมั่นคงในการทำงาน และการมีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยถูกสุขลักษณะ เป็นต้น (Walton, 1974) สิ่งเหล่านี้ล้วนสามารถช่วยให้พนักงานเกิดการรับรู้เกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ในการปฏิบัติงาน หรือนำมาซึ่งความพอใจ ความสุขโดยรวมในการปฏิบัติงานในขณะปัจจุบันได้ ฉะนั้นการพัฒนาพนักงานที่อยู่ในองค์กรให้สามารถปรับตัวเข้ากับชีวิตการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีความสุข จึงมุ่งไปสู่สิ่งที่เรียกว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั่นเอง (ผจญ เฉลิมสาร, 2547) การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างต่อเนื่องจึงเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาองค์กร โดยมุ่งผลไปที่ตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรให้ทำงานได้อย่างมีความสุขมีกำลังใจ อันนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมและส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคคลและองค์กร (นิวัฒน์ วัชรวารการ, 2541)

จากเหตุผลข้างต้นจึงพบว่า ปัจจัยที่นักวิชาการมองเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสพล, 2538) จิตลักษณะ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2538) และ คุณภาพชีวิตการทำงาน (Walton, 1974) การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม เพื่อเป็นองค์ความรู้ทางด้านนี้ และคาดว่าจะประโยชน์ต่อผู้บริหารและนักทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ในการกำหนดกลยุทธ์ วางแผนและดำเนินการบริหารจัดการให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร อันนำไปสู่ความเป็นเลิศและความยั่งยืนทางธุรกิจต่อไปในอนาคต

1.2 จุดมุ่งหมายในการศึกษา

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายดังต่อไปนี้

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
- 1.2.2 เพื่อศึกษาความสามารถในการทำนายร่วมกันของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้จากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะทำให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1.3.1 ทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน จิตลักษณะและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมในกรุงเทพมหานคร

1.3.2 ทำให้มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมในกรุงเทพมหานคร อันเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผนกลยุทธ์การออกแบบงาน และวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับบุคลากร หน่วยงานและองค์กร รวมทั้งสามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ขององค์กรต่อไป

1.3.3 เพื่อเป็นพื้นฐานความรู้และเป็นแนวทางในการวิจัยในสาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในด้านการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน จิตลักษณะและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานองค์กร

บทที่ 2

การประมวลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษา พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมในกรุงเทพมหานคร การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลึกลับ และคุณภาพชีวิตการทำงาน ในที่นี้ได้ทำการประมวล เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลึกลับ และคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งในบทนี้จะได้นำเสนอ ผลการประมวลเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่กล่าวถึงนี้ตามลำดับ โดยจะนำเสนอความหมาย ของตัวแปร องค์ประกอบของตัวแปร เพื่อการวัดตัวแปรนั้นๆ และนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานของการศึกษาในครั้งนี้

2.1 พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน (Work Behaviors of Employees)

การทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งด้านความเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังตอบสนองต่อความต้องการด้านจิตใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้จักคุณค่าของตนเอง เกิดความภาคภูมิใจ เกิดพฤติกรรมที่พึงงามเป็นช่องทางให้จิตใจพัฒนาและช่วยให้ปัญญางอกงาม ซึ่งข้อสำคัญในการทำงานนั้นคือ การมีพฤติกรรมทำงานเป็นไปในแนวทางที่มุ่งให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ของวิชาชีพ นั้นๆ อย่างแท้จริง พร้อมทั้งใช้พฤติกรรมการทำงานให้เป็น โอกาสหรือเป็นปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาศักยภาพของตัวคนผู้นั้นเอง ทั้งนี้การทำงานยังเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม (พระพรหมคุณาภรณ์, 2551: 232) พฤติกรรมการทำงานจึงเป็นเรื่องสำคัญที่นักบริหารและนักทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ความสนใจ โดยได้มีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเพื่อหาสาเหตุและผล ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารและนักทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเกิดความเข้าใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารหรือพัฒนาการทำงาน of พนักงาน ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมการทำงานในที่นี้จึงได้ประมวลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

นักวิชาการต่างประเทศได้สนใจศึกษาพฤติกรรมการทำงานอย่างจริงจังมานานกว่า 40 ปี โดยมีการแจกแจงความหมายของพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้สามารถวัดและประเมินผลได้ เช่น Baruch (1968: 136) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออก เพื่อตอบสนองหรือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้ตรงกัน Lopez (1968: 242-243) ให้ความหมายที่แยกออกเป็น 2 มิติคือ (1) พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานหรือการกระทำที่ปรากฏออกมาให้เห็นได้ และ (2) พฤติกรรมภายใน (Invert Behavior) หมายถึง อากัปกิริยาภายในที่ผู้อื่นไม่สามารถสังเกตเห็นได้หรืออยากต่อการสังเกตเห็น ต่อมา Keith (1977) ระบุว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่วัดได้ยาก ต้องใช้การสังเกตจากการกระทำที่ปรากฏหรือการแสดงออก อันมาจากสภาพภายในจิตใจที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล การประเมินพฤติกรรมการทำงานจึงต้องพิจารณาว่า บุคคลนั้นทำอาชีพอะไรพร้อมกันไปด้วย จึงจะทำให้สามารถตรวจวัดและอธิบายพฤติกรรมการทำงานนั้นได้ชัดเจนขึ้น (Connellan, 1978) โดยทั่วไปพฤติกรรมการทำงานมีเป้าหมายเด่นชัดที่การกระทำที่ปรากฏออกมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิด ความรู้สึกที่มีอยู่ภายในของตนตลอดเวลา (White, 1989: 143) ทั้งนี้กรมแรงงานของสหรัฐอเมริกา (U.S. Department of Labor, 2007) พิจารณาพฤติกรรมการทำงานจากกิจกรรมการดำเนินการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของงาน โดยเน้นไปที่พฤติกรรมการทำงานตามหน้าที่ และมองว่าพฤติกรรมการทำงานอย่างหนึ่งอาจเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่หน้าที่หนึ่งหรือหลายหน้าที่ก็ได้ โดยที่ความรู้ ทักษะ และความสามารถไม่ถือว่าเป็นพฤติกรรม แต่เกี่ยวข้องในเชิงนำมาประยุกต์ใช้ในพฤติกรรมการทำงานได้

ในประเทศไทยมีนักวิชาการไทยหลายท่านให้ความสนใจศึกษาพฤติกรรมการทำงาน โดยให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้คล้ายคลึงกัน เช่น มัลลิกา ดันสอน (2544) ได้เสนอว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน การตรวจนับสินค้า เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะเป็นทางการกับไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยในช่วงเวลาพักกลางวัน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ธวัชชัย คำแหงพล (2545) โดยเสนอเพิ่มเติมว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นการกระทำไปตามกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย หรือกิจกรรมที่ตนตั้งใจจะทำ โดยใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้กิจกรรมบรรลุตามเป้าหมาย ทั้งนี้ วรรณิการ์ สายพิณ (2547) ได้เน้นว่า พฤติกรรมการทำงานรวมถึงการกระทำที่แสดงออกในเรื่องที่รับผิดชอบ และที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน กระบวนการทำงาน ทักษะในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดย สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2550) ระบุชี้

ชัดว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ ได้ยินได้ นับได้และสามารถวัดตรงกันด้วยเครื่องมือที่เป็นวัตถุวิสัย

จากความหมายดังกล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายและเกี่ยวข้องกับการทำงานตามศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงานที่จะแสดงออกในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์กร โดยเป็นพฤติกรรมที่ดีงามและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ พฤติกรรมการทำงานมีองค์ประกอบและรูปแบบที่น่าสนใจดังจะได้อธิบายต่อไป

2.1.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน

ในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานมีนักวิชาการพิจารณาองค์ประกอบหรือรูปแบบของพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันออกไปบ้าง เช่น Beach (1975) พิจารณาพฤติกรรมของผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานว่าประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ทักษะที่ดี ความอดทน ความเชื่อมั่นใจตนเอง ความรอบคอบ ความมีวินัย และทักษะในการเข้าสังคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่ต้องการของหน่วยงาน Gibson et al. (1973 อ้างถึงใน เสาวนีย์ ศรีสุข, 2548) ได้เสนอรูปแบบของพฤติกรรมการทำงานไว้ 4 รูปแบบ (1) พฤติกรรมการแก้ปัญหา (Problem-solving) (2) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร (Communication) (3) พฤติกรรมด้านการสังเกต (Observation) และ (4) พฤติกรรมด้านการเคลื่อนไหว (Movement) อย่างไรก็ตามในแง่มุมมองของพฤติกรรมการทำงานของบุคคลเพื่อความก้าวหน้า ได้มีนักวิชาการระบุถึงรูปแบบพฤติกรรมการทำงานเชิงบวกเพื่อความก้าวหน้าในองค์กรไว้ 8 ประการ ได้แก่ (Siang, 2007) (1) การแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร (Ideas) (2) การสร้างงานที่เกิดผลกระทบต่อองค์กร (Impact) (3) การใช้ภาษาและแต่งกายอย่างเหมาะสม (Impeccable) (4) การทำงานได้โดยไม่ต้องมีผู้กำกับควบคุมดูแล (Independent) (5) การจุดประกายหรือริเริ่มสิ่งใหม่ (Ignite) (6) การให้ความสนใจและร่วมมือต่อการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ขององค์กร (Interest) (7) การมีน้ำใจหรือการกระทำในสิ่งที่ไม่มุ่งหวังแต่ผลประโยชน์ตอบสนอง (Intangible) และ (8) การมีคุณธรรมความซื่อสัตย์ (Integrity)

องค์ประกอบหรือรูปแบบพฤติกรรมการทำงานข้างต้นเป็นการศึกษาตามแนวคิดของนักวิชาการต่างประเทศ ในส่วนของประเทศไทย มีนักวิชาการไทยที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานไว้หลายท่านเช่น อารี เพชรสุด (2537) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารโดยแบ่งเป็น 5 รูปแบบดังนี้ (1) พฤติกรรมทางด้านการสื่อสาร (Communication Behavior) (2) พฤติกรรมทางด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Behavior) (3) พฤติกรรมทางด้านการแก้ปัญหา (Problem-Solving Behavior) (4) พฤติกรรมทางด้านความเป็นผู้นำ (Leadership

Behavior) และ (5) ระดับความทะเยอทะยาน/การมุ่งความสำเร็จ (Aspiration/Achievement) อย่างไรก็ตาม เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) ได้บ่งชี้องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จของกลุ่มไว้ 5 องค์ประกอบคือ (1) ความคิดริเริ่ม (Initiating) ได้แก่ การเสนองานหรือเป้าหมาย หรือวิธีดำเนินการหรือความคิดเห็นในการแก้ปัญหา (2) การค้นหาข้อมูลหรือความคิดเห็น (Seeking Information or Opinions) ได้แก่ การแสวงหาข้อมูลที่กลุ่มให้ความสนใจ หาแนวทางข้อเสนอแนะที่จะดำเนินการกิจกรรมนั้นๆ ได้ (3) การให้ข้อมูลหรือความคิดเห็น (Giving Information or Opinions) ได้แก่ การเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสนใจของกลุ่ม (4) การให้ความกระจ่างชัด (Clarifying) ได้แก่ การแปลความหมายของความคิดเห็น เพื่อจัดความสงสัยให้หมดไป การระบุความหมายของสิ่งต่างๆ ให้เด่นชัด และ (5) การสรุป (Summarizing) รวบรวมความคิดและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง เสนอข้อตกลงหรือข้อสรุปเพื่อให้กลุ่มตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือไม่ยอมรับ

ในการศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานที่เน้นศึกษาพฤติกรรมแบบมุ่งผลผลิตการปฏิบัติงานและติดตามพิจารณาพฤติกรรมในการทำงาน ชงชัย สันติวงษ์ (2542) พบว่ามีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายๆ ประการผสมผสานกันคือ (1) ความสามารถ (Capability) (2) ความต้องการ (Needs) (3) ความคาดหวัง (Expectancy) (4) การอ่านเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อม โดยยึดถือตามพื้นฐานทางประสบการณ์และความต้องการที่มีมาจากอดีต (Past Experiences and Needs) ของแต่ละคน และ (5) การตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Reactions) ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ชูศักดิ์ เจนประ โคน (2544) ได้เสนอการแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานในหน้าที่ที่สำคัญๆ ออกเป็น 6 องค์ประกอบได้แก่ (1) ความรอบรู้และวิจรรณญาณ (2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (3) ทักษะด้านการปฏิบัติงาน (4) ทักษะด้านการเป็นผู้นำ (5) ความรับผิดชอบที่มีต่องาน และ (6) แรงจูงใจในการทำงาน สำหรับ อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล (2546) ได้เสนอมุมมองเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างจากข้างต้นที่กล่าวมา โดยได้เสนอองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความร่วมมือ (2) ด้านการอุทิศตนเพื่อส่วนรวม (3) ด้านความซื่อสัตย์ และ (4) ด้านการรักษาระเบียบวินัยและการปฏิบัติตนที่เหมาะสม

การศึกษาครั้งนี้เน้นศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม 3 ด้าน คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความซื่อสัตย์ ซึ่งจากการรวบรวมข้อมูลดังได้กล่าวมาข้างต้นและจากการสอบถามข้อมูลผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจประเภทโรงแรมในเบื้องต้น ทำให้มองเห็นว่าพฤติกรรมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความซื่อสัตย์ เป็นพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมที่มีความสำคัญ นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการส่วน

บุคคลทั้งทางร่างกาย สังคมและจิตใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมจึงควรรวมพฤติกรรมกรรมการบริการเข้าไว้ด้วย โดยเป็นที่มองเห็นว่าการบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของ โรงแรม นอกจากนี้การบริการที่ดียังมีผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อถือไว้วางใจของลูกค้าและภาพลักษณ์ของ โรงแรมอีกด้วย (วิทยา ดำรงคำนตระกุล, 2547) ในที่นี้จะได้กล่าวถึงรายละเอียดของพฤติกรรมการทำงานคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์และด้านการบริการ โดยลำดับต่อไป

2.1.3 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร (Communication Behavior)

ในอดีตหลายๆ องค์การไม่ได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารในองค์การหรือให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย แต่เมื่อสังคมเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนในปัจจุบันจึงได้ปรับเปลี่ยนความคิดและมุ่งเน้นการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่มีความหลากหลายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารให้มากขึ้น (วนาวลัย คาสี, 2553) การที่องค์การจะเกิดระบบความร่วมมือจะต้องประกอบด้วยสิ่งต่างๆ หลายอย่าง เช่น จะต้องมีการสร้างขององค์การที่มีประสิทธิภาพ การกำหนดสายบังคับบัญชาและอำนาจหน้าที่ของสมาชิกอย่างเหมาะสม และสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ จะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดีระหว่างสมาชิกในองค์การ เพื่อให้ส่วนประกอบแต่ละส่วนเข้าใจและสามารถทำหน้าที่ของตนเองไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิผล (อรุณ รักธรรม, 2538) ฉะนั้นการสื่อสารจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินกิจการขององค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “การสื่อสาร” ในลักษณะที่แตกต่างกัน Aristotle (1946 อ้างถึงใน ประมะ สตะเวทิน, 2527) ได้ให้คำจำกัดความของการศึกษาวิชาวาทศิลป์ (Rhetoric) หรือการสื่อสาร (Communication) ว่าเป็น การแสวงหาวิธีการชักจูงใจที่พึงมีอยู่ทุกรูปแบบ George (1951) ได้กล่าวว่าการสื่อสารหมายถึง การถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ในขณะที่ Newman and Summer (1961) ได้กล่าวว่าการติดต่อสื่อสารคือ การแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความเห็นหรือความรู้สึกระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไป ทั้งนี้ Rogers and Shoemaker (1971) และ Charles (1974) มีความเห็นสอดคล้องกัน และได้เสนอเพิ่มเติมว่า การสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่ง คือ “ผู้ส่งสาร” มีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่ง คือ “ผู้รับสาร” โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมระหว่างสองฝ่าย จากแง่มุมที่หลากหลายเกี่ยวกับความหมายของการสื่อสาร ทั้งนี้ ประมะ สตะเวทิน (2527) ได้ทำการสรุปไว้ว่าการสื่อสารคือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า “ผู้ส่งสาร (Source)” ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า “ผู้รับสาร (Receiver)” โดยผ่านสื่อ (Channel) ซึ่ง สมพล วันตะเมธ (2549: 8) ได้ทำการสรุปไป

ทิศทางเดียวกัน แต่ได้เสนอเพิ่มเติมในเรื่องของความเข้าใจร่วมกันระหว่างการสื่อสาร โดยได้สรุปความหมายของการสื่อสารไว้หมายถึง กระบวนการในการส่งข้อมูลข่าวสารจากฝ่ายหนึ่งที่เป็นผู้ส่งสารไปยังอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งข่าวสารนั้นย่อมเป็นที่เข้าใจร่วมกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายดังกล่าว

2.1.3.1 องค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นต่อเนื่องเป็นกระบวนการ เพราะฉะนั้นการสื่อสารจึงประกอบด้วยองค์ประกอบหลายอย่าง ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงกระบวนการของการสื่อสารไว้หลายรูปแบบ เช่น Berlo (1960) เรียกแบบจำลองโดยย่อว่า “แบบจำลอง S M C R” อันประกอบด้วย (1) ผู้ส่ง (Source) คือ ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถเข้ารหัสเนื้อหาข่าวสารได้ มีความรู้อย่างดีในข้อมูลที่จะส่ง และสามารถปรับระดับของเนื้อหาข่าวสารให้เหมาะสมและสอดคล้องกับผู้รับสาร (2) ข่าวสาร (Message) คือ เนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่ง (3) ช่องทางในการส่ง (Channel) คือ ช่องทางที่ผู้รับสาร สามารถรับสารได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ลิ้น และการสัมผัส และ (4) ผู้รับ (Receiver) คือ ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการถอดรหัสสารที่รับมาได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้องค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสารมีความสมบูรณ์มากขึ้น ต่อมาจึงมีนักวิชาการบางท่านเสนอองค์ประกอบเพิ่มเติม เช่น Rogers (1983 อ้างถึงใน พรทิพย์ เย็นจะบก, 2549: 5) ได้เสนอองค์ประกอบเกี่ยวกับ “ปฏิกริยาตอบสนอง (Feedback)” โดยหมายถึง การตอบสนองของผู้รับสารที่มีต่อข่าวสารที่ได้รับ ซึ่งข้อมูลป้อนกลับที่น่าเชื่อถือจะต้องบอกแหล่งที่มาของผู้รับสารว่าได้รับและมีความเข้าใจต่อข่าวสารอย่างไร (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2551)

2.1.3.2. ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

การจำแนกประเภทของการสื่อสารมีเกณฑ์อยู่หลายประการด้วยกัน โดยสามารถแบ่งตามเกณฑ์นิยมได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้ (ประมะ สตะเวทิน, 2527) (1) การสื่อสารภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Communication) เป็นการสื่อสารของบุคคลเดียว โดยทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น การพูดกับตัวเอง การคิดถึงการวางแผนงานของตนเอง เป็นต้น (2) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและรับสารกันโดยตรง เป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัว สามารถเห็นท่าทางหรือสีหน้าของกันและกันได้ขณะสื่อสาร หรืออาจไม่ได้เผชิญหน้ากันโดยตรง เช่น การพูดคุยกันทางโทรศัพท์ เป็นต้น (3) การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large Group Communicaiton) เป็นการสื่อสารที่ประกอบด้วยคนจำนวนมากมารวมตัวกัน เช่น อภิปรายในหอประชุม การปราศรัยหาเสียง การสอนที่มีผู้เรียนจำนวนมากโดยต้องอาศัยสื่อการสอนเข้าช่วย เช่น การใช้โทรทัศน์วงจรปิด เป็นต้น (4) การสื่อสารในองค์การ (Organizational Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างสมาชิกของ

องค์กรหรือหน่วยงานภายในองค์กร ทั้งในแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมักเป็นการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน และ (5) การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นการสื่อสารที่ซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก จึงต้องอาศัยระบบการสื่อสารมวลชน (Mass Communication) และเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ๆ เป็นสำคัญ เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกับคนจำนวนมากที่อยู่กระจัดกระจายกันตามต่างๆ ได้ เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญและสนใจศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงาน โรงแรม ดังนั้นจึงมุ่งเน้นไปที่การสื่อสารภายในตัวบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารภายใน/ภายนอกองค์กรเป็นสำคัญ

2.1.3.3. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล

การรับส่งสารจะประสบความสำเร็จได้ ส่วนสำคัญมาจากการมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่ดีที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล โดยการบิดเบือนหรือปิดบังข้อมูลก็ถือเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดผลกระทบในการติดต่อสื่อสาร วิทยุ โสธร (2532) ได้เสนอว่า พฤติกรรมการสื่อสารในลักษณะปิดบังหรือบิดเบือนในทางบวกหรือทางลบสามารถเกิดขึ้นได้โดยขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้ส่งและผู้รับสาร โดยเฉพาะการอยู่ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันกัน และในขณะเดียวกันบุคลากรในองค์กรมักมีการปรึกษาหารือหรือเล่าสู่กันฟังในกลุ่มระดับเดียวกัน (Consultation among Peers) การปรึกษาหารือดังกล่าวจึงมีส่วนร่วมทำให้พฤติกรรมการสื่อสารมีผลแตกต่างกันทั้งในระดับกลุ่มบุคคลหรือองค์กร ทั้งนี้ผลกระทบจากการรับรู้ข้อมูลในลักษณะที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปยังสามารถทำให้เกิดผลกระทบกับการสื่อสารได้ เช่น การละทิ้งเรื่องที่สื่อสาร การเกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร การละเลยการแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดจากการสื่อสาร การรอหรือเก็บเรื่องไว้นานเกิน การประมาทหรือคาดการณ์เรื่องนั่นเอง เป็นต้น นอกจากนี้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของบุคคลในองค์กรที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลยังสามารถวัดและสังเกตได้ในหลายลักษณะ กริช สิบสนธิ (2537) ได้ศึกษาและสรุปลักษณะต่างๆ ของบุคลากรที่ทำการสื่อสารกันและวัดสังเกตได้จากภายนอกในหลายๆ ลักษณะ เช่น (1) วิธีการสื่อสาร เป็นการพิจารณาจากสื่อและช่องทางการสื่อสารที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ในขณะที่ติดต่อสื่อสารกัน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากปัจจัยต่างๆ ของสื่อและช่องทาง ได้แก่ การเลือกสื่อและช่องทาง โดยการเลือกสื่อและช่องทางนั้นจะต้องพิจารณาว่ามีสื่อช่องทางใดให้เลือกใช้ได้บ้าง สื่อและช่องทางใดสามารถเข้าถึงผู้รับสารกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด สื่อและช่องทางใดเหมาะสมกับเนื้อหาสาระของข่าวสารมากที่สุด ทั้งนี้วิธีการสื่อสารของพนักงานโดยทั่วไปมักแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางวัจนภาษาหรืออวัจนภาษาที่ผ่านช่องทางบุคคล (เสนาะ ดิยาวี, 2538) (2) ความสนใจชนิดข่าวสาร โดยการปฏิบัติต่อข่าวสารทุก

ข่าวสารไม่ว่าจะมีลักษณะหรือสัญลักษณ์อย่างไร จะต้องมีความหมายของข่าวสารที่เหมาะสมกับผู้รับสาร ดังนั้นข่าวสารจึงมีหน้าที่เป็นสิ่งเร้าให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมายและจะมีปฏิกิริยาตอบสนองก็ต่อเมื่อผู้รับสารเปิดรับพฤติกรรมชนิดใดชนิดหนึ่ง และ (3) การรับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ ผู้รับสารอาจจะเป็นคนหนึ่งๆ คนกลุ่มหนึ่งหรือคนทั้งหมดในองค์การ ซึ่งผู้รับสารอาจจะมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับไปยังผู้ส่งสารได้เมื่อตนได้รับข่าวสารที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเกี่ยวกับสารที่ได้รับ

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ให้ความสำคัญและสนใจศึกษาพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานโรงแรมควบคู่กับพฤติกรรมการทำงานด้านอื่นๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้มุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานโรงแรมที่มีปฏิสัมพันธ์กับองค์การ หน่วยงาน บุคคลภายในและภายนอก รวมทั้งลูกค้า โดยจากการค้นคว้าดังกล่าว จึงสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง การพูด ฟัง อ่าน เขียนที่มีต่อหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการ ทั้งภายในและภายนอกองค์การได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและได้ใจความ โดยบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในเรื่องนั้นๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทั้งยังสามารถชักจูงหรือโน้มน้าวบุคคลอื่นได้ สามารถรับฟัง ทำความเข้าใจและยอมรับความคิดเห็นหรือคำวิพากษ์วิจารณ์ของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

2.1.4 พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน (Human Relationship Behavior at Work)

เพราะยุคสมัยปัจจุบันทำให้บุคคลต้องมีความสัมพันธ์กันมากขึ้น เร็วขึ้น ชับซ้อนยิ่งขึ้น ทั้งในด้านส่วนตัวและในหน้าที่การงาน ฉะนั้นการรู้จักหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในกระบวนการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรได้รับการเอาใจใส่จากฝ่ายบริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยจะช่วยสนับสนุนการทำงานและผลงานให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพเพิ่มพูนขึ้น ซึ่งถือว่าการเพิ่มผลผลิตขององค์กรนั่นเอง (วุฒิชัย จานงค์, 2519: 6) ดังนั้นเมื่อบุคคลเข้าไปทำงานในองค์การใดองค์การหนึ่งบุคคลจะต้องมีความรับผิดชอบ 2 อย่างคือ (1) ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ คือใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ร่วมกับความขยันและความตั้งใจจริง และ (2) เข้ากับผู้อื่นให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ถ้าบุคคลใดปฏิบัติได้ทั้งสองอย่างก็จะทำให้ประสบผลสำเร็จในชีวิต เนื่องด้วยรู้จักศิลปะการทำงานร่วมกับผู้อื่น (วนิดา เสนิเศรษฐ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล, 2530)

นักวิชาการทั้งต่างประเทศและไทยหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “มนุษยสัมพันธ์” ไว้แตกต่างกันอย่างกว้างขวาง ราวกว่า 60 ปีมาแล้ว Scott (1962) ได้อธิบายว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เป็นอยู่อย่างได้ผล และทำให้วัตถุประสงค์

ของผู้ปฏิบัติงานและขององค์กรได้คู่กัน โดยเพิ่มความพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและช่วยให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จผล ซึ่งสอดคล้องกับ Gellerman (1966) Flippo (1966) และ วิทยา เทพยา (2527) โดยได้ระบุมุ่งเน้นว่า การมีมนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร โดยเฉพาะการสร้างความร่วมมือการสมานฉันท์เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายในการทำงาน ก่อเกิดความเข้าใจอันดีต่อกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหากเป็นความสัมพันธ์ที่ดีก็จะก่อให้เกิดความรักใคร่ ส่งผลสัมฤทธิ์แก่งาน แต่ถ้ามนุษยสัมพันธ์ไม่ดีก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งไม่เข้าใจกัน และส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในการทำงานได้ ทั้งนี้ Keith (1967) ได้เสนอเพิ่มเติมจากแนวคิดดังกล่าว โดยชี้ชัดไปในเรื่องของมนุษยสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม (Teamwork) เพื่อมุ่งเน้นวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่ โยชิน ศันสนยุทธ์ (2525) ได้ระบุถึงความหมายของมนุษยสัมพันธ์ไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องของความสามารถในการเข้ากับบุคคลอื่นได้ พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์จึงน่าจะเป็นองค์ประกอบสำคัญของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม เนื่องด้วยการปฏิบัติงานมักจะต้องพบปะ มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหน่วยงาน องค์กรและลูกค้าเป็นสำคัญ (ไฮเซอร์รอดต์, 2536: 30)

องค์ประกอบที่แสดงถึงความมีมนุษยสัมพันธ์ พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2549) ได้กล่าวเสนอไว้ด้วยกัน 3 ประการคือ (1) การเข้าใจตนเอง หมายถึง การรู้จักตนเองอย่างแท้จริงว่าตนเองเป็นใคร มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์แค่ไหนระดับใด มีจุดแข็งและจุดอ่อนในด้านใดบ้างเรื่องใดบ้าง การเข้าใจตนเองทำใหบุคคลเกิดความรู้สึกยอมรับในคุณค่าแห่งตน นับถือตนเอง และรู้จักเข้าใจสิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง ทั้งนี้การเข้าใจตนเองจะช่วยให้เรารู้จักปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดี (2) การเข้าใจบุคคลอื่น หมายถึง การที่เรารู้ถึงความต้องการหรือปัญหาของบุคคลอื่น บุคลิกลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลนั้นๆ และธรรมชาติที่แตกต่างกันของบุคคล โดยความแตกต่างกันของบุคคลนั้น วิจิตร อวาทกุล (2528) บ่งชี้ว่ามาจากหลายสาเหตุไม่ว่าจะเป็นรูปร่างหน้าตา (Appearance) อารมณ์ (Emotion) นิสัย (Habit) เจตคติ (Attitude) พฤติกรรม (Behavior) ความถนัด (Aptitude) ความสามารถ (Ability) สุขภาพ (Health) รสนิยม (Taste) และสังคม (Social) และ (3) การเข้าใจสิ่งแวดล้อม หมายถึง การรู้จักเรียนรู้ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา และบุคคลอื่นซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ได้แก่ สภาพเหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและในอนาคต สถาบันครอบครัว สถาบันที่เป็นองค์กร หน่วยงาน บริษัท รัฐบาล ศาสนา เป็นต้น โดยความรู้จากการเข้าใจสิ่งแวดล้อมดังกล่าวนี้สามารถนำมาปรับใช้กับตัวเราเพื่อการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีมากขึ้น (อำนาจ แสงสว่าง, 2544)

อย่างไรก็ตาม นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงคุณลักษณะและคุณสมบัติที่สามารถบ่งบอกถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยได้มีการบ่งชี้คุณลักษณะและคุณสมบัติของ

ผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น วิจิตร อาวะกุล (2528) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีว่าประกอบด้วย 16 ประการคือ (1) กิริยาท่าทาง การพูดจาโอภาปราศัย (2) บุคลิกภาพ (3) เป็นกันเอง (4) อ่อนน้อม (5) มีน้ำใจ (6) ให้ความร่วมมือ (7) เป็นคนโอบอ้อมอารี (8) เป็นคนมีประโยชน์ (9) มีการสร้างสรรค์ (10) อารมณ์ดี (11) กระตือรือร้น (12) มีความรับผิดชอบ (13) มีความอดทน (14) ขยัน (15) พยายาม และ (16) มีปฏิภาณไหวพริบ ธรรมรส โชติคุณุช (2519) เสนอว่า คุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นที่ชื่นชมของบุคคลอื่นมีด้วยกัน 20 ประการดังนี้ (1) เป็นผู้ que เข้าถึงจิตใจคน (2) ทำอะไรจริงจัง มีจุดมุ่งหมายที่แน่นอน (3) แต่งกายเหมาะสม (4) กิริยาท่าทางดี (5) มีน้ำเสียงนุ่มนวล (6) ตั้งใจจริง (7) ใช้คำพูดเหมาะสม (8) คงเส้นคงวา (9) มีอารมณ์ขัน (10) ไม่เห็นแก่ตัว (11) มีใบหน้าที่เป็นมิตรต่อผู้อื่น (12) มองโลกในแง่ดี (13) กระตือรือร้น (14) สุขภาพดี (15) มีปฏิภาณ (16) มีศิลปะในการคบหาสมาคมกับผู้อื่น (17) มีความรู้รอบตัว (18) เป็นนักฟังที่ดี (19) มีศิลปะในการพูด และ (20) มีศิลปะในการดึงดูใจผู้พบเห็น ซึ่งคุณลักษณะคุณสมบัตินี้ของผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีดังกล่าวนี้ ถือเป็นประโยชน์และมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของบุคลากร หน่วยงาน หรือองค์การ ดังที่ วิจิตร อาวะกุล (2528) ได้กล่าวสรุปความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานไว้ดังต่อไปนี้ (1) เพื่อให้เกิดความเข้าใจ อันดีระหว่างมนุษย์ เกิดความราบรื่นในการคบค้าสมาคม (2) เพื่อให้เกิดความเลื่อมใส ศรัทธา เชื่อถือไว้วางใจกัน เข้าใจอันดีต่อกัน (3) เพื่อส่งเสริมบำรุงรักษาไว้ ซึ่งความสัมพันธ์อันดีต่อกันให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงานร่วมกัน (4) เพื่อให้งานประสบความสำเร็จลุล่วง และบรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบันอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ (5) เพื่อให้เกิดความรักใคร่ สามัคคี กลมเกลียวกัน (6) เพื่อให้เกิดความสมัคสมานสามัคคี ในการทำงานให้เกิดความสำเร็จ และ (7) เพื่อนำความหวัง ความตั้งใจของชีวิตให้สำเร็จ ทั้งนี้ ศุสดี พุกกะวัน (2548) ได้กล่าวว่า หลักการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในทุกระดับคือ (1) ระหว่างบุคคลต่อบุคคล (2) ระหว่างคนในกลุ่ม และ (3) ระหว่างองค์การกับพนักงาน ลูกจ้างหรือกลุ่มแรงงานสัมพันธ์

งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ อันเป็นพฤติกรรมด้านหนึ่งของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม โดยพิจารณาความหมายและองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน โรงแรมว่าคือ การกระทำหรือการแสดงออกของพนักงานในการปฏิบัติงาน โดยการผูกมิตรและพบปะกับผู้อื่น สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลหรือหน่วยงานภายในองค์การ ลูกค้า บุคคลทั่วไป รวมถึงบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจขององค์การ

2.1.5 พฤติกรรมซื่อสัตย์ (Honest Behavior)

ความซื่อสัตย์เป็นจริยธรรมพื้นฐานที่สำคัญต่อการประพฤติปฏิบัติตนของบุคคล ทั้งในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ มีพุทธสุภาษิตบทหนึ่งกล่าวไว้ว่า “สุเจน กิตฺติ ปโปปติ” แปลว่า “คนเราจะบรรลุถึงเกียรติได้เพราะความสัตย์” ซึ่งมีความหมายว่า คนที่จะมีเกียรติย่อมต้องเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ จึงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนในสังคมได้อย่างจริงจัง โดยไม่ต้องเสแสร้งแก่งทำ (อมรรัตน์ เทพกำปนาท, 2553)

ความหมายของคำว่า “ความซื่อสัตย์” มีผู้ให้คำจำกัดความไว้อย่างหลากหลายและเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน ประเสริฐศรี เอื้อนครินทร์ (2524) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความซื่อสัตย์ หมายถึง ความซื่อตรงไม่คดโกง ทั้งกาย วาจา ใจ ทั้งต่อตนเองและหน้าที่การงาน ซึ่งคล้ายคลึงกับ ธีระพร อุวรรณโณ (2526) ที่ได้เสนอพฤติกรรมจำเพาะของผู้มีความซื่อสัตย์ไว้ เช่น การพูดความจริง การไม่พูดปด การตรงต่อเวลา การจริงใจต่อผู้อื่น การไม่หยิ่งจ้วดลัทธิขโมย ไม่หลอกลวงให้ผู้อื่นหลงเชื่อในสิ่งที่ไม่จำเป็น เช่นเดียวกันกับ ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 382) ที่อธิบายว่า ความซื่อสัตย์ หมายถึง การประพฤติตรง จริงใจ ไม่คิดทรยศ ไม่คดโกงและไม่หลอกลวง โดย กัลยา ศรีปาน (2542) ได้เสนอเพิ่มเติมว่า ความซื่อสัตย์ นอกจากจะเป็นการประพฤติปฏิบัติกาย วาจา ใจ ที่แสดงออกมาอย่างตรงไปตรงมา ไม่คดโกงไม่หลอกลวงผู้อื่นแล้วนั้น จะต้องเป็นการประพฤติชอบที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรมและกฎหมายบ้านเมืองด้วย ทั้งนี้การประกอบธุรกิจที่ดีจะต้องมีความซื่อสัตย์เป็นหลักสำคัญในการดำเนินการ บุญยฤทธิ์ มินทราวงศ์ (2546) ได้มองเห็นความสำคัญของความซื่อสัตย์กับการประกอบธุรกิจ โดยได้ให้คำนิยามความซื่อสัตย์ไว้หมายถึง ความเต็มใจที่จะยอมรับผิดชอบต่อธุรกิจที่ทำกันเป็นกลุ่มและต้องทำให้ดีที่สุดในพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย

เพื่อให้ความหมายของคำว่า “ความซื่อสัตย์” ชัดเจนมากขึ้น จึงมีการจัดแบ่งประเภทของความซื่อสัตย์เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ราวกว่า 40 ปีมาแล้ว ทวี บุญยเกตุ (2515: 55-61) ได้จำแนกความซื่อสัตย์ออกเป็น 3 ประเภทคือ (1) ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง นับว่ามีคุณค่าสูงกว่าอะไรทั้งหมด เพราะผู้ที่มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองจะเป็นผู้ที่มิหิริ โอดัปปะ มีความละเอียดต่อตนเองในอันที่จำกระทำความผิด (2) ความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูง ไม่เอาเปรียบเพื่อนฝูง มีความรัก ความปรารถนาดีต่อเพื่อนฝูง และ (3) ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ใส่ตนในทางที่มีขอบอันจะนำความเสียหายให้แก่งานที่อยู่ นอกจากนี้ประเภทของความซื่อสัตย์ยังถูกนำเสนอในมุมมองเรื่องของความจริง ศรีนาค สุริยะ (2512: 46) ได้จำแนกความซื่อสัตย์ออกเป็น 3 ประเภทดังนี้ (1) ความจริงต่องาน คือ ตรงต่อเวลาและหน้าที่ (2) ความจริงต่อบุคคล คือ มีความซื่อสัตย์ต่อมิตร จริงต่อผู้ใหญ่และผู้ปกครอง มีการอบรมตนให้ซื่อสัตย์ต่อมิตร สวามิภักดิ์ ไม่คิดคดต่อผู้ใหญ่และผู้ปกครองที่ตนยกย่อง และความกตัญญูตทเวทิตูรู้ว่าผู้ใดทำคุณแก่ตนเองแล้วพยายามที่จะหาโอกาสตอบแทนเสมอ

และ (3) ความจริงต่อความดี คือ ประพฤติความจริงอย่างไรก็ประพฤติจริงอย่างนั้นเสมอ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการจัดแบ่งประเภทของความซื่อสัตย์ กรมวิชาการ (2545: 147-148) จึงได้จำแนกความซื่อสัตย์ออกเป็น 4 ประเภทพร้อมทั้งระบุลักษณะพฤติกรรมความซื่อสัตย์อย่างเด่นชัดไว้ดังต่อไปนี้ (1) ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง มีลักษณะพฤติกรรม เช่น การมีความรู้สึกรับผิดชอบชีวิต การมีความละเอียดเกรงกลัวต่อการกระทำผิด การไม่พูดลับปล้นหลอกลวง การไม่คิดโลภในของของผู้อื่น ไม่คล้อยตามพวกที่ลากหรือชักจูงไปในทางเสื่อมเสีย มั่นคงต่อการทำดีของตน ไม่คดโกง มีความตั้งใจทำจริง เป็นต้น (2) ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น มีลักษณะพฤติกรรม เช่น การมีความจริงใจต่อผู้อื่น ไม่ชักชวนผู้อื่นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่สอพลอเพื่อหาประโยชน์ส่วนตน เตือนสติแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น ไม่คิดริษยากลับแก่ง ไม่ถือเอาของผู้อื่นมาเป็นของตนโดยการลักขโมย น้อโกง ไม่ละเมิดของรักผู้อื่น ยอมรับผิดหากตนเป็นผู้ทำผิดต่อผู้อื่น ไม่พินินัด รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น ไม่หยิบของใช้ของผู้อื่น ไปโดยไม่ได้รับอนุญาต มีความประพฤติดีทั้งต่อหน้าและลับหลังผู้อื่น (3) ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ มีลักษณะพฤติกรรม เช่น การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมายและทำให้ดีที่สุด ไม่ทุจริตคดโกง ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ทำประโยชน์ส่วนตน รักษาระเบียบกฎเกณฑ์ ตรงต่อเวลา ไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตน และ (4) ความซื่อสัตย์สุจริตต่อชุมชนและสังคม มีลักษณะพฤติกรรม เช่น ช่วยเหลือสังคมดูแลสมบัติส่วนรวม เสียสละเพื่อส่วนรวม การรักษาความสามัคคีในหมู่คณะ เป็นต้น

ทั้งนี้การแสดงพฤติกรรมความซื่อสัตย์สามารถแสดงออกมาได้หลายลักษณะ โดย กรมวิชาการ (2523) ได้กล่าวว่า การแสดงความซื่อสัตย์สามารถแสดงออกมาได้ 3 ทางด้วยกันคือ (1) ทางกาย (2) ทางวาจา และ (3) ทางใจ อย่างไรก็ตามในชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุกคน ย่อมต้องพบเจอกับผู้ที่มีพฤติกรรมลักษณะเข้าข่ายขาดความซื่อสัตย์สุจริตให้พบเห็นอยู่ในสังคมไม่มากนักน้อยหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา (2525) จึงได้ระบุถึงพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความไม่ซื่อสัตย์สุจริตที่มักจะพบอยู่เสมอในชีวิตประจำวันไว้ดังนี้ (1) ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างไม่อยู่ที่ไม่ทำงาน (2) มาทำงานช้าเล็กน้อยก่อนเวลาที่กำหนด (3) ยืมของเขาแล้วทำเป็นลืมไม่ส่งคืน (4) ทำของผู้อื่นเสียหายแล้วนิ่งเฉย (5) ทำงานแต่เฉพาะหน้า ทำงานลวกๆ (6) ชื่อของสตางค์ทอนเกินก็เฉยเสีย (7) เอาของคนอื่นมาเป็นของตน (8) น้อ ตรีบัด ลักลอบ ชักยอก (9) ไม่ชำระหนี้ (10) ไม่รักษาคำมั่นสัญญา (11) ทุจริตต่อหน้าที่ การคดโกง (12) กล่าวเท็จ การบิดพลิ้ว การหลอกลวง และ (13) ไม่ตรงต่อเวลา

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความซื่อตรงและจริงใจต่อองค์กร เพื่อนร่วมงาน บุคคลอื่น

และลูกค้า โดยทุ่มเทความสามารถของตนเองเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่หลอกลวง คดโกง ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่การงานของตน ทั้งรักษาระเบียบกฎเกณฑ์และตรงต่อเวลา

2.1.6 พฤติกรรมการบริการ (Service Behavior)

Berry (1980) และ Kotler (1991) ได้กล่าวไปในทิศทางเดียวกันว่า พฤติกรรมการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอขายให้กับอีกกลุ่มหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่สามารถครอบครองบริการนั้นๆ อย่างเป็นทางการ ซึ่งกระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ U. Lehtinen and J. R. Lehtinen (1982) ได้เน้นในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ โดยเป็นความพึงพอใจอันเกิดจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรือวัสดุอุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับ ซีวีวีรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2541) และ เวคิน นพนิตย์ (2541) ที่มุ่งเน้นเกี่ยวกับการบริการเพื่อการสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดความชื่นชอบ และความประทับใจเมื่อได้รับการบริการ โดย โอบัฐ วาริรัช (2539) ได้อธิบายความหมายของการบริการไว้เป็น 2 ประเด็นหลักคือ (1) กิจกรรมการบริการ ได้แก่ การดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอนหรือระบบระเบียบขององค์กร เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ตามความต้องการของผู้รับและตามเป้าหมายขององค์กร (2) พฤติกรรมการบริการ ได้แก่ การแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้เห็นปรากฏหรือผู้บริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมการบริการให้ผู้รับบริการสัมผัสได้ทั้งด้านพฤติกรรม ด้านร่างกาย จิตใจและวาจา จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการบริการเป็นพฤติกรรมสำคัญของพนักงานโรงแรม ในการสนองประโยชน์และสร้างความพอใจแก่ลูกค้าตามเป้าหมายขององค์กรโรงแรม

งานบริการในโรงแรมแต่ละแห่งจะมีคู่มือการบริการเป็นข้อกำหนดเป็นกิจกรรมให้พนักงานปฏิบัติตามโดยทั่วไป หลักการพื้นฐานของงานบริการในโรงแรม คือจะต้องจำชื่อโรงแรมอย่างถูกต้อง ต้องจำชื่อบุคคลสำคัญของโรงแรม ต้องศึกษาประวัติของโรงแรม ศึกษาสภาพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม และต้องสามารถรักษากฎระเบียบของโรงแรมอย่างเคร่งครัด (นัศวรณ โคมลวานิช, 2553) อาจกล่าวได้ว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมการบริการที่ดีมี 5 องค์ประกอบ คือ (ระรินทร อักษรศรี, 2539) (1) ความสุภาพอ่อนน้อม เช่น การกล่าวทักทายและการแสดงความขอบคุณต่อหน้าผู้รับบริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม (2) ความยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอและมีความอดทนอดกลั้น (3) ความขยันขันแข็ง ไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล และยังคงมีไหวพริบล่องแคล่วว่องไวสำหรับผู้รับบริการที่มีฐานะค่อนข้างยาก พนักงานจะต้องให้บริการอย่างลับไวและยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับ

ความต้องการของผู้รับบริการ (4) การบริการรวดเร็วและแม่นยำ พนักงานบริการจำเป็นต้องรู้ว่า ผู้รับบริการต้องการอะไรและต้องการอะไรเพิ่ม พยายามบริการอย่างรวดเร็ว หากมีเหตุจำเป็นที่ทำให้ ผู้รับบริการต้องรอ สามารถอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจอย่างแจ่มแจ้งชัดเจน และ (5) การรักษา ทรัพย์สินของโรงแรม ช่วยดูแลและบำรุงรักษาทรัพย์สินต่างๆ ของโรงแรมให้มีสภาพดีพร้อม บริการลูกค้าตลอดวัน ทั้งนี้ สมิต สัจฉกร (2552) ได้อธิบายในรายละเอียดถึงลักษณะของพฤติกรรม บริการที่ดีไว้ถึง 12 ลักษณะ ได้แก่ (1) อัจฉริยะ (2) มีมิตรไมตรี (3) เอาใจใส่สนใจงาน (4) แต่งกาย สุภาพสะอาดเรียบร้อย (5) กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม (6) วาจาสุภาพ (7) น้ำเสียงไพเราะ (8) ควบคุมอารมณ์ได้ดี (9) รับผิดชอบและเต็มใจแก้ไขปัญหา (10) กระตือรือร้น (11) มีวินัย และ (12) มีความซื่อสัตย์ นอกจากนี้ วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) ได้เสนอเพิ่มเติมว่าการบริการที่ดีนอกจาก จะมีอรรถาธิบายที่ดีแล้วนั้น ผู้ให้บริการต้องรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและองค์กรด้วย รวมทั้ง ควรให้บริการที่มากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม งานบริการในโรงแรมมีด้วยกันหลายภาคส่วน ส่วนแรกที่มีกรมมองว่างาน บริการเป็นส่วนสำคัญและเป็นหน้าตาขององค์กรคือ ในส่วนหน้าหรือฝ่ายต้อนรับ พิสมัย ปิไซติ การ (2538) ได้เสนอว่า การเป็นพนักงานต้อนรับที่ดีจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ มีความรู้สึก อบอุ่นต่ออารมณ์และความต้องการของผู้รับบริการ สามารถให้บริการแก่ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ และประทับใจได้ ต้องมีความรู้ในวิชาชีพ สามารถสนทนาหรือตอบคำถามของผู้รับบริการในนาม ของโรงแรมได้อย่างถูกต้อง แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เป็นนักฟังที่ดี มีกิริยามารยาทและ บุคลิกภาพที่ดี ทั้งนี้พนักงานต้อนรับที่ดีจะสามารถแสดงให้ผู้รับบริการเห็นภาพพจน์ที่ดีของ โรงแรมได้ ซึ่งแสดงถึงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความเต็มใจและจริงใจของพนักงาน ในระหว่างที่ผู้รับบริการเข้าพัก ขจิต กอบเดช (2529) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมบริการที่ดีของ พนักงานฝ่ายห้องพักและพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม โดยเน้นองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการหลักคือ ประการแรก บุคลิกภาพของพนักงานบริการที่ดี ซึ่งนอกจากมีความสุภาพจริงใจ แล้ว จะต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความซื่อสัตย์ ยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น และ รู้จักการพิจารณาความสามารถของตนเอง ยอมรับในข้อผิดพลาดของตนเองด้วย ประการที่สอง นิสัยการทำงาน ควรมีความสนใจ หมั่นฝึกฝนการทำงานให้ถูกต้อง มีความขยันหมั่นเพียร มีความ รับผิดชอบในหน้าที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ตนใช้ปฏิบัติอยู่ รู้จักตรวจสอบระมัดระวังบำรุงรักษา อุปกรณ์อยู่เสมอ อย่างไรก็ตาม บุญเสริม หุตแพทย์ (2542) ได้เน้นเพิ่มเติมในเรื่องกิริยามารยาทของ พนักงานบริการของโรงแรม ที่ตรงตามเอกลักษณ์ของไทยว่าเป็นพฤติกรรมบริการที่สำคัญ ด้วย

งานบริการในส่วนอื่นๆ ขององค์กรมีทั้งงานบริการที่เป็นเบื้องหน้าและงานบริการที่มีส่วนช่วยสนับสนุนการทำงานอยู่เบื้องหลังให้แก่องค์กร เช่น แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน/ซักรีด แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ แผนกบุคคล และแผนกการขาย/การตลาด เป็นต้น (กมล รัตนะวิระกุล, 2551) จะเห็นได้ว่างานบริการในภาคส่วนต่างๆ ดังกล่าวจัดเป็นงานบริการที่มีส่วนสำคัญยิ่งไม่แพ้กัน โดยความเป็นจริงคุณภาพของการบริการเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในองค์กร ไม่ว่าจะงานบริการจะอยู่ในส่วนหน่วยงานไหน ทั้งนี้สิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการในทุกระดับควรมีเป็นอันดับแรกก็คือ การมีใจรักในงานบริการ เพราะบุคคลที่มีใจรักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี พฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นเรื่องที่คาดหวังให้เกิดทั่วทั้งองค์กร (ศุภกิจ กาบคำ, 2542) ดังกล่าวข้างต้นนี้ สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมด้านการบริการของพนักงาน โรงแรม หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจในคุณลักษณะและวิธีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการส่งมอบบริการที่ดีมีคุณภาพ พยายามป้องกันปัญหาและข้อร้องเรียนต่างๆ ทั้งสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้อย่างทันท่วงที เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาศึกษา รูปแบบของพฤติกรรมการทำงาน โดยนำแนวคิดที่เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน ตามที่ Gibson et al. (1973 อ้างถึงใน เสาวนีย์ ศรีสุข, 2548) ได้เสนอไว้ 4 ด้าน คือ (1) พฤติกรรมการแก้ปัญหา (2) พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร (3) พฤติกรรมด้านการสังเกต และ (4) พฤติกรรมด้านการเคลื่อนไหว พร้อมกับศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานตามที่ อารี เพชรสุด (2537) ได้เสนอไว้ 5 ด้าน คือ (1) พฤติกรรมด้านการสื่อสาร (2) พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ (3) พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (4) พฤติกรรมความเป็นผู้นำ และ (5) ระดับความทะเยอทะยาน/การมุ่งความสำเร็จ เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างธุรกิจ โรงแรม ผู้วิจัยจึงสนใจเลือกศึกษาเพียงบางองค์ประกอบจากแนวคิดข้างต้นคือ พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร และ พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานในธุรกิจ โรงแรม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม จึงได้สนใจศึกษาพฤติกรรมการทำงานในด้านต่างๆ เพิ่มเติมที่มองว่ามีความสำคัญและเหมาะสมกับการศึกษา สรุปนั้นคือ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม ใน 4 ด้านหรือ 4 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2527) โดยเน้นการศึกษาไปที่การสื่อสารภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล และการสื่อสารภายใน/ภายนอกองค์กรเป็นสำคัญ (2) พฤติกรรมด้านมนุษย

สัมพันธ์ตามแนวคิดของ พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2549) และ วิจิตร อาวะกุล (2528) ที่มุ่งเน้นถึงคุณลักษณะของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน (3) พฤติกรรมด้านความซื่อสัตย์ตามแนวคิดของ กรมวิชาการ (2545) ที่ได้จำแนกประเภทความซื่อสัตย์พร้อมทั้งระบุลักษณะพฤติกรรมความซื่อสัตย์ไว้อย่างเด่นชัด และ (4) พฤติกรรมการบริการที่ดีตามแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2552) โดยองค์ประกอบทั้งหมดนี้พิจารณาได้ว่าประกอบกันเป็นพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่มีประสิทธิภาพในธุรกิจประเภทโรงแรมที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของการศึกษาครั้งนี้ และสามารถสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร

2.1.7 ปัจจัยเชิงเหตุที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่เน้นศึกษากันมาครอบคลุม 2 ประการสำคัญ คือ ปัจจัยด้านบุคคลกับด้านสถานการณ์ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535) ประการแรก ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่างกันไปด้วย ซึ่งปัจจัยด้านบุคคลนั้น ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความถนัด บุคลิกภาพ และจิตลักษณะต่างๆ เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง แรงจูงใจ รวมทั้งอายุ เพศ วิชาการศึกษา และประสบการณ์ ประการที่สอง ปัจจัยด้านสถานการณ์/สภาพแวดล้อม ซึ่งเกี่ยวข้องในทางส่งเสริมสนับสนุนพฤติกรรมการทำงานของบุคคล โดยแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ (1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน หมายถึง ลักษณะของงานและสถานที่ทำงาน อันได้แก่ รูปแบบของงาน วิธีการทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน และลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ (2) ปัจจัยด้านองค์การสังคม อันได้แก่ ลักษณะขององค์การ ชนิดของการฝึกอบรม และการบังคับบัญชา ชนิดของเครื่องล่อใจ และสภาพแวดล้อมทางสังคม เป็นต้น

งานวิจัยของ Saks (1995) ซึ่งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านความเชื่อมั่นในความสามารถตนเอง (Self-efficacy) กับการฝึกอบรมในกลุ่มพนักงานใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์อย่างมากต่อความเชื่อมั่นในความสามารถตนเองเพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดความสามารถในการแก้ปัญหา ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และความตั้งใจในการลาออกลดต่ำลง ทั้งนี้จากผลการศึกษาของนักวิชาการหลายท่านพบว่า ปัจจัยด้านจิตลักษณะส่วนบุคคลบางประการเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์และสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้านต่างๆ ได้ เช่น พบว่าปัจจัยจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านต่างๆ ได้แก่ พฤติกรรมการให้การสนับสนุนและพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย (ชวิชัย ศรีพรงาม, 2547) พฤติกรรมอำนาจการและพฤติกรรมจัดการและเร่งรัดผลงาน (แสงจันทร์ แก้วประทุมรสมี, 2549) เป็นต้น และจากการผลการศึกษาของ รังสรรค์ หังสนาวิน (2549) ยังพบ

ด้วยว่า จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งมั่นอนาคตของพัฒนากรในกลุ่มรวมได้ถึง 59.9% ทั้งยังพบว่า ผู้ที่มีจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านต่างๆ ดีกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ เช่น พฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งมั่นอนาคต (อภิรดี โสภางษ์, 2547) พฤติกรรมการพัฒนานักเรียน (จุใจเดือน พันธมนาวิน และ อัมพร ม้าคนอง, 2547) พฤติกรรมการทำงานของพัฒนากร (รังสรรค์ หังสนาวิน, 2549) เป็นต้น โดยจากผลการศึกษาของ วิรติ ปานศิลา (2542) ยังพบอีกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลได้ถึงร้อยละ 11 อย่างไรก็ตาม นอกจากปัจจัยส่วนบุคคลจะมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแล้วนั้น จากการศึกษาของ Robert (2007) ก็พบด้วยว่า ปัจจัยด้านการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมภาวะผู้นำในทุกด้าน ยกเว้นพฤติกรรมภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ โดยพบด้วยว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โดยผ่านทาง การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและการฝึกอบรม สามารถทำนายพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบควบคุมได้ถึงร้อยละ 34 ยิ่งไปกว่านั้น จากการค้นคว้าเพิ่มเติมยังพบผลสำคัญอีกว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกและสามารถเป็นตัวแปรร่วมเข้าทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านต่างๆ ได้ด้วย เช่น พฤติกรรมบริการอย่างมีความรับผิดชอบ (พนิดา ธนวัฒนากุล, 2547) พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (มยุรฉัตร สุขดำรง, 2547) พฤติกรรมปฏิบัติงานพยาบาลตามบทบาทวิชาชีพ (ณัฐชยานันท์ พงษ์ประวัตติ, 2552) เป็นต้น

ในขณะที่แสดงได้ว่า ปัจจัยด้านสังคมองค์กร และปัจจัยด้านจิตลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกและสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล จากการค้นคว้าเพิ่มเติมยังปรากฏด้วยว่า ปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงานนั้นมีส่วนสำคัญกับค่านิยมในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน Kurland and Egan (1999) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรด้วยความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงาน ลักษณะโครงสร้าง และกระบวนการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และจากผลการศึกษาของ ศิริพร พันธูดี (2546) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่านิยมการบริการของพนักงาน โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ โดยสอดคล้องกับ สุลาวัณย์ ศิริคำฟู (2550) ที่ศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมบริการของพนักงาน โรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งยังสามารถเป็นตัวแปรร่วมในการทำงานพฤติกรรมการทำงานบริการได้ถึงร้อยละ 48.8

จากการศึกษาในข้างต้น จึงแสดงให้เห็นว่าปัจจัยเชิงเหตุที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานมีด้วยกันหลายปัจจัย ซึ่งอาจจัดแบ่งหรือรวมกลุ่มได้เป็น 3 กลุ่มปัจจัยคือ (1) ปัจจัยทางด้านสังคมในองค์กร ได้แก่ สภาพในองค์กร และการส่งเสริมสนับสนุนขององค์กร เป็นต้น (2) ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ จิตลักษณะและภูมิหลังบางประการ เช่น บุคลิกภาพ ความมุ่งมั่น/ก้าวมองอนาคต แรงจูงใจ เป็นต้น และ (3) ปัจจัยทางด้านชีวิตทำงาน เช่น ระบบการให้รางวัลค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นต้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะและคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังที่จะได้กล่าวถึงรายละเอียดตามลำดับต่อไป

2.2 การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร (Organizational Socialization)

ผู้เชี่ยวชาญทางด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้เสนอกิจกรรมการพัฒนทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมและพัฒนาพฤติกรรมการทำงาน โดยเสนอไว้ 3 วิธีการคือ (L. Nadler and Z. Nadler, 1989: 4) (1) การอบรม (Training) คือ การจัดกิจกรรมโดยมุ่งเน้นงานปัจจุบัน เพื่อนำสิ่งที่เรียนรู้มาใช้ทันที เช่น นักบัญชี สอนวิธีการทำบัญชี (2) การศึกษา (Education) คือ การเตรียมบุคลากรในการปฏิบัติงานในอนาคตแต่ยังคงเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น นักบัญชี สอนการบัญชีที่จะเอามาใช้ในอนาคต เช่นอาจจะมีการเปลี่ยนกฎเกณฑ์ต่างๆในการทำงาน (3) การพัฒนา (Development) คือ การจัดกิจกรรมให้มุ่งเน้นอยู่ที่การพัฒนาองค์กรในอนาคต เช่น นักบัญชี สอนการใช้คอมพิวเตอร์ เมื่อมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้มิติของการพัฒนทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสามารถแบ่งออกเป็นระยะเวลาสั้น (Short-Term) กับระยะเวลายาว (Long-Term) โดยการพัฒนทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาด้าน (Short-Term) จะครอบคลุมถึงในประเด็นการพัฒนาในระดับบุคคล (Individual Development) การจัดการผลปฏิบัติงาน (Performance Management) ส่วนการพัฒนาในระยะเวลายาว (Long-term) จะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาอาชีพ (Career Development) และการพัฒนาองค์กร (Organization Development) (Gilley and Eggland, 2002) จากมิติดังกล่าวเห็นได้ว่าการพัฒนทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคลมุ่งเน้นการพัฒนา ความรู้ ทักษะ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อบุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ การพัฒนทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงเป็นงานสำคัญสำหรับองค์กร และควรมีการออกแบบกิจกรรมการพัฒนทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม เพื่อให้มีความสอดคล้องสามารถตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายขององค์กร (Gilley and Eggland, 2002: 14)

L. Nadler and Z. Nadler (1989: 4) เน้นคำว่า “พัฒนา” (Development) ไปที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และบ่งชี้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องเป็นกระบวนการ โดยกระบวนการที่ต่อเนื่องในการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น นักจิตวิทยาสังคมและนักสังคมวิทยาได้เสนอถึงกระบวนการนั้น โดยเรียกว่า “การถ่ายทอดสังคม (Socialization)” ซึ่งต่อมานักจิตวิทยาองค์กร เช่น Schein (1974) Van Maanen (1976) และ Fledman (1983) ได้นำมาใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมในองค์กร โดยเรียกว่า “การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร (Organizational Socialization)” หรือบางท่านเรียกว่า “การหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กร(Organization Socialization)”

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ “การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร” หรือ “การหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กร” ไว้ในมุมมองที่แตกต่างกันกล่าวคือ Louis (1980: 226-248) และ Chatman (1991) ได้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้เข้าสู่องค์กร เพื่อทำความเข้าใจกับค่านิยม ทักษะที่ต้องใช้ในงาน การสร้างพฤติกรรมตามที่องค์กรคาดหวัง และการสร้างความคุ้นเคยกับสังคมในองค์กร โดยสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบที่สำคัญต่อการแสดงให้เห็นถึงภาระหน้าที่และการมีส่วนร่วมในองค์กรที่สมาชิกคนหนึ่งขององค์กรพึงกระทำ ซึ่งสอดคล้องกับ Van Maanen (1976) และ Wanous (1992: 187) ที่มองว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นกระบวนการที่พนักงานเรียนรู้ค่านิยม (Value) บรรทัดฐาน (Norms) ความเชื่อ (Belief) ทศนคติ (Attitude) และพฤติกรรมที่พึงปรารถนา โดยนำประสบการณ์การเรียนรู้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการจากการศึกษาบุคคลอื่นๆ ภายในองค์กร ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับ Baron and Greenberg (1990) และ สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2540) ที่กล่าวว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร ทำให้พนักงานใหม่เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับสังคมองค์กรและเข้าใจถึงความคาดหวังของกลุ่ม สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมองค์กรเพื่อที่จะปฏิบัติตนให้เข้ากับคนอื่นในองค์กรนั้นได้ ทั้งนี้กระบวนการเรียนรู้ดังกล่าว ยังรวมไปถึงการปลูกฝังความเชื่อและฝึกฝนสิ่งต่างๆ ให้แก่บุคคลที่ใหม่ รวมถึงการให้ความรู้ความเข้าใจว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในองค์กร (Cherrington, 1994; Schein, 1968) นอกจากนี้ Hellriegel, Slocum and Woodman (1986 อ้างถึงใน ดิน ปรัชญาพฤษี, 2537: 287) และ Tirce and Beyer (1993: 129) ได้กล่าวไปในแนวทางเดียวกันว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรนั้นเป็นกระบวนการที่องค์กรพยายามปลูกฝังให้พนักงานยอมรับเนื้อหา รูปแบบวัฒนธรรมขององค์กร

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุปความคิดเห็นของนักวิชาการในเรื่องการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรออกได้เป็น 2 ทาง ดังนี้ แนวทางแรก เป็นการมองการถ่ายทอดทาง

สังคมในองค์กรจากแง่มุมขององค์กรหรือผู้บริหารองค์กร กล่าวคือองค์กรหรือผู้บริหารพยายามปลูกฝังหรือถ่ายทอดค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐานต่างๆ ให้แก่พนักงาน โดยผู้บริหารพยายามชี้นำหรือชักจูงให้พนักงานเปลี่ยนแปลง โดยนักวิชาการที่มีมุมมองในลักษณะนี้ ได้แก่ Hellriegel, Slocum and Woodman (1986 อ้างถึงใน ดิน ปรัชญาพฤษ, 2537: 287) และ Tirce and Beyer (1993: 129) ส่วนแนวทางที่สอง มองการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรจากมุมมองของพนักงาน กล่าวคือ เป็นกระบวนการที่พนักงานเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร และปรับเปลี่ยนให้เข้ากับวิถีทางนั้นๆ ด้วยตนเอง นักวิชาการที่มีมุมมองในลักษณะนี้ ได้แก่ Schein (1968) Van Maanen (1976) Louis (1980: 226-248) Baron and Greenberg (1990) Chatman (1991) Wanous (1992: 187) Cherrington (1994) และสิทธิโชค วรรณสันติกุล (2540)

อย่างไรก็ดี Feldman (1983 อ้างถึงใน บังอร โสพส, 2538: 75) ได้สรุปและอธิบายถึงบทบาทของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรไว้ดังต่อไปนี้ (1) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่ก่อนที่บุคคลจะเข้าทำงาน (เช่น บุคคลได้ยิน ได้ฟังคำรำลือเกี่ยวกับองค์กร) แล้วค่อยๆ ดำเนินต่อไปตลอดชีวิตการทำงาน (2) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นสื่อกลางของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดภาพพจน์ใหม่ของตนเอง เช่น รู้สึกว่าตนมีความสามารถมีคุณค่า มีพวกพ้องและประสบความสำเร็จ (3) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นกระบวนการ 2 ทางคือ เกี่ยวข้องทั้งตัวบุคคลและองค์กร (รวมไปถึงผู้บริหาร-ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้า-ลูกน้อง) นั่นคือ ต่างฝ่ายต่างพึ่งพากันและกัน ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่อกันและกัน โดยอาจมีการเจรจาต่อรองกันในรูปแบบต่างๆ และ (4) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีส่วนช่วยให้บุคคลเกิดความมั่นใจในการจัดการเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ

ดังกล่าวนี้อาจแสดงให้เห็นว่าการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร เป็นกระบวนการในการปรับตัวเข้าหากัน (Assimilation) ระหว่างองค์กรกับพนักงาน โดยสามารถทำได้ 2 วิธีด้วยกัน (กึ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2544: 20) คือ (1) การเรียนรู้ทางสังคมโดยตรง (Direct Socialization) หมายถึง การที่บุคคลได้รับประสบการณ์ โดยตรงจากสิ่งนั้น เป็นการเรียนรู้อย่างเป็นทางการเช่น การสอน ฝึกอบรม ปฐมนิเทศ โดยหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน พี่เลี้ยงสอนงาน และฝ่ายฝึกอบรม ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานและปรับพฤติกรรมเบื้องต้นได้ตามที่องค์กรคาดหวัง และ (2) การเรียนรู้ทางสังคมโดยอ้อม (Indirect Socialization) หมายถึง การเรียนรู้สิ่งต่างๆ โดยดูจากตัวอย่างที่พบ ซึ่งอาจเป็นการบังเอิญหรือตั้งใจก็ได้ เช่น การเข้ากลุ่มเพื่อน การพูดคุย ทำให้เกิดการปรับตัวและพัฒนาบุคลิกภาพ

จากการค้นคว้าในข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร หมายถึง การอบรมถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยม พฤติกรรมการทำงานตั้งแต่ก่อนบุคคลจะเข้าทำงาน จนกระทั่งเกษียณอายุ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีลักษณะรูปแบบที่เป็นลำดับขั้นตอน โดยจะกล่าวถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1 ขั้นตอนของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร

การพัฒนาของมนุษย์ดำเนินไปเป็นช่วง (Stages) หรือเปลี่ยนแปลงไปเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่วัยทารก วัยเด็ก วัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ วัยกลางคน จนถึงวัยชรา ทำนองเดียวกันการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรของพนักงานก็มีลักษณะดำเนินไปในรูปแบบเป็นขั้นตอน เป็นช่วงๆ หรือเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง แต่ทั้งนี้นักวิชาการแต่ละท่านได้เสนอความเห็นแตกต่างกันในรูปแบบขั้นตอนหรือองค์ประกอบของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร เช่น Buchanan (1974: 339-340) ได้โยงขั้นตอนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเข้ากับอายุการทำงานของพนักงาน โดยแบ่งขั้นตอนอายุงานออกเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงทำงานปีแรกจะเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการริเริ่มงาน (Basic Training and Initiation) ช่วงอายุงานปีที่ 2-4 เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน (Performance) ช่วงอายุงานปีที่ 5 ขึ้นไป เป็นระยะเวลาที่องค์กรสามารถพึ่งพาอาศัยพวกเขาได้ (Organizational Dependability) ส่วน Schein (1978 quoted in Wanous, 1992: 206 – 208) จัดแบ่งการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรของพนักงานอาจแบ่งได้เป็น 3 ช่วงคือ ช่วงเริ่มเข้าทำงาน (Entry) ช่วงหล่อหลอมขัดเกลา (Socialization) และช่วงยอมรับเป็นพวกพ้องเดียวกัน (Mutual Acceptance) ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวนี้มีความคล้ายคลึงกันกับ Porter, Lawler and Hackman (1975 quoted in Wanous, 1992: 205) ที่ได้เสนอไว้ 3 ช่วงเวลา คือ (1) ช่วงก่อนเป็นพนักงาน (Prearrival) (2) ช่วงเข้าสู่องค์กร (Encounter Stage) และ (3) ช่วงของการเปลี่ยนแปลง (Metamorphosis Stage) ทั้งนี้การแบ่งขั้นตอนหรือระยะดังกล่าวสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับแนวคิดของ Feldman (1981 quoted in Kinicki and Kreitner, 2008) ที่ได้แบ่งขั้นตอนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรไว้ 3 ช่วงด้วยกันคือ

1) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรล่วงหน้า (Anticipatory Socialization) หมายถึง การเรียนรู้และคาดหวังเกี่ยวกับลักษณะงานและสภาพการณ์ต่างๆ ของหน่วยงานก่อนที่บุคคลจะได้เป็นพนักงานของหน่วยงาน ซึ่งในระหว่างการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน ผู้สมัครบางคนอาจทราบข้อมูลบางประการเกี่ยวกับหน่วยงานที่ต้องการไปสมัครจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น จากอินเทอร์เน็ต จากคนรู้จักที่ทำงานในหน่วยงานนั้น เป็นต้น อย่างไรก็ตาม องค์กรหรือหน่วยงานอาจทำให้ผู้สมัครคาดคะเนต่อไปถึงบทบาทหน้าที่ที่พวกเขาจะต้องทำในอนาคตหากได้รับการคัดเลือกเข้าทำงาน ซึ่งบทบาทที่เกิดขึ้นจากการคาดการณ์ดังกล่าว เป็นการถ่ายทอดสังคมในด้าน

ความคิดจิตใจเพื่อให้สามารถเตรียมพร้อมเผชิญต่อสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ต้องประสบในอนาคต ทำให้สามารถปรับตัวเข้ากับงานและวัฒนธรรมองค์กรได้ง่ายขึ้น ดังนั้นบางองค์กรจึงจัดกิจกรรมเพื่อสร้างการเรียนรู้ที่ถูกต้องให้กับคนที่สนใจจะเข้ามาสู่องค์กรนั้นๆ โดยอาจมีการจัดกิจกรรมไปยังสถานศึกษามหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อแนะนำเผยแพร่องค์การรวมทั้งทำการสัมภาษณ์นักศึกษาที่ต้องการเข้าทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการสรรหาบุคลากรที่กำลังเป็นที่นิยมช่องทางหนึ่งในปัจจุบัน นอกจากนี้องค์กรอาจจัดให้มีการฝึกงาน (Internships) ซึ่งเป็นรูปแบบพิเศษของการถ่ายทอดประสบการณ์สั่งคมองค์กรที่มีประสิทธิภาพให้แก่ศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยนักศึกษาจะได้เห็นชีวิตขององค์กร และสามารถตั้งความหวังที่เป็นจริงเกี่ยวกับองค์กร นอกจากนี้ เป็นการง่ายที่นักศึกษาจะเปลี่ยนสถานะจากผู้ฝึกงาน ไปเป็นลูกจ้างหรือพนักงานประจำ (Champoux, 2006) ทั้งนี้กิจกรรมที่องค์กรต่างๆ ได้จัดขึ้นมีตัวอย่างดังต่อไปนี้เช่น

(1) โครงการ NWO Project และโครงการคั่นกะทิจอง 1-2 CALL เป็นโครงการประกวดความคิดและฝีมือในการสร้างสรรค์ผลงานด้านการสร้างตราหรือภาพพจน์สินค้า (Branding) การออกแบบผลิตภัณฑ์ (Product Design) และการสร้างกลยุทธ์การแข่งขันด้านการตลาด (Even Marketing) โดยผู้ที่ผ่านการคัดเลือกจะได้รับโอกาสสำคัญในการฝึกงานซึ่งจะผลิตงานให้เป็นจริงในบริษัทและอาจมีสิทธิ์ได้รับเลือกเข้ารับบรรจุงานจริงด้วย (กรุงเทพธุรกิจ, 2549)

(2) โครงการ Learn & Earn ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือ KTC ที่รับสมัครนักศึกษาเข้ามาทำงานใน Boutique Branch โดยเกิดขึ้น เพื่อสนับสนุนให้วัยรุ่นใช้ชีวิตอย่างมีโครงสร้างมีระบบรู้จักทำงานหาเงินด้วยตัวเอง ไม่ต้องพึ่งพ่อแม่ ในขณะที่เดียวกันก็ใช้ศักยภาพของนักศึกษาในการพัฒนาระบบบริการขององค์กรไปด้วย (ชนิดสิริ ไกรฤกษ์, 2553)

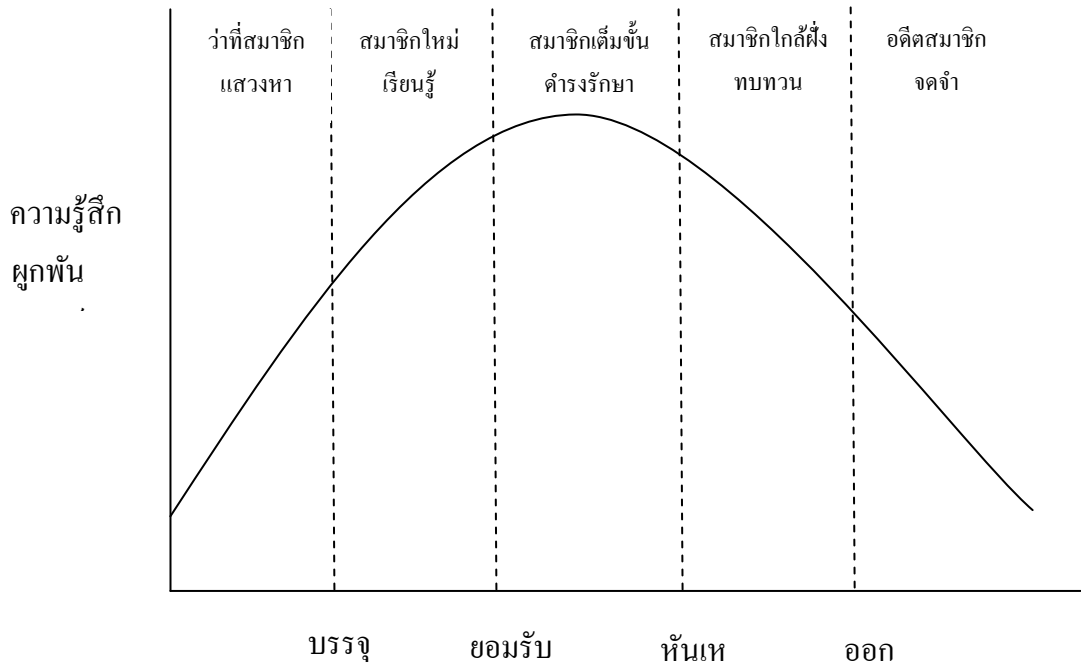
ในขั้นตอนนี้องค์กรมักนำเสนอภาพพจน์ของชีวิตในองค์กรในทุกด้านทั้งด้านลบและด้านบวก เพราะผู้สมัครอาจคาดการณ์ไว้เพียงด้านเดียว และอาจผิดหวังเมื่อพบกับสภาพความเป็นจริงที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2540) อย่างไรก็ตาม การคาดเดาบทบาทหน้าที่ไว้ล่วงหน้าไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะกับผู้สมัครที่เพิ่งจบการศึกษาและเข้าทำงานเป็นครั้งแรกเท่านั้น พนักงานเก่าที่ถูกโอนย้ายหรือลาออกไปสมัครงานกับหน่วยงานหรือองค์กรใหม่ก็มีการคาดการณ์ถึงบทบาทหน้าที่ใหม่ที่พวกเขาจะต้องทำเช่นเดียวกัน พนักงานเก่าที่มีประสบการณ์ก็จะได้รับการถ่ายทอดสั่งคมจากหน่วยงานหรือองค์กรเดิมเช่นเดียวกัน

2) ช่วงเข้าคู่องค์กร (Encounter) คือ ช่วงที่บุคคลจะเข้าทำงานในองค์กร เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งเรื่องการเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กรใหม่ บทบาท และการละทิ้งค่านิยม ความคาดหวัง และพฤติกรรมเดิม โดยจะต้องเผชิญกับความเป็นจริงขององค์กรนั้นๆ ในกรณีนี้แต่ละองค์กรมีระบบกระบวนการถ่ายทอดทางสั่งคมในองค์กรที่แตกต่างกัน อาจจะเป็นการปฐมนิเทศ

(Orientation) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) หรือระบบอื่นๆ โดยวัตถุประสงค์ที่สำคัญในช่วงของการเข้าสู่องค์กรนั้นมีด้วยกัน 3 ประการ (Champoux, 2006) คือ ประการแรก การระบุบทบาทใหม่ของคนอย่างชัดเจนจากทางองค์กรและจากการทำงานกลุ่ม อันถือเป็นวัตถุประสงค์หลักสำหรับช่วงนี้ ประการที่สอง การฝึกสอนและอบรมเกี่ยวกับงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบรวมทั้งความขัดแย้งในการทำงาน ทั้งนี้หัวหน้างานจะทำการประเมินพนักงานใหม่จากผลการปฏิบัติงาน การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมองค์กรและการเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ประการที่สาม การสอนให้พนักงานใหม่รู้จักการทำงานร่วมกันภายใต้บรรทัดฐานของกลุ่ม โดยบรรทัดฐานถือเป็นกฎของพฤติกรรมที่ปกครองการมีปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม ซึ่งรวมถึงการใช้สถานะตำแหน่งหน้าที่ อิทธิพลและอำนาจในกลุ่มด้วย มากกว่านั้นพนักงานใหม่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับการเป็นผู้นำอย่างไม่เป็นทางการผ่านการทำงานกลุ่ม แต่มาตรฐานของงานส่วนใหญ่ อาจไม่ค่อยสอดคล้องกับองค์กรหรือค่านิยมของพนักงานใหม่นัก พนักงานใหม่อาจจะเกิดความขัดแย้งเกี่ยวกับการทำงานและผลงานในทันทีที่ทำงานกลุ่ม โดยมาตรฐานการทำงานกลุ่มอาจจะสูงหรือต่ำกว่าผลงานที่องค์กรหรือหัวหน้าคาดหวังก็ได้

3) ช่วงของการเปลี่ยนแปลงและเคยชิน (Change & Acquisition) คือ การที่บุคคลผู้นั้นทำงานอยู่กับองค์กรเป็นช่วงเวลาหนึ่ง เช่น มากกว่า 1-2 ปี เป็นต้น และมีฐานะเป็นพนักงานเต็มตัว ซึ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับตัวและยอมรับในค่านิยม บรรทัดฐานและความเชื่อตามวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ โดยผ่านกลไกหรือแนวทางที่องค์กรจัดให้เป็นการเรียนรู้สังคมในองค์กร สามารถเรียกได้ว่าเป็นช่วงเวลาของการยอมรับความเป็นพวกเดียวกัน (Mutual Acceptance) กล่าวคือทั้งพนักงานและองค์กรจะส่งสัญญาณบางอย่างที่แสดงให้เห็นว่าต่างฝ่ายต่างยอมรับซึ่งกันและกัน โดยสัญญาณที่องค์กรสื่อว่ายอมรับพนักงานมีหลายแบบ เช่น หัวหน้างานประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานไปในทางที่ดี หัวหน้างานมอบหมายงานที่ทำทายความสามารถมากขึ้นให้ทำ พนักงานมีส่วนร่วมรับทราบข้อมูลความลับของหน่วยงานบางประการ เป็นต้น ทางฝ่ายพนักงานก็อาจส่งสัญญาณยอมรับองค์กรเช่นเดียวกัน เช่น มีความกระตือรือร้นในการทำงาน อุทิศเวลาให้กับงาน พยายามปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้น เป็นต้น

ในเวลาต่อมา Deaux and Wrightsman (1988 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538: 76-82) ได้เสนอแนวคิดเพิ่มเติมถึงขั้นตอนที่ต่อเนื่องกันของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรไว้อย่างละเอียดเป็น 5 ระยะ และ 4 ช่วงตัด รวมเป็น 9 ขั้นตอน โดยได้แจกแจงให้เห็นด้วยว่าการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอนเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกผูกพันกับองค์กรในระดับที่แตกต่างกันด้วย แสดงในภาพที่ 2.1 และมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ

แหล่งที่มา: Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538: 77.

ขั้นที่ 1 ขั้นแสวงหาและคัดเลือก (Investigation) เป็นระยะก่อนการเป็นสมาชิกขององค์การ (Prospective Member) เป็นช่วงคล้ายกับขั้นการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การล่วงหน้า (Anticipatory Socialization) คือ เป็นช่วงเวลาของการสืบเสาะแสวงหา ทำความรู้จักและเข้าใจกันระหว่างองค์การกับบุคคล ซึ่งช่วยให้ผู้สมัครเกิดการเตรียมพร้อมที่จะยอมรับสังคมขององค์การอย่างเข้มข้นต่อไป โดยกระบวนการของการคัดเลือกมีการพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัคร เช่น พิจารณาจากระดับการศึกษา คะแนนการเรียน สาขาวิชาที่จบการศึกษา ประสบการณ์ทางสังคมและการทำงาน ทัศนคติบางประการ และความสมประกอบของกายและจิตใจ หรือการฝึกงาน (Internship) ที่ทำให้ได้ประสบการณ์ตรงจากสถานการณ์ที่เป็นจริงและเกิดการปรับตัวล่วงหน้าก่อนการเข้าทำงานในองค์การต่างๆ เป็นต้น (เขมจิต เสนา, 2548) โดยบุคคลที่สนใจและสมัครเข้ารับการคัดเลือกทดสอบหรือรับการสัมภาษณ์ จะเริ่มก่อเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์การเบื้องต้น

ขั้นที่ 2 ขั้นบรรจุเข้าทำงาน (Entry) เปรียบได้กับขั้นเข้าทำงานในองค์การ เป็นช่วงที่อยู่ระหว่างก่อนการเป็นสมาชิกกับการเป็นสมาชิกใหม่ขององค์การหรือเรียกได้ว่า “ช่วงการทดลองงาน (Probationary Period)” โดยในขั้นนี้้องค์การมักจัดให้มีการปฐมนิเทศ งานเลี้ยงต้อนรับน้องใหม่ พิธีสาบานตนก่อนเข้ารับตำแหน่ง เป็นต้น ทั้งนี้สมาชิกใหม่จะค่อยๆ ซึมซับวัฒนธรรมและระเบียบ

ประเพณีขององค์การจากสื่อหรือบุคคลต่างๆ จึงเป็นขั้นของการปรับตัวเข้าสู่สมบัตินิยามใหม่ในองค์การ ซึ่งสิ่งหนึ่งที่องค์การและนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรให้ความระมัดระวังในการถ่ายทอดสังคมในขั้นนี้คือ การมีบุคคลต้นแบบ (Role Model) หรือผู้นำที่ไม่เหมาะสม รวมไปถึงงานใหม่ที่ไม่มีผู้ชี้แนะ อาจทำให้เกิดความไม่รู้ หรือรู้ในทางที่ผิดอันจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนได้ ดังนั้นหลายองค์การจึงนำระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) หรือการสอนงาน (Coaching) เข้ามาใช้อย่างเป็นทางการสำหรับให้คำปรึกษาชี้แนะแก่พนักงานใหม่ และเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ทักษะคิดของพนักงาน (เสนาะ ดิยาวี, สุปราณี ศรีนัตตราภิมุข และนิยะดา สุขหวังค์, 2527) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ โดยผ่านกิจกรรมเหล่านี้จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการถ่ายโอนภาพพจน์ ทักษะ ค่านิยม กฎระเบียบกฎเกณฑ์ ระบบการทำงานและวัฒนธรรมขององค์การ โดยส่งผ่านไปยังสมาชิกบรรจุนใหม่ เพื่อให้เกิดการยอมรับ ปรับตัวและเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่เหมาะสมต่อๆ กันไป

ขั้นที่ 3 ขั้นเรียนรู้ (Socialization/Learning) เป็นการเรียนรู้ของสมาชิกใหม่ที่อาจได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ไม่เป็นทางการหรือเป็นทางการจากหัวหน้างาน (Supervisor) เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) ลูกน้อง (Subordiante) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) การสอนงาน (Coaching) หรืออาจมาจากการสังเกต (Observation) การลองผิดลองถูก (Trial and Error) การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) รวมทั้งการเรียนรู้จากคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) อันมีระเบียบวิธีและข้อปฏิบัติทั้งหลายที่ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้โดยมีข้อผิดพลาดที่น้อยหรือไม่มีเลย และเป็นไปตามความต้องการขององค์การ ทั้งนี้การฝึกอบรม (Training) จัดเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่มีความสำคัญสำหรับการเรียนรู้ของพนักงาน เพราะช่วยทำให้พนักงานเกิดความรู้ ทักษะ เทคนิควิธีการทำงานใหม่ๆ ที่สามารถปรับใช้ให้ทันกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ (เสนาะ ดิยาวี และคณะ, 2527) นอกจากนี้ การเรียนรู้จากสถานที่ภายนอกยังสามารถทำให้บุคคลได้พบเห็นสิ่งใหม่ๆ หรือมีมุมมองประสบการณ์ที่แตกต่างมากขึ้น วิธีการศึกษาดูงาน (Study Visit) จึงจัดว่าเป็นอีกกิจกรรมหนึ่งสำหรับการพัฒนาการเรียนรู้เสริมสร้างประสบการณ์ของบุคลากร (รุ่งทิพย์ เหลืองอ่อน, 2541)

อย่างไรก็ตาม วิธีการที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรอีกวิธีการหนึ่งก็คือ การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) โดยการให้ข้อมูลป้อนกลับจัดเป็นกระบวนการสื่อสารรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ ทุกเวลา ช่วยสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและติดตามความคืบหน้าของงาน จนถึงความมุ่งหวังหรือเป้าหมายที่ต้องการในการทำงานได้ (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์, 2547) จะเห็นได้ว่า นอกจากการให้ข้อมูลป้อนกลับจะเป็นการช่วยสนับสนุนการสื่อสารแล้ว ยังช่วยกระตุ้นให้เกิดการ

สร้างความร่วมมือหรือสัมพันธ์ภาพที่ดีขึ้นภายในหน่วยงานและองค์กร โดยหากการปฏิสัมพันธ์นั้นกลายเป็นกลุ่มคนที่มีความชอบความสนใจ มีทักษะ ความรู้ในเรื่องเดียวกันหรือมีปัญหาาร่วมกันมาเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกันอยู่เป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อร่วมกันสร้างแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ขึ้นมา จะทำให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: COP) ขึ้นภายในองค์กร (สมสมัย สุธีรสานต์, 2548) โดยอาศัยการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เป็นเครื่องมือในการดึงเอาความรู้ที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ได้แก่ ทักษะ ประสบการณ์ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ที่ฝังลึกอยู่ในภายในบุคคลแต่ละคนออกมาให้กลายเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง และมีการต่อยอดในรูปลักษณะของรายงาน เอกสาร ข้อมูลหรือคู่มือต่างๆ เป็นต้น (Bound and Middleton, 2003)

ขั้นที่ 4 ขั้นยอมรับ (Acceptance) เป็นจุดเปลี่ยนจากการเป็นสมาชิกใหม่ไปเป็นสมาชิกโดยสมบูรณ์ ในขั้นนี้ค่านิยมทัศนคติ ความเชื่อมีการเปลี่ยนไปในทางที่สอดคล้องกับองค์กร ความสงสัยในบทบาทและความสามารถของตน รวมทั้งความสามารถกลางแกลงใจที่เพื่อนร่วมงานมีต่อตนได้หมดไป ในขั้นนี้ผู้เป็นสมาชิกจะมีเริ่มมีสิทธิ์มีเสียงเท่าเทียมกับบุคคลอื่นๆ และได้รับโอกาสให้ร่วมรับรู้ข้อมูลที่เป็นความลับหรือข้อมูลที่ไม่เปิดเผยต่อบุคคลภายนอก เมื่อสมาชิกเข้าสู่ขั้นยอมรับอย่างเต็มตัวแล้ว ทำให้ความผูกพันในองค์กรสูงมากขึ้นตามลำดับ

ขั้นที่ 5 ขั้นดำรงรักษา (Maintenance) เมื่อบุคคลได้รับรองการเป็นสมาชิกอย่างสมบูรณ์แล้ว ย่อมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ ตามความสามารถ ความเชี่ยวชาญและคุณสมบัติในระบายนี้อาจมีการละเลยการเรียนรู้วิธีการในงานใหม่ๆ จึงอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในงานได้ และเกิดการโยกย้ายงานขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงควรให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการวางแผนอนาคตกับองค์กร รับฟังความคิดเห็นและข้อเรียกร้องของสมาชิกทั้งในเรื่องการเจรจาต่อรองตำแหน่งหน้าที่เงินเดือนหรือการให้แรงเสริมทั้งรางวัล โบนัส เป็นต้น โดยควรจัดสรรให้เกิดความเหมาะสมกับความต้องการของสมาชิกในองค์กร

ขั้นที่ 6 ขั้นหันเห (Divergence) เป็นช่วงเวลาของการทำงานมาระยะหนึ่ง โดยพบว่า การเจรจาต่อรองบางครั้งนั้นไม่ประสบความสำเร็จ กลุ่มหรือองค์กรไม่อาจตอบสนองความต้องการบุคคลได้ต่อไป ทำให้บุคคลมีความรู้สึกถึงการอยากเปลี่ยนงาน และมองหางานหรือองค์กรที่ดีกว่า เพื่อความก้าวหน้า ดังนั้น การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในขั้นดำรงรักษาจะช่วยให้สมาชิกลดหรือไม่มีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงงาน หรือเปลี่ยนแปลงโยกย้ายขององค์กร โดยผู้บังคับบัญชา ควรให้การสนับสนุนเรื่องงานในรูปแบบต่างๆ ทั้งการให้งานที่ท้าทาย หรือการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน เป็นต้น เพื่อช่วยโน้มน้าวใจให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา

ขั้นที่ 7 ขั้นทบทวน (Resocialization) เป็นขั้นที่สมาชิกมักจะพิจารณาความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ซึ่งถือเป็นช่วงเวลาที่ต้องใช้ความพยายามที่จะเรียกความผูกพันองค์กรคืนจากสมาชิกด้วยวิธีการต่างๆ องค์กรและสมาชิกจึงต้องทำการเจรจา ทบทวนบทบาท คุยถึงปัญหา เพื่อหาจุดร่วมที่ทั้งองค์กรและพนักงานต่างพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย

ขั้นที่ 8 ขั้นออกจากองค์กร (Exit) เป็นขั้นที่ถือว่าเป็นจุดเปลี่ยนแปลงของชีวิตที่สำคัญมากจุดหนึ่ง เช่น ออกจากชีวิตการทำงานไปสู่ชีวิตหลังเกษียณ ซึ่งองค์กรอาจมีการกำหนดสวัสดิการไว้แล้ว ซึ่งจะมอบให้หรือเริ่มมอบให้แก่สมาชิกในขั้นนี้ และอาจมีการเลี้ยงขอบุคคลสมาชิกที่เกษียณ มีการประกาศเกียรติคุณมอบของขวัญที่ระลึก ฯลฯ เพื่อให้เกิดความทรงจำที่ดีต่อกัน ในขณะเดียวกันถือเป็นการถ่ายทอดสังคมให้แก่สมาชิกที่กำลังทำงานในองค์กรรุ่นปัจจุบันและรุ่นหลังต่อมา

ขั้นที่ 9 ขั้นจดจำความหลัง (Remembrance) ในขั้นนี้แม้ความผูกพันรับผิดชอบต่อกันระหว่างองค์กรกับสมาชิกจะหายไปจนหมดสิ้นแล้ว แต่อดีตที่ทั้งน่าพอใจและไม่พอใจยังคงอยู่ในความทรงจำทั้งในตัวบุคคลและองค์กร สมาชิกรุ่นต่อไปสนใจที่จะรับรู้อดีตดังกล่าวด้วย และมักจะนำมาใช้ประกอบการประเมินองค์กร องค์กรจึงควรตระหนักเรื่องนี้และควรระลึกถึงอดีตของสมาชิกที่ดี ที่สามารถเป็นตัวแบบให้คนรุ่นใหม่เจริญรอยตาม

เนื่องจากผู้วิจัยมีความสนใจในกระบวนการของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรจึงได้พิจารณาขั้นตอนและวิธีการต่างๆ ดังได้กล่าวมาข้างต้นและพบว่า แนวคิดขั้นตอนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรของ Feldman (1981 quoted in Kinicki and Kreitner, 2008) และ Deaux and Wrightsman (1988 อ้างถึงใน บังอร โสภส, 2538) เป็นกระบวนการที่มีความชัดเจนและสมบูรณ์ จึงนำมาเป็นหลักในการศึกษาวิจัยประกอบกันโดยพิจารณาตามความเหมาะสมในการศึกษา 4 ระดับขั้น คือ ขั้นที่ 1 คือขั้นแสวงหาและคัดเลือก (Investigation) ขั้นที่ 2 คือ ขั้นบรรจุเข้าทำงาน (Entry) ขั้นที่ 3 คือ ขั้นเรียนรู้ (Socialization/Learning) และขั้นที่ 4 คือ ขั้นยอมรับ (Acceptance) และดำรงรักษา (Maintenance)

2.2.2 การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงาน

การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรสามารถทำให้เกิดผลทางการเรียนรู้อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งยังช่วยในเรื่องของการปลูกฝังความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และบรรทัดฐานในการทำงาน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงปรับตัวการดำเนินชีวิตในการทำงานของพนักงาน (Trice and Beyer, 1993: 130; Wanous, 1992: 198) และจากการศึกษาของ Feldman (1981: 309 – 218) พบว่า ถ้าการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรของพนักงานประสบความสำเร็จจะมีการเปลี่ยนแปลงในตัว

พนักงาน 3 ประการ คือ (1) ทักษะและความสามารถในการทำงานจะพัฒนามากขึ้น (2) ยอมรับบทบาทของการเป็นสมาชิกของหน่วยงานนั้น (3) สามารถปรับตัวให้เข้ากับบรรทัดฐานและค่านิยมของหน่วยงานได้ โดยผลการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร ดังกล่าวมาข้างต้นนี้ เห็นได้ว่าล้วนเกี่ยวข้องและมุ่งผลไปที่พฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานทั้งสิ้น จากผลการศึกษานักวิชาการในต่างประเทศ Prior (1991) พบว่า ระบบพี่เลี้ยงสามารถใช้ได้กับพนักงานทุกระดับ แต่ส่วนใหญ่มักใช้กับพนักงานใหม่ โดยระบบพี่เลี้ยงเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรหนึ่งที่มีรุ่นพี่หรือผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า ให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือ รวมทั้งแสดงต้นแบบพฤติกรรมที่ดีแก่รุ่นน้อง (Role Model) เพื่อให้รุ่นน้องเกิดการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมขององค์กรและมีความสามารถมีศักยภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ทั้งนี้จากการศึกษาของ Saks (1995) พบว่า การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์อย่างมากต่อความเชื่อมั่นในความสามารถตนเองเพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดความสามารถในการแก้ปัญหา มีระดับผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และความตั้งใจในการลาออกลดต่ำลง

ในปีต่อมา Ashford and Black (1996: 210-211) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการถ่ายทอดสังคมกับนักศึกษาสาขาบริหารธุรกิจระดับปริญญาโท พบว่า กลุ่มที่พยายามสร้างความสัมพันธ์กับเจ้านายตนเอง นั้น เป็นผู้ที่มีการปฏิบัติงานที่สูงกว่ากลุ่มที่ไม่พยายามสร้างความสัมพันธ์กับเจ้านายตนเอง โดยการสร้างความสัมพันธ์ทำให้พนักงานเข้าใจถึงข่าวสารข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น และเป็นสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Thomas and Jamie (2004) พบว่า การเรียนรู้ทางสังคมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการที่หลากหลาย เช่นเดียวกันกับ Robert (2007) ที่พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมภาวะผู้นำในทุกด้าน ยกเว้นพฤติกรรมภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ โดยยังพบอีกว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรโดยผ่านทาง การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและการฝึกอบรม สามารถทำนายพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบควบคุมได้ถึงร้อยละ 34 ทั้งนี้ยังเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ Korte (2009) ที่ทำการศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมของวิศวกรเข้าใหม่ ที่ได้รับการว่าจ้าง ปรากฏผลว่า สมาชิกใหม่ไม่สามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้ หากปราศจากซึ่งการสนับสนุนของกลุ่มการทำงานด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นจากหัวหน้างาน ผู้จัดการ หรือเพื่อนร่วมงาน และพบว่าคุณภาพความสัมพันธ์ที่อยู่ในระดับสูงจะส่งเสริมให้เกิดการประสานและก่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มในองค์กร ได้ดี และยังช่วยสนับสนุนเรื่องบรรทัดฐานทางสังคมการทำงานขององค์กรด้วย ซึ่งหากสมาชิกใหม่สามารถสร้างคุณภาพของความสัมพันธ์ที่อยู่ในระดับสูงได้ หรือมีเครือข่ายทางสังคมรวดเร็วจะช่วยให้เขาสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับบทบาทความคาดหวังและวิธีการปฏิบัติเพื่อให้ได้ตามที่คาดหวังได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้เขาประสบความสำเร็จในการทำงาน จากผลการศึกษาดังข้างต้นจึงเห็นได้ว่า ในบางครั้งผู้ร่วมงานอันได้แก่

เพื่อนร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ต่อการแสดงถึงบทบาทการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยมีนักวิชาการบางท่านถึงกับกล่าวว่าผู้ร่วมงานถือเป็นแหล่งที่มาของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร ได้อย่างแท้จริง (Feldman, 1977)

การศึกษาเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร ไม่ได้มีเฉพาะในวงการนักวิชาการต่างประเทศเพียงเท่านั้น นักวิชาการไทยหลายท่านได้ทำการศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรไว้อย่างมากมาย ได้แก่ นันทนา น้าฝน (2536) ที่พบว่า การได้รับการถ่ายทอดสังคมในการทำงาน สามารถพัฒนาการทำงานพยาบาลให้เกิดความมั่นคงและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับวิชาชีพ ส่วนงานวิจัยของ วิรติ ปานศิลา (2542) พบว่า ตัวแปรการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมอย่างเป็นทางการถูกคัดเลือกเข้าทำนายบ่งชี้ที่สุดในพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร และจากผลการศึกษาของ สมศักดิ์ สีดากุลฤทธิ์ (2545) พบว่า การถ่ายทอดเชิงวิชาชีพครูส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อเอกลักษณ์วิชาชีพครูและพฤติกรรมกรปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของครูแนะแนวด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ วีรวรรณ สุทิน (2551) ได้ทำการศึกษาและพบว่า การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรสอนอย่างมีประสิทธิภาพอันผ่านความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สุนีย์ เจริญภูมิกรกิจ (2551) ที่พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานให้กรปรึกษาของบุคลากรสาธารณสุข กลุ่มพยาบาลวิชาชีพและกลุ่มนักสังคมสงเคราะห์ โดยผลดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลกรศึกษาของ ณัฐชยาน์ พงษ์ประวัติ (2552) ที่พบว่า การได้รับการถ่ายทอดทางวิชาชีพพยาบาลอย่างเป็นทางการ และการได้รับการถ่ายทอดทางวิชาชีพพยาบาลอย่างไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานพยาบาลตามบทบาทวิชาชีพ แม้ผลกรศึกษาส่วนใหญ่จะปรากฏว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรอย่างเป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรทำงาน แต่กลับพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรอย่างไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมกรทำงาน เช่น พฤติกรรมกรทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ (มยุรฉัตร สุขดำรง, 2547) พฤติกรรมกรบริการอย่างมีความรับผิดชอบ (พนิดา ธนวัฒนากุล, 2547) เป็นต้น จากการค้นคว้าผลกรศึกษาในข้างต้นจะเห็นได้ว่า พัฒนาการกรศึกษาเรื่องการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรยังคงดำเนินมาถึงในยุคสมัยปัจจุบัน และเริ่มขยายขอบเขตกรศึกษาไปในหลายแวดวงธุรกิจ กล่าวได้ว่า การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมกรทำงาน หรือการใช้ชีวิตในการทำงานในทางที่ดีที่เหมาะสมได้นั้น ส่วนสำคัญเป็นผลมาจากการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร

สำหรับการศึกษาคั้งนี้จึงคาดได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาคั้งนี้ ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาหลักที่ผู้วิจัยให้ความสนใจศึกษา

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยเชิงเหตุที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน นอกเหนือจากปัจจัยทางด้านการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในช่วงต้นแล้วนั้น ยังมีปัจจัยทางด้านจิตลักษณะของบุคคลบางประการที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้นในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับจิตลักษณะของบุคคล โดยจะอธิบายรายละเอียดต่อไป

2.3 จิตลักษณะ (Psychological Characteristic)

จิตลักษณะที่แตกต่างของบุคคล สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพของงานนั้นๆ ได้ (ดวงเดือน พันธมนาวิน, 2538) จากการประมวลเอกสารพบว่า นักวิชาการไทย ดวงเดือน พันธมนาวิน (2538) ได้ทำการประมวลเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่ทำการศึกษากับเยาวชนและคนไทยที่มีอายุ 6-60 ปี ในช่วงกว่า 30 ปีที่ผ่านมาในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ทำให้พบจิตลักษณะ 8 ประการ ที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมคนดีคนเก่งของไทย โดยได้นำเสนอเป็นทฤษฎีที่เรียกว่า “ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม”

จิตลักษณะในทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม สามารถอธิบายถึงการมีคุณสมบัติ และพฤติกรรมของบุคลากรที่เป็นคนดีและคนเก่งประกอบกัน ซึ่งจะแสดงความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุและผลระหว่างจิตลักษณะบางประการกับพฤติกรรมต่างๆ ที่น่าปรารถนาของคนดีและคนเก่ง ด้วยการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมคนดีและคนเก่ง รวมทั้งการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ โดยทำการเปรียบเทียบว่าพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งนั้นเปรียบเสมือนกับต้นไม้ที่ประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนแรก เป็นของส่วนดอกและผลของต้นไม้เป็นส่วนที่แสดงถึงผลอันได้แก่พฤติกรรมการทำงานที่ดีละเว้นชั่ว พฤติกรรมการทำงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อส่วนรวม พฤติกรรมของพลเมืองดี พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ เป็นต้น ส่วนที่สอง เป็นส่วนลำต้นที่ประกอบด้วยท่อน้ำเลี้ยงทำหน้าที่ลำเลียงอาหารและน้ำสู่ใบดอกผล นั่นคือประกอบด้วยจิตลักษณะที่เป็นสาเหตุสมทบหรือตัวแปรที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคนดีและคนเก่ง ซึ่งมี 5 ด้าน คือ (1) ความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม (2) การมุ่งอนาคตควบคุมตน (3) ความเชื่อในอำนาจตน (4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ (5) ทศนคติ คุณธรรมและค่านิยม โดยหากส่วนนี้แข็งแรง ใบดอกผลก็สวยงามแข็งแรงไปด้วย ส่วนที่สาม เป็นส่วนของรากที่เป็นฐานของต้นไม้ทำหน้าที่หา

อาหาร ประกอบด้วยจิตลักษณะ 3 ด้าน คือ (1) สติปัญญาดี (2) ประสบการณ์ทาง และ (3) สุขภาพจิต ซึ่งส่วนนี้ถือเป็นฐานที่ยึดของต้นไม้

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความสนใจศึกษาจิตลักษณะ 2 จิตลักษณะที่มองเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามากที่สุด โดยพิจารณาจากงานวิจัยหลายเรื่องพบว่า บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและมีการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองสูง โดยจะได้กล่าวถึงรายละเอียดตามลำดับดังต่อไปนี้

2.3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรจิตลักษณะที่สำคัญอีกตัวแปรหนึ่ง ที่มีการศึกษาทางวิชาการมาเป็นเวลานานแล้ว และพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลกับพฤติกรรมของบุคคล และพฤติกรรมการทำงาน โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ดังนี้

บุคคลแรกๆ ที่กล่าวถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์คือ McClelland (1953: 110-111) นักวิชาการสาขาจิตวิทยาได้เสนอว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พยายามแข่งขันกับมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) หรือพยายามทำให้ดีกว่าบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นองค์ประกอบที่ผลักดันให้บุคคลต้องการมีสถานภาพที่สูงขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้น มีความต้องการสำเร็จสูงขึ้น บุคคลจึงมีการทำงานอย่างมานะบากบั่นฝ่าอุปสรรคเพื่อที่จะให้การทำงานหรือการแก้ปัญหาสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของตนเอง โดยเมื่อบุคคลประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายก็จะเกิดความรู้สึกสบายใจ และจะมีความวิตกกังวลเมื่อประสบกับความล้มเหลว ดังนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงช่วยสอนให้บุคคลรู้จักความสำเร็จและความล้มเหลว และยังช่วยให้บุคคลคิดว่าควรจะทำงานในระดับที่เหมาะสมกับตนเอง จึงจะช่วยให้ประสบผลสำเร็จ ยิ่งไปกว่านั้น ยังสามารถนำไปใช้เพื่อฝึกบุคคลให้รู้จักคิดและแสดงออกเพื่อให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ได้ และยังสามารถนำไปใช้ได้กับบุคคลที่มีสัมฤทธิ์ผลในการทำงานต่ำได้คืออีกด้วย ดังนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงถือว่าเป็นลักษณะทางจิตอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลยอมรับที่จะทำงานอย่างมานะ บากบั่นฝ่าอุปสรรคเพื่อที่จะให้การทำงานหรือการแก้ปัญหาบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนได้

ทั้งนี้จากการศึกษาของ McClelland (1987) พบว่า ลักษณะสำคัญของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะมีลักษณะที่ชอบเสี่ยงระดับปานกลาง (Moderate Risk) ชอบท้าทายความสามารถของ

ตนเอง เมื่อทำงานเสร็จจะประเมินผลทันที (Immediate Feedback) ความพอใจจะมาจากการเห็นผลสำเร็จของงานมากกว่าผลที่ได้รับอย่างอื่น บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจึงเป็นบุคคลที่มุ่งความสำเร็จของงานเป็นสำคัญ การมุ่งความสำเร็จของงานเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในและเป็นเป้าหมายในการทำงาน จะทำงานจนกว่างานจะสำเร็จ มีความสนใจศึกษาวิธีการทำงานแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ละทิ้งงานขณะที่งานยังไม่สำเร็จ ซึ่งการมุ่งความสำเร็จในงานจะกลายเป็นแรงจูงใจภายในที่จะชักนำให้บุคคลปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และบุคคลประเภทนี้จะสนใจในลักษณะของงานมากกว่าสภาพแวดล้อม

อย่างไรก็ตาม Atkinson (1978) ได้เสนอว่า สิ่งกระตุ้นหรือผลลัคนำให้บุคคลประกอบกิจกรรมต่างๆ เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์มีองค์ประกอบสำคัญกล่าวคือ ความเข้มของความมุ่งหวังหรือโอกาสประสบผลสำเร็จ และค่าสิ่งของล่อใจ โดยการเกิดแรงจูงใจที่จะหลีกเลี่ยงความล้มเหลว และอิทธิพลขององค์ประกอบภายนอกก็เป็นสถานการณ์ที่ช่วยให้บุคคลอยากทำงานหรือทำกิจกรรมนั้นๆ มากขึ้น อย่างไรก็ตาม นักวิชาการไทยหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ โดย ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2543: 23) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการอย่างหนึ่งของมนุษย์ในการที่จะฝ่าฟันอุปสรรคโดยไม่ย่อท้อ มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้อย่างสูง และมีความมานะพากเพียรที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างสมบูรณ์เมื่อประสบความสำเร็จก็เกิดความภาคภูมิใจ แม้จะเกิดความล้มเหลวก็ไม่ย่อท้อและพร้อมที่จะลองพยายาม ซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ถือเป็นจิตลักษณะหนึ่งที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม โดยเป็นตัวทำนายร่วมกับจิตลักษณะอีก 4 ด้านได้แก่ เหตุผลเชิงจริยธรรม การมุ่งอนาคตควบคุมตน ความเชื่ออำนาจในตน และทัศนคติ คุณธรรม ค่านิยม ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม ดังนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงเป็นจิตลักษณะสำคัญหนึ่งที่จะเป็นตัวร่วมทำนายพฤติกรรมของบุคคล

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง เป็นความต้องการของบุคคลที่จะกระทำกิจกรรมเพื่อความสำเร็จในงาน โดยมีการแข่งขันกับตนเอง กระตือรือร้นเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ พยายามปรับปรุงตนให้ดีขึ้น แม้จะเผชิญกับปัญหาอุปสรรคหรือความยากลำบากก็สามารถหาวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานจนประสบความสำเร็จ ตลอดจนได้ผลงานตามมาตรฐานที่ดีที่สุด

การศึกษาวิจัยความเกี่ยวข้องระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานมีการศึกษาต่อเนื่องมายาวนาน เช่น Hines (1973: 313-317) ได้ทำการศึกษาผู้ประกอบการ วิศวกร พนักงานบัญชีและผู้จัดการระดับกลาง พบว่า บุคคลที่มีการยอมรับเอาข้อมูลย้อนกลับมาใช้ในการพัฒนาธุรกิจของตนอยู่เสมอ นั้น เป็นผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง และมีการตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของข้อมูลย้อนกลับอย่างดีด้วย ทั้งนี้ นพนธ์ สัมมา (2523) ทำการศึกษา

เกี่ยวกับตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยศึกษาหาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมในกลุ่มเกษตรกร พบว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มักสนใจศึกษาพัฒนาอาชีพของตนเองให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ และบุคคลเหล่านี้มักจะมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงและประสบความสำเร็จในอาชีพการงานอย่างมาก

การศึกษาในระยะหลังก็พบผลสอดคล้องกับการศึกษาข้างต้น โดยพบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีพฤติกรรมการทำงานด้านต่างๆ ดีกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ เช่น พฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งมั่นอดทน (อภินิธิ โสภางค์, 2547) พฤติกรรมการพัฒนานักเรียน (จุจเดือน พันธุมนาวิณ และอัมพร ม้าคอง, 2547) พฤติกรรมการทำงานของพัฒนากร (รังสรรค์ หังสนาวิณ, 2549) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับจิตลักษณะของผู้บริหารกับสภาวะการณ์ของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียน พบว่าผู้บริหารที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มาก จะทำให้ประสิทธิผลของโรงเรียนสูงมากกว่าโรงเรียนที่มีผู้บริหารที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์น้อย จากการศึกษาของ วิรัตน์ ปานศิลา (2542) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านรวมได้ร้อยละ 11 โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านวิชาการของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ทั้งนี้ พิณคำ โรหิตเสถียร (2541: 120) ทำการศึกษาในเรื่องแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด จำนวน 191 คน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานทั้งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ใฝ่สัมพันธ์ ใฝ่อำนาจและแรงจูงใจโดยรวมของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และระดับความทะเยอทะยาน/การมุ่งความสำเร็จ

2.3.2 การมุ่งอนาคตควบคุมตน (Future Orientation and Self-Control)

การมุ่งอนาคต (Future Orientation) คือ จิตลักษณะที่มีความสามารถในการคาดการณ์ไกลไปในอนาคตโดยคิดได้ว่าอะไรเกิดขึ้น ทั้งผลดีและผลเสีย และเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตนั้น การที่บุคคลสามารถจะคิดได้ว่าอะไรที่จะเกิดขึ้นในอนาคตรวมทั้งความเข้าใจและมองเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นอย่างทะลุปรุโปร่ง และตรงกับความเป็นจริง เนื่องจากบางคนคาดการณ์ได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้น แต่ไม่ยอมรับความจริงที่จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องที่ไม่เป็นผลดีกับตนหรือบางคนมองไม่เห็นว่าการกระทำของตนในปัจจุบันจะส่งผลได้เช่นไรบ้างในอนาคต (ดวงเดือน พันธุมนาวิณ, 2537: 86-87) นอกจากจะเป็นการวาดภาพคำนึงถึงอนาคตแล้ว ยังทำให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมไปสู่แนวทางนั้น ทำให้บุคคลสามารถปรับวิธีการและเป้าหมายให้สัมพันธ์กัน จึง

ถือเป็นกระบวนการปรับตัวที่มีความสำคัญสูงสุด (Kastenbaum, 1961 อ้างถึงใน รัตนา ประเสริฐสม, 2526) โดยกว่าจะได้มาซึ่งอนาคตที่ตั้งหมายไว้ จะต้องผ่านการบังคับตนให้รู้จักอดทนหรืออดเปรี้ยวไว้กินหวาน สามารถกระทำหรืองดเว้นการกระทำบางชนิดด้วยความอดทนหรือเสียดสี โดยการกระทำนั้นต้องเป็นไปอย่างมีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมเป็นเวลานานพอที่จะนำไปสู่ผลที่ต้องการในอนาคตได้ (Mischel and Mischel, 1974 อ้างถึงใน เจิดหล้า สุนทรวิภาต, 2534)

ความสามารถควบคุมตน (Self-control) ประกอบด้วยลักษณะทางจิตคือ การมองเห็นความสำคัญของประโยชน์ที่จะมีมาในอนาคตมากกว่าประโยชน์ในปัจจุบัน การเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมที่แสดงถึงการอดทนรอได้และเชื่อว่าการกระทำของตนจะส่งผลให้เกิดผลดีตามที่ตนต้องการได้ นั่นคือการมีผลสืบเนื่องมาจากการมุ่งอนาคตนั่นเอง นอกจากนั้นความสามารถควบคุมตนยังเกี่ยวข้องกับการไม่หวังผลจากภายนอก แต่เป็นการที่บุคคลให้รางวัลกับตนเอง หรือการลงโทษตนเอง โดยรางวัลที่ให้แก่ตนเองอยู่ในรูปของความพอใจในตนเอง ความภาคภูมิใจในตนเอง ส่วนการลงโทษตนเองก็คือการเกิดความไม่สบายใจ วิตกกังวลและละอายใจ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2543: 92-93)

อย่างไรก็ตาม จิตลักษณะทั้งสองประเภทนี้ จะต้องพัฒนาไปด้วยกัน จึงจะเกิดพฤติกรรมที่ต้องการได้ เนื่องจากการมุ่งอนาคต คือ ส่วนต้นของปรากฏการณ์ ส่วนการควบคุมตนหรือวินัยในตนเองเป็นส่วนปลาย การเกิดคู่กัน คือ มีการมุ่งอนาคตในบางเรื่องเกิดนำมาก่อน แล้วบุคคลต้องใช้การควบคุมตนเอง เพื่อให้สามารถดำเนินการไปตามที่ได้วางเป้าหมายเอาไว้ นั้น จนประสบความสำเร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2537: 86) ซึ่งการมุ่งอนาคตนั้นเกิดจากการสะสมผลการเรียนรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับลักษณะความมั่นคงของสภาพแวดล้อมตั้งแต่อดีตของบุคคล โดยลักษณะดังกล่าวนี้จะเพิ่มมากขึ้นตามอายุ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจันปัจฉิม, 2520) ทั้งนี้ Wright (1975, อ้างถึงใน กนกวรรณ อุ่นใจ, 2535) กล่าวว่า ผู้ที่มีการมุ่งอนาคตสูงจะสามารถปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ และไม่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ของศาสนา และกฎหมาย อีกทั้งยังมีจริยธรรมสูงอีกด้วย โดย ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2529) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มุ่งอนาคตควบคุมตนไว้ดังนี้ (1) สามารถคาดการณ์ไกลเห็นความสำคัญของอนาคต และตัดสินใจเลือกกระทำได้อย่างเหมาะสม (2) หาแนวทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อเป้าหมายในอนาคต (3) รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการรอได้รอได้อย่างเหมาะสม และ (4) สามารถให้รางวัลและลงโทษตนเองเมื่อกระทำไม่เหมาะสม

การมุ่งอนาคตควบคุมตนนี้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัตินั้นมีผลต่อความสำเร็จหรือความก้าวหน้าของบุคคลในอนาคต ความสำเร็จในแต่ละขั้นก็จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลพยายามปฏิบัติงานให้ขั้นตอนต่อไป

สำเร็จ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขั้นสุดท้าย ในขณะที่เดียวกันความล้มเหลวของการปฏิบัติงานในขั้นต้นๆ ก็จะทำให้บุคคลไม่สามารถทำงานในขั้นตอนต่อไปได้ การมุ่งอนาคตควบคุมตนเองนี้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมหลายชนิด ทั้งพฤติกรรมส่วนตัว เช่น พฤติกรรมการอดออม พฤติกรรมเชื้อสัถย์ พฤติกรรมรับผิดชอบ และพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจวบจันทึก, 2520)

สำหรับการศึกษาคั้งนี้เน้นพิจารณาว่า การมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง หมายถึง ความสามารถในการคาดการณ์ไกลถึงเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งความสามารถในการควบคุมบังคับตนเองให้รู้จักอดทนรอได้ เพื่อรอรับประโยชน์ยิ่งใหญ่หรือสำคัญกว่าที่จะมีมาในอนาคต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง พบว่าการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองสามารถวิเคราะห์สาเหตุพฤติกรรมของบุคคลได้ รวมทั้งยังพบอีกว่า ผู้ที่มีการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมาก จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่น่าปรารถนามากด้วย เช่น งานวิจัยของ บุญรับ สักคัมณี (2532: 141-143) ได้ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการที่บรรจุใหม่ สังกัดหน่วยงานต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มข้าราชการที่มีรายได้น้อยและมีสภาพการทำงานที่ไม่น่าพอใจ ได้รับผลดีต่อการฝึกควบคุมตนเองมากที่สุด และการฝึกการมุ่งอนาคตส่งผลถึงจิตใจและพฤติกรรมมากที่สุด นอกจากนี้การฝึกทั้งการมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเองให้ผลรวมเท่ากันในกลุ่มข้าราชการที่นำความรู้ไปใช้ในการทำงานได้มาก ทำงานตรงกับนิสัยน้อย รวมทั้งในกลุ่มข้าราชการที่มีอายุมาก ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การฝึกมุ่งอนาคตและควบคุมตนเองส่งผลต่อจิตใจและพฤติกรรมในการทำงานแบบมุ่งอนาคตและควบคุมตนเองได้ โดยผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานแบบมุ่งอนาคตและควบคุมตนเองได้ จะมีลักษณะการทำงานที่ไม่คล้อยตามผู้อื่นไปในทางเสื่อมเสีย การประพฤติตรงตามที่พูดในการทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความอดทนและตั้งใจ เช่นเดียวกันกับ เปรมสุริย์ เชื่อมทอง (2536) ที่พบว่าการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียน กล่าวคือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมากจะส่งผลให้ประสิทธิผลของโรงเรียนสูงมากกว่าโรงเรียนที่มีผู้บริหารด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองน้อย และจากผลการศึกษาของ ธวัชชัย ศรีพรงาม (2547) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned: TRA) ในการศึกษา พบว่า การมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมทำให้การสนับสนุนและพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย

ผลความสัมพันธ์ดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงจันทร์ แก้วประทุมรัมย์ (2549) ที่ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุทางจิตและสถานการณ์ตามทฤษฎีผู้นำของ Fiedler ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในงานของพัฒนาการอำเภอพบว่า พัฒนาการอำเภอที่มีการมุ่งอนาคตควบคุมตนมากมีพฤติกรรมอำนาจการและพฤติกรรมจัดการและเร่งรัดผลงานมากกว่าพัฒนาการอำเภอที่มีการมุ่งอนาคตควบคุมตนน้อย ในทำนองเดียวกันยังพบในงานวิจัยของ รังสรรค์ หังสนาวิน (2549) ที่ศึกษาลักษณะทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างมุ่งผลสัมฤทธิ์ของพัฒนากร พบว่าการมุ่งอนาคตควบคุมตนสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งอนาคตในกลุ่มรวมได้ถึง 59.9% และทำนายได้สูงสุดได้ 75.4% ในกลุ่มพัฒนากรที่มีการศึกษาเมื่อเริ่มรับราชการในระดับสูง จากผลการศึกษาดังกล่าว จึงสามารถสรุปได้ว่า การมุ่งอนาคตควบคุมตนเป็นจิตลักษณะสำคัญหนึ่งที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกและสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างไรก็ตาม จากการค้นคว้าเพิ่มเติมพบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับตัวแปรจิตลักษณะด้วยเช่นกัน โดย มาริษา สก๊อต (2548) พบว่า การได้รับสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมุ่งอนาคตควบคุมตนและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐรยาน์ พงษ์ประวัติ (2552) และ จุฑารัตน์ กิตติเขมากร (2553) ที่ศึกษาพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงพิจารณาศึกษาตัวแปรจิตลักษณะ 2 ตัวแปร คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ การมุ่งอนาคตควบคุมตน โดยคาดว่า จิตลักษณะทั้ง 2 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

อย่างไรก็ตาม จากการประมวลเอกสารในเบื้องต้นพบว่า ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ระบบการให้รางวัล/ ผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เป็นต้น ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยความต้องการพื้นฐานของบุคคลที่สำคัญที่รวมอยู่ในคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ความสนใจคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยได้ประมวลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวต่อไป

2.4 คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life : QWL) ได้นำมาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศอุตสาหกรรมโลกตะวันตก โดยเป็นเรื่องของการแก้ไขปัญหาแรงงานให้ผู้ที่ทำ

งานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น โดยเดิมทีทฤษฎีการบริหารจัดการองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการผลการปฏิบัติงานหรือผลกำไรองค์กรเป็นหลัก และละเลยการให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กร โดยมองว่าคนเป็นเพียงแค่สัตว์เศรษฐกิจที่ต้องการแต่เงินเพียงเท่านั้น บุคคลสำคัญที่นำเสนอแนวคิดนี้คือ Frederick W. Taylor (1910 quoted in Morgan, 2006) โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ที่ค้นหาวิธีการที่ดีที่สุดวิธีเดียว (One Best Way) สำหรับงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ขณะที่ Henri Fayol (1916 quoted in Morgan, 2006) ได้เสนอทฤษฎีหลักการบริหารจัดการทั่วไปที่เน้นตัวผู้บริหารและหลักการบริการ เช่นเดียวกับ Max Weber (1911 quoted in Morgan, 2006) ที่เป็นเจ้าของทฤษฎีระบบการบริหารแบบราชการ ที่เน้นในเรื่องกฎระเบียบการทำงาน และลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชาเป็นสำคัญ โดยแนวคิดการบริหารจัดการดังกล่าวอยู่ในทฤษฎีองค์กรที่เปรียบเสมือนเครื่องจักรกล (Organizational as Machine) ที่บริหารจัดการบุคลากรแบบชนิตมนุษย์งาน (สมบัติ กุสุมาลี, 2552)

เมื่อกาลเวลาผ่านไปมีนักวิชาการหลายท่านมองว่าองค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ วางแผน และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน เลิกมองพนักงานว่าเป็นเพียงแค่สัตว์เศรษฐกิจ หรือเครื่องจักรที่สามารถบังคับ ควบคุมพวกเขาได้ โดยจุดเริ่มต้นของแนวคิดนี้มาจากการศึกษาทดลองที่เรียกว่า The Hawthorne Studies ของ Elton Mayo (1933 quoted in Morgan, 2006) ในปี ค.ศ. 1920 - 1930 ซึ่งได้ค้นพบว่า คนมีความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม โดยรูปแบบความสัมพันธ์กลุ่มแบบไม่เป็นทางการมีผลต่อการทำงานของคน รูปแบบของการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผลการศึกษาทดลองนี้ได้จุดประกายให้นักวิชาการและฝ่ายการจัดการหันมาสนใจเรื่องชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน โดยมีความเชื่อพื้นฐานว่าพนักงานที่มีความสุขจะเป็นพนักงานที่มีผลิตภาพสูง (Happy Worker is a Productive Worker) จึงนำไปสู่แนวคิดมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) และนำไปสู่การศึกษาวิจัยและสร้างทฤษฎีต่างๆ ตามมา เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow, 1954) ทฤษฎีจูงใจสองปัจจัย (Herzberg, 1974) และทฤษฎีความคาดหวัง (Vroom, 1964) เป็นต้น ซึ่งให้ความสำคัญเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการของพนักงานมากขึ้น ทั้งนี้ในช่วงปี ค.ศ.1960 - 1970 ความไม่พอใจของคนรุ่นใหม่ต่อระบบการทำงานในอาชีพและองค์กรทวีมากขึ้น ซึ่งในระหว่างการสัมมนาระหว่างชาติที่กรุงนิวยอร์ก ในปี ค.ศ. 1972 ได้มีการเสนอแนวความคิดใหม่ที่เรียกว่า “คุณภาพชีวิตของการทำงาน (Quality of Work Life: QWL)” โดยประเทศที่ได้ทดลองใช้แนวคิดนี้อย่างจริงจังคือ สหรัฐอเมริกา สวีเดน และญี่ปุ่น

แนวความคิดเกี่ยวกับ “คุณภาพชีวิตการทำงาน” มีรากฐานมาจาก 3 สำนักหลัก คือ (ปรีชา เปี่ยมพงษ์สานต์, 2535: 23-25)

1) สำนักคิด “การจัดการแนวมนุษยสัมพันธ์” เชื่อว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดในระบบการทำงาน ไม่ใช่เป็นเรื่องของเศรษฐกิจหรือวัตถุอย่างใด หากเป็น “ปัจจัยมนุษย์” ความสัมพันธ์ของลูกจ้างมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม นอกจากนี้การจัดการแบบประชาธิปไตย ย่อมดีกว่าเผด็จการหรืออำนาจนิยม เพราะส่งผลเชิงบวกต่อการทำงานของลูกจ้าง

2) สำนักที่เน้นเรื่อง “ระบบสังคมและเทคนิค” ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคนิค ส่งผลเชิงลบต่อระบบการทำงานในองค์กร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการปรับระบบเสียใหม่เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

3) สำนัก “ประชาธิปไตยแรงงาน” แนวสแกนดิเนเวีย ย้ำว่าสภาพแรงงานต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดระบบภายในองค์กร รวมทั้งขยายขอบเขตไปยังระดับชาติด้วย

หลังจากนั้นมาแนวคิดดังกล่าวมีการแพร่ขยายไปทั่วโลก และส่งผลให้ปัจจุบันประเทศต่างๆ หันมาให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงาน การศึกษาค้นคว้าได้ให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจะได้กล่าวถึงความหมายและองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานในรายละเอียดต่อไป

2.4.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

นักวิชาการต่างประเทศหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในทฤษฎีแตกต่างกัน โดย Walton (1974: 92) ได้เสนอว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างมิใช่แค่การกำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมงหรือมีเพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงาน หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมถึงการคำนึงถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคคลในหน่วยงานดีขึ้นด้วย โดยการพิจารณาถึงคุณลักษณะแนวทางการเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล สังคม หรือเรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ Merton (1977: 64) เห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันและได้เสนอเพิ่มเติมว่า ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานควรรวมไปถึงจริยธรรมการทำงานและสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพอใจและไม่พอใจของคนงาน รวมทั้งการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากสังคม นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังถือเป็นกุญแจที่ทำให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานสูง และเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิภาพมนุษย์ในองค์กร โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานจะต้องดำเนินควบคู่กันไปกับการมีพันธะร่วมกันระหว่างพนักงาน

และองค์การ (Schermerhorn, 1994: 51-53 quoted in Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2000) เช่นเดียวกันกับ DuBrin (1984: 378) และ Dessler (1991) ที่ได้ให้ความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในองค์การที่ได้รับการตอบสนองความต้องการที่สำคัญจนเกิดความพอใจในระดับหนึ่ง โดยผ่านประสบการณ์ในการทำงานในองค์การนั้นๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อสภาพการทำงานของพนักงานด้วย (Delamotte and Takezawa, 1984: 3) โดย Casio (1991) ได้กล่าวในทำนองเดียวกัน แต่ได้แบ่งความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็นสองด้านคือ ด้านที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ขององค์การ กับด้านที่เกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่ามีความปลอดภัย มีความพึงพอใจสัมพันธภาพที่ดี โดยสามารถเจริญก้าวหน้า และพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานถือได้ว่าเป็นความสัมพันธ์กับระดับความต้องการของมนุษย์ นอกจากนี้การมองมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ก็เป็นส่วนสำคัญหนึ่งในคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน ดังนั้นการเน้นในเรื่องของคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึง (Keith, 1967: 53-58)

นอกจากนักวิชาการต่างประเทศที่ได้เสนอความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ มีนักวิชาการภายในประเทศไทยที่ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้แตกต่างกันอย่างมากมาย อุทุมพร จามรมาน (2530: 1) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นสภาพทางจิตใจที่รู้สึกมีความสุข บางคนมองถึงการบริการของรัฐที่ก่อให้เกิดความสะดวกสบาย บางคนมองครอบคลุมถึงสภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมที่กลมกลืนกัน และบางคนมองเฉพาะสังคมที่มีระเบียบ และมีความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม การที่พนักงานนั้นมีความสุขหรือว่าความพึงพอใจในการทำงานได้นั้น มาจากทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับมาจากประสบการณ์ทำงานของเขา ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพจิตที่สมบูรณ์นั่นเอง (บุษยาณี จันทร์เจริญสุข, 2537) นอกจากนี้ กนกพร แจ่มสมบูรณ์ (2539) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานที่สอดคล้องกันไว้คือ ความสุขในการทำงานหรือเรียกอีกอย่างว่าความรู้สึกที่เป็นเลิศ มีความภาคภูมิใจ พึงพอใจในความสำเร็จตามความต้องการหรือคาดหวังของบุคคลและรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าจากการทำงานนั้นๆ ในขณะที่ บุญแสง ชีระภากร (2533: 5) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจแตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่นๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวบางคนอาจสนใจเนื้อหาของงาน บางคนสนใจ สภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน บางคนเน้นในเรื่องความก้าวหน้าในอนาคตและลักษณะอื่นๆ ที่แตกต่างกันออกไปมากมาย โดย ผจญ เฉลิมสาร (2540) ได้ให้มุมมองที่แตกต่างออกไปว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นเป็นคำที่มีความหมายกว้าง ครอบคลุมไปทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล

และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น การศึกษาครั้งนี้ได้พิจารณาความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานแต่ละบุคคลต่อสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในขณะปัจจุบัน

2.4.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

การมีคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นสิ่งที่ทุกคนพึงปรารถนา แต่การที่บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้นต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญมากมาย ซึ่งมีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

นักวิชาการต่างประเทศหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายด้าน Walton (1974: 12-16) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในแนวทางการเป็นบุคคลและสภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ผลผลิตของงานและการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน และกำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีองค์ประกอบด้วยกัน 8 ด้านดังต่อไปนี้

1) การได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) อันหมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์ เกื้อกูลอื่นๆ ที่ได้รับจะต้องเพียงพอต่อการดำรงชีวิต และสอดคล้องกับมาตรฐานทางสังคม เป็นค่าตอบแทนที่ได้รับความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน โดยจะพิจารณาในประเด็นของ (1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Fair Pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากัน เงินเท่ากัน (Equal Pay for Equal Work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (Pay Structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์กร ซึ่งจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์กรด้วย (2) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Pay) คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการ

ทำงานนั้นอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม อันเป็นไปตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ และภาวะเงินเฟ้อ

2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ที่จะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่ง สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับกลิ่น เสียงและการรบกวนทาง สยดา ตลอดจนความสะอาดต่างๆ ไป เพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร

3) การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล (Competency Development) เป็นสิ่งสำคัญ สำหรับการสร้างผลผลิตการทำงานของพนักงาน โดยการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลจะ เกี่ยวข้องกับการศึกษาอบรม การพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อ การได้มีส่วนร่วมความรู้สึกในคุณค่าของตนเองและความรู้สึกทำทนายซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงาน ของตน ดังนั้นการการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลจึงเป็นสิ่งที่บ่งบอกได้ถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ในการทำงานส่วนหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง และสามารถจัดการ แก้ไขปัญหาการดำเนินชีวิตในรูปแบบที่เหมาะสมได้ ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต โดย การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลนี้ พิจารณาได้จากประเด็นต่างๆ คือ (1) ความเป็นอิสระหรือ การเป็นตัวของตัวเอง นั่นคือ ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานได้ด้วยตนเอง (2) ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากปริมาณมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ความ ซำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้น (3) ความรู้ใหม่ๆ และความจริงที่เด่นชัด มาจากการที่บุคคลได้รับการพัฒนาทำให้เกิดความรู้ เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจาก แนวทางนั้นๆ ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่คาดว่าจะ เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ (4) ภารกิจทั้งหมดของงาน หลังจากทีบุคคลากรมีความรู้ ความสามารถที่ดีพร้อม จะส่งผลให้บุคคลากรสามารถนำขีดความสามารถที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และรับผิดชอบงานด้วยตนเองได้ทุกขั้นตอน

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Growth and Security) คือ โอกาส ในความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ ในการพัฒนาองค์กร มีโอกาสแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งถือเป็นหลักประกันความมั่นคงในการทำงาน โดยพิจารณาได้จาก 4 ประเด็นคือ (1) มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิชอบ ได้รับมอบหมาย งานมากขึ้น (2) มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะเพื่อ งานในหน้าที่ที่สูงขึ้น (3) โอกาสความสำเร็จ เป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบ

ความสำเร็จในองค์กร หรือในสายอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับอื่นๆ (4) ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่างจ้างและรายได้ที่ควรจะได้รับ

5) การบูรณาการด้านสังคม/การทำงานร่วมกัน (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จ สามารถปฏิบัติงานโดยใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่โดยปราศจากอคติหรือการแบ่งชนชั้นวรรณะในองค์กรหรือจากเพื่อนร่วมงาน และยอมรับยกย่องความสามารถของบุคคล โดยเฉพาะบุคคลที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น รวมทั้งได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน โดยเห็นว่าการทำงานร่วมกันถือเป็นสิ่งที่ดีและมีความสำคัญต่อองค์กร ประกอบกับมีการประสานงานกันและติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เปิดเผยความคิดเห็นความรู้สึกตนเองได้อย่างแท้จริง

6) สิทธิตามรัฐธรรมนูญ (Constitutionalism) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอย่างไรและผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร คำตอบอาจแตกต่างกันเพราะอาจขึ้นอยู่กับลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ด้วยว่าให้ความเคารพต่อปัจเจกบุคคลมากน้อยเท่าใด ทนทานต่อความแตกร้างได้มากน้อยเพียงใด และยึดมั่นต่อการให้รางวัลที่ยุติธรรมมากน้อยเพียงใด อย่างไรก็ตามองค์กรควรให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการให้พนักงานมีสิทธิในการปฏิบัติได้ตามขอบเขตตามแนวทางที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเท่าเทียมกัน โดยต้องให้ความเสมอภาค เคารพในสิทธิส่วนบุคคล หน้าที่ และการแสดงความคิดเห็น การพูด การกระทำของผู้ปฏิบัติงาน

7) ภาวะชีวิตโดยส่วนรวม (Total Life Space) หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม โดยบุคคลสามารถจัดแบ่งเวลาในด้านอาชีพของตนเองได้ ซึ่งควรให้มีส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาว่างของครอบครัวตลอดทั้งความก้าวหน้า การได้รับความดีความชอบ และกิจกรรมอื่นๆ

8) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าคุณค่าของงานได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การจำกัดของเสีย เทคนิคการทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

ทั้งนี้จากการค้นคว้าพบว่า นักวิชาการหลายท่านค่อนข้างจะใช้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1974) เป็นแนวทางพื้นฐานสำหรับการกำหนดทั้งองค์ประกอบและความหมายภายใน ซึ่งแต่ละท่านได้ให้ความสำคัญในเรื่องที่แตกต่างกัน โดยบางท่านจำกัดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้เพียง 5 ด้านเท่านั้น โดยเน้นเรื่องผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม โอกาสในการใช้ความสามารถแสวงหาความก้าวหน้าของตน การบูร

ณาการทางสังคม หลักประชาธิปไตยในการทำงาน และการใช้ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Umstot, 1984) เช่นเดียวกันกับ Delamotte and Takezawa (1984) ที่กำหนดองค์ประกอบไว้ 5 ด้าน แต่ได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่ต่างกันคือ (1) สภาพการทำงานทั่วไปซึ่งเป็นระดับพื้นฐานของกฎหมาย (Traditional Goals) เช่น ชั่วโมงทำงาน การพักผ่อน เป็นต้น (2) การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน (Fair Treatment at Work) (3) การส่งเสริมให้คนมีโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตน (4) วงจรชีวิตการทำงาน (Work Life) คือ การมีความสัมพันธ์กับครอบครัวและสังคมของพนักงาน โดยทั้งสองสภาพทางสังคมและความก้าวหน้าในสายอาชีพกับวิถีชีวิตจึงต้องมีความสอดคล้องกัน (5) การให้โอกาสคนงานเข้าไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำงาน (Influence of Decisions) หมายถึง การส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยการได้แสดงความคิดเห็นเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีแก่คนงาน แม้นักวิชาการบางท่านจะกำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความคล้ายคลึงกัน แต่ก็มีความแตกต่างกันในแต่ละจำนวนของมิติและความหมาย ซึ่งผู้ที่ได้กำหนดองค์ประกอบและให้ความหมายไว้ใกล้เคียงกับ Walton (1974) มากที่สุดคือ Huse and Cummings (2001) โดยได้แบ่งองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ซึ่งได้ให้รายละเอียดดังนี้ (1) ผลตอบแทนยุติธรรมและเพียงพอ คือ การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเทียบรายได้จากงานอื่น (2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คือ การให้พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย (3) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานเช่นงานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่มีความอิสระ งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ งานที่ได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน (4) ความก้าวหน้าคือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง (5) สังคมสัมพันธ์ คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ที่ทำงานบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความเอื้ออาทร ไม่มีการแบ่งแยกหมู่เหล่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (6) ลักษณะการบริหารงาน คือ การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม (7) ภาวะอิสระจากงาน คือ ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ (8)

ความภูมิใจในองค์กรคือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รู้ว่าองค์กรอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

ฉะนั้นการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จึงมาจากองค์ประกอบหลายปัจจัยด้วยกัน ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กร แต่ในขณะเดียวกันองค์ประกอบดังกล่าว อาจไม่ใช่ปัจจัยเหตุที่สำคัญที่สุดสำหรับใช้ในการชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีผู้ที่เสนอองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานในทรศนะที่แตกต่างออกไปเกือบทุกด้านจากนักคิดที่ได้กล่าวมา ซึ่งอธิบายของค์ประกอบต่างๆ ไว้ดังต่อไปนี้ (Know and Irving, 1997) (1) โครงสร้างและหน้าที่ขององค์กร (Organizational Structure and Function) เป็นการรับรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวกับการจัดรูปแบบโครงสร้าง และวัฒนธรรมใหม่ การมีส่วนร่วมและรู้สึกเป็นเจ้าของต่อเป้าหมาย และทิศทางใหม่ขององค์กร (2) การรับรู้ของบุคลากรแต่ละคน (Individual Staff Perceptions) เป็นการรับรู้ของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ที่ผ่านมาทั้งในการทำงาน และการดำเนินชีวิตส่วนตัว ในช่วงการเปลี่ยนแปลงขององค์กร รูปแบบ มาตรฐาน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงบทบาท และความรับผิดชอบของบุคคล (3) ขอบเขต และความซับซ้อนของบทบาท (Scope and Complexity of Role) เป็นการรับรู้ลักษณะขอบเขตความรับผิดชอบ และความซับซ้อนของบทบาทที่เพิ่มมากขึ้น มีการปรับปรุง การประสานงาน ในการทำงานเป็นทีม ปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (4) เส้นทางอาชีพ (Career Paths) เป็นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับลักษณะอาชีพในรูปแบบใหม่นอกจากการดูแลผู้ป่วยโรงพยาบาล โดยเน้นการดูแลอย่างต่อเนื่อง (5) การติดต่อสื่อสารด้วยความร่วมมือ (Collaborative Communication) เป็นการได้รับ หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นของบุคลากรกับองค์กร (6) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) เป็นการปรับตัวต่อรูปแบบบทบาทใหม่ในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลง (7) ลักษณะงาน (Nature of Work) ในด้านการบริหารจัดการ การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์กร และ (8) ทรัพยากร (Resources) เป็นการจัดทรัพยากรแบบใหม่ จากการจัดรูปแบบโครงสร้างและการปรับรื้อระบบองค์กร

อย่างไรก็ดี เรื่ององค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องที่มิ้นักวิชาการให้ความสนใจ และมีการวิจัยศึกษามาตลอดระยะเวลานับหลายทศวรรษที่ผ่านมา ไม่เว้นแม้แต่นักวิชาการในประเทศไทย บุญแสง ชีระภากร (2533: 7-12) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเน้นในเรื่องของค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เหมาะสมเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความมั่นคงในงาน พัฒนาการและการเจริญเติบโต บุรณาการทางสังคม การมีส่วนร่วมในการทำงาน ประชาธิปไตยในการทำงาน เวลาว่าง

ของชีวิต และเสรีภาพในการเจรจาต่อรอง นอกจากนั้นยังมีผู้ที่เห็นคล้ายกัน ในเรื่องของความมั่นคง ผลตอบแทนที่เป็นธรรม ความยุติธรรมภายในสถานที่ทำงาน โอกาสการเรียนรู้และเจริญเติบโต รวมทั้งการมีงานที่ก้าวหน้า โดยมองว่าเรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่จำเป็นพื้นฐานทางความต้องการของมนุษย์ แต่เพื่อให้องค์ประกอบนั้นมีความครอบคลุมมากขึ้น จึงได้นำเสนอเพิ่มเติมในเรื่องของงานที่น่าสนใจและท้าทาย การมอบหมายงานหลายด้าน การยกย่อง การควบคุมงานในสถานที่ทำงาน และตนเอง โดยปัจจัยดังกล่าวถือเป็นแรงจูงใจส่วนหนึ่งสำหรับการทำงาน ซึ่งการรับรู้ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นนอกจากจะทำให้พนักงานรู้สึกถึงความยุติธรรมแล้ว ยังทำให้รู้ว่าตนเองมีจุดแข็ง จุดอ่อนอย่างไรที่ควรปรับปรุง (สมยศ นาวิกาน, 2540) ยิ่งไปกว่านั้นการที่บุคคลจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควรจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบเรื่องของปัญหาส่วนตัว ปัญหาสุขภาพ ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง การมีจิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในงานทั้งด้านที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ความสามารถในการประสานงานสื่อสาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบงานในสำนักงาน รวมทั้งการบริหารจัดการงานขององค์กร (นพรัตน์ รุ่งอุทัย, 2533: 201-206) ฌ็อง-ฌัก บัวหลวง (2550) เป็นนักวิชาการอีกท่านหนึ่งที่ได้นำทฤษฎีของ Walton (1974) มาทำการปรับปรุง โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานได้ 4 ด้าน คือ (1) ด้านการทำงาน ประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านการบริหารงาน และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (2) ด้านส่วนตัว หมายถึง พนักงานมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีสุขภาพแข็งแรงมีการพัฒนาด้านจิตใจ (3) ด้านสังคม หมายถึง พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีในทุกๆระดับ มีความผูกพันกับองค์กร มีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี มีกิจกรรมร่วมกันทั้งด้านนั้น ทนทานการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร และ (4) ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง พนักงานได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมมีความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควรแก่ฐานะารูป

ตารางที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานที่นักวิชาการให้ความสนใจศึกษา

องค์ประกอบคุณภาพ ชีวิตการทำงาน	1. การได้รับผลตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรม	2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและ ส่งเสริมคุณภาพ	3. การพัฒนาขีดความสามารถ ของบุคคล	4. ความก้าวหน้าและความ มั่นคงในการทำงาน	5. การบูรณาการด้านสังคม	6. สิทธิตามรัฐธรรมนูญ/ ประชาธิปไตยในการ ทำงาน	7. เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง	8. การรับรู้ผลการปฏิบัติงานที่ เกิดขึ้น	9. จังหวะชีวิตโดยรวม หรือความสมดุลในชีวิตการ ทำงาน	10. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ สังคม	11. โครงสร้างและหน้าที่ของ องค์กร	12. การรับรู้ของบุคลากรแต่ละ คน	13. ขอบเขต และความซับซ้อน ของบทบาท	14. ความพร้อมในการ เปลี่ยนแปลง	15. ลัทธิยะงาน	16. ทรัพยากร	17. บริหารงาน ผู้บริหารมี คุณภาพ ยืดหยุ่นในการ ทำงาน มีวัฒนธรรม องค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน	18. ความท้าทายในงาน
Walton (1974)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓									
Huse & Cummings (2001)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓									
Umstot (1984)	✓			✓	✓	✓		✓										
Delamotte & Takezawa (1984)		✓		✓		✓		✓						✓				
Know & Irving (1997)		✓		✓	✓					✓	✓	✓		✓	✓			
ณัฐธรา บัวหลวง (2550)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓							✓		
บุญแสง ชีระภากร (2533)	✓	✓				✓	✓	✓						✓				
สมยศ นาวิการ (2533)	✓	✓	✓	✓													✓	
นพรัตน์ รุ่งอุทัย (2533)		✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓	✓		✓		
รวมคะแนน	6	8	5	8	6	6	1	1	7	4	1	1	2	1	4	1	2	1
จัดอันดับ	3	1	4	1	3	3	7	7	2	5	7	7	6	7	5	7	6	7

จากตารางแสดงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานที่นักวิชาการให้ความสนใจศึกษาพบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในองค์ประกอบที่เหมือนกันเกี่ยวกับด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ ด้านจังหวะชีวิตโดยส่วนรวม/ความสมดุลในชีวิตการทำงาน ด้านการได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านการบูรณาการด้านสังคม/การทำงานร่วมกัน โดยองค์ประกอบด้านอื่นๆ รองลงมาจัดอยู่ตามลำดับคะแนนนิยมดังตาราง ดังนั้นสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานจากตารางสรุปผลคะแนนความนิยมองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานตามที่นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความสนใจศึกษาและกล่าวถึงมากที่สุด 3 อันดับแรก (ดังแสดงในตารางที่ 2.1) ประกอบกับการสอบถามปรึกษาความเห็นผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1974) เพื่อใช้สำหรับการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาว่าเป็นแนวคิดที่ระบุอธิบายองค์ประกอบได้อย่างละเอียดชัดเจน อันประกอบไปด้วย 5 ด้านหรือ 5 องค์ประกอบ คือ (1) ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (4) ด้านการบูรณาการด้านสังคม และ (5) ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน

2.4.3 คุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน

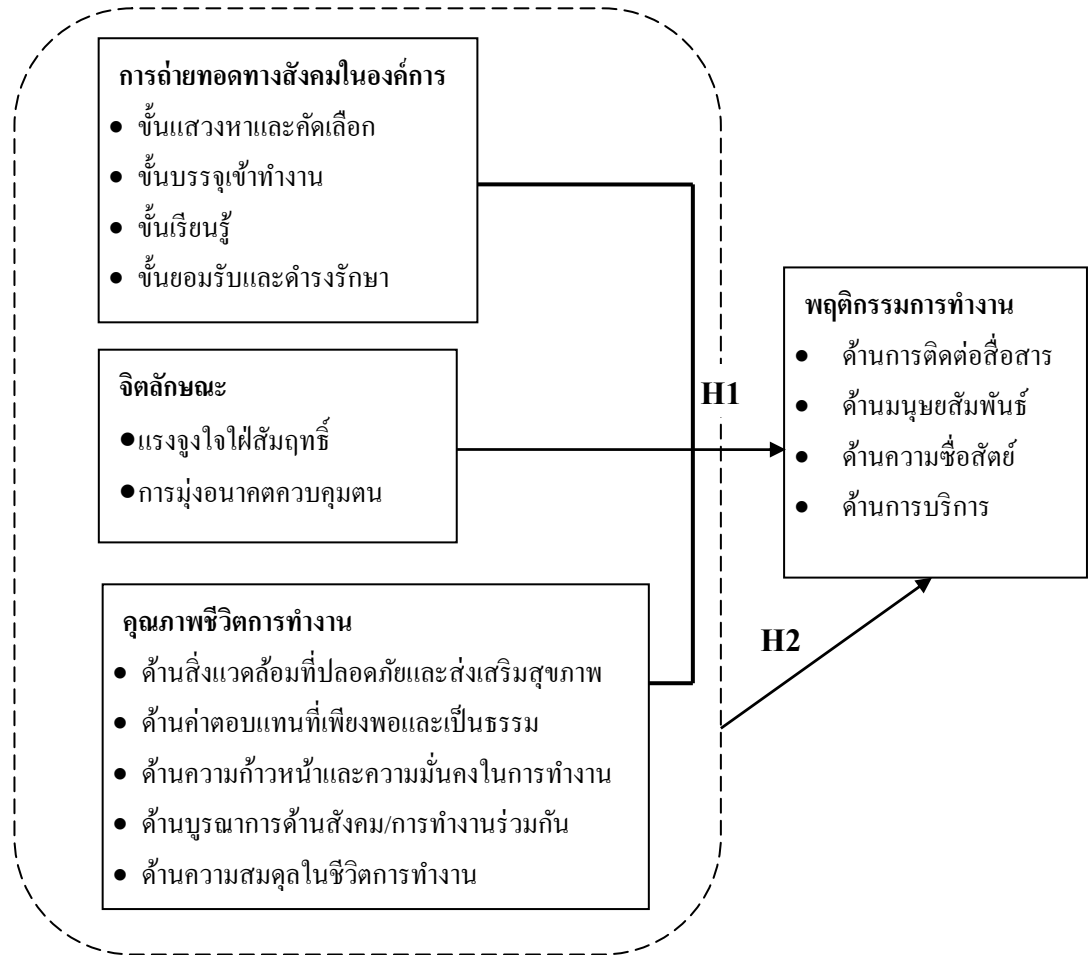
จากการศึกษาของ Moorman (1991: 845-855) ที่ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงาน 225 คน ของบริษัทขนาดกลาง 2 แห่ง พบว่า การรับรู้ว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ประกอบกับการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ทั้งนี้ Kurland and Egan (1999) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การด้วยความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงาน ลักษณะโครงสร้าง กระบวนการทำงาน และการรับรู้ว่าการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยจากการศึกษาผู้จัดการและผู้อำนวยการของบริษัท ซึ่งประกอบกิจการทางด้านอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 5 ประเภท 10 บริษัท จำนวน 362 คน พบว่า การรับรู้ที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงานและการรับรู้ว่าการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Stringer (2002) ที่พบว่าบรรยากาศองค์การจัดเป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่บุคลากรรับรู้ และจะมีอิทธิพลต่อการ

กระทำหรือการปฏิบัติงานในองค์กร และถ้าบุคลากรเกิดการรับรู้ที่ดีบรรยากาศองค์กรก็จะมีส่วนในการจูงใจให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ Kheradmand, Valilou and Lotfi (2010) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศอิหร่าน โดยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน ด้านความปลอดภัยและสุขภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านบทบาทที่สมดุลในการทำงาน ด้านกฎระเบียบในองค์กร และด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานถึงระดับที่ยอมรับได้

นอกจากผลงานวิจัยจากต่างประเทศดังกล่าวแล้ว ยังมีผลงานวิจัยไทยจากผลการศึกษาของศิริพร พันธุ์ (2546) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ โดยสอดคล้องกับงานวิจัย สุรพงษ์ ภิโยภภาพ (2547) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถอธิบายการผันแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 33.7 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ สุลาวัลย์ ศิริคำฟู (2550) ที่ศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยพบด้วยว่า คุณภาพชีวิตการทำงานยังสามารถเป็นตัวแปรร่วมในการทำนายพฤติกรรมการทำการบริการได้ถึงร้อยละ 48.8

โดยจากการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องในการศึกษาทั้งหมดครั้งนี้ จึงสามารถคาดได้ว่าการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลึกลับ คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม (สมมติฐานที่ 1) ทั้งนี้ยังพบว่า การที่พนักงานจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมได้นั้น มีปัจจัยเชิงเหตุประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ (1) ปัจจัยด้านการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร (2) ปัจจัยด้านจิตลึกลับ และ (3) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้นจึงสรุปคาดได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลึกลับและคุณภาพชีวิตการทำงานมีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม (สมมติฐานที่ 2)

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

2.6 สมมติฐานในการวิจัย

การประมวลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถตั้งสมมติฐานได้ 6 ข้อ ดังได้กล่าวมาแล้วและแสดงไว้ในกรอบแนวคิด คือ

สมมติฐานที่ 1 การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

สมมติฐานที่ 2 การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะและคุณภาพชีวิตการทำงานมีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

บทที่ 3

วิธีการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่อง การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงาน และ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมในกรุงเทพมหานครนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่ง ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีการสร้างและปรับปรุงแบบวัดให้มีคุณภาพ เพื่อนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ในบทนี้จะได้กล่าวถึงกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การหาคุณภาพของแบบสอบถาม วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมระดับ 5 ดาวใน กรุงเทพมหานคร ที่ได้จัดแบ่งประเภทและมาตรฐานของโรงแรมโดยสมาคมโรงแรมไทย ตามเกณฑ์มาตรฐานอยู่ระดับที่เรียกว่า 5 ดาว จำนวน 22 แห่ง เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จึงได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ Cochran (1953 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ และ กุสุมา ผลาพรหม, 2553: 120) ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (ใช้สัดส่วน 40% หรือ 0.4)

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนดหรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ

Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%) $\gg Z = 1.96$

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้
ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{0.4 (1-0.4) (1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$= 369$$

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้เท่ากับ 369 คน โดยในการศึกษานี้ได้เก็บข้อมูลจากโรงแรมที่ยินดีให้ความร่วมมือจำนวน 8 โรงแรม จาก 22 โรงแรม โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาตัวแปร การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม ดังแสดงในกรอบแนวคิด ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

3.2.1.1 การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร พิจารณาประกอบไปด้วย 4 ระดับชั้น คือ ชั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก ชั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน ชั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ และชั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา

3.2.1.2 จิตลักษณะ ได้แก่ การมุ่งอนาคตควบคุมตน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

3.2.1.3 คุณภาพชีวิตการทำงานมี 5 ด้านคือ คือ (1) ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (4) ด้านการบูรณาการด้านสังคม/การทำงานร่วมกัน และ (5) ความสมดุลในชีวิตการทำงาน

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

3.2.2.1 พฤติกรรมการทำงาน 4 ด้านคือ (1) ด้านการติดต่อสื่อสาร (2) ด้านมนุษยสัมพันธ์ (3) ด้านความซื่อสัตย์ และ (4) ด้านการบริการ

3.3 นวัตกรรมปฏิบัติกร

3.3.1 การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร หมายถึง การอบรมถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยม พฤติกรรมการทำงานตั้งแต่ก่อนบุคคลจะเข้าทำงาน จนกระทั่งเกษียณอายุ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีลักษณะรูปแบบที่เป็นลำดับขั้นตอน โดยประกอบไปด้วย 4 ระดับขั้น คือ

3.3.1.1 ขั้นแสวงหาและคัดเลือก หมายถึง การสืบเสาะแสวงหาข้อมูลเพื่อให้รู้จักกันและเข้าใจกันระหว่างองค์กรกับบุคคลที่อยู่ในระยะก่อนเป็นสมาชิกขององค์กร โดยผ่านประสบการณ์ทั้งจากทางตรงและทางอ้อม ซึ่งบุคคลที่อยู่ในขั้นนี้จะแสวงหาพิจารณาข้อมูลจากความรู้ จากคำบอกเล่าเกี่ยวกับองค์กรของอาจารย์ ผู้รู้ เพื่อน สื่อมวลชน แหล่งข่าวอื่นๆ หรือจากบุคคลที่ทำงานในองค์กรนั้นๆ รวมทั้งจากกิจกรรมที่ทางองค์กรได้จัดขึ้น เช่น การเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามาฝึกงาน ดูงาน ในองค์กร เป็นต้น ซึ่งจัดเป็นการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรให้กับบุคคลที่มีความต้องการสมัครเข้ารับการศึกษาคัดเลือกเข้าทำงานในองค์กรนั้นๆ โดยในขั้นนี้บุคคลจะเกิดความคาดหวังถึงองค์กรที่ตนปรารถนาจะเป็นสมาชิกด้วย

3.3.1.2 ขั้นบรรจุเข้าทำงาน หมายถึง ขั้นที่พนักงานใหม่อายุงานตั้งแต่เริ่มงานจนถึง 6 เดือน หรือเรียกอีกอย่างว่า “ระยะทดลองงาน” องค์กรมักจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อใช้ในการถ่ายโอนภาพพจน์ ทัศนคติ ค่านิยม กฎเกณฑ์ กฎระเบียบขององค์กร ระบบการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กร โดยผ่านการเรียนรู้และการพัฒนาในวิธีการต่างๆ เช่น การปฐมนิเทศ ระบบพี่เลี้ยง เป็นต้น โดยส่งผ่านไปยังสมาชิกบรรจุใหม่ เพื่อให้เกิดการยอมรับ ปรับตัวและเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป

3.3.1.3 ขั้นเรียนรู้ หมายถึง ขั้นที่พนักงานอายุงานระหว่าง 6 เดือนถึง 2 ปี ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสอนงาน การได้รับมอบหมายงาน เป็นโครงการ การฝึกอบรมพัฒนาความรู้ ทักษะในการทำงานเพิ่มเติม เป็นต้น เพื่อให้พนักงานเกิดการพัฒนาทัศนคติ ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญในการทำงานมากขึ้น มีพฤติกรรมมีส่วนร่วม และสามารถปรับตัวเข้าสวมบทบาทการเป็นสมาชิกขององค์กรได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งพนักงานจะซึมซับวัฒนธรรม ประเพณี วิธีการ และระเบียบขององค์กรไปด้วย

3.3.1.4 ขั้นยอมรับและดำรงรักษา หมายถึง ขั้นที่พนักงานอายุงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป บุคคลเกิดการยอมรับและเปลี่ยนแปลงค่านิยม ทัศนคติ ความเชื่อในทางที่สอดคล้องกับองค์กร โดยพนักงานรู้สึกได้การรับรองสถานะของการเป็นสมาชิกโดยสมบูรณ์แบบ มีความผูกพันกับองค์กรและบุคคลในองค์กร ซึ่งเมื่อพนักงานมีอายุงานที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จะพบกับการปรับเปลี่ยนโอนย้ายหน่วยงานหรือตำแหน่งโดยอาจมีผลกระทบต่อความรู้สึกจิตใจของพนักงาน

บางคน องค์กรจึงต้องพยายามรักษาสมาชิกด้วยแรงเสริม สิ่งจูงใจต่างๆ ตามความเหมาะสมเท่าที่ทำได้ เช่น การมอบหมายงานที่ท้าทาย การวางแผนพัฒนาความรู้ทักษะ ความสามารถเพื่อรองรับความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่พนักงาน การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นข้อร้องเรียนจากพนักงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจบางอย่าง หรือการจัดเงินเดือน โบนัส สวัสดิการที่เหมาะสม เป็นต้น

3.3.2 จิตลักษณะ หมายถึง ลักษณะที่สะสมมาในตัวบุคคลตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน เป็นลักษณะค่อนข้างคงที่ ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของสถานการณ์ปัจจุบัน โดยสามารถใช้ประกอบในการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ได้แก่

3.3.2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะกระทำกิจกรรมเพื่อความสำเร็จในงาน โดยมีการแข่งขันกับตนเอง กระตือรือร้นเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ พยายามปรับปรุงตนให้ดีขึ้น แม้จะเผชิญกับปัญหาอุปสรรคหรือความยากลำบากก็สามารถหาวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานจนประสบความสำเร็จ ตลอดจนได้ผลงานตามมาตรฐานที่ดีที่สุด

3.3.2.2 การมุ่งอนาคตควบคุมตน หมายถึง ความสามารถในการคาดการณ์ไกลถึงเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งความสามารถในการควบคุมบังคับตนเองให้รู้จักอดทนรอได้ เพื่อรอรับประโยชน์ยิ่งใหญ่หรือสำคัญกว่าที่จะมีมาในอนาคต

3.3.3 คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานแต่ละบุคคลต่อสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในขณะปัจจุบันประกอบด้วย

3.3.3.1 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานอันเกี่ยวข้องกับด้านกายภาพและจิตใจ โดยมีการจัดสภาพการทำงานให้มีความเหมาะสม กำเนียงถึงสุขภาพ และความสะดวกสบายของพนักงานในการปฏิบัติงาน มีระบบความปลอดภัยเกี่ยวกับอาคารสถานที่ รวมถึงอุปกรณ์พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

3.3.3.2 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูลในรูปแบบต่างๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสมในการดำรงชีวิต รวมทั้งมีความเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งอื่นที่คล้ายคลึงกัน

3.3.3.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ หน้าที่ ตำแหน่งต่อไปในอนาคต ได้รับมอบหมายงานที่มี

ความสำคัญหรือมีคุณค่าเพิ่มขึ้น โดยส่งเสริมการใช้ทักษะและความสามารถใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานในอนาคต

3.3.3.4 ด้านการบูรณาการด้านสังคม/การทำงานร่วมกัน หมายถึง การปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน มีการให้เกียรติยกย่องซึ่งกันและกัน มีความเอื้ออาทรแก่กัน

3.3.3.5 ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน หมายถึง การจัดสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาในการปฏิบัติงาน เวลาพักผ่อน และเวลาส่วนตัว โดยการทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับความกดดันหรือความเครียดจากการทำงานมากเกินไป

3.3.4 พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายและเกี่ยวข้องกับการทำงานตามศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงานที่จะแสดงออกในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์กร โดยเป็นพฤติกรรมที่ดีงามและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน อันประกอบไปด้วย

3.3.4.1 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การกระทำที่แสดงออกถึงการสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง การพูด ฟัง อ่าน เขียนที่มีต่อหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและได้ใจความ โดยบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในเรื่องนั้นๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทั้งยังสามารถชักจูงหรือโน้มน้าวบุคคลอื่นได้ สามารถรับฟัง ทำความเข้าใจและยอมรับความคิดเห็นหรือคำวิพากษ์วิจารณ์ของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

3.3.4.2 พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยสามารถเข้ากับคนอื่นได้ง่าย ชอบผูกมิตรและพบปะกับผู้อื่น รู้จักสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลหรือหน่วยงานภายในองค์กร ลูกค้า บุคคลทั่วไป รวมถึงบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่นับถือ และความร่วมมือ

3.3.4.3 พฤติกรรมความซื่อสัตย์ หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความซื่อตรงและจริงใจต่อองค์กร เพื่อนร่วมงาน บุคคลอื่นและลูกค้า โดยทุ่มเทความสามารถของตนเองเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่หลอกลวง คดโกง ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่การงานของตน ทั้งรักษาระเบียบกฎเกณฑ์และตรงต่อเวลา

3.3.4.4 พฤติกรรมการบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจในคุณลักษณะและวิธีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการส่งมอบบริการที่ดีมีคุณภาพ

พยายามป้องกันปัญหาและข้อร้องเรียนต่างๆ ทั้งสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างทันท่วงที เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ประกอบด้วยแบบสอบถาม 6 ชุด โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถามแต่ละชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง อายุงานในตำแหน่ง และอายุงานในองค์กร

ชุดที่ 2 แบบสอบถามจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแบบสอบถามของ จินตนา บิลมาศ และคณะ (2529) จำนวน 15 ข้อ แต่ละข้อมีมาตรประเมิน 6 หน่วยตั้งแต่ “จริงที่สุด” “จริง” “ค่อนข้างจริง” “ค่อนข้างไม่จริง” “ไม่จริง” “ไม่จริงเลย” (ตั้งตัวอย่างข้างล่าง) ซึ่ง รังสรรค์ หังสนาวิน (2549) ได้นำไปทดสอบและหาคุณภาพแบบวัดและคัดเลือกได้จำนวน 12 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม ข้อความเชิงบวก จริงที่สุด-ไม่จริงเลยเป็น 6-1 ส่วนข้อความเชิงลบ เป็น 1-6 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปทดสอบและหาคุณภาพแบบวัดและคัดเลือกได้จำนวน 11 ข้อ โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 7.45- 14.42 และมีความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับแบบวัดทั้งชุดตั้งแต่ .26 - .57 (ดูตารางที่ 1 ในภาคผนวก ข.) แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยเป็นข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 6 ข้อ คือ 1 3 5 9 10 และ 11 และเป็นข้อคำถามเชิงลบจำนวน 5 ข้อ คือ 2 4 6 7 และ 8

ตัวอย่างแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

1. ฉันชอบคิดถึงชีวิตที่อยู่อย่างสบายๆ ไม่ต้องทำงาน

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

ชุดที่ 3 แบบสอบถามจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน ใช้แบบสอบถามของ จินตนา บิลมาศ และคณะ (2529) จำนวน 18 ข้อ แต่ละข้อมีมาตราประเมิน 6 หน่วยตั้งแต่ “จริงที่สุด” “จริง” “ค่อนข้างจริง” “ค่อนข้างไม่จริง” “ไม่จริง” “ไม่จริงเลย” (ดังตัวอย่างข้างล่าง) ซึ่ง รังสรรค์ หังสนาวิน (2549) ได้นำไปทดสอบและหาคุณภาพแบบวัดและคัดเลือกได้จำนวน 10 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามข้อความเชิงบวก จริงที่สุด-ไม่จริงเลยเป็น 6-1 ส่วนข้อความเชิงลบเป็น 1-6 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปทดสอบและหาคุณภาพแบบวัดกับพนักงานได้จำนวน 9 ข้อ โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 3.90 - 18.01 และมีความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อ กับแบบวัดทั้งหมดตั้งแต่ .38 - .55 (ดูตารางที่ 1 ในภาคผนวก ข.) แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยข้อคำถามเชิงลบทุกข้อ คือ 1-9

ตัวอย่างแบบสอบถามการมุ่งอนาคตควบคุมตน

1. หากฉันเห็นว่า การทำดีของฉันไม่ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าฉันจะหยุดการกระทำดีนั้นทันที

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

ชุดที่ 4 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและใช้แนวคิดของ Walton (1974) ในการศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพัฒนามาจากแบบสอบถามของ จิตสุตา มงคลวัฒน์ (2549) ที่ใช้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี. ค้าปลีก และจากแบบสอบถามของ เรืองกฤษฎี สุวรรณอำไพ (2549) ที่ใช้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้นำมาปรับและเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องแก่การศึกษา ซึ่งมีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยกัน 5 องค์ประกอบหรือ 5 ด้าน คือ (1) ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (4) ด้านการบูรณาการด้านสังคม และ (5) ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกมีจำนวนทั้งสิ้น 22 ข้อ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ “จริงที่สุด” “จริง” “ไม่แน่ใจ” “ไม่จริง” และ “ไม่จริงที่สุด” โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามข้อความเชิงบวก จริงที่สุด-ไม่จริงที่สุด เป็น 5-1 ส่วนข้อความเชิงลบเป็น 1-5 โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 4.87 - 15.74 และมีความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับแบบวัดทั้งหมดตั้งแต่ .29 - .63 (ดูตารางที่ 1 ในภาคผนวก ข.)

ตัวอย่างแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่จริง ที่สุด
1.องค์กรมีการจัดตรวจสอบสภาพร่างกายบุคคลอย่างน้อยปี ละครั้ง					

ชุดที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าโดยรวบรวมแนวคิดจากเอกสารและงานวิจัย โดยนำแนวคิดปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานตามที่ Gibson et al. (1973 อ้างใน เสาวนีย์ ศรีสุข, 2548) และ อารี เพชรมุด (2537) ได้เสนอไว้ เนื่องจากการศึกษารุ่นนี้เป็นการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างธุรกิจ โรงแรม ผู้วิจัยจึงสนใจเลือกศึกษาเพียงบางองค์ประกอบจากแนวคิดดังกล่าว ทั้งนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม จึงได้สนใจศึกษาพฤติกรรมการทำงานในด้านต่างๆ เพิ่มเติมที่มองว่ามีความสำคัญและเหมาะสมกับการศึกษา นั่นคือ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมใน 4 ด้านหรือ 4 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2527) (2) พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ตามแนวคิดของ พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุษย์ (2549) และ วิจิตร อาวะกุล (2528) (3) พฤติกรรมด้านความซื่อสัตย์ตามแนวคิดของ กรมวิชาการ (2545) และ (4) พฤติกรรมบริการที่ดีตามแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2552) โดยสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ “จริงที่สุด” “จริง” “ไม่แน่ใจ” “ไม่จริง” และ “ไม่จริงที่สุด” ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบ มีจำนวนทั้งหมด 36 ข้อ คือ

ด้านการติดต่อสื่อสาร มีข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 5 ข้อ คือ 1 2 3 6 และ 7 โดยมีข้อคำถามเชิงลบจำนวน 3 ข้อ คือ 4 5 และ 8

ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 7 ข้อ คือ 1-7 โดยมีข้อคำถามเชิงลบจำนวน 1 ข้อ คือ 8

ด้านความซื่อสัตย์ มีข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 7 ข้อ คือ 1 4 5 6 7 8 และ 11 โดยมีข้อคำถามเชิงลบจำนวน 4 ข้อ คือ 2 3 9 และ 10

ด้านการบริการ มีข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 8 ข้อ คือ 1-5 และ 7-9 โดยมีข้อคำถามเชิงลบจำนวน 1 ข้อ คือ 6

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามข้อความเชิงบวก จริงที่สุด-ไม่จริงที่สุด เป็น 5-1 ส่วนข้อความเชิงลบเป็น 1-5 โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 5.05 - 18.37 และมีความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับแบบวัดทั้งหมดตั้งแต่ .20 -.64 (ดูตารางที่ 1 ในภาคผนวก ข.)

ตัวอย่างแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
1. ฉันตอบคำถามหรือให้คำแนะนำลูกค้าด้วยความเต็มใจ					

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและใช้แนวคิดของ Feldman (1981 quoted in Kinicki and Kreitner, 2008) และ Deaux and Wrightsman (1988, อ้างใน บังอร โสฬส, 2538) จึงนำมาเป็นหลักในการศึกษาวิจัยประกอบกันโดยพิจารณาตามความเหมาะสมในการศึกษา 4 ระดับขั้น คือ ขั้นที่ 1 คือขั้นแสวงหาและคัดเลือก ขั้นที่ 2 คือ ขั้นบรรจุเข้าทำงาน ขั้นที่ 3 คือ ขั้นเรียนรู้ และขั้นที่ 4 คือ ขั้นยอมรับและดำรงรักษา จากนั้นได้ทำการสร้างแบบสอบถามร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาและคณะ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ “จริงที่สุด” “จริง” “ไม่แน่ใจ” “ไม่จริง” และ “ไม่จริงที่สุด” ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบ มีจำนวนทั้งหมด 31 ข้อ คือ

ขั้นแสวงหาและคัดเลือก ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 6 ข้อ คือ 1.1.- 1.6

ขั้นบรรจุเข้าทำงาน มีข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 5 ข้อ คือ 2.1 2.2 2.3 2.5 และ 2.6 โดยมีข้อคำถามเชิงลบจำนวน 1 ข้อ คือ 2.4

ขั้นเรียนรู้ มีข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 6 ข้อ คือ 3.1 3.2 3.3 3.4 3.6 และ 3.7 โดยมีข้อคำถามเชิงลบจำนวน 1 ข้อ คือ 3.5

ขั้นยอมรับและดำรงรักษา ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 12 ข้อ คือ 4.1-4.12

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามข้อความเชิงบวก จริงที่สุด-ไม่จริงที่สุด เป็น 5-1 ส่วนข้อความเชิงลบเป็น 1-5 โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 2.05 - 12.50 และมีความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับแบบวัดทั้งหมดตั้งแต่ .003 - .60 (ดูตารางที่ 1 ในภาคผนวก ข.)

ตัวอย่างแบบสอบถามการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่จริง ที่สุด
1.1 ฉันเคยรู้จักองค์กรนี้มาก่อนเข้าทำงาน					

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ไปยังโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานคร ที่เลือกและยินดีให้ความอนุเคราะห์ร่วมมือในการศึกษา โดยทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงดำเนินการเข้าไปฝากแบบสอบถามกับผู้ให้ความอนุเคราะห์ร่วมมือหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นตัวแทนในการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างและรวบรวมข้อมูลให้

3.5.2 นำข้อมูลที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และตรวจให้คะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์ที่กำหนดและบันทึกข้อมูล

3.5.3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

3.6 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบดังต่อไปนี้

3.6.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาการใช้ภาษา และลักษณะของข้อความที่ใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษา โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นปรึกษาคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

3.6.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครจำนวน 40 คน

3.6.3 นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามองค์ประกอบในด้านต่างๆ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นทั้งฉบับและความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis) และทดสอบค่าที (t-Test) เมื่อ

วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นรายข้อ (Item-total Correlation) พบว่าในบางข้อมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ โดยพบว่าค่าที (t-Test) มีค่าอยู่ในระดับดี ฉะนั้นจึงใช้ค่าที (t-Test) เป็นส่วนประกอบสำคัญในการใช้แบบสอบถามชุดนี้ (ดูตารางที่ 1-15 ในภาคผนวก ข)

3.6.4 หลังจากการที่ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพของแบบสอบถาม และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการแล้ว จึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้จริง โดยแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มีผลการวิเคราะห์ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟา ดังนี้

แบบสอบถามจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .764

แบบสอบถามจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .731

แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .830 เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

ด้านที่ 1 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .673

ด้านที่ 2 ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .674

ด้านที่ 3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .636

ด้านที่ 4 ด้านการบูรณาการทางสังคม/การทำงานร่วมกัน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .645

ด้านที่ 5 ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .722

แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .906 เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

ด้านที่ 1 ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .719

ด้านที่ 2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .719

ด้านที่ 3 ด้านความซื่อสัตย์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .772

ด้านที่ 4 ด้านการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .765

แบบสอบถามการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .790 เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

ชั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .450

ชั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .434

ชั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .749

ชั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .709

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

3.7.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.7.2 สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficients) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในการทดสอบสมมติฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Multiple Regression Analysis: Stepwise) เพื่อหาค่าร้อยละในการพยากรณ์ของตัวทำนาย

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นเพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความสามารถในการทำนายร่วมกันของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเพื่อตรวจสอบลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา และวิเคราะห์อำนาจในการทำนายของตัวแปร เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

4.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ประกอบด้วยพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีมาตรฐานโรงแรม ณ ระดับ 5 ดาว ตามเกณฑ์สมาคมโรงแรมไทยจำนวน 400 คน ซึ่งมีลักษณะส่วนบุคคลดังต่อไปนี้ (ดังแสดงในตารางที่ 4.1)

1) เพศ ตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือเป็นเพศหญิงจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 เพศชายจำนวน 173 คิดเป็นร้อยละ 43.3

2) อายุ ตัวอย่างที่ทำการศึกษามีอายุตั้งแต่ 21-60 ปี ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี จำนวน 213 คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ มีอายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ มีอายุในช่วง 41-50 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 มีจำนวนน้อยที่สุด

3) สถานภาพ ตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 มีสถานภาพสมรส จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาสถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และสถานภาพแยกกันอยู่ น้อยที่สุดมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

4) ระดับการศึกษา ตัวอย่างที่ศึกษามีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีจำนวน 76 คิดเป็นร้อยละ 19.0 รองลงมาอีกคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และระดับอื่นๆ ได้แก่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และระดับปริญญาโทจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-20,000 คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมาคือ 10,000-15,000 จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาอีกคือ 20,001-25,000 จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 รองจากนั้นอยู่ในระดับ น้อยกว่า 10,000 มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และรองจากนั้นอยู่ในในช่วง 25,001-30,000 มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และช่วง 30,001-35,000 มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 โดยช่วง มากกว่า 50,001 มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ซึ่งใกล้เคียงกับช่วง 35,001-40,000 มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 โดยรองลงมาอีกคือ 40,001-45,000 มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และ 45,001-50,000 มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

6) หน่วยงานที่สังกัด ตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดในหน่วยงานอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 โดยรองลงมาคือ หน่วยงานขาย/การตลาด/ประชาสัมพันธ์และหน่วยงานแม่บ้าน/ซักรีด โดยมีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 รองลงมาอีกคือ หน่วยงานต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 หน่วยงานช่าง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 หน่วยงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 หน่วยงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 หน่วยงานอื่นๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และหน่วยงานบัญชีและการเงินมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

7) ระดับตำแหน่งงานที่ทำในปัจจุบัน ตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมาคือ หัวหน้า/ผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และระดับผู้จัดการมีจำนวนน้อยที่สุด 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

8) อายุการทำงานในองค์กร ตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในองค์กรอยู่ในช่วง 1-4 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคือ 5-10 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และรองลงมาอีกคือ 11-15 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 โดยมีความใกล้เคียงกับกลุ่มที่มีอายุการทำงานในองค์กรน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และกลุ่มที่มีอายุการทำงานในองค์กร 15 ปีขึ้นไปเป็นกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2

9) อายุการทำงานในตำแหน่งงาน ตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในตำแหน่งงานอยู่ในช่วง 1-4 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็น

ร้อยละ 26.5 รองลงมาอีกคือ 5-10 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และ 11-15 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 โดยกลุ่มที่มีอายุงานในตำแหน่งงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

ผลการวิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาแล้ว (ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.1) สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน โรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีมาตรฐานโรงแรม ณ ระดับ 5 ดาว จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย (57% , 43%) ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 15,001-20,000 คิดเป็นร้อยละ 28.3 โดยมีอายุการทำงานในองค์กร และมีอายุการทำงานในตำแหน่งงานอยู่ในช่วง 1-4 ปี

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัด ระดับตำแหน่ง อายุการทำงานในองค์กร และอายุการทำงานในตำแหน่งงาน

(n =400)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	173	43.3
หญิง	227	56.8
รวม	400	100.00
ช่วงอายุ		
21-30 ปี	124	53.3
31-40 ปี	124	31.0
41-50 ปี	49	12.3
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	14	3.5
รวม	400	100.00
สถานภาพ		
โสด	258	64.5
สมรส	123	30.8
หย่า/หม้าย	12	3.0
แยกกันอยู่	7	1.8
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n =400)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	6.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	76	19.0
อนุปริญญา/ปวส	60	15.0
ปริญญาตรี	224	56.0
ปริญญาโท	15	3.8
รวม	400	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000	49	12.3
10,000-15,000	110	27.5
15,001-20,000	113	28.3
20,001-25,000	50	12.5
25,001-30,000	33	8.3
30,001-35,000	18	4.5
35,001-40,000	8	2.0
40,001-45,000	6	1.5
45,001-50,000	4	1.0
มากกว่า 50,001	9	2.3
รวม	400	100.0
หน่วยงานที่สังกัด		
ต้อนรับส่วนหน้า	53	13.3
อาหารและเครื่องดื่ม/บริการ	95	23.8
แม่บ้านและซักรีด	65	16.3
ขาย/การตลาด/ประชาสัมพันธ์	65	16.3
รักษาความปลอดภัย	21	5.3
พัฒนาทรัพยากรบุคคล	25	6.3
ช่าง	46	11.5
บัญชีและการเงิน	13	3.3
อื่นๆ	17	4.3
รวม	400	100.0
ระดับตำแหน่ง		
ผู้จัดการ	21	5.3
หัวหน้างาน/ผู้ช่วยผู้จัดการ	91	22.8
ปฏิบัติการ	288	72.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
(n =400)		
อายุการทำงานในองค์กร		
น้อยกว่า 1 ปี	45	11.3
1-4 ปี	207	51.8
5-10 ปี	92	23.0
11-15 ปี	48	12.0
15 ปีขึ้นไป	8	2.0
รวม	400	100.0
อายุการทำงานในตำแหน่งงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	106	26.5
1-4 ปี	200	50.0
5-10 ปี	65	16.3
11-15 ปี	25	6.3
15 ปีขึ้นไป	4	1.0
รวม	400	100.0

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในที่นี้ได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Multiple Regression Analysis: Stepwise) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ซึ่งพบผลดังนี้

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม (ทดสอบสมมติฐานที่ 1)

4.2.1.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้าน (ดังแสดงในตารางที่ 4.2) พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมที่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติด้วย ($r = .480, p < .01$) ทั้งยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม

ทำงานในแต่ละด้านคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการอย่างเชื่อถือได้ทางสถิติ ($r = .367, .443, .392, .418$ ตามลำดับ, $p < .01$)

เมื่อพิจารณาวิเคราะห์รายด้าน พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก ชั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน ชั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ และชั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมที่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .200, .372, .495$ ตามลำดับ, $p < .01$) นอกจากนี้พบผลที่สอดคล้องกันว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในแต่ละขั้นตอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานรายด้านทุกด้านอย่างเชื่อถือได้ทางสถิติ กล่าวคือ

1) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานแต่ละด้านคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการบริการ ($r = .153, .236, .199$ ตามลำดับ, $p < .01$) และยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์เช่นกัน ($r = .107, p < .05$)

2) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานแต่ละด้านคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการ ($r = .332, .261, .310, .349$ ตามลำดับ, $p < .01$)

3) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานแต่ละด้านคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการ ($r = .393, .444, .399, .436$ ตามลำดับ, $p < .01$)

4) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานแต่ละด้านคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการ ($r = .209, .321, .286, .245$ ตามลำดับ, $p < .01$)

4.2.1.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนกับพฤติกรรมการทำงาน (ดังแสดงในตารางที่ 4.2) พบว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมที่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .514, .350$ ตามลำดับ, $p < .01$) ทั้งยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานในรายด้านทุกด้านอย่างเชื่อถือได้ทางสถิติด้วย โดยมีรายละเอียดผลที่พบดังนี้

1) จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ พฤติกรรมการทำงานทุกด้านเช่นกัน ได้แก่ ด้านติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการ ($r = .485, .367, .486, .377$ ตามลำดับ, $p < .01$)

2) จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ พฤติกรรมการทำงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการ ($r = .375, .227, .308, .268$ ตามลำดับ, $p < .01$)

4.2.1.3 ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับ พฤติกรรมการทำงาน (ดังแสดงในตารางที่ 4.2) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการอย่างเชื่อถือได้ทางสถิติ ($r = .359, .366, .287, .278, .290$ ตามลำดับ, $p < .01$)

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านที่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ($r = .274, p < .05$) และยังมี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานในทุกด้าน คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการ ($r = .266, .195, .234, .229$ ตามลำดับ, $p < .01$)

2) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและพฤติกรรมการทำงานทุกด้าน คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความซื่อสัตย์ ด้านการบริการ ($r = .194, .198, .182, .142$ ตามลำดับ, $p < .01$) และด้านมนุษยสัมพันธ์ ($r = .126, p < .05$)

3) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการ ($r = .254, .253, .204, .194, .215$ ตามลำดับ, $p < .01$)

4) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม/การทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการ ($r = .395, .367, .383, .292$ และ $.307$ ตามลำดับ, $p < .01$)

5) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านต่างๆ คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการบริการ ($r = .170, .228, .136, .153$ ตามลำดับ $p < .01$) แต่ไม่มีความสัมพันธ์ที่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์

ตารางที่ 4.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม

ตัวแปร	4. พฤติกรรมการทำงาน				
	4.1 โดยรวม	4.2 ด้านการ ติดต่อสื่อสาร	4.3 ด้าน มนุษยสัมพันธ์	4.4 ด้านความ ซื่อสัตย์	4.5 ด้านการ บริการ
1.1	.480**	.367**	.443**	.392**	.418**
1.2	.200**	.153**	.236**	.107*	.199**
1.3	.372**	.332**	.261**	.310**	.349**
1.4	.495**	.393**	.444**	.399**	.436**
1.5	.318**	.209**	.321**	.286**	.245**
2.1	.485**	.367**	.486**	.377**	.514**
2.2	.375**	.227**	.308**	.268**	.350**
3.1	.359**	.366**	.287**	.278**	.290**
3.2	.274**	.266**	.195**	.234**	.229**
3.3	.194**	.198**	.126*	.182**	.142**
3.4	.254**	.253**	.204**	.194**	.215**
3.5	.395**	.367**	.383**	.292**	.307**
3.6	.170**	.228**	.136**	.080	.153**

หมายเหตุ: กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

กำหนดให้ ข้อ 1 คือ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร

- 1.1 การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรโดยรวม
- 1.2 ชั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก
- 1.3 ชั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน
- 1.4 ชั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้
- 1.5 ชั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา

กำหนดให้ข้อ 2 คือ จิตลักษณะ

- 2.1 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 2.2 ด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน

กำหนดให้ ข้อ 3 คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน

- 3.1 คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม
- 3.2 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 3.3 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
- 3.4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
- 3.5 ด้านการบูรณาการทางสังคม/การทำงานร่วมกัน
- 3.6 ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน

กำหนดให้ ข้อ 4 คือ พฤติกรรมการทำงาน

- 4.1 พฤติกรรมการทำงานโดยรวม
- 4.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร
- 4.3 ด้านมนุษยสัมพันธ์
- 4.4 ด้านความซื่อสัตย์
- 4.5 ด้านการบริการ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ และคุณภาพชีวิตการทำงาน (ทดสอบสมมติฐานที่ 2)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 “การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะและคุณภาพชีวิตการทำงานมีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม” พบว่า (ดังแสดงในตารางที่ 4.3) จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร เป็นตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 41.1 ($F= 121.99, p < .001$) ซึ่งสามารถแยกได้ว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 25.2 และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรสามารถทำนายเพิ่มได้ร้อยละ 15.9 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมกับกลุ่มตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร มีค่าเท่ากับ .641 และมีค่าความคาดเคลื่อนของการทำนายเท่ากับ 11.0 โดยตัวแปรจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอำนาจในการทำนายมากที่สุด ($Beta= .431$) รองลงมาคือ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร ($Beta= .405$) ตามลำดับ ส่วนตัวแปรอิสระคือ คุณภาพชีวิตการทำงาน และจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองไม่มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิจัยจึงสามารถกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 6 ได้เพียงบางส่วน

ตารางที่ 4.3 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ และคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตัวแปรพยากรณ์	R ² change	B	S.E.b	Beta	t	P
จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.252	.873	.084	.431	10.345	.000
การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร	.159	.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						

เพื่อให้ผลการวิจัยสมบูรณ์และสามารถตอบปัญหาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมโดยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมโดยรวม โดยใช้ตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน เนื่องจากเป็นตัวแปรอิสระสำคัญที่ผู้วิจัยให้ความสนใจในการศึกษาครั้งนี้เป็นอันดับต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมโดยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานรายด้านต่างๆ โดยใช้ตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวทำนาย ดังจะได้กล่าวถึงรายละเอียดต่อไป

4.2.2.1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมโดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน (ดังแสดงในตารางที่ 4.4) พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขึ้นการเรียนรู้ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 28 ($F = 68.14, p < .001$) ซึ่งสามารถแยกได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขึ้นเรียนรู้ มีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 25.8 และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน สามารถทำนายเพิ่มขึ้นได้อีกร้อยละ 2.2 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับกลุ่มตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร มีค่าเท่ากับ .529 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายเท่ากับ 12.183 โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขึ้นเรียนรู้ มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานมากที่สุด ($Beta = .418$) รองลงมาคือ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน ($Beta = .173$) ตามลำดับ ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ขึ้นแสวงหาและคัดเลือก และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ขึ้นยอมรับและดำรงรักษา ไม่พบว่ามีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.4 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยการถ่ายทอดสังคมในองค์การแต่ละขั้นตอน

ตัวแปรพยากรณ์	R ² change	B	S.E.b	Beta	t	P
การถ่ายทอดทางสังคม ในองค์การขั้นที่ 3	.258	1.532	.195	.418	7.872	.000
การถ่ายทอดทางสังคม ในองค์การขั้นที่ 2	.022	.760	.233	.173	3.267	.001
ค่าคงที่		81.498	5.360		15.205	.000
R = .529 R ² = .280 R ² adj = .276 S.E.est = 12.183 F = 68.138 P = .000						

4.2.2.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงาน (ดังแสดงในตารางที่ 4.5) พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การขั้นที่ 3 ขึ้นการเรียนรู้ จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 38.6 ($F = 43.68, p < .001$) ซึ่งสามารถแยกได้ว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 23.7 โดยการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การขั้นที่ 3 ขึ้นการเรียนรู้ สามารถทำนายเพิ่มได้ร้อยละ 10.3 คุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถทำนายเพิ่มอีกร้อยละ 2.1 การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน สามารถทำนายเพิ่มขึ้นได้อีกร้อยละ 1.8 และจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนสามารถทำนายเพิ่มได้อีกร้อยละ .09 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรมีค่าเท่ากับ .622 และมีความคลาดเคลื่อนของการทำนายเท่ากับ 2.912 โดยตัวแปรจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารมากที่สุด (Beta= .338) รองลงมาคือ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การขั้นที่ 3 ขึ้นการเรียนรู้ (Beta = .182) คุณภาพชีวิตการทำงาน (Beta= .145) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน (Beta = .158) และจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน (Beta = .112) ตามลำดับ ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การขั้นที่ 1 ขึ้นแสวงหาและคัดเลือก และการถ่ายทอด

ทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ขึ้นยอมรับและดำรงรักษา ไม่พบว่ามีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานโรงแรมอย่างเชื่อถือได้ทางสถิติ

ตารางที่ 4.5 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้าน

ตัวแปรพยากรณ์	R ² change	B	S.E.b	Beta	t	P
จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.237	.177	.027	.338	6.625	.000
การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3	.103	.172	.050	.182	3.421	.000
คุณภาพชีวิตการทำงาน	.021	.048	.016	.145	3.044	.000
การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2	.018	.178	.056	.158	3.201	.001
จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน	.009	.042	.019	.112	2.198	.029
ค่าคงที่		8.550	1.650		5.182	.000
R = .622 R ² = .386 R ² adj = .377 S.E.est = 2.912 F = 43.680 P = .000						

4.2.2.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงาน (ดังแสดงในตารางที่ 4.6) พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขึ้นเรียนรู้ และจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 30.2 ($F = 50.233$, $p < .001$) ซึ่งสามารถแยกได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขึ้นเรียนรู้ มีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 20.5 โดยจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถทำนายเพิ่มได้ร้อยละ 8.1 และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน สามารถทำนายเพิ่มขึ้นได้อีกร้อยละ

ละ 1.5 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์กับกลุ่มตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร มีค่าเท่ากับ .549 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายเท่ากับ 3.244 โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์มากที่สุด (Beta= .362) รองลงมาคือ จิตลักษณะด้านแรงจูงใจไฟ สัมฤทธิ์ (Beta= .292) และ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน (Beta= .129) ตามลำดับ ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา ไม่พบว่ามีความเกี่ยวข้องกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานโรงแรมที่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.6 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอนและจิตลักษณะด้านแรงจูงใจไฟสัมฤทธิ์

ตัวแปรพยากรณ์	R ² change	B	S.E.b	Beta	t	P
การถ่ายทอดทางสังคมใน องค์กรขั้นที่ 3	.205	.358	.047	.362	7.622	.000
จิตลักษณะด้านแรงจูงใจไฟ สัมฤทธิ์	.081	.160	.025	.292	6.422	.000
การถ่ายทอดทางสังคมใน องค์กรขั้นที่ 2	.015	.117	.042	.129	2.774	.006
ค่าคงที่		9.288	1.797		5.168	.000
R=.549	R ² = .302	R ² adj = .296	S.E.est = 3.244	F = 50.233	P = .000	

4.2.2.4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจไฟสัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงาน (ดังแสดงในตารางที่ 4.7) พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ และจิตลักษณะด้านแรงจูงใจไฟสัมฤทธิ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 34.3 ($F = 60.714, p < .001$) ซึ่งสามารถแยกได้ว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจไฟสัมฤทธิ์ มีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ

21.9 โดยการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน สามารถทำนายเพิ่มได้อีก 11 และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ชั้นเรียนรู้ สามารถทำนายเพิ่มขึ้นได้อีกร้อยละ 1.4 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์กับกลุ่มตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร มีค่าเท่ากับ .586 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายเท่ากับ 4.340 โดยตัวแปรจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์มากที่สุด (Beta= .400) รองลงมาคือการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ (Beta= .268) และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน (Beta= .136) ตามลำดับ ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา ไม่พบว่ามีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์อย่างเชื่อถือได้ทางสถิติ

ตารางที่ 4.7 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ของพนักงานโรงแรมโดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ตัวแปรพยากรณ์	R ² change	B	S.E.b	Beta	t	P
จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.219	.301	.033	.400	9.038	.000
การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3	.110	.366	.070	.268	5.227	.000
การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2	.014	.223	.083	.136	2.682	.008
ค่าคงที่		12.608	1.797		5.168	.000
R=.586	R ² = .343	R ² adj = .337	S.E.est = 4.340	F = 60.714	P = .000	

4.2.2.5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงาน (ดังแสดงในตารางที่ 4.8) พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3

ชั้นเรียนรู้ และจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการของพนักงาน โรงแรมได้ร้อยละ 30.8 ($F = 38.737, p < .001$) ซึ่งสามารถแยกได้ว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 19.7 โดยการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้สามารถทำนายเพิ่มได้ร้อยละ 7.9 ทั้งนี้การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 สามารถทำนายเพิ่มขึ้นได้อีกร้อยละ 2 และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก สามารถทำนายเพิ่มขึ้นได้อีกร้อยละ 1.1 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการกับกลุ่มตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร มีค่าเท่ากับ .555 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายเท่ากับ 3.454 โดยตัวแปรจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการมากที่สุด ($Beta = .281$) รองลงมาคือการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ ($Beta = .276$) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน ($Beta = .162$) และ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก ($Beta = .111$) ตามลำดับ ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา ไม่พบว่ามีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการที่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.8 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการของพนักงาน โรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตัวแปรพยากรณ์	R ² change	B	S.E.b	Beta	t	P
จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.197	.164	.027	.281	6.189	.000
การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3	.079	.292	.057	.276	5.100	.000
การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2	.020	.205	.066	.162	3.098	.002
การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1	.011	.107	.045	.111	2.394	.017
ค่าคงที่		13.273	1.937		6.852	.000
R=.555 R ² = .308 R ² adj = .300 S.E.est = 3.454 F = 38.737 P = .000						

บทที่ 5

การสรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม” ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม รวมทั้งเพื่อศึกษาความสามารถในการทำร่วมกันของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ พนักงานของโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานครจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

ในการสรุปและอภิปรายผลการศึกษาของการวิจัยในบทนี้ จะได้รวบรวมและนำเสนอผลสำคัญที่พบในการศึกษาทั้งหมด โดยจัดลำดับการสรุปและอภิปรายผลตามลำดับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หลังจากนั้นเป็นการสรุปและอภิปรายผลที่พบนอกเหนือจากสมมติฐาน และในตอนท้ายจะได้กล่าวถึงข้อเสนอแนะและแนวทางการใช้ประโยชน์ของผลการวิจัยครั้งนี้

5.1 การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน

จากการประมวลเอกสารทางด้านแนวคิดทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถคาดถึงผลการวิจัยหลายด้านที่อาจพบ โดยตั้งสมมติฐานไว้รวม 2 ข้อด้วยกัน ซึ่งในส่วนนี้จะได้สรุปและอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานแต่ละข้อดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

5.1.1 การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 1 กล่าวว่า “การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม”

โดยสมมติฐานนี้ใช้การตรวจสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ และพบผลที่สำคัญดังนี้ (ดูตารางที่ 4.2)

5.1.1.1 การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โดยรวมและในแต่ละขั้นตอนได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ขั้นแสวงหาและคัดเลือก การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขั้นบรรจุเข้าทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขั้นเรียนรู้ และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ขั้นยอมรับและดำรงรักษา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการถึงระดับที่ยอมรับได้ นั่นคือ พนักงานที่ได้รับ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรทั้งโดยรวมและในแต่ละขั้นตอนมาก เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมทั้งโดยรวมและรายด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการมากตามไปด้วยเช่นกัน เนื่องจากการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร เป็นการอบรมถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยม พฤติกรรมการทำงาน ตั้งแต่ก่อนบุคคลจะเข้าทำงานจนกระทั่งเกษียณอายุ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีลักษณะรูปแบบที่เป็นลำดับขั้นตอน โดยจากผลการศึกษานี้สามารถอภิปรายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ขั้นแสวงหาและคัดเลือกของ Deaux and Wrightsman (1988 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538) หรือเปรียบได้กับช่วงการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรล่วงหน้า (Anticipatory Socialization) ของ Feldman (1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) นั้น เป็นขั้นตอนของการการสืบเสาะแสวงหาข้อมูลเพื่อให้รู้จักกันและเข้าใจกันระหว่างองค์กรกับบุคคลที่อยู่ในระยะก่อนเป็นสมาชิกขององค์กร โดยผ่านประสบการณ์ทั้งจากทางตรงและทางอ้อม ซึ่งบุคคลที่อยู่ในขั้นนี้จะแสวงหาพิจารณาข้อมูลจากความรู้ จากคำบอกเล่าเกี่ยวกับองค์กรของอาจารย์ ผู้รู้ เพื่อน สื่อมวลชน แหล่งข่าวอื่นๆ หรือจากบุคคลที่ทำงานในองค์กรนั้นๆ รวมทั้งจากกิจกรรมที่ทางองค์กรได้จัดขึ้น เช่น การเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามาฝึกงาน การดูงานในองค์กร เป็นต้น ซึ่งจัดเป็นการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรให้กับบุคคลที่มีความต้องการสมัครเข้ารับการคัดเลือกเข้าทำงานในองค์กรนั้นๆ โดยในขั้นนี้บุคคลจะเกิดความคาดหวังถึงองค์กรที่ตนปรารถนาจะเป็นสมาชิกด้วย โดยการแสวงหาข้อมูลดังกล่าวนี้จะเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาตัดสินใจ และเจรจาหาข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้สมัครกับองค์กร เพื่อยอมรับหรือปฏิเสธการเข้าเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งขององค์กร ฉะนั้นแม้ในขั้นตอนนี้ผู้สมัครยังไม่ได้เป็นสมาชิกส่วนหนึ่งขององค์กร แต่ผู้สมัครจะสามารถรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ กิจกรรมต่างๆ ขององค์กรในเบื้องต้น โดยหากผู้สมัครได้เข้าไปเป็นสมาชิกในองค์กรนั้นๆ แล้ว จะช่วยให้ผู้สมัครมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมอันเป็นไปตามแนวทางที่องค์กรมุ่งหวังเอาไว้ได้หากได้เข้ามาทำงานในองค์กรในอนาคต

2) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงานของ Deaux and Wrightsman (1988 อ้างถึงใน บังอร โสภส, 2538) หรือเทียบได้กับช่วงการเข้าสู่องค์กรในเบื้องต้น (Encounter) ของ Feldman (1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) เป็นขั้นที่เป็นบุคคลได้พนักงานใหม่ขององค์กรแต่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกโดยสมบูรณ์ หรือเรียกอีกอย่างว่า “ช่วงการทดลองงาน” มักใช้ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึง 6 เดือนขึ้นอยู่กับเกณฑ์และเงื่อนไขของแต่ละองค์กร โดยทางองค์กรจะจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อใช้ในการถ่ายโอนภาพพจน์ ทัศนคติ ค่านิยม กฎเกณฑ์ กฎระเบียบขององค์กร ระบบการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กร โดยผ่านการเรียนรู้และการพัฒนาในวิธีการต่างๆ เช่น การปฐมนิเทศ ระบบพี่เลี้ยง เป็นต้น โดยส่งผ่านไปยังพนักงานบรรจุใหม่ เพื่อให้เกิดการยอมรับ ปรับตัวและเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติงานที่ดีที่เหมาะสมต่อไป ซึ่งในขั้นหรือช่วงระยะเวลานี้ พนักงานใหม่จะมีความกระตือรือร้น มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง โดยพยายามเรียนรู้ ปรับตัวให้เข้ากับบทบาทหน้าที่ ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อให้ผ่านพ้นช่วงระยะเวลาของการทดลองงานนี้ให้เป็นไปได้ด้วยดี

3) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ของ Deaux and Wrightsman (1988 อ้างถึงใน บังอร โสภส, 2538) หรือเปรียบได้กับช่วงการเข้าสู่องค์กร (Encounter) ของ Feldman (1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) กล่าวคือ เป็นขั้นที่พนักงานมีอายุงานระหว่าง 6 เดือนถึง 2 ปี โดยพนักงานจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการผ่านกระบวนการต่างๆ ทั้งจากการสังเกตจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ระบบพี่เลี้ยง การฝึกอบรมการสอนงาน (เสนาะ ดิยาว, สุปราณี ศรีนัตราภิมุข และนิยะดา ชุณหวงศ์, 2527) การศึกษาดูงาน (รุ่งทิพย์ เหลืองอ่อน, 2541) หรือการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้/ชุมชนนักปฏิบัติขึ้นภายในองค์กร (สมสมัย สุธีรสานต์, 2548) ทำให้ในขั้นตอนนี้พนักงานเกิดการพัฒนาทัศนคติ ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ทั้งในการทำงานและการปรับตัวเข้ากับสังคมองค์กร เมื่อพนักงานได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 มาก จึงมีผลสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านต่างๆ เพิ่มขึ้นตามมากไปด้วย โดยพนักงานจะเริ่มมองเห็นอนาคตเส้นทางอาชีพของตนเอง มุมานะ พยายามพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

4) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษาของ Deaux and Wrightsman (1988 อ้างถึงใน บังอร โสภส, 2538) หรือเทียบได้กับช่วงการเปลี่ยนแปลงและเคยชิน (Change & Acquisition) ของ Feldman (1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) กล่าวคือ เป็นขั้นที่พนักงานมีอายุการทำงานมากกว่า 2 ปีขึ้นไป โดยพนักงานได้รับการรับรองว่าเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างสมบูรณ์แล้ว มีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรมที่สอดคล้องกับองค์กร ซึ่งองค์กรจะเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการวางแผนอนาคตกับองค์กร รับฟัง

ความคิดเห็นและข้อเรียกร้องของสมาชิกทั้งในเรื่องการเจรจาต่อรองตำแหน่งหน้าที่ เงินเดือนหรือ การให้แรงเสริมทั้งรางวัล โบนัส เป็นต้น โดยจะมีการจัดสรรให้เกิดความเหมาะสมกับความ ต้องการของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จัดเป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นค่าของสิ่งล่อใจที่ สามารถกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลประกอบกิจกรรมต่างๆ เกิดความเข้มของความมุ่งมั่นหรือ โอกาสประสบความสำเร็จ เกิดแรงจูงใจที่จะหลีกเลี่ยงความล้มเหลว (Atkinson, 1978) เมื่อพนักงาน ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 มาก จึงมีผลสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้าน ต่างๆ ของพนักงานโรงแรมมากขึ้นตามไปด้วย

โดยผลการศึกษาดังกล่าวนี้สอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของ Jones (1986) พบว่า กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานและการรับรู้ เกี่ยวกับสังคมองค์กรในทางที่เหมาะสมของพนักงานเข้าใหม่ และจากผลการศึกษา Thomas and Jamie (2004) พบว่า การเรียนรู้ทางสังคมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการที่หลากหลาย เช่นเดียวกันกับ Robert (2007) ที่ พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมภาวะผู้นำในทุกด้าน ยกเว้น พฤติกรรมภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ทั้งยังพบผลที่น่าสนใจกล่าวคือ การถ่ายทอดทางสังคมใน องค์กรโดยผ่านทาง การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ พฤติกรรมภาวะผู้นำแบบควบคุมมากกว่าพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบยืดหยุ่น ทั้งนี้ ยังพบผลงานวิจัย ในประเทศไทยที่สำคัญ โดยส่วนใหญ่ได้ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมในลักษณะอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้แก่ งานวิจัยของ วิรติ ปานศิลา (2542) พบว่า การถ่ายทอดสังคม ในการทำงานอย่างเป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร สาธารณสุขระดับตำบลภาคเหนือของประเทศไทย และจากผลงานวิจัยต่างๆ ยังพบว่า การถ่ายทอด ทางสังคมในองค์กรอย่างเป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานอื่นๆ เช่น พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ (พินดา ธนวัฒนากุล, 2547) พฤติกรรมการทำงาน สิ้นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (มยุรฉัตร สุขดำรงค์, 2547) และพฤติกรรมปฏิบัติงาน พยาบาลตามบทบาทวิชาชีพ (ณัฐชยานันท์ พงษ์ประวัตติ, 2552) ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ มัณฑนาวดี เมธาพัฒนา (2547) พบว่า ประสบการณ์ในสถานการศึกษาด้านปฏิสัมพันธ์เชิงถ่ายทอด ทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของนักศึกษา พยาบาล ทั้งนี้จากงานวิจัยของ สุณีย์ เจริญภูมิการกิจ (2551) พบว่า การถ่ายทอดสังคมในการ ทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการทำงานให้การรักษาของบุคลากรสาธารณสุข สังกัด ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร

อย่างไรก็ตาม แม้ผลการศึกษาล้วนส่วนใหญ่จะพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานหรือผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่จากผลการศึกษาของ Haueter, Macan and Winter (2003) พบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เข้าใหม่ไม่มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างของกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร แต่กลับมีความสัมพันธ์กับหัวหน้างานของพนักงานที่เข้าใหม่โดยตรง ในขณะที่ผลการศึกษาของ พนิตา ธนวัฒนากุล (2547) และ มยุรฉัตร สุขคำรงค์ (2547) พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรอย่างไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ผลการศึกษาในครั้งนี้ประกอบกับผลการวิจัยส่วนใหญ่ที่สอดคล้องกันในข้างต้น จึงแสดงให้เห็นว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัดกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งจากการศึกษาของ Feldman (1981: 309-218) พบว่า ถ้าการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรของพนักงานประสบความสำเร็จจะมีการเปลี่ยนแปลงในตัวพนักงาน 3 ประการคือ (1) ทักษะและความสามารถในการทำงานจะพัฒนามากขึ้น (2) ยอมรับบทบาทของการเป็นสมาชิกของหน่วยงาน/องค์กรนั้น และ (3) สามารถปรับตัวให้เข้ากับบรรทัดฐานและค่านิยมของหน่วยงาน/องค์กรได้ แสดงให้เห็นว่าผลดังกล่าวล้วนเกี่ยวข้องและมุ่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมโดยสอดคล้องกับเป้าหมาย ค่านิยม วัฒนธรรมของ หน่วยงาน/องค์กร ดังนั้น การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในทุกขั้นตอนจึงล้วนมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ความสามารถ บทบาทและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรทุกระดับ โดยหากพนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล นำไปสู่การยกระดับผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล หน่วยงาน และองค์กรในที่สุด

5.1.1.2 จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการถึงระดับที่ยอมรับได้ โดยผลดังกล่าวนี้สามารถระบุชี้ชัดได้ว่า พนักงานผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมาก เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการมากตามไปด้วย เนื่องจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการอย่างหนึ่งของมนุษย์ในการที่จะฝ่าฟันอุปสรรคโดยไม่ย่อท้อ มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้อย่างสูง และมีความมานะพากเพียรที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างสมบูรณ์เมื่อประสบความสำเร็จก็เกิดความภาคภูมิใจ แม้จะเกิดความล้มเหลวก็ไม่ย่อท้อและพร้อมที่จะลองพยายาม ซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ถือเป็นจิตลักษณะหนึ่งที่มีความสัมพันธ์

เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2543: 23) ดังนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงสามารถนำไปใช้เพื่อฝึกบุคคลให้รู้จักคิดและนำไปใช้ได้ดีกับบุคคลที่มีสัมฤทธิ์ผลในการทำงานต่ำได้อีกด้วย (McClelland, 1953: 110-111) นอกจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมได้แล้ว ยังพบว่าการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีส่วนสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานอย่างของแต่ละบุคคลมาก กล่าวคือ ถ้าแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัตินั้นมีผลต่อความสำเร็จหรือความก้าวหน้าของบุคคลในอนาคต ความสำเร็จในแต่ละขั้นก็จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลพยายามปฏิบัติงานให้ขั้นตอนต่อไปสำเร็จ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขั้นสุดท้าย ในขณะที่เดียวกันความล้มเหลวของการปฏิบัติงานในขั้นต้นๆ ก็จะทำให้บุคคลไม่สามารถทำงานในขั้นตอนต่อไปได้ การมุ่งอนาคตควบคุมตนเองนี้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมหลายชนิด ทั้งพฤติกรรมส่วนตัว เช่น พฤติกรรมการอดออม พฤติกรรมซื่อสัตย์ พฤติกรรมรับผิดชอบ และพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจวบจันทึก, 2520) ฉะนั้นบุคคลที่มีลักษณะการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองที่สามารถคาดการณ์ไกลเห็นความสำคัญของอนาคต และตัดสินใจเลือกกระทำได้อย่างเหมาะสม รู้จักหาแนวทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อเป้าหมายในอนาคต รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการอดได้รอได้อย่างเหมาะสม และสามารถให้รางวัลและลงโทษตนเองเมื่อกระทำไม่เหมาะสมได้ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2529) บุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้เมื่อเข้าไปทำงานในองค์กร จะทำให้เป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสม เป็นทั้งคนดีและคนเก่งขององค์กรนั้นเช่นกัน

ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับผลการวิจัยในอดีตเป็นจำนวนมากที่พบว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านต่างๆ เช่น พฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมในกลุ่มเกษตรกร (นพนธ์ สัมมา, 2523) พฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการแก้ปัญหา ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และระดับความทะเยอทะยาน/การมุ่งความสำเร็จ (พิณคำ โรหิตเสถียร, 2541: 120) พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ (พนิดา ชนวิฒนากุล, 2547) พฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งอนาคต (อภิรดี โสภางค์, 2547) พฤติกรรมการพัฒนานักเรียน (จุฑาเดือน พันธุมนาวิน และอัมพร ม้าคอง, 2547) พฤติกรรมการทำงานของพัฒนากร (รังสรรค์ หังสนาวิน, 2549) และพฤติกรรมการปฏิบัติงานพยาบาลตามบทบาทวิชาชีพ (ณัฐชยาน์ พงษ์ประวัตติ, 2552) เป็นต้น จึงสามารถกล่าวได้ว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านต่างๆ เหมาะสมและดีกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

อย่างไรก็ตาม นอกจากจะพบผลการศึกษาตัวแปรจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานแล้วนั้น จากผลการวิจัยในอดีตที่ผ่านมา ยังพบด้วยว่า ผู้ที่มีจิตลักษณะด้าน

การมุ่งอนาคตควบคุมตนเองจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมมากกว่าผู้ที่มีจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองน้อย เช่น ในผลงานวิจัยของ เปรมสุริย์ เชื่อมทอง (2536) ชวิชัย ศรีพรغام (2547) แสงจันทร์ แก้วประทุมรัมย์ (2549) และ ศุภินธา ม่วงศรีงาม (2552) เป็นต้น ทั้งนี้ยังพบผลการศึกษาที่สำคัญของ รัสสรรค์ หังสนาวิน (2549) ที่ศึกษาพบว่า การมุ่งอนาคตควบคุมตนเองสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งอนาคตในกลุ่มรวมได้ถึง 59.9% และทำนายสูงสุดได้ 75.4% ในกลุ่มพัฒนากรที่มีการศึกษาเมื่อเริ่มรับราชการในระดับสูง อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษานักวิชาการบางท่าน พบผลสำคัญที่ทำให้มั่นใจว่า จิตลักษณะทั้งด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างแน่ชัด เช่น บุญรับ สักคัมณี (2532) ได้ศึกษาการเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการในกลุ่มข้าราชการพลเรือนที่เพิ่งเข้ารับราชการใหม่ พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มยุรฉัตร สุขดำรงค์ (2547) ที่พบว่า ปัจจัยทางจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง เหตุผลเชิงจริยธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ประกอบกับงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมา นั่นคือสรุปได้ว่า จิตลักษณะทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้อย่างชัดเจน โดยจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองถือเป็นจิตลักษณะหนึ่งใน 5 ด้านในทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมของ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538) ที่ได้กล่าวอธิบายว่าเป็นจิตลักษณะที่เป็นสาเหตุสมทบหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคลากรที่เป็นคนดีและคนเก่งประกอบกัน โดยจิตลักษณะที่แตกต่างกันของบุคคล สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพของงานนั้นๆ ได้

5.1.1.3 คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม/การทำงานร่วมกัน และด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมทั้งโดยรวมและรายด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการถึงระดับที่ยอมรับได้ แต่ไม่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ จากผลการศึกษานี้สามารถกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านต่างๆ มาก มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่

เหมาะสมทั้งโดยรวมและรายด้านต่างๆ มากตามไปด้วยเช่นกัน เป็นเพราะคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นการรับรู้ของพนักงานแต่ละบุคคลต่อสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวม ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในขณะปัจจุบัน คุณภาพชีวิตการทำงานจึงมีผลต่อการทำงานมาก กล่าวคือ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดี ทั้งคุณภาพ และปริมาณ (ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542: 18) ฉะนั้นการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่องค์กรควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

1) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หากพนักงานรับรู้ว่าคุณอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความพร้อมทั้งเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการทำงานต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ตนในการปฏิบัติงาน องค์กรมีระบบความปลอดภัยเกี่ยวกับอาคารสถานที่เป็นอย่างดี สภาพบรรยากาศในองค์กรสะอาดเรียบร้อย แสงไฟมีความสว่าง องค์กรให้ความสำคัญกับสุขภาพของพนักงาน เช่น มีการตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จัดเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่ตั้งผลต่อสภาพกายและจิตใจของพนักงาน ซึ่งหากพนักงานรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยดังกล่าวมาก จะมีผลกับประสิทธิภาพประสิทธิผล รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานของพนักงานมากตามไปด้วยเช่นกัน

2) ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณเองได้รับค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูลในรูปแบบต่างๆ อย่างเพียงพอ ยุติธรรมและเหมาะสมในการดำรงชีวิต จัดได้ว่าเป็นปัจจัยอีกด้านหนึ่งที่สำคัญต่อความสุขโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยเช่นกัน เนื่องจากในสภาพเศรษฐกิจยุคปัจจุบัน อัตราค่าครองชีพมีการปรับตัวสูงขึ้นเป็นอย่างมาก เรื่องของปากท้องจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นสำหรับพนักงาน หากพนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดกำลังใจในการทำงาน เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมได้ ทั้งนี้ Mello (2006) ได้เสนอว่า การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณได้รับความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว จะทำให้เกิดพันธะผูกพันกับองค์กร เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในทิศทางที่ดีขึ้น โดยหากพบว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรมก็จะนำไปสู่การเพิ่มหรือลดพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมได้

3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การทำงานเป็นเรื่องของสายอาชีพและความก้าวหน้ามั่นคง ฉะนั้นการที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพหน้าที่ตำแหน่งต่อไปในอนาคต ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญหรือมีคุณค่าเพิ่มขึ้น ได้รับการส่งเสริมเรื่องการใช้ทักษะ ความรู้และความสามารถใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคคลมีความรู้และ

ทักษะเพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นเลิศ สามารถมองเห็นภาพอนาคตของตนเองได้อย่างชัดเจนขึ้น (Gostick and Elton, 2009) ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและในรายด้านทุกด้าน

4) ด้านการบูรณาการด้านสังคม/การทำงานร่วมกัน การที่พนักงานปฏิบัติงานอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน หัวหน้า หรือลูกน้อง โดยมีความสัมพันธ์ที่ดี มีการให้เกียรติยกย่องซึ่งกันและกัน มีความเอื้ออาทรแก่กัน มีการประสานงานและติดต่อสื่อสารกันในลักษณะที่เปิดเผย ทั้งยังสามารถแสดงความคิดเห็นความรู้สึกรู้สึกของตนเองได้อย่างแท้จริงแล้วนั้น จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความร่วมมือในการทำงานจึงส่งผลดีต่อทั้งการปฏิบัติงานและต่อองค์กร (Huse and Cummings, 2001: 199) ฉะนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการด้านสังคม/การทำงานร่วมกัน จึงเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

5) ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน ผลการศึกษานี้พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการบริการ แต่ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ อาจเป็นเพราะด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานเป็นเพียงการรับรู้ถึงการจัดแบ่งเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวให้เหมาะสมเท่านั้น การที่พนักงานจะสามารถแบ่งเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวได้หรือไม่ได้ จึงไม่ได้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้วยความจริงใจต่อลูกค้า ผู้ร่วมงานในองค์กรหรือบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ การรักษากฎระเบียบและผลประโยชน์ขององค์กรได้ แต่อย่างไรก็ตามพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการบริการ เนื่องจากความสมดุลในชีวิตการทำงานเป็นการจัดสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาในการปฏิบัติงาน เวลาพักผ่อน และเวลาส่วนตัว โดยการทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับความกดดันหรือความเครียดจากการทำงานมากจนเกินไป การที่พนักงานรับรู้ถึงความสมดุลในชีวิตการทำงานของตนเอง นอกจากพนักงานจะมีความสุขในการทำงานแล้ว ยังเป็นการแสดงได้ว่า พนักงานผู้นั้นสามารถวางแผน และจัดสรรเวลาการทำงานกับการดำรงชีวิตส่วนตน ครอบครัวและสังคมของตนเองได้ ฉะนั้นการที่พนักงานปฏิบัติงานด้วยสภาพจิตใจที่ดี มีความสุขกับการทำงานย่อมส่งผลดีต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงานของตนเอง หน่วยงานและองค์กร รวมทั้งมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมตามไปด้วย

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงาน และประการสุดท้าย ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Huse and Cummings, 2001) การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็น คุณเ้าสำคัญที่ช่วยทำให้พนักงานมีระดับความสุขในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น และเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของประสพการณ์มนุษย์ในองค์กร โดยสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มระดับความพึงพอใจในงาน ซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานจะต้อง ดำเนินควบคู่กัน ไปด้วยกับการมีพันธะร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์กร (Schermerhorn, 1994: 51-53 quoted in Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2000) จากผลการศึกษาดังกล่าวนี้ เป็นผลในทำนองเดียวกันกับการศึกษาที่มีมาก่อนในต่างประเทศ Moorman (1991: 845-855) พบว่า การรับรู้ว่าคุณเอง ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมประกอบกับการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ เช่นเดียวกับ Kurland and Egan (1999) พบว่า การรับรู้ว่าคุณได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงานและการรับรู้ว่าคุณได้รับการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ Kheradmand, Valilou and Lotfi (2010) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศอิหร่าน โดยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน ด้านความปลอดภัยและสุขภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านบทบาทที่สมคูลในการทำงาน ด้านกฎระเบียบในองค์กร และด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานถึงระดับที่ยอมรับได้

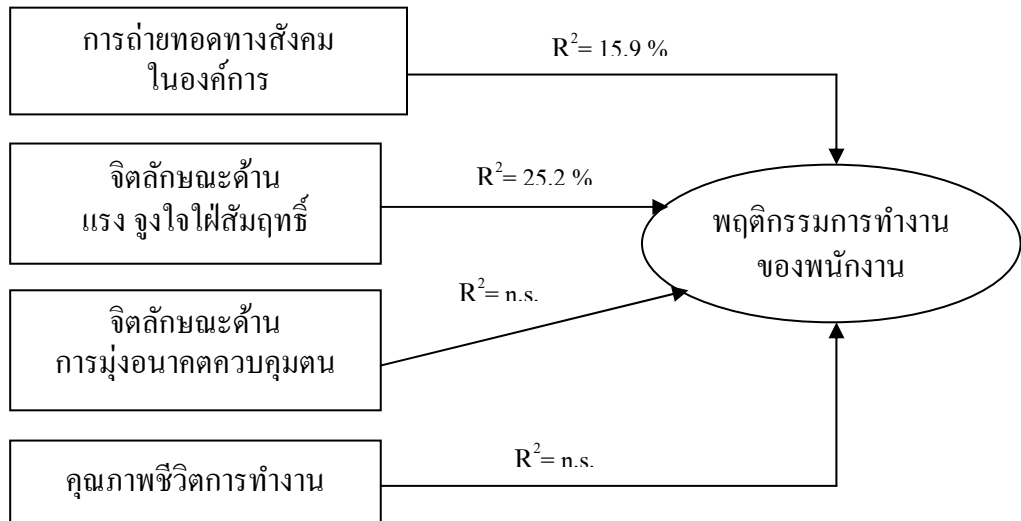
นอกจากผลงานวิจัยต่างประเทศดังกล่าวแล้ว ยังพบว่า ผลการวิเคราะห์ในข้างต้น เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลงานวิจัยในประเทศไทย ศิริพร พันธุลี (2546) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่านิยมการบริการของพนักงาน โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ โดยสอดคล้องกับงานวิจัย สุรพงษ์ ภิโยภภาพ (2547) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถอธิบายการผันแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 33.7 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ สุลาวัฒน์ ศรีคำฟู (2550) ที่ศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมบริการของพนักงาน โรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังสามารถเป็นตัวแปรร่วมในการทำงานพฤติกรรมบริการได้ถึงร้อยละ 48.8

ดังนั้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ ประกอบกับผลการศึกษาที่มีมาก่อนทั้งในประเทศและต่างประเทศ นั้นคือสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานได้อย่างเด่นชัด ทั้งยังสอดคล้องกับ นิวัฒน์ วชิรवारการ (2541) ที่ได้เสนอไว้ว่า การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาองค์กร โดยมุ่งผลไปที่ตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรให้ทำงานได้อย่างมีความสุขมีกำลังใจ อันนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมและส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคคลและองค์กร

5.1.2 การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 2 กล่าวว่า “การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานมีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม”

โดยสมมติฐานนี้ใช้การตรวจสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Stepwise) เพื่อทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม ซึ่งพบผลที่สำคัญดังนี้ (ดูตารางที่ 4.3) จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร เป็นตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม ได้ร้อยละ 41.1 ซึ่งสามารถแยกได้ว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 25.2 และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรสามารถทำนายเพิ่มได้ร้อยละ 15.9 ส่วนตัวแปรอิสระคือ คุณภาพชีวิตการทำงาน และจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองไม่มีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบว่า ตัวแปรจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมได้มากที่สุด ฉะนั้นผลดังกล่าวมานี้จึงบ่งชี้ได้ว่า ตัวแปรจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร เป็นตัวแปรสำคัญที่สุดที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้จึงสามารถกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ได้เพียงบางส่วน



ภาพที่ 5.1 ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ และคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวทำนาย

1) จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า เป็นตัวแปรอิสระมีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้มากที่สุด เนื่องจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นองค์ประกอบที่ผลักดันให้บุคคล มีความรับผิดชอบมากขึ้น มีความต้องการความสำเร็จสูงขึ้น มีการทำงานอย่างมานะบากบั่นฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อที่จะให้การทำงานหรือการแก้ไขปัญหาสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของตนเอง ฉะนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงช่วยสอนให้บุคคลรู้จักความสำเร็จและความล้มเหลว ยิ่งไปกว่านั้น ยังสามารถนำไปใช้ได้กับบุคคลที่มีสัมฤทธิ์ผลในการทำงานต่ำได้ด้วย (McClelland, 1953: 110-111) ทั้งยังส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพของงานนั้นๆ ได้ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2538)

2) จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน ไม่ปรากฏผลว่า เป็นตัวแปรอิสระที่มีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยผลดังกล่าวแตกต่างกับผลการศึกษาของ สุภินธา ม่วงศรีงาม (2552) ที่พบว่า ลักษณะทางสถานการณ์ ได้แก่ บรรยากาศขององค์กร ลักษณะทางจิตเดิม ได้แก่ การมุ่งอนาคตควบคุมตน และลักษณะทางจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมbinอย่างปลอดภัย สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมbinอย่างปลอดภัยได้ร้อยละ 34 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยจากผลการศึกษาของ มาริษา สก๊อต (2548) กลับไม่พบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการ

มุ่งอนาคตควบคุมตนและการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรในหน่วยงานที่สามารถร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อการทำงานของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์

3) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษานี้พบด้วยการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นอีกตัวแปรสำคัญหนึ่งที่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมของพนักงาน โรงแรมเช่นกัน ที่เป็นเช่นนั้นเนื่องจาก การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้เข้าสู่องค์กร เพื่อทำความเข้าใจกับค่านิยม ทักษะที่ต้องใช้ในงาน การสร้างพฤติกรรมตามที่องค์กรคาดหวัง และการสร้างความคุ้นเคยกับสังคมในองค์กร โดยสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบที่สำคัญต่อการแสดงให้เห็นถึงภาระหน้าที่และการมีส่วนร่วมในองค์กรที่สมาชิกคนหนึ่งขององค์กรพึงกระทำ (Louis, 1980: 226-248; Chatman, 1991) ซึ่งสอดคล้องกับ Feldman (1983 อ้างถึงใน บังอร โสพล, 2538) ที่ได้สรุปและอธิบายถึงบทบาทของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรไว้ดังต่อไปนี้ (1) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่ก่อนที่บุคคลจะเข้าทำงาน (เช่น บุคคลได้ยิน ได้ฟังคำร่ำลือเกี่ยวกับองค์กร) แล้วค่อยๆ ดำเนินต่อไปตลอดชีวิตการทำงาน (2) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นสื่อกลางของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดภาพพจน์ใหม่ของตนเอง เช่น รู้สึกว่าตนมีความสามารถมีคุณค่า มีพวกพ้องและประสบความสำเร็จ (3) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นกระบวนการ 2 ทางคือ เกี่ยวข้องทั้งตัวบุคคลและองค์กร (รวมไปถึงผู้บริหาร-ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้า-ลูกน้อง) นั่นคือ ต่างฝ่ายต่างพึ่งพากันและกันก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่อกันและกัน โดยอาจมีการเจรจาต่อรองกันในรูปแบบต่างๆ และ (4) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีส่วนช่วยให้บุคคลเกิดความมั่นใจในการจัดการเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ ฉะนั้นจึงพบว่า ตัวแปรจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้อย่างเด่นชัด

ปรากฏว่ามีผลงานวิจัยในอดีตที่สนับสนุนข้อค้นพบนี้ได้แก่ งานวิจัยของ ศิขริน สูสุข (2532) พบว่า การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานสามารถพัฒนาการทำงานให้เกิดความมั่นคงและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับวิชาชีพ ทั้งนี้ ปริชญญา ณ วันจันทร์ (2536) พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้สูงสุดคือ ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ฉะนั้นครูที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะมีประสิทธิภาพในการทำงานบริหารมากกว่าครูที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ และจากผลการศึกษาของ วิรติ ปานสิลา (2542) พบว่า ตัวแปรการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมอย่างเป็นทางการถูกคัดเลือกเข้าทำนายบ่อยที่สุดในพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล เช่นเดียวกันกับ สุทธิติ ชัดติยะ (2545) ที่พบว่า ความแปลกแยกใน

การทำงาน การรับรู้บทบาทของตนเอง และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวก ต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ผลิตรายการโทรทัศน์ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ งานวิจัยของ มยุรฉัตร สุขคำรงค์ (2547) ที่พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรอย่างเป็นทางการ แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ มีความสามารถร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้ถึงร้อยละ 58.4 ทั้งยังพบว่า ประสิทธิภาพในการทำนายลำดับแรกคือ ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ นอกจากนี้ในงานวิจัยของ กมลศรี ว่องเจริญ (2550) พบว่า ตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น กลุ่มปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎี ความคาดหวัง และกลุ่มปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ รวมได้ 5 ตัวแปรที่สามารถร่วมเข้าทำนาย ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 46.7 งานวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับ ฉวีธยานัน พงษ์ประวัตติ (2552) ที่พบว่า การได้รับการถ่ายทอดทางวิชาชีพพยาบาลอย่างเป็นทางการเป็นตัวแปรสำคัญลำดับแรกที่สามารถ ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานพยาบาลตามบทบาทวิชาชีพของพยาบาลจบใหม่ รองลงมา คือ การ ได้รับการถ่ายทอดทางวิชาชีพพยาบาลอย่างไม่เป็นทางการและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยสามารถ ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานพยาบาลตามบทบาทวิชาชีพได้ร้อยละ 45 ในทำนอง เดียวกัน สุริยศักดิ์ เหมือนอ่วม (2552) พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน เจตคติต่อ พฤติกรรมการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงาน ตามพระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้ร้อยละ 43.4 และพบเช่นกันว่าตัวทำนายลำดับ แรก คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน รองลงมาคือ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน การ สนับสนุนทางสังคม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ นอกจากนี้จะปรากฏผลว่า การถ่ายทอดทางสังคมใน องค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแล้วนั้น จากงานวิจัยต่างประเทศ ยังพบด้วยว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โดยผ่านทาง การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและการฝึกอบรม สามารถทำนายพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบควบคุมได้ถึงร้อยละ 34 (Robert, 2007)

4) คุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่พบว่าสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานโรงแรมถึงระดับที่ยอมรับได้ อาจเป็นเพราะคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเพียงการรับรู้ถึง ความสุขโดยรวมอันเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานเท่านั้น โดยคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ พัฒนาทักษะ ความรู้ ศักยภาพ ทักษะคิด ค่านิยม และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับหน่วยงาน/องค์กรได้เท่ากับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร ฉะนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานจึงไม่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมของ

พนักงานโรงแรมได้ ซึ่งแม้ผลการศึกษานี้จะไม่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมถึงระดับที่ยอมรับได้ แต่จากผลการศึกษาของ สุรพงษ์ ภิโยภภาพ (2547) กลับพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถอธิบายการผันแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 33.7 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ สุลาวัลย์ สิริคำฟู (2550) ที่ศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการบริการของพนักงาน โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรร่วมในการทำนายพฤติกรรมการทำงานการบริการได้ถึงร้อยละ 48.8

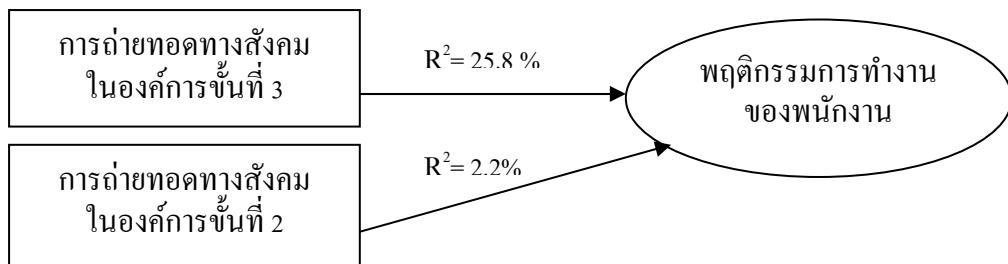
ดังนั้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ประกอบกับผลการศึกษาที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นตัวแปรอิสระสำคัญที่สามารถร่วมกันทำนายตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้อย่างเด่นชัด กล่าวได้ว่า พนักงานผู้ที่มีจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มาก ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมาก จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมมากตามไปด้วยเช่นกัน

เพื่อให้ผลการวิจัยสมบูรณ์และสามารถตอบปัญหาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และอาจเป็นข้อมูลในการนำไปตั้งสมมติฐานอื่นๆ ต่อไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมโดยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมโดยรวม โดยใช้ตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน เนื่องจากเป็นตัวแปรอิสระสำคัญที่ผู้วิจัยให้ความสนใจในการศึกษาครั้งนี้เป็นอันดับต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมโดยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานรายด้านต่างๆ โดยใช้ตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวทำนาย ซึ่งจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1.2.1 ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน

ผลการวิจัยนี้ใช้การตรวจสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Stepwise) เพื่อทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยใช้ตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอนเป็นตัวทำนาย ซึ่งพบผลที่สำคัญดังนี้ (ดูตารางที่ 4.4) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขึ้นการเรียนรู้ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 28 ซึ่งสามารถแยกได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขึ้นเรียนรู้ มีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 25.8 และ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน สามารถทำนาย

เพิ่มขึ้นได้อีกร้อยละ 2.2 โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานมากที่สุด ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา ไม่พบว่ามีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม



ภาพที่ 5.2 ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวนี้ สามารถอธิบายได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงานของ Deaux and Wrightsman (1988 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538) หรือเทียบได้กับช่วงการเข้าสู่องค์กรในเบื้องต้น (Encounter) ของ Feldman (1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) เป็นขั้นที่พนักงานใหม่อยู่ในช่วงระยะเวลาของการทดลองงาน องค์กรมักจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อใช้ในการถ่ายโอนภาพพจน์ ทัศนคติ ค่านิยม กฎเกณฑ์ กฎระเบียบ องค์กร ระบบการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กรอันผ่านวิธีการต่างๆ เพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้ เข้าใจ มีความคุ้นเคยเกี่ยวกับงาน บุคคล สภาพแวดล้อมและองค์กร และหากพนักงานได้ผ่านช่วงการทดลองงานไปแล้วจะพบว่า พนักงานจะได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในระดับที่เข้มข้นขึ้น เช่น การฝึกอบรมพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงาน การศึกษาดูงาน และการได้รับมอบหมายงานที่เพิ่มขึ้น (Job Enlargement) หรือมีคุณค่ามากขึ้น (Job Enrichment) เป็นต้น Buchanan (1974) พบว่างานที่มีคุณค่าจะช่วยให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มากขึ้น โดยงานที่ซ้ำซากจำเจจะทำให้พนักงานรู้สึกท้อถอยและเบื่อหน่ายการทำงาน ทั้งนี้การให้ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน (Feedback) ถือเป็นวิธีการที่ช่วยให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากทำให้พนักงานรู้ตนเองว่าอะไรคือจุดดีและจุดที่ต้องปรับปรุงพัฒนาตนเอง (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์, 2547) นอกจากนี้ยังพบว่า การสอนงาน (Coaching) ยังช่วยให้พนักงานเกิดการ

เรียนรู้งานที่มากขึ้น โดยเป็นการเรียนรู้อย่างมีขั้นตอนจากผู้สอน (Coachee) โดยอาจเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ เป็นผู้สอน ซึ่งจะเป็นการสอนให้เกิดการลงมือปฏิบัติ อันมีการติดตามประเมินผลความสามารถในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานที่มากขึ้น (Landsberg, 2003) จากกระบวนการพัฒนาด้วยวิธีการดังกล่าว ทำให้พนักงานเห็นโอกาสในการพัฒนาศักยภาพตนเอง ทั้งยังเห็นความก้าวหน้าในเส้นทางสายอาชีพ (Career Path) ได้อย่างชัดเจนมากขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีค่านิยม ทักษะ และพฤติกรรมที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร ซึ่งกระบวนการดังกล่าวทั้งหมดนี้จัดอยู่ในการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร ชั้นที่ 3 ของ Deaux and Wrightsman (1988 อ้างถึงใน บังอร โสพล, 2538) หรือเปรียบได้กับช่วงการเข้าสู่องค์กร (Encounter) ของ Feldman (1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) นั่นเอง ดังนั้นสามารถระบุบ่งชี้ได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในชั้นที่ 2 และชั้นที่ 3 เป็นกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรที่มีความสำคัญต่อการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งกระบวนการทั้ง 2 ชั้นตอนดังกล่าวนี้สามารถช่วยให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ ปรับตัว และแสดงการประพฤติปฏิบัติตนที่ดีที่เหมาะสมสอดคล้องกับหน่วยงานและองค์กรได้ตามที่คาดหวังได้ ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า พนักงานที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 3 มาก เป็นผู้ที่มียุทธวิธีการทำงานที่ดีที่เหมาะสมมากเช่นกัน

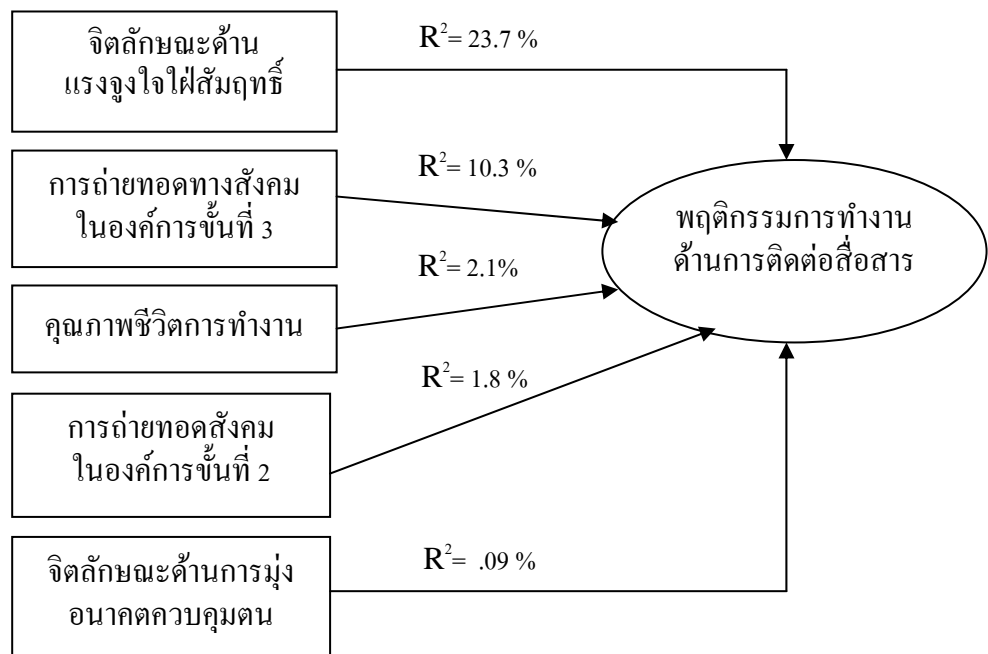
อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์นี้ไม่พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 1 ขึ้นแสวงหาและคัดเลือก และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 4 ขึ้นยอมรับและดำรงรักษามีอำนาจร่วมกันในการทำยุทธวิธีการทำงานของพนักงานโรงแรม เนื่องจากการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 1 ขึ้นแสวงหาและคัดเลือก (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสพล, 2538; Feldman, 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) เป็นขั้นที่บุคคลอยู่ในระหว่างการสืบเสาะแสวงหาข้อมูลด้วยตนเองผ่านประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อม เช่น การได้รับการชักจูงจากบุคคลภายในองค์กรหรือจากการฝึกงาน เป็นต้น เพื่อประกอบการพิจารณาเข้าสมัครทำงานในองค์กรที่ตนปรารถนา โดยแม้ว่าองค์กรจะมีการจัดกิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ ค่านิยม ระบบงานและวัฒนธรรมองค์กรสู่บุคคลทั่วไปก็ตาม แต่ถึงเช่นนั้นบุคคลก็ยังไม่สามารถรู้จักคุ้นเคยหรือซึมซับค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรได้อย่างลึกซึ้ง ดังนั้นในขั้นตอนนี้บุคคลจึงได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรอยู่ในระดับที่น้อยถึงน้อยมากหรืออาจไม่มีเลย ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 4 ขึ้นยอมรับและดำรงรักษานั้น (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสพล, 2538; Feldman, 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) ไม่พบว่า สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้ ซึ่งแม้ว่าพนักงานที่อยู่ในขั้นนี้จะได้รับการยอมรับว่าเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ มีความคิด

ทัศนคติ ที่สอดคล้องกับองค์กร แต่เมื่อพนักงานมีอายุงานเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จะพบกับการปรับเปลี่ยนโอนย้ายหน่วยงานหรือตำแหน่ง โดยอาจมีผลกระทบต่อความรู้สึกจิตใจของพนักงานบางคน องค์กรจึงต้องพยายามรักษาพนักงานด้วยวิธีการต่างๆ แต่หากองค์กรใดไม่มีแนวทางในการรักษาพนักงานไว้ พนักงานที่อยู่ในขั้นนี้จะเริ่มมองหาองค์กรใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนเก่ง (Talent) ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานที่มีความสามารถและมีความต้องการที่จะนำตนเองไปสู่บทบาทที่มีความรับผิดชอบหรือความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เพิ่มมากขึ้น (Gardner, 1997; Robertson and Abbey, 2003 และ จูดีพร ชมภูคำ, 2547) จึงเห็นได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 เป็นขั้นที่พนักงานมีอายุการทำงานที่มากกว่า 2 ปีขึ้นไป มีความต้องการที่เริ่มแตกต่างจากองค์กร การที่พนักงานจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมตามที่องค์กรคาดหวังต่อไปได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานแต่ละบุคคลมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้แม้ว่า องค์กรจะพยายามหาวิธีการรักษาและตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานแล้วก็ตาม แต่หากพนักงานมีความต้องการ มีความจำเป็นหรือมีปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ที่นอกเหนือจากสิ่งที่องค์กรสามารถควบคุมและตอบสนองได้แล้วนั้น อาทิเช่น มีความต้องการทำงานในสายธุรกิจประเภทอื่นๆ ที่ไม่ใช่ธุรกิจ โรงแรม เป็นต้น องค์กรคงไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ในบางประเด็น ฉะนั้นการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 นี้จึงไม่สามารถระบุชี้ได้ว่าสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ดีที่เหมาะสมได้อย่างแน่ชัด

5.1.2.2 ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงาน โรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิจัยนี้ใช้การตรวจสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Stepwise) เพื่อทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงาน โรงแรม โดยใช้ตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวทำนาย พบผลที่สำคัญ (ดูตารางที่ 4.5) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขึ้นการเรียนรู้ จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงาน โรงแรมได้ร้อยละ 38.6 ซึ่งสามารถแยกได้ว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 23.7 โดยการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขึ้นการเรียนรู้ สามารถทำนายเพิ่มได้ร้อยละ 10.3 คุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถทำนายเพิ่มอีกร้อยละ 2.1 การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้น

บรรจุเข้าทำงาน สามารถทำนายเพิ่มขึ้นได้อีกร้อยละ 1.8 และจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองสามารถทำนายเพิ่มได้อีกร้อยละ .09 โดยพบว่า ตัวแปรจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารมากที่สุด รองลงมาคือ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ คุณภาพชีวิตการทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน และจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง ตามลำดับ ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา ไม่พบว่ามีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานโรงแรม (ดูตารางที่ 4.5)



ภาพที่ 5.3 ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง และคุณภาพชีวิตการทำงาน

1) จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารได้มากที่สุด เป็นเพราะพนักงานโรงแรมผู้ที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากจะพยายามปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พยายามแข่งขันกับมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) หรือพยายามทำให้ดีกว่าบุคคลอื่นที่

เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงสามารถช่วยผลักดันให้พนักงานมีความรับผิดชอบมากขึ้น มีความต้องการความสำเร็จสูงขึ้น โดยพนักงานจะทำงานอย่างมานะ บากบั่นไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (McClelland, 1953: 110-111) ฉะนั้นพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากจะต้องการความสำเร็จในการทำงานสูง จึงส่งผลต่อพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารที่ดีที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องการชักจูงโน้มน้าว การติดต่อประสานงาน การชี้แจง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความร่วมมือ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารเรื่องนั้นๆ ได้ รวมทั้งเกิดผลสำเร็จอันเกี่ยวข้องกับระบบงาน ผลการวิจัยนี้พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่ปรากฏว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีพฤติกรรมการทำงานด้านต่างๆ ดีกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ เช่น พฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งมั่นอดทน (อภิรดี โสภางค์, 2547) พฤติกรรมการพัฒนานักเรียน (คุณเดือน พันธมนาวิน และอัมพร ม้าคนอง, 2547) พฤติกรรมการทำงานของพัฒนากร (รังสรรค์ หังสนาวิน, 2549) เป็นต้น ทั้งนี้ วิริตี ปานศิลา (2542) พบด้วยว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านรวมได้ร้อยละ 11 โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านวิชาการของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาของ พิณคำ โรหิตเสถียร (2541: 120) ยังสอดคล้องกันว่า แรงจูงใจในการทำงานทั้งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อ่านและแรงจูงใจโดยรวมของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และระดับความทะเยอทะยาน/การมุ่งความสำเร็จ

2) จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน พบว่า เป็นตัวแปรอิสระที่มีอำนาจร่วมในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารเช่นกัน โดยกล่าวได้ว่าพนักงานที่มีการมุ่งอนาคตควบคุมตนนั้นจะเป็นผู้ที่สามารถคาดการณ์ไกลไปในอนาคตได้ โดยจะมองเห็นทั้งผลดีและผลเสีย และเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตนั้น สามารถคิดได้ว่าอะไรคือสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งมีความเข้าใจและมองเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นอย่างทะลุปรุโปร่ง (ดวงเดือน พันธมนาวิน, 2537: 86-87) ดังนั้นพนักงานผู้มีจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน จะสามารถรู้จักควบคุมพฤติกรรมและปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารรูปแบบและเป้าหมายให้สัมพันธ์กัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล เกิดความร่วมมือในการทำงาน และเกิดความสำเร็จในงานนั้นๆ ในอนาคตได้ (Kastenbaum, 1961 อ้างถึงใน รัตนา ประเสริฐสม, 2526) ฉะนั้นผลการวิจัยนี้จึงเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลงานวิจัยที่ผ่านมา บุญรับ ศักดิ์มณี (2532: 141-143) พบว่า การฝึกมุ่งอนาคตและควบคุมตนส่งผลต่อจิตใจและพฤติกรรมในการทำงานแบบมุ่งอนาคตและควบคุมตนเองได้ ในขณะที่ เปรมสุริย์ เชื้อมทอง (2536) พบว่า ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีการ

มุ่งอนาคตควบคุมตนเองจะส่งผลให้ประสิทธิผลของโรงเรียนสูงมากกว่าโรงเรียนที่มีผู้บริหารด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ รังสรรค์ หังสนาวิน (2549) ที่พบว่า การมุ่งอนาคตควบคุมตนเองสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งอนาคตในกลุ่มรวมได้ถึง 59.9% และทำนายได้สูงสุดได้ 75.4% ในกลุ่มพัฒนากรที่มีการศึกษาเมื่อเริ่มรับราชการในระดับสูง ผลการศึกษาครั้งนี้ประกอบกับผลงานวิจัยที่ผ่านมาในอดีต สามารถสรุปชี้ชัดได้ว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง เป็นจิตลักษณะสำคัญและสามารถร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานโรงแรมได้

3) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขึ้นเรียนรู้ พบว่ามีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารด้วยเช่นกัน โดยที่เป็นเช่นนั้นเนื่องจาก การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสพส, 2538; Feldman, 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) เป็นขั้นที่พนักงานใหม่อายุงานตั้งแต่เริ่มงานจนถึง 6 เดือนหรือเรียกอีกอย่างว่า “ระยะทดลองงาน” องค์กรมักจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อใช้ในการถ่ายโอนภาพพจน์ ทักษะ ค่านิยม กฎเกณฑ์ กฎระเบียบขององค์กร ระบบการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กร โดยผ่านการเรียนรู้และการพัฒนาในวิธีการต่างๆ เช่น การปฐมนิเทศ โดยการปฐมนิเทศถือเป็นก้าวแรกของพนักงานใหม่ที่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับสังคมองค์กรที่ตนทำงานอยู่ ทั้งข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของโรงแรม สวัสดิการ ค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นต้น อย่างไรก็ดี เพื่อให้พนักงานเกิดการปรับตัวได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น จากผลศึกษานี้พบว่า ธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว มีการนำระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) มาใช้ในกระบวนการขั้นตอนดังกล่าวนี้ เพื่อให้พนักงานเรียนรู้เกี่ยวกับระบบงาน สังคมองค์กรได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากพี่เลี้ยง (Mentor) จะช่วยดูแลพนักงานใหม่ตั้งแต่เรื่องงาน การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในและภายนอกองค์กร การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การใช้ชีวิตในองค์กร จนถึงกระทั่งการดูแลเรื่องชีวิตส่วนตัวในบางเรื่อง ซึ่งพี่เลี้ยงจะช่วยให้พนักงานคลายความกังวลและความเครียดเมื่อต้องอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงครั้งใหม่ (อุไรวรรณ อยู่ชา, 2552) การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ดังกล่าวนี้อาจช่วยให้พนักงานมีการปรับตัวเกิดการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารที่ดีที่เหมาะสมได้มากขึ้น

การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขึ้นเรียนรู้ (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสพส, 2538; Feldman, 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) เป็นขั้นที่พนักงานอายุงานระหว่าง 6 เดือนถึง 2 ปี ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสอนงาน การได้รับมอบหมายงานเป็นโครงการ การฝึกอบรม

พัฒนาความรู้ ทักษะในการทำงานเพิ่มเติม การศึกษาดูงาน การสร้างชุมชนนักปฏิบัติเพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้พนักงานเกิดการพัฒนาทัศนคติ ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญในการทำงานมากขึ้น มีพฤติกรรมมีส่วนร่วม และสามารถปรับตัวเข้าสวามบทบาทการเป็นสมาชิกขององค์กร ได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งพนักงานจะซึมซับวัฒนธรรม ประเพณี วิธีการ และระเบียบขององค์กรไปด้วย ซึ่งในขั้นตอนดังกล่าวนี้ยังพบว่า การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ (Role Model) เป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ และลอกเลียนแบบพฤติกรรมในทิศทางที่ดี โดยบุคคลต้นแบบอาจมาจากการได้รับคัดเลือก เช่น ได้รับคัดเลือกให้เป็นพนักงานดีเด่นประจำเดือน ประจำปี เป็นต้น (Gostick and Elton, 2009) ฉะนั้นการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 นี้จึงสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารที่ดีที่เหมาะสมของพนักงานโรงแรมได้อย่างเด่นชัด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นันทนา น้ำฝน (2536) ที่พบว่า การได้รับการถ่ายทอดสังคมในการทำงาน สามารถพัฒนาการทำงานพยาบาลให้เกิดความมั่นคงและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับวิชาชีพ ทั้งนี้ ลักขมี ลูประสงค์ (2546) พบว่า ความคลุมเครือในบทบาท อิทธิบาท 4 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการถ่ายทอดสังคมในการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารได้ร้อยละ 58

สำหรับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ขั้นแสวงหาและคัดเลือก ไม่พบว่า มีมีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมติดต่อสื่อสารของพนักงานโรงแรมได้ เนื่องจาก ขั้นตอนดังกล่าวเป็นขั้นตอนที่บุคคลยังไม่ได้เป็นสมาชิกส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเพียงแค่ช่วงการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรในด้านต่างๆ เพื่อสมัครเข้าทำงาน (Deaux and Wrightsman, 1988, อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538; Feldman, 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) ดังนั้นในขั้นตอนนี้บุคคลจึงไม่สามารถได้รับหรือเรียนรู้ซึมซับเกี่ยวกับภาพพจน์ วัฒนธรรมต่างๆ ขององค์กรได้มากนักหรืออาจจะไม่มีได้รับเลยก็ได้ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 นี้จึงไม่ได้พบว่า สามารถร่วมส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารแต่อย่างใด สำหรับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ขั้นยอมรับและดำรงรักษา เป็นขั้นที่พนักงานจะมีอายุการทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไปและเป็นสมาชิกขององค์กรโดยสมบูรณ์ มีความคิดทัศนคติ ค่านิยม พฤติกรรมที่สอดคล้องกับองค์กร รู้เส้นทางความก้าวหน้ามั่นคงในสายอาชีพของตนเองอยู่ในระดับที่ชัดเจนแล้ว จึงอาจทำให้พนักงานรู้อยู่แล้วว่าตนจะต้องประพฤติปฏิบัติตนเช่นไรในการทำงานเนื่องจากอยู่ในองค์กรมานานพอสมควร โดยเฉพาะพฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้นพนักงานจะเรียนรู้การมีพฤติกรรมติดต่อสื่อสารที่ดีที่เหมาะสมในการทำงานตั้งแต่เริ่มเข้า

ทำงานในองค์กรแล้ว การที่พนักงานได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 เพิ่มขึ้นจึงอาจไม่ได้ส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารที่ดีที่เหมาะสมมากขึ้นตามไปด้วย

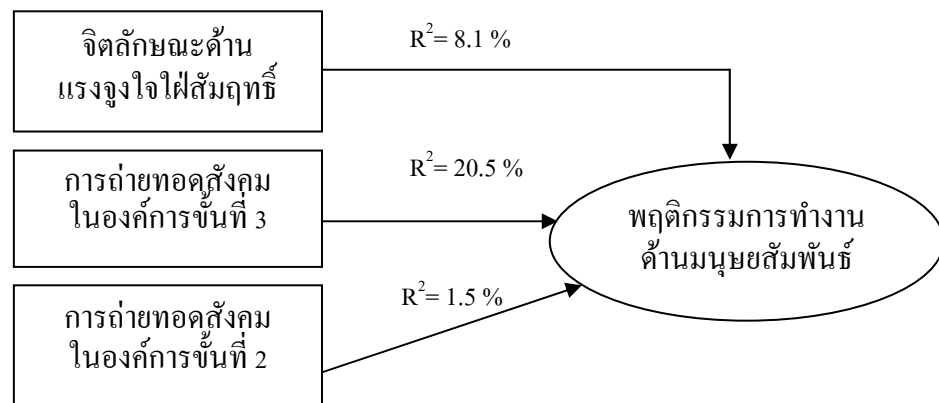
4) คุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการศึกษาปรากฏว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานโรงแรมถึงระดับที่ยอมรับได้ เป็นเพราะคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการรับรู้ของพนักงานแต่ละบุคคลต่อสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในขณะปัจจุบัน โดยพบว่า หากพนักงานมีความสุขกับชีวิตการทำงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลและพฤติกรรมการทำงาน (นิวัฒน์ วัชรวารการ, 2541) ซึ่งสอดคล้องกับ Stringer (2002) ที่พบว่า บรรยากาศองค์กรจัดเป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่บุคลากรรับรู้ และจะมีอิทธิพลต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงานในองค์กร และถ้าบุคลากรเกิดการรับรู้ที่ดีบรรยากาศองค์กรก็จะมีส่วนในการจูงใจให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับ Kheradmand, Valilou and Lotfi (2010) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน ด้านความปลอดภัยและสุขภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านบทบาทที่สมดุลในการทำงาน ด้านกฎระเบียบในองค์กร และด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ดังนั้นผลการศึกษาจึงสามารถกล่าวสรุปได้ว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 และคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารที่ดีที่เหมาะสมได้อย่างเด่นชัด

5.1.2.3 ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิจัยนี้ใช้การตรวจสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Stepwise) เพื่อทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานโรงแรม โดยใช้ตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวทำนาย พบผลที่สำคัญ (ดูตารางที่ 4.6) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ มีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 20.5 โดยจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถทำนายเพิ่มได้ร้อยละ 8.1 และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน สามารถทำนายเพิ่มขึ้นได้อีกร้อยละ 1.5 โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรม

ทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน ตามลำดับ ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ขึ้นแสวงหาและคัดเลือก และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ขึ้นยอมรับและดำรงรักษา ไม่พบว่ามีส่วนร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานโรงแรมถึงระดับที่ยอมรับได้ (ดูตารางที่ 4.6)



ภาพที่ 5.4 ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคม ในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงาน

1) จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า เป็นตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน โรงแรมถึงระดับที่ยอมรับได้ที่เป็นเช่นนั้นเพราะผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานเพื่อมุ่งให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะเป็นผู้ที่ชอบช่วยเหลือหรือขออาสาสมัครทำงานต่างๆ ชอบแข่งขันเพื่อชัยชนะมีนิสัยรักงานและทำงานที่ยากโดยไม่ย่อท้อ ทำให้เป็นคนที่ยังตนเองและอาจจะเป็นที่พึ่งของผู้อื่นได้อีกด้วย (ลักษมี ลุประสงค์, 2546) ฉะนั้นพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากจึงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์มากเช่นกัน โดยจะมีพฤติกรรมแสดงออกที่สามารถเข้ากับคนอื่นได้ง่าย ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ชอบสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ ความร่วมมือและเพื่อบรรลุเป้าหมายของการทำงาน

2) จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน จากผลการศึกษาไม่พบว่า จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตสามารถร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ถึงระดับที่ยอมรับได้ ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาหลายชิ้นเกี่ยวกับปัจจัยจิตลักษณะของบุคลากรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน (บุญรับ ศักดิ์มณี, 2532; เปรมสุริย์ เชื่อมทอง, 2536; ธวัชชัย ศรีพรงาม, 2547; รังสรรค์ หังสนาวิน, 2549) ทั้งยังไม่สอดคล้องกับแนวคิด ดวงเดือน พันธมนาวิน (2538) ที่กล่าวว่า จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนถือเป็นจิตลักษณะหนึ่งใน 5 ด้านในทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะ โดยเป็นจิตลักษณะที่เป็นสาเหตุสมทบหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคลากร สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพของงานนั้นๆ ได้ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นพฤติกรรมที่บุคคลไม่จำเป็นต้องใช้ความอดทน คาดการณ์หรือรอสิ่งสำคัญยิ่งกว่าที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เป็นเรื่องของความสามารถในการเข้ากับบุคคลอื่นได้ โดยเป็นพฤติกรรมที่มุ่งเน้นให้เกิดความรักใคร่ ความเข้าใจและความร่วมมือ (วิทยา เทพยา, 2527: 38-39)

3) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขึ้นเรียนรู้ (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538; Feldman, 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 2 สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน โรงแรมถึงระดับที่ยอมรับได้ เนื่องจากการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน เป็นขั้นที่พนักงานพยายามจะสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อให้ผ่านการประเมินผลงานในช่วงของการทดลองงาน ฉะนั้นพนักงานใหม่จะมีความกระตือรือร้น มีความพยายามเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานเป็นอย่างมาก โดยอาจเรียนรู้งานและสังคมในองค์กรจากพี่เลี้ยง จากการฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน (On the Job Training: OJT) หรือจากการติดตามสังเกต (Job Shadowing) (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์, 2552) และสำหรับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขึ้นเรียนรู้ (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538; Feldman, 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) เป็นขั้นตอนที่พนักงานผ่านพ้นช่วงการทดลองงานจนถึง 2 ปี โดยพนักงานจะได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นนี้ในระดับที่เข้มข้นยิ่งขึ้นด้วยวิธีการหรือกิจกรรมต่างๆ เช่น การสอนงาน การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การให้คำแนะนำปรึกษา หรือการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างและกระชับความสัมพันธ์ เป็นต้น ฉะนั้นการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 ผ่านวิธีการหรือกิจกรรมต่างๆ ดังกล่าวนี้อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และเข้าใจตนเอง เข้าใจบุคคลอื่น และเข้าใจสภาพแวดล้อมการทำงานภายในองค์กร โดยเมื่อบุคคลเข้าไปทำงานในองค์กรบุคคลจะต้องทำงานที่ได้รับ

มอบหมายให้สำเร็จ รวมทั้งต้องรู้จักการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ซึ่งกิจกรรมเรื่องงานกับสังคมเป็นศิลปะของการทำงานอยู่ร่วมกัน (พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์, 2549)

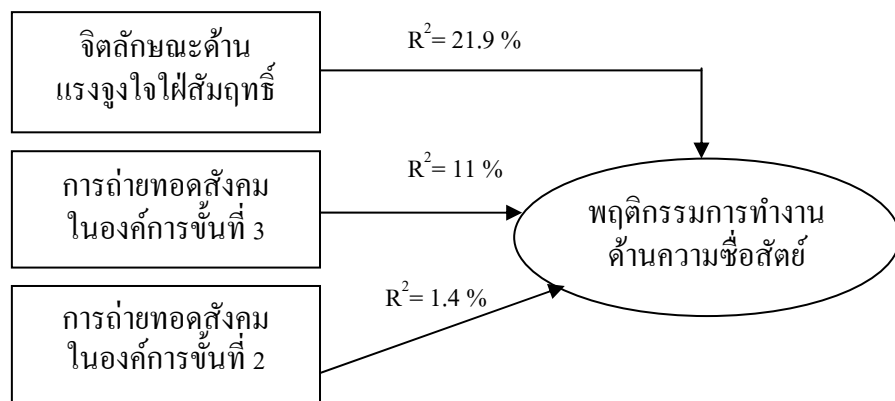
ทั้งนี้การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ขึ้นแสวงหาและคัดเลือก และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ขึ้นยอมรับและดำรงรักษา ไม่พบว่า มีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน โรงแรมถึงระดับที่ยอมรับได้ เนื่องจากการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ขึ้นแสวงหาและคัดเลือก (Deaux and Wrightsman, 1988, อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538; Feldman, 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) เป็นขั้นที่บุคคลยังไม่ได้เป็นสมาชิกส่วนหนึ่งขององค์กร บุคคลจะพยายามแสวงหาข้อมูลจากช่องทางต่างๆ เพื่อเข้าสมัครงานในองค์กร ดังนั้นบุคคลที่อยู่ในขั้นตอนนี้จึงไม่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมากนักหรือไม่ได้รับเลย ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ขึ้นยอมรับและดำรงรักษา เป็นขั้นที่พนักงานเป็นสมาชิกโดยสมบูรณ์ขององค์กร มีทัศนคติ ค่านิยมที่สอดคล้องกับองค์กร ฉะนั้นจึงไม่ได้ส่งผลกับพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน แต่อาจมีผลกับเรื่องของความผูกพันในองค์กรมากกว่าในขั้นตอนนี้ เนื่องจากเป็นขั้นที่พนักงานทำงานมาเกินกว่า 2 ปี ซึ่ง Steers and Porter (1983) พบว่าระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

4) คุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน โรงแรมถึงระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษานักวิชาการบางท่านที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ (สุรพงษ์ ภิโยภภาพ, 2547; สุลาวัลย์ ศิริคำฟู, 2550) อย่างไรก็ตาม พบว่าการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานมีความสุขและเกิดความพึงพอใจ (อุทุมพร จามรมาน, 2530) ฉะนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานจึงไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์ เนื่องจากการที่พนักงานรับรู้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก เป็นเพียงการตอบสนองต่อความพึงพอใจและสร้างให้เกิดความสุขเท่านั้น

ฉะนั้นสามารถสรุปได้ว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่เหมาะสมได้อย่างแน่ชัด

5.1.2.4 ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ของพนักงาน โรงแรมโดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิจัยนี้ใช้การตรวจสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Stepwise) เพื่อทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ของพนักงานโรงแรม โดยใช้ตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวทำนาย พบผลที่สำคัญ (ดูตารางที่ 4.7) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขั้นบรรจุเข้าทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขั้นเรียนรู้ และจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 34.3 ซึ่งสามารถแยกได้ว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 21.9 โดยการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขั้นบรรจุเข้าทำงาน สามารถทำนายเพิ่มได้ร้อยละ 11 และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขั้นเรียนรู้ สามารถทำนายเพิ่มขึ้นได้อีกร้อยละ 1.4 โดยตัวแปรจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์มากที่สุด รองลงมาคือการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขั้นเรียนรู้ และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขั้นบรรจุเข้าทำงาน ตามลำดับ ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ขั้นแสวงหาและคัดเลือก และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ขั้นยอมรับและดำรงรักษา ไม่พบว่ามีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์อย่างเชื่อถือได้ทางสถิติ (ดูตารางที่ 4.7)



ภาพที่ 5.5 ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงาน

1) จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปรากฏผลว่า เป็นจิตลักษณะที่มีอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ของพนักงานโรงแรมถึงระดับที่ยอมรับได้ เพราะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการอย่างหนึ่งของมนุษย์ในการที่จะฝ่าฟันอุปสรรคโดยไม่ย่อท้อ มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้อย่างสูง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงถือเป็นจิตลักษณะหนึ่งที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2543) ฉะนั้นจึงส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ที่ดีที่เหมาะสมได้ โดยพนักงานจะทำงานด้วยความซื่อตรงและจริงใจต่อองค์กร เพื่อร่วมงาน บุคคลอื่นหรือลูกค้า รวมทั้งทุ่มเทความสามารถของตนเองเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่หลอกลวง คดโกง ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่การงานของตนเอง และยังรู้จักการรักษาระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์กร โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรดี โสภางค์ (2547) ที่พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทัศนคติที่ดีต่องาน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และการเห็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมซื่อสัตย์ในงานได้ถึงร้อยละ 36.6

2) จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน ไม่พบว่า เป็นตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ของพนักงานโรงแรมได้ โดยแตกต่างจากผลการวิจัยของ สุคนธ์ ศรีอรุณ (2545) พบว่า การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม การมุ่งอนาคต ทัศนคติต่อการทำงาน ระดับการศึกษา อายุราชการ และการเห็นแบบอย่างทางสังคม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความซื่อสัตย์ของข้าราชการตำรวจได้ร้อยละ 48 โดยผลงานดังกล่าวยังเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแนวคิดของ Wright (1975 อ้างถึงใน กนกวรรณ อุ่นใจ, 2535) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีการมุ่งอนาคตสูงจะสามารถปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ และไม่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ของศาสนา และกฎหมาย อีกทั้งยังมีจริยธรรมสูงอีกด้วย เนื่องจากผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิดและผลการวิจัยในอดีต อาจเป็นเพราะความแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

3) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขึ้นเรียนรู้ พบว่า สามารถร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ของพนักงานโรงแรมได้ โดยการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538; Feldman, 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) เป็นขั้นที่พนักงานอยู่ในช่วงของการทดลองงาน พนักงานจะมีความมูมนะในการทำงาน โดยจะพยายามเรียนรู้เกี่ยวกับงาน ฝ่าย/หน่วยงาน วัฒนธรรมและสังคมในองค์กร โดยจะได้รับการดูแลจากองค์กรด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การปฐมนิเทศ การมีพี่เลี้ยง การสอนงานในขณะที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น ในขณะที่พนักงานเองก็จะพยายามเรียนรู้ด้วยตนเองเช่นกันทั้งจากการสังเกตหรือจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น จึงทำให้พนักงานปรับพฤติกรรมให้

สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน สังคมและกฎระเบียบขององค์กร โดยเมื่อพนักงานผ่านพ้นช่วงทดลองงานไปแล้ว พนักงานจะได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในระดับที่มากขึ้น โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสอนงาน การศึกษาดูงาน การมอบหมายงานที่ยากและท้าทายมากขึ้น เป็นต้น ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับสังคมองค์กรมากขึ้น สามารถดำเนินตามแนวทางที่องค์กรคาดหวังได้ โดยกระบวนการดังกล่าวนี้เรียกว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขั้นเรียนรู้ (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538; Feldman, 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) ดังนั้นการที่พนักงานได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 มาก ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ที่ดีที่เหมาะสมมากเช่นกัน โดยพนักงานจะสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรได้เป็นอย่างดี ทุ่มเทให้กับการทำงาน คิดถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบจากหน้าที่การงาน

สำหรับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ขึ้นแสวงหาและคัดเลือก และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ขึ้นยอมรับและดำรงรักษา ไม่พบว่า สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ของพนักงาน โรงแรมถึงระดับที่ยอมรับได้ เนื่องจากการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ขึ้นแสวงหาและคัดเลือก (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538; Feldman, 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) บุคคลจะแสวงหาข้อมูลด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อสมัครเข้าทำงานในองค์กร โดยแม้ว่าองค์กรจะมีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ ธุรกิจ ระบบงานต่างๆ ขององค์กรออกสู่ภายนอกแล้วก็ตาม แต่บุคคลก็ยังไม่ได้สามารถซึมซับเข้าใจสิ่งเหล่านั้นได้ดีพอ แม้ว่าบุคคลบางคนอาจผ่านการฝึกงานในธุรกิจ โรงแรมมาแล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะช่วยให้บุคคลเมื่อเข้าทำงานในองค์กรมีพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ที่ดีได้อย่างแน่ชัด สำหรับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ขึ้นยอมรับและดำรงรักษา (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538; Feldman, 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) เป็นขั้นตอนองค์กรพยายามรักษภาพพนักงานที่ทำงานมาเกินกว่า 2 ปีให้อยู่กับองค์กร โดยองค์กรจะให้แรงเสริม สิ่งจูงใจต่างๆ แก่พนักงานมากขึ้น โดยพบว่าในขั้นนี้พนักงานจะได้รับการยอมรับการเป็นสมาชิกอย่างสมบูรณ์แบบ และมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ซึ่งระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเกี่ยวกับกฎระเบียบแบบแผน สภาพแวดล้อมขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร (Steers and Porter, 1983) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 จึงไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ของพนักงาน โรงแรม โดยอาจมีผลกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมากกว่า

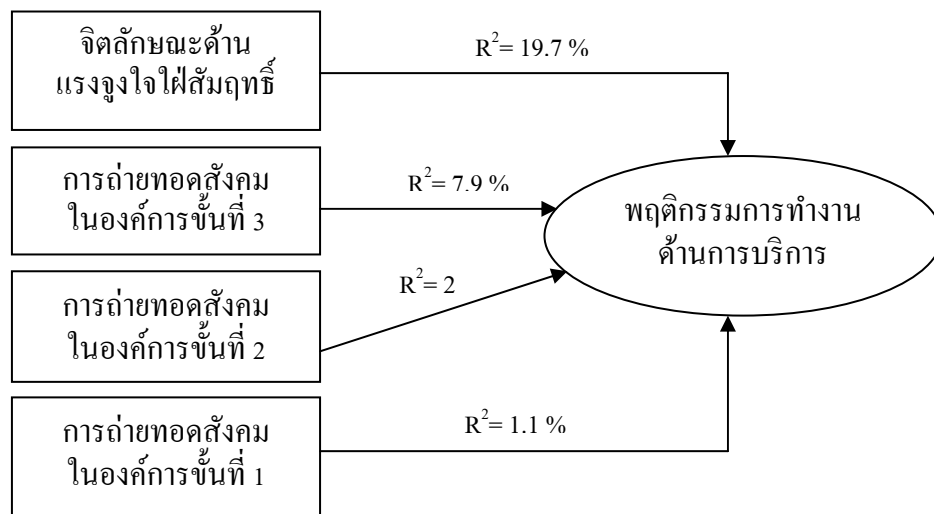
4) คุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ถึงระดับที่ยอมรับได้ โดยแม้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดระดับความพึงพอใจในงาน และเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพพนักงานในองค์กร ซึ่งสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ (Schermerhorn, 1994: 51-53 quoted in Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2000) แต่นักวิชาการส่วนใหญ่ยังคงมองว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องของระดับความพึงพอใจหรือความสุขที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การพัฒนาความเป็นอยู่ของพนักงานให้ดีขึ้น ฉะนั้นจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ (Walton, 1974; DuBrin, 1984; Dessler, 1991; Keith, 1967; กนกพร แจ่มสมบุรณ์, 2539) ดังนั้นการที่พนักงานโรงแรมจะมีพฤติกรรมด้านความซื่อสัตย์ที่ดีที่เหมาะสมได้นั้น จึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับความรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ อันเกี่ยวกับลักษณะนิสัย จิตใต้สำนึกพื้นฐาน และกระบวนการพัฒนาอบรมบ่มเพาะเพื่อให้เกิดพฤติกรรมความซื่อสัตย์ที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินการขององค์กร

ดังนั้นสามารถกล่าวสรุปได้ว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ที่ดีที่เหมาะสมได้เป็นสำคัญ

5.1.2.5 ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคต

ผลการวิจัยนี้ใช้การตรวจสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Stepwise) เพื่อทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการของพนักงานโรงแรม โดยใช้ตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวทำนาย พบผลที่สำคัญ (ดูตารางที่ 4.8) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ และจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 30.8 ซึ่งสามารถแยกได้ว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 19.7 โดยการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้สามารถทำนายเพิ่มได้ร้อยละ 7.9 ทั้งนี้การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 สามารถทำนายเพิ่มขึ้นได้อีกร้อยละ 2 และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก สามารถทำนายเพิ่มขึ้นได้อีกร้อยละ 1.1 โดยตัวแปรจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มี

อำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการมากที่สุด รองลงมาคือการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน และ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก ตามลำดับ ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา ไม่พบว่ามีความอำนาจร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการที่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ (ดูตารางที่ 4.8)



ภาพที่ 5. 6 ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการ โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และคุณภาพชีวิตการทำงาน

1) จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า เป็นตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการของพนักงานโรงแรมถึงระดับที่ยอมรับได้ เป็นเพราะจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นจิตลักษณะหนึ่งใน 5 ด้านในทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะที่สามารถเป็นจิตลักษณะสาเหตุสมทบหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคลากรที่เป็นคนดีและคนเก่งประกอบกัน โดยจิตลักษณะที่แตกต่างกันของบุคคล สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพของงานนั้นๆ ได้ (ดวงเดือน พันธมนาวิน, 2538) โดยพบผลงานวิจัยที่สอดคล้องว่า ผู้ที่มีจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าผู้ที่มีจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ (อภิรดี โสภางค์, 2547; ดวงเดือน พันธมนาวิน และอัมพร ม้าคอง, 2547; รั้งสรณ์ หังสนาวิน, 2549) จึงทำให้พบว่า พนักงานที่มีจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากจะกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการส่งมอบบริการที่ดีที่มีคุณภาพ สามารถ

ตอบสนองผู้รับบริการ ได้อย่างทันท่วงที และสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้ โดยเฉพาะงานบริการถือเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของธุรกิจโรงแรม

2) จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน ไม่ปรากฏว่า เป็นตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการถึงระดับที่ยอมรับได้ ทั้งที่พบว่าจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานได้ (แสงจันทร์ แก้วประทุมรัสมิ, 2549; รั้งสรณ์ หังสนาวิน, 2549) โดยการตั้งเป้าหมายของบุคคลไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน ย่อมทำให้บุคคลเกิดความตั้งใจและใช้ความพยายามอย่างจริงจัง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมการทำงาน (จินทนา นนทิกกร, 2533: 32-33) แต่จากผลการศึกษานี้ไม่พบว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยและแนวคิดดังที่ได้กล่าวมา อาจเป็นเพราะความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ประกอบกับพฤติกรรมบริการมุ่งเน้นเกี่ยวกับการแสดงออกให้ผู้รับบริการ รู้สึกสัมผัสทั้งพฤติกรรมทางกาย วาจา ใจ ตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน (โอบัฐ วาริรักษ์, 2539) ฉะนั้นจึงอาจไม่เกี่ยวข้องกับการตั้งเป้าหมาย การวางแผน การคาดการณ์ไกลหรือการอดทนรอคอยสิ่งที่สำคัญที่จะเกิดในอนาคต

3) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ขึ้นแสวงหาและคัดเลือก การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขึ้นเรียนรู้ พบว่า สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการถึงระดับที่ยอมรับได้ เนื่องจากการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538; Feldman, 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) เป็นขั้นที่บุคคลสืบเสาะแสวงหาข้อมูลเพื่อให้รู้จักกันและเข้าใจกันระหว่างองค์กรกับบุคคลที่อยู่ในระยะก่อนเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งบุคคลที่อยู่ในขั้นนี้จะแสวงหาพิจารณาข้อมูลจากความรู้ จากคำบอกเล่าเกี่ยวกับองค์กรของ ผู้รู้ เพื่อน แหล่งข่าวอื่นๆ หรือจากบุคคลที่ทำงานในองค์กรนั้นๆ รวมทั้งจากกิจกรรมที่ทางองค์กรได้จัดขึ้น เช่น การเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามาฝึกงาน เป็นต้น โดยในขั้นนี้บุคคลจะเกิดความคาดหวังถึงองค์กรที่ตนปรารถนาจะเป็นสมาชิกด้วย ซึ่งบุคคลจะได้รับรู้ข้อมูลและภาพพจน์เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในเบื้องต้น โดยจะเห็นว่าหัวใจสำคัญของธุรกิจโรงแรมคือการบริการ ฉะนั้นพฤติกรรมบริการจึงเปรียบเสมือนพฤติกรรมการทำงานหลักที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ตัวตนของทั้งผู้ปฏิบัติงานและองค์กรต่อบุคคลภายนอกและต่อลูกค้า ทำให้ในเบื้องต้นก่อนที่บุคคลจะเข้าทำงานในองค์กร บุคคลจะซึมซับภาพพจน์ของงานบริการได้อย่างเด่นชัด

สำหรับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขึ้นบรรจุเข้าทำงาน (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538; Feldman 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) พนักงานใหม่จะพยายามเรียนรู้ ประพฤติปฏิบัติตนเกี่ยวกับทั้งในเรื่องงาน และ

การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในองค์กรใหม่เป็นอย่างมาก เพื่อให้คุณสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นเพื่อให้ผ่านการประเมินผลในช่วงทดลองงานนี้ไปด้วยดี โดยพนักงานจะผ่านกระบวนการ เช่น การปฐมนิเทศ การศึกษาจากคู่มือ ระบบพี่เลี้ยง และการสอนงานในขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อให้พนักงานได้เกิดความรู้ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นดังกล่าวนี้จะช่วยให้พนักงานใหม่เกิดความรู้ในหลักการพื้นฐานของงานบริการโรงแรม เช่น รู้จักประวัติโรงแรม รู้จักงานบริการในเบื้องต้น สามารถรักษากฎระเบียบของโรงแรมได้อย่างเคร่งครัด เป็นต้น (นัศวรณ โกลวานิช, 2553) วิธีการหรือกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นในขั้นตอนดังกล่าวนี้ จึงส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการที่ดีที่เหมาะสมได้

ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้ (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538; Feldman, 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) พนักงานจะได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรผ่านกิจกรรมหรือวิธีการต่างๆ มากขึ้น เช่น การสอนงาน การมอบหมายงานที่เพิ่มขึ้นหรือท้าทายขึ้น การฝึกอบรมพัฒนา การให้คำแนะนำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา หรือการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนา เป็นต้น ทั้งนี้พนักงานเองอาจมีการสังเกตหรือลอกเลียนแบบพฤติกรรมจากบุคคลต้นแบบ (Role Model) ที่ตนเห็นว่าน่าเป็นแบบอย่างในทิศทางที่ดีด้วย โดยกิจกรรมหรือวิธีการต่างๆ นี้จะช่วยให้พนักงานมีพฤติกรรมบริการที่ดีที่เหมาะสมได้ ช่วยให้พนักงานรู้ เข้าใจวิธีการบริการที่ดีที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการได้ แม้ว่าพนักงานบางส่วนจะไม่ได้อยู่ในฝ่าย/หน่วยงานที่เกี่ยวกับการบริการ แต่เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับงานบริการเป็นอันดับแรก พนักงานทุกคนจึงควรรู้เข้าใจ สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้เป็นอย่างดี ฉะนั้นพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นเรื่องที่คาดหวังให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ไม่ใช่แค่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (ศุภกิจ กาบคำ, 2542) จึงเห็นได้ว่า การที่พนักงานผ่านกระบวนการพัฒนาโดยกิจกรรมหรือวิธีการต่างๆ ขององค์กรในระดับที่มากขึ้น จึงส่งผลช่วยให้พนักงานมีพฤติกรรมบริการที่ดีที่เหมาะสมได้

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่ปรากฏว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 4 สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมบริการถึงระดับที่ยอมรับได้ เป็นเพราะการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรชั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2538; Feldman, 1981 quoted in Kinichki and Kreitner, 2008) พนักงานได้รับการยอมรับการเป็นสมาชิกโดยสมบูรณ์ดีแล้ว โดยมีอายุงานเกินกว่า 2 ปีขึ้นไป พนักงานจึงมีทัศนคติแบบแผนการปฏิบัติงาน หรือพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรได้ชัดเจน ซึ่งเมื่อ

พนักงานอยู่ในองค์กรนานขึ้น องค์กรจะพยายามรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร โดยการให้แรงเสริม สิ่งจูงใจต่างๆ แก่พนักงานเพิ่มขึ้นเท่าที่กับความเหมาะสมที่องค์กรจะให้ได้ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นส่วนเสริมให้พนักงานเกิดใจผูกพันกับองค์กร ลดอัตราการลาออก ฉะนั้นจึงมองว่าพนักงานที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในขั้นที่ 4 มาก น่าจะมีผลสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการที่ดีที่เหมาะสมได้มากขึ้น

4) คุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการถึงระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ได้ถึงร้อยละ 48.8 (สุลาวัณย์ ศิริคำฟู, 2550) ที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่ง ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ (ผจญ เณิมสาร, 2540) ฉะนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานจึงอาจเป็นเพียงการเพิ่มระดับความพึงพอใจหรือความสุขในชีวิตการทำงาน ซึ่งในที่นี้ไม่พบว่าสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมบริการที่ดีที่เหมาะสมของพนักงานโรงแรมได้ โดยคุณภาพชีวิตการทำงานอาจมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมากกว่า (อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546; รุจิ อุศศิลป์ศักดิ์, 2546)

ผลการศึกษาดังกล่าวนี้ สามารถสรุปได้ว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการที่ดีที่เหมาะสมได้อย่างเด่นชัด

5.2 จุดเด่นและข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษานี้พบข้อดีและข้อจำกัด ซึ่งรวมถึงประโยชน์และปัญหาที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

5.2.1 จุดเด่นในการวิจัย

1) การศึกษานี้ เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นหาความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร ทั้งยังทำการทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยการศึกษาในเรื่องดังกล่าวนี้ ยังไม่มีการพบว่า มีนักวิชาการท่านใดได้เคยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวมาก่อน ซึ่งแม้ว่าจะใช้ระยะเวลาเป็นอย่างมากในการดำเนินการทุกขั้นตอน โดยเฉพาะช่วงระยะ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ และสรุปรายงานผล แต่ประโยชน์ที่ได้รับนั้นคุ้มค่าเกินกว่าเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่ายเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการได้เป็นส่วนหนึ่งในแวดวงวิชาการเพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ในเรื่องการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม

2) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นลำดับต้นๆ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่พบว่า มีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศได้เคยทำการศึกษาไว้ในอดีต แต่ทำการศึกษาด้วยวิธีการหรือกระบวนการที่แตกต่างกัน โดยสำหรับในประเทศไทย ยังไม่ค่อยปรากฏผลการศึกษามากนัก ที่พบว่า มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โดยแบ่งเป็นกระบวนการขั้นตอนตามแนวคิดของ Deaux and Wrightsman (1988 อ้างถึงใน บังอร โสภส, 2538) และ Feldman (1981 quoted in Kinicki and Kreitner, 2008) ฉะนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาที่มีความแปลกใหม่ น่าสนใจสำหรับแวดวงวิชาการ ประกอบการศึกษาร่วมกับตัวแปรจิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อทั้งแวดวงวิชาการและต่อการประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม เพื่อช่วยผลักดันและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ดีที่เหมาะสมต่อไป

3) การศึกษาครั้งนี้ได้ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบวัดขึ้นใหม่คือ แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในคราวเดียวกัน โดยได้ผ่านขั้นตอนของการตรวจสอบและปรับแก้จากคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ และพบว่ามีค่าความเชื่อมั่นและอำนาจจำแนกของแบบวัดแต่ละฉบับอยู่ในเกณฑ์ดี

5.2.2 ข้อจำกัดในการวิจัย

1) การเก็บข้อมูลในธุรกิจโรงแรมตั้งแต่ช่วงกลางปี พ.ศ. 2553 จนถึงต้นปี พ.ศ. 2554 เป็นต้นมาเป็นไปด้วยความยากลำบากมาก เนื่องจากในช่วงเดือนพฤษภาคม ปี พ.ศ. 2553 เป็นช่วงที่ประเทศไทยเกิดวิกฤตการณ์การร้ายแรงทางการเมืองเป็นอย่างมาก มีการปิดประท้วงถนนต่างๆ ที่เป็นย่านใจกลางเมือง รวมทั้งมีการจลาจลเผาทำลายทรัพย์สินของประเทศชาติเสียหายเป็นจำนวนมาก จึงส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครจึงซบเซาอย่างรุนแรงในขณะนั้น ทำให้ธุรกิจโรงแรมหลายแห่งในกรุงเทพมหานครต่างพากันได้รับผลกระทบดังกล่าวไปตามๆ กัน บางแห่งถึงกับปรับลดเวลาการทำงานของพนักงาน ปรับลดจำนวนพนักงาน โรงแรม ทั้งนี้โรงแรมบางแห่งยังถูกวางเพลิง ทำให้ต้องปิดทำการปรับปรุงซ่อมแซมอย่างเร่งด่วน ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวทำ

ให้โรงแรมเป็นจำนวนมากในกรุงเทพมหานครไม่สามารถให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลได้ ตั้งแต่ช่วงเดือนพฤษภาคมจนถึงเดือนตุลาคมปี พ.ศ. 2553 ทำให้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจึงยืด ยาวออกไปมาก โดยไม่สามารถควบคุมเวลาหรือสภาวะในการตอบแบบสอบถามได้ จึงต้องมีการ ขยายเวลาในการเก็บข้อมูลออกไปจนถึงเดือนมีนาคมปี พ.ศ. 2554 แต่ถึงเช่นนั้นก็ยังไม่สามารถเก็บ ข้อมูลได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ แต่ก็ได้จำนวนตามที่คาดหวังมากนัก ซึ่งมากเพียงพอที่จะทำการ วิเคราะห์ได้

2) การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ มีข้อจำกัดคือ เนื่องจากธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่มีการเคลื่อนไหวในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา เช่น ฝ่ายงานอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่าย ด้านอาหารส่วนหน้า เป็นต้น ฉะนั้นการจะเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเฉพาะเจาะจงจากตำแหน่งหน้าที่ หรือ ฝ่าย แผนก/หน่วยงานจึงเป็นเรื่องที่ยากมาก ด้วยเหตุนี้ทางโรงแรมส่วนใหญ่จึงเป็นผู้ให้ความ อนุเคราะห์โดยการให้ผู้วิจัยไปฝากแบบสอบถามไว้กับทางบุคคลหรือหน่วยงานที่ทำการติดต่อ เพื่อเป็นตัวแทนผู้วิจัยนำไปแจกแบบสอบถามภายในฝ่ายงานต่างๆ ขององค์กรตามแต่สะดวก ต่อไป ฉะนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลกลับคืนจึงได้จำนวนเท่าที่องค์กรต่างๆ จะให้ความอนุเคราะห์ อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนาก็แสดงให้เห็นว่า ได้ตัวอย่างที่กระจายในตำแหน่งต่างๆ อยุ่กัน และการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซึ่งไม่ได้เห็นความ เป็นตัวแทนเป็นสำคัญ

3) แบบวัดหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ มีจำนวน 109 ข้อ มีความ ยาวรวม 10 หน้าจึงทำให้พนักงานต้องใช้ความตั้งใจและเวลาในการตอบพอสมควร ซึ่งธุรกิจ โรงแรมส่วนใหญ่พนักงานมีการเคลื่อนไหวในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับการเก็บ ข้อมูลในช่วงตั้งแต่เดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2553 จนถึงช่วงเดือนมีนาคม ปี พ.ศ. 2554 เป็นช่วงที่ ธุรกิจโรงแรมกลับมาเติบโตอีกครั้ง เพราะเป็นช่วงฤดูการท่องเที่ยว (High Season) ทำให้โรงแรม ส่วนใหญ่มีนักท่องเที่ยวเข้าพักและใช้บริการเป็นจำนวนมาก พนักงานโรงแรมจึงมีภาระงานที่ มากกว่าปกติทั่วไป ทำให้ไม่ค่อยมีเวลาในการตอบ ดังนั้นจึงสามารถส่งผลกระทบต่อ การตอบ เช่น เกิดความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลเนื่องจากตอบด้วยความเร่งรีบ เกิดความเหนื่อยล้าหรือ ความมึนงงจากข้อคำถามที่มีจำนวนข้อที่เยอะ อาจทำให้การตอบในช่วงหลังเบี่ยงเบนไปได้ ประกอบข้อมูลบางอย่างอาจเป็นข้อมูลที่เป็นความลับ เช่น การสอบถามด้านปัจจัยค่าตอบแทนใน หัวข้อคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นต้น ทำให้ผู้ตอบบางรายตอบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือเว้นว่างไว้ แต่ ingsนี้ผู้วิจัยได้ทำการป้องกันปัญหาไว้ในเบื้องต้น โดยนำแบบสอบถามใส่ซองทุกฉบับเพื่อเป็นการ ป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับรั่วไหล พร้อมทั้งแนบด้วยปากกาของที่ระลึกเพื่อเป็นการตอบแทน

ผู้ตอบที่ให้ความอนุเคราะห์ร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งแม้จะมีการป้องกันปัญหาดังกล่าว ในเบื้องต้นก็ยังไม่อาจจัดปัญหาได้ทั้งหมด

5.3 ข้อเสนอแนะ

ในที่นี้จะได้กล่าวถึงข้อเสนอแนะใน 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติกับ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยที่จะกระทำต่อไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

1) จากผลการศึกษานี้สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับ ตัวแปรจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมของพนักงานโรงแรมได้เด่นชัดที่สุด โดยเฉพาะพบว่า ตัวแปรจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมทั้งโดยรวมและรายด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความซื่อสัตย์ และด้านบริการได้มากที่สุด องค์กรจึงควรตอบสนองต่อความต้องการอันเป็นปัจจัยสาเหตุที่อยู่ภายในตัวบุคคลให้มากขึ้น ฉะนั้นการมุ่งเน้นส่งเสริมพัฒนาจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน โรงแรมจึงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญในอันดับต้นๆ เช่น การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจหรือแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน กิจกรรมสำนึกกรังงานบริการ กิจกรรมสื่อสารสร้างสรรค์ในองค์กร กิจกรรม Knowledge Sharing หรือกิจกรรมสัปดาห์จริยธรรม เป็นต้น (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์, 2552) ทั้งนี้ยังพบว่า การมอบหมายงานที่ยากท้าทาย (Job Enrichment) จัดอยู่ในงานประเภทที่มีคุณค่า ทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น เกิดความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองเพื่อแสวงหาความรู้ ทักษะใหม่ๆ ที่ช่วยทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น โดยการออกแบบกระบวนการเสริมสร้างกระตุ้นและพัฒนาจิตลักษณะดังกล่าวนี้ ควรมีการพัฒนาควบคู่ไปพร้อมกับกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรด้วยเช่นกัน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องในเชิงการพัฒนาและผลลัพธ์

2) พบว่าการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขั้นบรรจุเข้าทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขั้นเรียนรู้ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านได้ ดังนั้นองค์กรจึงควรปรับปรุงพัฒนากระบวนการดังกล่าวนี้ให้มีแบบแผน มีรายละเอียดที่ชัดเจน ดังนี้

การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขั้นบรรจุเข้าทำงาน เป็นขั้นที่พนักงานใหม่อายุงานตั้งแต่เริ่มงานจนถึง 6 เดือน หรือเรียกอีกอย่างว่า “ระยะทดลองงาน” องค์กรมักจัดกิจกรรม

ต่างๆ เพื่อใช้ในการถ่ายโอนภาพพจน์ ทักษะ ค่านิยม กฎเกณฑ์ กฎระเบียบขององค์กร ระบบการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กร โดยผ่านการเรียนรู้และการพัฒนาในวิธีการต่างๆ เพื่อส่งผ่านไป ยังสมาชิกบรรจุนิวให้เกิดการยอมรับ ปรับตัวและเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป โดยวิธีการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาพนักงานใหม่ในขั้นตอนนี้ได้แก่

(1) การปฐมนิเทศ (Orientation) ในวันแรกเริ่มของการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้รู้จักประวัติองค์กร คณะผู้บริหาร ฝ่าย/หน่วยงานต่างๆ และสภาพแวดล้อมขององค์กร

(2) การมีระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) เพื่อแนะนำดูแลทั้งเรื่องการทำงาน การวางแผนในสายอาชีพของพนักงานใหม่ และการดูแลเรื่องชีวิตส่วนตัว โดยอาจเป็นใช้วิธีการทั้งที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ โดยระบบพี่เลี้ยงจะประสบผลสำเร็จส่วนสำคัญมาจากความสามารถของพี่เลี้ยงในการเข้าถึงดูแลสภาพจิตใจและความเป็นอยู่พนักงานใหม่ ความสามารถของพี่เลี้ยงในการเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model) ในทิศทางที่ดี และพี่เลี้ยงจะต้องรู้ขอบเขตของตนเองไม่ก้าวท้าวชีวิตส่วนตัวของพนักงานใหม่รุ่มนึ่งมากจนเกินไป

(3) การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training: OJT) เป็นการสอนเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎระเบียบในการทำงาน รวมทั้งคู่มือในการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยวิธีการดังกล่าวนี้สามารถทำได้ทั้งอย่างเป็นทางการ เช่น มีการวางแผนเรื่องที่จะสอนในการทำงานไว้ก่อน หรืออาจทำในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ เช่น ให้คำปรึกษาพนักงานใหม่เมื่อพบกับปัญหาและไม่ทราบวิธีการแก้ไขในงานได้ เป็นต้น

(4) การติดตามสังเกตบุคคลต้นแบบ (Job Shadowing) โดยตัวพนักงานเองอาจจะสังเกตพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่เป็นตัวอย่างในทิศทางที่ดีด้วยตนเอง หรือองค์กรอาจจะจัดโปรแกรมการพัฒนานี้ให้เป็นทางการ โดยมีการกำหนดบุคคลต้นแบบให้พนักงานใหม่เฝ้าติดตามและวางแผนกำหนดระยะเวลาการเฝ้าสังเกต รวมทั้งประเมินผลผู้เฝ้าสังเกตบุคคลต้นแบบว่าได้ผลอะไรบ้างจากการติดตามเฝ้าสังเกต ซึ่งเครื่องมือการพัฒนาดังกล่าวนี้พบว่าใช้ได้ดีกับกลุ่มพนักงานที่เป็นคนเก่ง (Talent) ขององค์กร (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2552)

ดังกล่าวนี้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ขั้นบรรจุเข้าทำงานที่จะช่วยให้พนักงานใหม่ เรียนรู้เข้ากับค่านิยม วัฒนธรรม กฎระเบียบและมีพฤติกรรมการทำงานที่สามารถสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานขององค์กรได้ตามที่คาดหวังไว้ โดยนอกจากวิธีการ/เครื่องมือดังกล่าวนี้ อาจมีวิธีการ/เครื่องมือการพัฒนารูปแบบอื่นๆ ที่สามารถนำมาปรับใช้กับกระบวนการพัฒนาในขั้นตอนนี้เพิ่มขึ้นก็ได้ แล้วแต่ความขอบเขตความเหมาะสม

การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ขั้นเรียนรู้ เป็นขั้นที่พนักงานอายุงานระหว่าง 6 เดือนถึง 2 ปี โดยการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 นี้พนักงานจะได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในระดับที่มากขึ้น โดยผ่านกระบวนการ/วิธีการ/เครื่องมือ/กิจกรรมต่างๆ อย่างมากมาย ได้แก่ การสอนงาน (Coaching) การฝึกอบรม (Training) เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับเรื่อง Service Mind เรื่องจรรยาบรรณในวิชาชีพ เรื่องการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หรือเรื่องการสร้างสัมพันธ์ภาพอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น นอกจากการฝึกอบรมยังพบว่ามีวิธีการ/เครื่องมืออีกเป็นจำนวนมากที่สามารถพัฒนาพฤติกรรมการทำงานพนักงานได้อีก อาทิเช่น การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ทำให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งงานและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน/ฝ่ายงานอื่นๆ การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) การให้คำแนะนำปรึกษา (Consulting) การประชุม (Meeting) การดูงานนอกสถานที่ (Site Visit) การมอบหมายงาน (Job Assignment) การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) หรือการเพิ่มปริมาณงาน (Job Enlargement) เป็นต้น (อากรณ ภู่วิทยพันธ์, 2552) ทั้งนี้ในขั้นตอนนี้พนักงานจะเริ่มเห็นเส้นทางในสายอาชีพของตนเอง (Career Path) ดังนั้นเพื่อให้พนักงานเกิดการพัฒนาทักษะ ความรู้ ศักยภาพหรือพฤติกรรมการทำงานอย่างเป็นระบบ ทางองค์กรจึงควรมีการวางแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เพื่อให้สามารถระบุรายละเอียดวิธีการ/เครื่องมือ หรือกิจกรรมการพัฒนาต่างๆ ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของบุคคล หน่วยงานและองค์กร ทั้งยังสามารถเชื่อมโยงกับการวางแผนพัฒนาสายอาชีพของพนักงานได้ด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ดี แม้การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นอื่นๆ จะไม่พบว่าสามารถร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมรายด้านทุกด้านได้แต่อย่างใด แต่เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรทุกขั้นตอนนี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมในทุกด้าน ฉะนั้นการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอนนี้จึงยังคงมีส่วนสำคัญในวงจรการพัฒนา องค์กรจึงควรมีการตรวจสอบ ทบทวนวิธีการหรือกิจกรรมการพัฒนารายบุคคลตามแต่ละขั้นตอนนี้ของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรอยู่เสมอๆ เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการหรือกิจกรรมอันแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องเหมาะสมตามแต่ละขั้นตอนนี้ของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร เนื่องจากการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นเรื่องของกระบวนการพัฒนาที่ต้องจัดทำอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงจะทำให้เกิดการพัฒนาได้อย่างสมบูรณ์แบบ

3) ผลการศึกษาในครั้งนี้บ่งชี้ได้อย่างชัดเจนว่า ตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะด้านแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์และด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน รวมทั้งตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม ทั้งยัง

พบผลสำคัญอีกว่า ฉะนั้นจากผลการวิจัยส่วนนี้ ทำให้สามารถเหตุดวงแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมได้อย่างเด่นชัด โดยผู้บริหารและนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ควรจัดรูปแบบการพัฒนาพนักงานตามกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน ให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายความต้องการของบุคคล หน่วยงานและองค์กร เพื่อพัฒนาเสริมสร้างจิตลักษณะ ความรู้ ศักยภาพและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ดีที่เหมาะสมต่อไป ทั้งนี้ควรคำนึงถึงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกองค์ประกอบด้วย เช่นกัน โดยมีการสำรวจความต้องการของบุคคลภายในฝ่าย/หน่วยงานและองค์กร เพื่อตรวจสอบหาปัจจัยที่ต้องเร่งให้ความสำคัญปรับปรุงพัฒนา ดังนั้นองค์กรจึงควรบริหารจัดการวางแผนกระบวนการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานเกิดความสุขและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสม

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1) แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ควรมีการเพิ่มเติมส่วนข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับเรื่องกิจกรรม วิธีการหรือช่องทางต่างๆ ของการถ่ายทอดสังคมในการแต่ละขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลประเด็นรูปแบบกิจกรรม วิธีการหรือช่องทางการพัฒนาในแต่ละองค์กร ได้ชัดเจนมากขึ้น สามารถช่วยในเรื่องการปรับปรุงพัฒนากระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรของแต่ละองค์กร ได้ลึกซึ้งกว่าเดิม

2) การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม รวมทั้งหาอำนาจของตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรม โดยแม้จะพบผลการวิจัยในครั้งนี้ได้อย่างเด่นชัด แต่ทั้งนี้เพื่อเป็นการยืนยันผลของการวิจัยในครั้งนี้ ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้อีกครั้ง เพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นว่าตรงกับงานวิจัยนี้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด

3) เนื่องจากโรงแรมระดับ 5 ดาวเป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานความเป็นเลิศสูง อาจเป็นโรงแรมที่มีพนักงานอยู่ในเกณฑ์ดีเป็นส่วนมาก จึงพบความสัมพันธ์ในทุกตัวแปรการศึกษา ฉะนั้นจึงควรมีการศึกษาโรงแรมที่อยู่ในระดับมาตรฐานที่แตกต่างกันลงมาเพื่อทำการเปรียบเทียบผล

4) ตัวทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมในงานวิจัยนี้ ปรากฏว่า มีเพียงตัวแปรอิสระคือ จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมได้อย่างเด่นชัด โดยได้ทำนายได้

กว่าร้อยละ 40 แสดงให้เห็นว่ายังมีตัวแปรอื่นๆ ที่มีอิทธิพลร่วมกับตัวแปรที่ศึกษาไว้ จึงควรมีการ ค้นหาเพิ่มเติมหรือควรใช้ตัวแปรใหม่ที่อาจเป็นสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมได้ เช่น จิตลักษณะด้านความเชื่อในอำนาจตน ทักษะคติ คุณธรรมและค่านิยมในการทำงาน หรือแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กนกพร แจ่มสมบุรณ์. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าต่องาน การรับรู้ต่อรูปแบบการบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กนกวรรณ อุ่นใจ. 2535. ผลของการใช้เทคนิคพยากรณ์ที่มีต่อลักษณะมุ่งอนาคตของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสามร้อยยอดวิทยาคม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กมล รัตนะวิระกุล. 2551. ทำไมโรงแรมจึงล้มเหลว: Why Hotel fall?: And what can you learn from their mistakes. กรุงเทพมหานคร: สมาคมการโรงแรมไทย.
- กมลศรี ว่องเจริญ. 2550. ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามรถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรมวิชาการ. 2523. แนวทางการพัฒนาจริยธรรมไทย: การประชุมทางวิชาการเกี่ยวกับจริยธรรมไทย. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ.
- กรมวิชาการ. 2545. เอกสารประกอบหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 คู่มือการจัดการเรียนรู้ กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- กรมสามัญศึกษา. 2525. รายงานการวิจัยเรื่องพฤติกรรมของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาด้านการปลูกฝังจริยธรรมในห้องเรียน. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ.
- กรรณิการ์ สายพิณ. 2547. ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาสถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2554. สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย 2553. ค้นวันที่ 5 พฤษภาคม 2554 จาก <http://www.mots.go.th/main.php?filename=index>

- กริช สืบสนธิ์. 2537. **วัฒนธรรมและพฤติกรรมการศึกษาในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรุงเทพธุรกิจ. 2549 (12 กันยายน). เอไอเอส วัน-ทู-คอล เปิดตัวโครงการ NWO Project และ
โครงการคั่นกะทิกของ 1-2 CALL. คั่นวันที่ 3 มกราคม 2553 จาก
<http://www.ryt9.com/s/prg/69164>
- กัลยา คิชเจริญ. 2538. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในเขตอุตสาหกรรม**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กัลยา ศรีปาน. 2542. **ศึกษาคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนระดับประถมศึกษา โรงเรียนบุญเลิศ
อนุสรณ์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. 2544. **จิตวิทยาสังคม**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: ชรรรมาเพชร.
- ขจิต กอบเดช. 2529. **งานโรงแรม ฝ่ายห้องพัก พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม**.
กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- เจมจิต เสนา. 2548. **การฝึกงานระดับ Diploma ในเยอรมัน**. คั่นวันที่ 3 มกราคม 2553 จาก
<http://www.thai-students.de/education/StudyData/6d.html>.
- จันทนา นนทิก. 2533. **การทดลองใช้ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะการทำงานโดย
วางเป้าหมายสำหรับเยาวชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- จิตสุดา มงคลวัฒน์. 2549. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด
จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จินตนา บิลมาศ และคณะ. 2529. **คุณลักษณะของข้าราชการพลเรือนรายงานการวิจัย**.
กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
- จุฑารัตน์ กิตติเชษฐา. 2553. **ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความ
รับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุน
วิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เจ็ดหล้า สุนทรวิภาต. 2534. **คุณลักษณะของผู้นำและประสิทธิผลของงานในภาควิชาของคณะ
ศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- ชนิกา แสงศร. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอะไหล่รถยนต์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชนิดสิริ ไกรฤกษ์. 2553 (11 มกราคม). PROJECT OF WEEK : Learn & Earn @ KTC ปี 6 ความดีและความสุขที่ยังมีอยู่. ประชาชาติธุรกิจ: 26.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. 2544. การประเมินค่างานและการประเมินพนักงาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฐิติพร ชมภูคำ. 2547. การจัดการคนเก่ง: เครื่องมือสำคัญสำหรับคนสำคัญขององค์กร. ค้นวันที่ 14 ธันวาคม 2551 จาก <http://www.mbachula.org/CD-MBA-23-1-47/articles/07/07-Dhitiporn.pdf>
- ณัฐภา บัวหลวง. 2550. การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงาน กระแสใหม่ของการบริการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ณัฐชยาน์ พงษ์ประวัติ. 2552. ลักษณะทางจิตและการถ่ายทอดทางวิชาชีพพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพยาบาล ตามบทบาทวิชาชีพของพยาบาลจบใหม่ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2529. ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะสำหรับคนไทย. การวิจัยและการประยุกต์ในเอกสารฉบับพิเศษในวันครบรอบปีที่ 33. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2537. ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการไทย. วารสารจิตวิทยา. 1 (มกราคม): 81-98.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2538. ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะ: การวิจัยและพัฒนาบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2543. ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะ การวิจัยและการพัฒนาบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจันปัจฉินึก. 2520. จริยธรรมของเยาวชนไทย. รายงานการวิจัยฉบับที่ 21. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- คุณเดือน พันธมนาวิน และอัมพร ม้าคนอง. 2547. **ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการณ์สนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าในสถานีนอนมัยตำบล**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ. 2537. **การบริหารการพัฒนา: ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวี บุญยเกตุ. 2515. **พ่อสอนลูก**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เพื่อนนคร.
- ทวิศรี กรีทอง. 2530. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. 2542. **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2542. **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธรรมรส โชติคุณุชร. 2519. **มนุษยสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิมพ์เนศ.
- ธวัชชัย คำแหงพล. 2545. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธวัชชัย ศรีพรงาม. 2547. **ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้าย**. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีระพร อุวรรณ โณ. 2526. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพนธ์ สัมมา. 2523. **จิตลักษณะที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการเกษตร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- นพมาศ แซ่เสี้ยว. 2550. การปรับตัวทางจิตสังคมและลักษณะสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของผู้ใหญ่วัยกลางคน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นพรัตน์ รุ่งอุทัย. 2533. มิติใหม่แผนพัฒนาบุคลากร. จุฬาลงกรณ์วารสาร. 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2533): 15.
- นันทนา น้าฝน. 2536. องค์ประกอบบางประการที่สัมพันธ์กับเอกลักษณ์เชิงวิชาชีพของนักศึกษาศาสนา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นัศวรณ โกลวานิช. 2553. พนักงานโรงแรมมือหนึ่ง! สนุกกับงานบริการ เป็นหนึ่งเรื่องครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: กันยาวิรี่.
- นิวัฒน์ วชิรवारการ. 2541. องค์การที่มีชีวิต: หน่วยงานที่มีความสุข. วารสารข้าราชการ. 43 (พฤษภาคม): 51-56.
- บงอร โสฬส. 2538. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: ความเป็นมาและกระบวนการที่ควรจะเป็น. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์. 35 (มกราคม-มีนาคม): 67-84.
- บุญยฤทธิ มินทรารวงศ์. 2546. การสร้างแบบทดสอบวัดจริยธรรมด้านความซื่อสัตย์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532. การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญเสริม หุตแพทย. 2542. แผนแม่บ้านของโรงแรม: เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม หน่วยที่ 12. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญแสง ชีระภากร. 2533. การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการ. 25 (มกราคม-มีนาคม): 7-12.
- บุษยาณี จันท์เจริญสุข. 2537. การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันองค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปนัดดา โลหะเจริญ. 2543. การศึกษาความต้องการในการพัฒนาคุณลักษณะและแนวทางการเสริมสร้างคุณลักษณะของพนักงานโรงแรม ในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรมะ สตะเวทิน. 2527. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

- ประเสริฐศรี เอื้อนครินทร์. 2524. การทดลองใช้เทคนิคแม่แบบเพื่อพัฒนาจริยธรรมด้านความ
ซื่อสัตย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสาน
มิตร.
- ปริญญา ฅ วันจันทร์. 2536. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษา
ในจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ปรีชา เปี่ยมพงษ์สานต์. 2535. การมีส่วนร่วมของแรงงานกับการปรับปรุงคุณภาพชีวิตและ
สิ่งแวดล้อม ในแรงงานกับการมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิอารมณ พงศ์พวัน.
ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพ.
- ปวันรัตน์ ตนานนท์. 2550. คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เปรมสุริย์ เชื้อมทอง. 2536. จิตลักษณะของผู้บริหารและสภาวะการณ์ของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับ
ประสิทธิผลของโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ ประสานมิตร.
- ผจญ เฉลิมสาร. 2540. คุณภาพชีวิตการทำงาน. **Productivity World**. 2 (มีนาคม-เมษายน):
22-25.
- สุสติ พุกกะวัน. 2548. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนา
วิชาการ.
- พนิดา ธนวัฒนากุล. 2547. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมี
ความรับผิดชอบ ของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรทิพย์ เย็นจะบก. 2549. เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชา 352111 หลักนิเทศศาสตร์ทั่วไป:
General Principles of Communication Arts. กรุงเทพมหานคร: คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. 2549. มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). 2551. การพัฒนาที่ยั่งยืน. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร:
มูลนิธิโกมลคีมทอง.

- พินคำ โรหิตเสถียร. 2541. **แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานต้อนรับบนเครื่องบิน: ศึกษากรณีเฉพาะของบริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิศมัย ปโชติการ. 2538. **การบริการส่วนหน้าของโรงแรม.** กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ไพบุลย์ อินทิสัมพันธ์. 2544. **ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงานและลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการบนสายการบินไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภิญโญ สาธร. 2532. **หลักการบริหารการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ภุชฉิสา เมธาธรรมสาร. 2548. **คุณภาพชีวิตการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มยุรฉัตร สุขคำรง. 2547. **ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ. ธนาคารกรุงไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มณฑนาวดี เมธาพัฒนา. 2547. **ประสบการณ์ในการศึกษา แบบอย่างด้านจริยธรรมจากบิดามารดาและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมของนักศึกษาพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในเขตภาคกลาง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มัลลิกา ต้นสอน. 2544. **พฤติกรรมมองการณ์.** กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- มาริษา สก๊อต. 2548. **จิตลักษณะและสถานการณ์ทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อการทำงานของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยุทธ ไถยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม. 2553. **พื้นฐานการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- โยธิน ศันสนยุทธ. 2525. **มนุษย์สัมพันธ์.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ระรินทร อักษรศรี. 2539. **การบริการในโรงแรม.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์.
- รังสรรค์ หังสนาวิน. 2549. **ลักษณะทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างมุ่งผลสัมฤทธิ์ของพัฒนากร.** ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2551. **มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- รัตนา ประเสริฐสม. 2526. การสร้างเสริมจิตลักษณะเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอนามัยของนักเรียน
ประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณวุฒิปบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.
- รัตนา รongทองกุล. 2543. คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร:
อักษรเจริญทัศน์.
- รุ่งทิพย์ เหลืองอ่อน. 2541. การศึกษาความต้องการและการสนองตอบในการพัฒนาของโรงเรียน
โสตศึกษาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุจิ อุศิสถิปปศักดิ์. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอ
เมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เรืองกฤษฎี สุวรรณอำไพ. 2549. คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เรืองอุไร อมรไชย. 2550. ปัจจัยด้านจิตลักษณะและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อ
คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลชุมชน ภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ.
- ลักขมี ลุประสงค์. 2546. ปัจจัยทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร ตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและ
สัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.O.P. 1102: ระบบการสื่อสาร) ของบุคลากรทาง
การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนคร
ินทร์วิโรฒ.
- วนาวลัย คาคี. 2553. เหมือนเล็ก แต่ไม่เล็ก: การสื่อสารในองค์กร. ค้นวันที่ 9 พฤศจิกายน 2553
จาก <http://www.mis.nu.ac.th/sharing/prof/wannawan3.php>
- วนิดา เสนิเศรษฐ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล. 2530. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร:
โอเดียนสโตร์.
- วิจิตร อาวะกุล. 2528. เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: โอ เอส พรีนติ้ง เฮาส์.

- วิทยา ดำรงด่านตระกูล. 2547. **หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ: The Heart of Service.**
กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิทยา เทพยา. 2527. **มนุษยสัมพันธ์.** กรุงเทพมหานคร: แพร์พิทยา.
- วิรัตน์ ปานศิลา. 2542. การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ในภาคเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. **คุณภาพในงานบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ดวงกมล.
- วีรวรรณ สุทิน. 2551. **อิทธิพลของจิตลักษณะและสถานการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสอนอย่างมีประสิทธิภาพของอาจารย์สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วุฒิชัย จำนงค์. 2519. **วิธีหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ.** วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์. 16 (มกราคม): 1-28.
- เวทิน นพินิตย์. 2541. **สร้างเสน่ห์ให้ตนเองด้วยบริการศิลป์.** นครราชสีมา: มูลนิธิชมรมพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนแห่งประเทศไทย.
- ศรีนาถ สุริยะ. 2512. **แบบเรียนสังคมศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: ครูสภา.
- ศิรินันต์ สุสุข. 2532. **กระบวนการจัดเกล้าเข้าสู่วิชาชีพพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริกุล จันทุม. 2543. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลการบริหารแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร พันธุลี. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และชนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2541. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภกิจ กาบคำ. 2542. **พนักงาน นักบริการอย่างแท้จริง.** ค้นวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.nanosoft.co.th/maktip11.htm>

- ศุภินธาม่วงศรีงาม. 2552. **ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัย ของนักบินอากาศยานปีกหมุนสังกัดศูนย์การบินทหารบก.** วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมบัติ กุศุมาลี. 2552. **เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชา ทม.631 ทฤษฎีและการพัฒนาองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมพล วันตะเมธ. 2549. **เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชา 352316 การวิเคราะห์ผู้รับสารสื่อสารมวลชน: Target Audience Analysis in Mass Communication.**
กรุงเทพมหานคร: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภายิต. 2550. **ทฤษฎีและการปรับพฤติกรรม.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. 2540. **วัฒนธรรมองค์การ: การบริหารและพฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.
- สมศักดิ์ สีดาคุณฤทธิ. 2545. **ปัจจัยการถ่ายทอดทางสังคมเชิงวิชาชีพครูที่ส่งผลต่อเอกลักษณ์วิชาชีพและพฤติกรรมกรปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของครูแนะแนว.** วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมสมัย สุธีรสานต์. 2548. **COP Community of Practice (ชุมชนแห่งการเรียนรู้ หรือชุมชนนักปฏิบัติ).** ข่าวสารด้านการจัดการความรู้ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2 (มกราคม-มีนาคม). ค้นวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2553 จาก
<http://medinfo.psu.ac.th/KM/data/news/KM%20NEWS%2002.htm>
- สมิต สัจฉกร. 2552. **ศิลปะการให้บริการ: The Art of Service.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. 2540. **จิตวิทยาการจัดการองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บู๊คแบงก์.
- สุคนธ์ ศรีอรุณ. 2545. **พฤติกรรมความซื่อสัตย์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองกำกับการสืบสวนสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- สุทิตี ชัดติยะ. 2545. **ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ผลิตรายการโทรทัศน์ในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ทั่วราชอาณาจักร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุนีย์ เจริญภูมิการกิจ. 2551. **ปฏิสัมพันธ์ของปัจจัยทางจิตและสังคมที่ส่งผลต่อการทำงานให้การ
ปรึกษาของบุคลากรสาธารณสุข สังกัดศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- สุรพงษ์ กิจโยภาพ. 2547. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- สุริยศักดิ์ เหมือนอ่วม. 2552. **ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานตามพระราช
ดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ของปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบลใน
พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.**
- สุลาวัลย์ ศิริคำฟู. 2550. **คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการ
บริการของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- เสนาะ ดิยาวัว, สุปราณี ศรีจัตราภิมุข และนิยะดา ชูณหวงศ์. 2527. **การบริหารงานบุคคล.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- เสนาะ ดิยาวัว. 2538. **การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- เสาวนีย์ ศรีสุข. 2548. **การรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชากับพฤติกรรมการทำงานและผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าพระนครเหนือ.**
- แสงจันทร์ แก้วประทุมรัสมิ. 2549. **ปัจจัยเชิงเหตุทางจิตและสถานการณ์ตามทฤษฎีผู้นำของ
Fiedler ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในงานของพัฒนาการอำเภอ. ภาคนิพนธ์คณะ
พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- อภิรดี โสภาพงศ์. 2547. **ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม
ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.**
- อมรรัตน์ อ่อนนุช. 2546. **คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- อมรรัตน์ เทพกำปนาท. 2553. **ความซื่อสัตย์นั้น สำคัญไฉน? คั่นวันที่ 20 มกราคม 2553 จาก
http://www.m-culture.go.th/detail_page.php?sub_id=1644**

- อรพิน ตันติมุรธา. 2538. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ
พยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณ รักรธรรม. 2538. ทฤษฎีองค์การ: ศึกษาเชิงมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล. 2546. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสังกัด
สำนักงานงบประมาณ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. 2550. **Career Development in Practice**. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็น
เตอร์.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. 2552. การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล: **Individual Development Plan:
IDP**. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. 2547. การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) นั้นสำคัญไฉน. ค้นวันที่ 19
มกราคม 2553 จาก [http://www.hrcenter.co.th/column_detail.php?
column_id=287&page=1](http://www.hrcenter.co.th/column_detail.php?column_id=287&page=1)
- อารี เพชรสุค. 2537. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.
- อำนาจ แสงสว่าง. 2544. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
อักษรวิวัฒน์.
- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544. ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุทุมพร จามรمان. 2530. คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพมหานคร. วารสารจิตวิทยาคลินิก. 18
(มกราคม-มิถุนายน): 1-23.
- อุไรวรรณ อยู่ชา. 2552. องค์การนี้ (ต้อง) มีพี่เลี้ยง: **Mentoring System**. กรุงเทพมหานคร:
เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- โอบัฐ วาริรักษ์. 2539. ผู้มีความเป็นเลิศในการบริการสุขภาพ. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- ไฮเซอร์อดด์, โดแนลด์ ดี. 2536. มนุษย์สัมพันธ์: กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อความสำเร็จของธุรกิจ. แปล
จาก *Psychology and Human Relations in Marketing* โดย วัฒนา พัฒนพงศ์.
กรุงเทพมหานคร: บริษัทต้นอ้อ.
- Aristotle. 1946. อ้างถึงใน ปรมะ สตะเวทิน. 2527. **หลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรือง
สาส์นการพิมพ์.

- Ashford, S. J. and Black, J. S. 1996. Proactivity During Organizational Entry: The Role of Desire for Control. **Journal of Applied Psychology**. 81 (February): 199-214.
- Atkinson, J. W. 1978. **Personality Motivation and Achievement**. Washington: Hemisphere Publishing.
- Baron, R. A. and Greenberg, J. 1990. **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work**. 3rd ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Baruch, B. D. 1968. **New Ways in Discipline**. New York: McGraw-Hill.
- Beach, D. S. 1975. **Personnel: The Management of People at Work**. 3rd ed. New York: Macmillan.
- Berlo, D. K. 1960. **The Process of Communication**. New York : The Free Press.
- Berry, L. L. 1980. Service Marketing is Different. **Business Magazine**. 30 (May-June): 24-28.
- Bound, D. and Middleton, H. 2003. Learning from Others at Work: Communities of Practice and Informal Learning. **Journal of Workplace Learning**. Retrieved January 25, 2010 from <http://gateway.proquest.com>
- Buchanan, B. 1974. Government Manager, Business Executives, and Organizational Commitment. **Public Administration Review**. 34 (July-August): 339-347.
- Casio, W. F. 1991. **Applied Psychology in Personnel Management**. 2nd ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Champoux, E. J. 2006. **Organizational Behavior: Integrating Individuals, Groups and Organizations**. 3rd ed. Mason, OH: Thomson South-Western.
- Charles, E. O. 1974. Nature of Communication Between Humans. In **The Process and Effects of Mass Communication**. Wilbur Schramm and Donald F. Roberts, eds. Urbana, Ill: University of Illinois Press. Pp. 110-118.
- Chatman, J. A. 1991. Matching People and Organizations: Selection and Socialization in Public Accounting Firms. **Administrative Science Quarterly**. 36 (September): 359-484.
- Cherrington, D. J. 1994. **Organization Behavior: The Management of Individual and Organizational Performance**. 2nd ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Cochran, W. G. 1953. อ้างถึงใน ยุทธ ๒ ไทวอร์รณั์ และกุสุมา ผลาพรม. 2553. **พื้ณฐานการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.**

- Connellan, T. K. 1978. **How to Improve Human Performance: Behavior in Business and Industry.** New York: Harper & Row.
- Deaux, K. and Wrightsman, L. S. 1988. อ้างถึงใน บังอร โสภส. 2538. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: ความเป็นมาและกระบวนการที่ควรจะเป็น. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์. 35 (มกราคม-มีนาคม): 67-84.
- 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.
- DuBrin, A. J. 1984. **Human Relations.** 3rd ed. Reston, VA: Reston.
- Fayol, Henri. 1916. Quoted in Morgan, G. 2006. **Images of Organization.** Thousand Oaks: Sage.
- Feldman, D. C. 1977. The Role of Initiation Activities in Socialization. **Human Relations.** 30 (November): 977-990.
- Feldman, D. C. 1981. The Multiple Socialization of Organizational Members. **Academy of Management Review.** 6 (July): 309-318.
- Feldman, D. C. 1983. A Socialization Process that Helps New Recruits Succeed. In R. J. Hackman, E. E. Lower, III and L. W. Porter, eds. **Perspectives on Behavior in Organizations.** New York: McGraw-Hill. Pp. 170-190.
- Feldman, D. C. 1983. อ้างถึงใน บังอร โสภส. 2538. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: ความเป็นมาและกระบวนการที่ควรจะเป็น. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์. 35 (มกราคม-มีนาคม): 67-84.
- Feldman, D. C. 1981. Quoted in Kinicki and Kreitner. 2008. **Organizational Behavior: Key Concepts, Skills and Best Practices.** 3rd ed. Boston: McGraw-Hill.
- Flippo, E. B. 1966. **Management: A Behavioral Approach.** Boston: Mass Allyn and Bacon.
- Gardner, H. 1997. **Extraordinary Minds.** London: Phoenix Orion.
- Gellerman, S. W. 1966. **The Management of Human Relations.** New York: Holt, Rinehart and Winston.
- George, A. M. 1951. **Language and Communication.** New York: McGraw-Hill.

- Gibson, J. L. et al. 1973. อ้างถึงใน เสาวนีย์ ศรีสุข. 2548. การรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชากับพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- Gilley, J. W. and Eggland, S. A. 2002. **Principles of Human Resource Development**. 2nd ed.
Cambridge, MA: Perseus.
- Gostick, A. and Elton, C. 2009. **The Carrot Principle: How to Best Manager use Recognition to Engage their People, Retain Talent, and Accelerate Performance**. New York: Free Press.
- Haueter, J. A.; Macan, T. H. and Winter, J. 2003. Measurement of Newcomer Socialization: Construct Validation of a Multidimensional Scale. **Journal of Vocational Behavior**. 63 (August): 20–39.
- Hellriegel, D.; Slocum, D. and Woodman, R. W. 1986. อ้างถึงใน ดิน ปรัชญาฤทธิ. 2537. การบริหารการพัฒนา: ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Herzberg, F. 1974. **Work and the Nature of Man**. London: Grosby Lockwood Staples.
- Hines, G. H. 1973. Achievement Motivation, Occupations and Labor Turnover in New Zealand. **Journal of Applied, Psychology**. 58 (December): 313-317.
- Huse, E. F. and Cummings, T. G. 2001. **Organization Development and Change**. 7th ed.
Australia: South-Western College Publishing.
- Jones, G. R. 1986. Socialization Tactics, Self-eYcacy, and Newcomers' Adjustments to Organizations. **Academy of Management Journal**. 29 (August): 262–279.
- Kastenbaum, A. 1961. อ้างถึงใน รัตนา ประเสริฐสม. 2526. การสร้างเสริมจิตลักษณะเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอนามัยของนักเรียนประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- Keith, D. 1967. **Human Relations in Business**. New York: McGraw-Hill Book.
- Kheradmand, E.; Valilou, M. and Lotfi, A. 2010. The Relation Between Quality of Work Life and Job Performance. **Middle-East Journal of Scientific Research**. 6 (April): 317-323.
- Kinicki, A and Kreitner, R. 2008. **Organizational Behavior: Key Concepts, Skills and Best Practices**. 3rd ed. Boston: McGraw-Hill.

- Know, S. and Irving, J. A. 1997. An Interactive Quality of Work Life Model Applied to Organizational Transition. **Journal of Nursing Administration**. 27 (January): 39-47.
- 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 (February) : 285-306.
- Kotler, P. 1991. **Marketing: An Introduction**. 2nd ed. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.
- Kurland, N. B. and Egan, T. 1999. Public v. Private Perceptions of Formalization, Outcomes and Justice. **Journal of Public Administration Research and Theory**. 9 (July): 437-58.
- Landsberg, Max. 2003. **The Tao of Coaching: Boost your Effectiveness at Work by Inspiring those Around you**. London: Profile Books.
- Lehtinen, U. and Lehtinen, J. R. 1982. **Service Quality: A Study of Quality Dimensions**. Helsinki, Finland OY: Service Management Institute.
- Lopez, F. M. 1968. **Evaluating Employee Performance**. Chicago: Public Personnel Association.
- Louis, M. R. 1980. Surprise and Sensemaking: What Newcomers Experience in Entering Unfamiliar Organizational Settings. **Administrative Science Quarterly**. 25 (February): 226-248.
- Maslow, A. H. 1954. **Motivations and Personality**. New York: Harper and Brothers.
- Mayo, Elton. 1933. Quoted in Morgan, G. 2006. **Images of organization**. Thousand Oaks: Sage.
- McClelland, D. C. 1953. **The Achievement Motive**. New York: Harper and Row.
- McClelland, D. C. 1987. **Human Motivation**. New York: Boston University.
- Mello, J. A. 2006. **Strategic Human Resource Management**. 2nd ed. Ohio: Thomson South-Western.
- Merton, Herbert C. 1977. A Look at Factors Affecting the Quality of Working Life. **Monthly Labour Review**. 10 (October): 64-65.

- Mischel, W. and Mischel, W. 1974. อ้างถึงใน เจ็ดห้า สุนทรวิภาต. 2534. **คุณลักษณะของผู้นำ และประสิทธิผลของงานในภาควิชาของคณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาคุฎฎิปัตต มหาวิทาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- Moorman, R. H. 1991. Relationship Between Organizational Justice and Citizenship Behavior: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship. **Journal of Applied Psychology.** 76 (June): 845-855.
- Morgan, G. 2006. **Images of Organization.** Thousand Oaks: Sage.
- Nadler, L. and Nadler, Z. 1989. **Developing Human Resource.** 3rd ed. San Francisco: Jossey-Bass.
- Newman, W. and Summer, E. C. 1961. **The Process of Management.** New Jersey: Prentice-Hall.
- Porter, L.W.; Lawler, E. E. and Hackman, J.R. 1975. Quoted in Wanous, J. P. 1992. **Organizational Entry: Recruitment, Selection, Orientation and Socialization of Newcomers.** 2nd ed. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Prior, J. 1991. **Gower Handbook of Training and Development.** Brookfield, VT: Gower Publishing.
- Robert, J. T. 2007. Interrelating Leadership Behaviors, Organizational Socialization and Organizational Culture. **Journal of Business and Psychology.** 19 (Fall): 340-359.
- Robertson, A. and Abbey, G. 2003. **Managing Talented People: Getting on with - and Getting the Best from - your Top Talent.** Harlow: Pearson Education.
- Rogers, E. M. 1983. อ้างถึงใน พรทิพย์ เย็นจะบก. 2549. เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชา **352111 หลักนิเทศศาสตร์ทั่วไป: General Principles of Communication Arts.** กรุงเทพมหานคร: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Rogers, E. M. and Shoemaker, F. 1971. **Communication of Innovations: A Cross-Cultural Approach.** 2nd ed. New York: The Free Press.
- Saks, A. M. 1995. Longitudinal Field Investigation of the Moderating and Mediating Effects of Self-Efficacy on the Relationship between Training and Newcomer Adjustment. **Journal of Applied Psychology.** 80 (April): 211-225.
- Schein, E. H. 1968. Organizational Socialization and the Profession of Management. **Industrial Management Review.** 9 (February): 1-16.

- Schein, E. H. 1974. Organizational Socialization. In **Organizational Psychology** D. A. Kolb, I. M. Rubin, and J. M. Mcintyres, eds. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. Pp. 1-15.
- Schein, E. H. 1978. Quoted in Wanous, J. P. 1992. **Organizational Entry: Recruitment, Selection, Orientation and Socialization of Newcomers**. 2nd ed. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Schermerhorn, J. R. 1994. Quoted in Schermerhorn, J. R, Jr.; Hunt, J. G. and Osborn, R. N. 2000. **Organizational Behavior**. 7th ed. New York: John Wiley and Sons.
- Schermerhorn, J. R., Jr.; Hunt, J. G. and Osborn, R. N. 2000. **Organizational Behavior**. 7th ed. New York: John Wiley and Sons.
- Scott, W. G. 1962. **Human Relations in Management: A Behavioral Science Approach: Philosophy, Analysis and Issues**. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Siang, L. Y. 2007. **Positive Work Behaviors: 8 Straightforward Tips for Moving up the Corporate**. Retrieved 21 April, 2010 from <http://www.articlestree.com/career/positive-work-behaviors-straightforward-tips-for-moving-up-the-corporate-tx334639.htm>
- Steer, R. M. and Porter, L. W. 1983. **Motivation and Work Behavior**. New York: McGraw Hill.
- Stringer, R. 2002. **Leadership and Organizational Climate**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Taylor, Frederick W. 1910. Quoted in Morgan, G. 2006. **Images of Organization**. Thousand Oaks: Sage.
- Thomas, G. R., Jr. and Jamie, L. C. 2004. Affect, Curiosity, and Socialization Related Learning: A Path Analysis of Antecedents to Job Performance. **Journal of Business and Psychology**. 19 (Fall): 3-22.
- Trice, H and Beyer, J. 1993. **The Cultures of Work Organization**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- 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://cfr.vlex.com/vid/60-741-5-equal-opportunity-clause-19781506>

- Umstot, D. D. 1984. **Understanding Organizational Behavior**. Minnesota: West Publishing.
- Van Maanen, J. 1976. Breakin-in: Socialization to work. In **Organizational Psychology** . R. Rubin and J. M. McIntyres, eds. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. Pp. 1-15.
- Vroom, V. H. 1964. **Work and Motivation**. New York: John Wiley and Sons.
- Walton, R. E. 1974. Improving the Quality of Work Life. **Harvard Business Review**. 52 (May-June): 12-14.
- Wanous, J. P. 1992. **Organizational Entry: Recruitment, Selection, Orientation and Socialization of Newcomers**. 2nd ed. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Weber, Max. 1911. Quoted in Morgan, G. 2006. **Images of Organization**. Thousand Oaks: Sage.
- White, D. D. 1989. **Organization Behavior**. New York: Jimone & Schaster.
- Wright, P. 1975. อ้างถึงใน กนกวรรณ อุ๋นใจ. 2535. ผลของการใช้เทคนิคพยากรณ์ที่มีต่อ ลักษณะมุ่งอนาคตของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสามร้อยยอดวิทยาคม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการทำงาน”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเกี่ยวกับบุคลากรโรงแรม เพื่อการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ

พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงแรม เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการและประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่อไป

2. ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริงของท่าน และขอกรุณาตอบให้ครบถ้วนทุกข้อ คำตอบของท่านจะนำมาใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่แสดงผลรายบุคคล และจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่านหรือหน่วยงาน

3. ขอโปรดตอบแบบสอบถามและส่งคืนผู้วิจัยหรือผู้นำมาแจกแก่ท่าน ภายใน 20 วัน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี ซึ่งจะ
เป็นประโยชน์

ทางวิชาการเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงอีกครั้งหนึ่ง ณ ที่นี้

นางสาวอัจฉา เตมีย์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์และ

องค์กร

คณะพัฒนทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

หมายเหตุ หากมีคำถามใดๆ สามารถติดต่อผู้วิจัยได้ที่ เบอร์โทรศัพท์: 085-890-2656, E-mail:

ajana_ajung@hotmail.com

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับท่าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพ
 โสด สมรส หย่า/หม้าย แยกกันอยู่
4. การศึกษาสูงสุด
 มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช
 อนุปริญญา/ปวส ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
 อื่นๆ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-15,000 บาท
 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท
 25,001-30,000 บาท 30,001-35,000 บาท
 35,001-40,000 บาท 40,001-45,000 บาท
 45,001- 50,000 บาท มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป
6. งานที่ทำในปัจจุบัน
 ต้อนรับส่วนหน้า อาหารและเครื่องดื่ม/บริการ ขน
 สัมภาระ
 แม่บ้านและซักกรีด การตลาด/งานขาย
 ประชาสัมพันธ์/โฆษณา
 อื่นๆ โปรดระบุ.....
7. ตำแหน่งงานที่ทำในปัจจุบัน คือ
8. ทำงานในองค์กรแห่งนี้มานาน.....ปี โดยทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน ปี

คำชี้แจงการตอบแบบสอบถามใน ส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับแบบสอบถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ถ้าเป็น “จริง” ให้คิดว่า “จริงมากเพียงใด” จาก

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นจริงที่สุดสำหรับท่าน
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นจริงปานกลางสำหรับท่าน
ค่อนข้างจริง	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นจริงเล็กน้อยสำหรับท่าน

ถ้า “ไม่จริง” ให้คิดว่า “ไม่จริงมากเพียงใด” จาก

ค่อนข้างไม่จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่เป็นจริงเล็กน้อยสำหรับท่าน
ไม่จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่เป็นจริงปานกลางสำหรับท่าน
ไม่จริงเลย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่เป็นจริงมากที่สุดสำหรับท่าน

ตัวอย่าง ฉันมักจะมึนงานที่ต้องทำอยู่ตลอดเวลา

✓

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
------------	------	--------------	-----------------	---------	------------

การตอบเช่นนี้หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าข้อความดังกล่าวเป็นจริงที่สุด

ส่วนที่ 2 ฉันกับการทำงาน

1. เพื่อนๆ ลงความเห็นว่าเป็นคนขยัน

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
------------	------	--------------	-----------------	---------	------------

2. แท้จริงแล้ว ฉันเป็นคนที่ไม่ชอบทำงาน

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
------------	------	--------------	-----------------	---------	------------

3. เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงาน ฉันจะทุ่มเทความพยายามให้กับงานนั้น

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
------------	------	--------------	-----------------	---------	------------

4. บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเบื่อหน่าย และไม่สนใจว่าจะทำงานได้ดีเพียงไร

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
------------	------	--------------	-----------------	---------	------------

5. เมื่อฉันยังไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานใด ฉันจะพยายามทำต่อไปจนกว่าจะสำเร็จ

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

6. หลายครั้งที่ฉันคิดว่า ความมุมานะทำงานหนักเป็นสิ่งที่สูญเปล่า

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

7. หากไม่รู้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะทำให้สำเร็จได้หรือไม่ และทำอย่างไร ฉันจะไม่ยอมอดทนทำงานนั้น

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

8. ฉันชอบคิดฝันถึงชีวิตที่อยู่อย่างสบายๆ ไม่ต้องทำงาน

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

9. ฉันรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองมีค่า เมื่อได้ทำงานในหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุด และประสบผลสำเร็จ

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

10. ฉันเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานเพื่ออนาคตที่ดี

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

11. เป็นที่ยอมรับในหน่วยงานว่า ฉันทำงานในหน้าที่ได้เป็นอย่างดี

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

ส่วนที่ 3 ปัจจุบันและอนาคตในการทำงานของฉัน

1. ฉันคิดว่า การกระทำความดีโดยขาดผู้รู้เห็น เป็นการกระทำที่สูญเปล่า

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2. หากงานที่ฉันทำเสร็จแล้วกลายเป็นผลงานของผู้อื่น ฉันจะหมดกำลังใจที่จะทำงานชิ้นต่อไป

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

3. ผลงานที่หัวหน้าไม่ยอมรับ แม้จะเป็นผลงานที่ดี แต่ก็ไร้ค่า

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

4. สิ่งตอบแทนที่ดีที่สุดในการทำงาน คือ เงินและตำแหน่ง

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

5. การอยู่ในถิ่นต่างแดน ฉันคิดว่าจะทำให้ฉันทำอะไรก็ได้ เพราะไม่มีใครรู้จักฉัน

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

6. หากฉันพบเห็นของที่อยากได้มาก แม้มีราคาแพงฉันก็จะตัดสินใจซื้อและยอมอดออมในภายหลัง

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

7. ฉันมักจะทนไม่ได้ หากต้องการหรืออยากได้ในสิ่งใดมาก แต่ต้องรอคอยนาน

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

8. หากฉันเห็นว่า การทำดีของฉันไม่ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า ฉันจะหยุดการกระทำดีนั้นทันที

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

9. การวางแผนล่วงหน้าเป็นการกระทำที่ไร้ประโยชน์แน่นอน เพราะมักไม่เป็นตามแผนที่วางไว้

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

คำชี้แจงการตอบแบบสอบถามใน ส่วนที่ 4 ส่วนที่ 5 และ ส่วนที่ 6

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับแบบสอบถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับระดับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นจริงที่สุดสำหรับท่าน
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นจริงสำหรับท่าน
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นจริงบ้าง ไม่จริงบ้างสำหรับท่าน
ไม่จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่เป็นจริงสำหรับท่าน
ไม่จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้น ไม่จริงเลยสำหรับท่าน

ส่วนที่ 4 ชีวิตการทำงาน ในองค์กร

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่จริง ที่สุด
ด้านที่ 1					
1. องค์กรให้ความสนใจเรื่องการปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อให้บุคลากรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานมากขึ้น					
2. องค์กรมีอุปกรณ์และระบบป้องกันภัย เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน โดยอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
3. สถานที่ทำงานส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพจิตและสุขภาพกาย ที่ดีในการปฏิบัติงาน					
4. องค์กรมีการจัดตรวจสุขภาพร่างกายบุคลากรอย่างน้อยปีละครั้ง					
ด้านที่ 2					
1. ค่าตอบแทนที่ฉัน ได้รับเพียงพอและเหมาะสมต่อค่าใช้จ่ายใน สภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
2. ฉันได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ ที่เหมาะสมกับปริมาณ งานและความรับผิดชอบ					
3. เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียง หรือคล้ายคลึงกันค่าตอบแทนที่ฉัน ได้รับมีความเหมาะสมและเป็นธรรม					
4. ฉันมีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ทางองค์กรจัดให้					
5. ปกติฉันสามารถเก็บออมเงินรายได้บางส่วนไว้เพื่อใช้จ่ายในอนาคต					
ด้านที่ 3					
1. ฉันมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในงาน เช่น การฝึกอบรม การสัมมนา การไปศึกษาดูงาน เป็นต้น					
2. องค์กรมีตำแหน่งที่พร้อมให้ฉันก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า					
3. ฉันได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงาน					
4. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานในองค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสม					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่จริง ที่สุด
5. ฉันเชื่อมั่นว่างานที่ฉันทำอยู่ สามารถสร้างความมั่นคงให้กับ ชีวิตฉันได้					
ด้านที่ 4					
1. องค์กรของฉันยกย่องให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อน ร่วมงานทุกระดับ					
2. ฉันสามารถขอความร่วมมือ ความช่วยเหลือ คำปรึกษา หรือ ข้อเสนอแนะจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานของฉันได้					
3. องค์กรของฉันให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการปฏิบัติงาน					
4. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถและความชำนาญในการ ปฏิบัติงานของฉัน					
ด้านที่ 5					
1. ฉันมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ					
2. ฉันพึงพอใจในความเหมาะสมของช่วงเวลาการทำงานกับ ช่วงเวลาที่อิสระจากงานในปัจจุบัน					
3. การลาหยุดพักผ่อนไม่มีผลต่อการประเมินขึ้นเงินเดือนและการ เลื่อนตำแหน่ง					
4. ฉันสามารถจัดแบ่งเวลาให้กับงาน ให้แก่ครอบครัว และให้แก่ สังคมได้					

ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการทำงาน

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่จริง ที่สุด
ด้านที่ 1					
1. ฉันยินดีรับฟังความคิดเห็นหรือข้อติชมของหัวหน้า เพื่อน ร่วมงานหรือลูกค้า					
2. เมื่อมีปัญหาในงาน ฉันจะรายงานให้หัวหน้าทราบทันที					
3. ฉันมักพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องงานกับหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงาน					
4. เมื่อฉันฟังลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติไม่เข้าใจ ฉันจะหลีกเลี่ยงและ ไม่พูดด้วย					
5. บางครั้งฉันรู้สึกเบื่อหน่ายที่จะตอบคำถามของลูกค้า					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่จริง ที่สุด
6. เมื่อนั่งสื่อสารข้อความผิดพลาด ฉันจะรีบแก้ไขให้ถูกต้องทันที					
7. ในการสนทนา หากเกิดข้อสงสัยฉันจะซักถามให้เข้าใจ					
8. ฉันไม่ค่อยสนใจอ่านและติดตามข่าวสารในองค์กร					
ด้านที่ 2					
1. ฉันมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงานและลูกค้า					
2. เมื่อนั่งเห็นหัวหน้า เพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ ฉันจะรีบเข้าไปช่วยทันที					
3. ฉันจะไม่แสดงสีหน้าหรือท่าทางไม่พอใจ เมื่อถูกลูกค้าต่อว่า					
4. ฉันมักพูดคุยและสอบถามความต้องการของลูกค้า					
5. ลูกค้ามักชมว่าฉันอภัยภัยดี					
6. ฉันเข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ์ งานเลี้ยงสังสรรค์ขององค์กรเสมอ					
7. แม้นั่งเคยมีปัญหาขัดแย้งส่วนตัวกับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานมาก่อน แต่ฉันยังคงทำงานร่วมกับบุคคลเหล่านั้นได้					
8. การติดต่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ เป็นเรื่องน่าเบื่อหน่าย					
ด้านที่ 3					
1. เมื่อนั่งเก็บทรัพย์สินมีค่าของลูกค้าได้ ฉันจะนำไปคืนโดยทันที					
2. ฉันเคยตอบคำถามลูกค้าแบบขอไปที					
3. บางครั้งฉันจำเป็นต้องพูดเท็จกับลูกค้า					
4. ฉันรักษาความลับขององค์กร หัวหน้า และเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
5. ฉันยอมรับข้อผิดพลาดในการทำงานของตน โดยพยายามแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น					
6. ฉันปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
7. แม้นั่งมีโอกาสหาผลประโยชน์โดยมิชอบจากการทำงาน ฉันก็ไม่ทำ					
8. ฉันไม่ใช้เวลาในการทำงานไปทำธุระส่วนตัว					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่จริง ที่สุด
9. ฉันมักนำสิ่งของหรืออุปกรณ์จากองค์กรกลับบ้านไปใช้เพื่อ การส่วนตัว					
10. บ่อยครั้งที่ฉันมาทำงานสายหรือมีธุระจำเป็น					
11. ฉันใส่ใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรได้อย่าง เคร่งครัด					
ด้านที่ 4					
1. ฉันแสดงพฤติกรรม คำพูด น้ำเสียงที่สุภาพเหมาะสมกับลูกค้า เสมอ					
2. ฉันหลีกเลี่ยงที่จะมีปัญหาหรือข้อขัดแย้งกับลูกค้า					
3. ฉันให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างดีที่สุด					
4. ฉันตอบคำถามหรือให้คำแนะนำลูกค้าด้วยความเต็มใจ					
5. การให้ความช่วยเหลือแก่หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ทำให้งาน สำเร็จได้โดยเร็ว					
6. ไม่จำเป็นที่ฉันจะต้องให้บริการแก่หน่วยงานหรือบุคคลภายใน องค์กร					
7. ฉันสามารถแนะนำเพื่อนร่วมงานในด้านเทคนิคและวิธีการ ให้บริการที่ดีที่สุด					
8. ฉันพยายามหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ ตลอดเวลา					
9. ฉันยินดีให้บริการกับทุกคนทั้งภายในและภายนอกองค์กร					

ส่วนที่ 6 การเรียนรู้และการทำงานในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่จริง ที่สุด
ช่วงที่ 1. ก่อนเข้าทำงานในองค์กรปัจจุบัน....					
1.1. ฉันเคยรู้จักองค์กรนี้มาก่อนเข้าทำงาน					
1.2. ฉันมีการเตรียมตัวหรือฝึกงานเพื่อสมัครเข้าทำงานนี้					
1.3. ฉันผ่านขั้นตอนการคัดเลือกเข้าทำงาน					
1.4. ฉันได้รับการชักชวนจากบุคคลในองค์กรให้สมัครเข้าทำงาน					
1.5. ฉันได้ทราบระเบียบปฏิบัติขององค์กรก่อนเข้าทำงาน					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่จริง ที่สุด
1.6 องค์กรรับฉันเข้ามาฝึกงานก่อนรับเป็นพนักงานจริง					
ช่วงที่ 2. เมื่อเริ่มเข้าทำงาน....					
2.1 ฉันได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือต่างๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน					
2.2 องค์กรได้ให้คู่มือที่แนะนำวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ฉันสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการทำงาน					
2.3 ฉันได้รับการปฐมนิเทศอย่างเป็นทางการจากองค์กร					
2.4 ฉันเรียนรู้งานด้วยตนเองตั้งแต่วันแรกที่เข้าทำงาน					
2.5 เมื่อมีคำถามข้อสงสัย ฉันสามารถสอบถามผู้รู้ (หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน) ได้					
2.6 ในช่วงทดลองงาน 3-6 เดือนแรกนี้ ฉันได้เรียนรู้เกี่ยวกับงานอย่างมาก					
ช่วงที่ 3. ในช่วงปีแรกของการทำงาน....					
3.1 องค์กรได้จัดฝึกอบรมเพื่อให้ฉันสามารถเรียนรู้งานมากขึ้น					
3.2 ฉันได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของฉัน					
3.3 ฉันมีบุคคลในองค์กรเป็นต้นแบบที่ฉันสามารถดำเนินรอยตามได้					
3.4 องค์กรได้จัดกิจกรรมเพื่อให้ฉันรู้จักคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น					
3.5 ในปีแรกของการทำงาน องค์กรปล่อยให้ฉันศึกษาเรียนรู้งานด้วยตนเอง					
3.6 เมื่อได้บรรจุเข้าทำงาน ฉันได้รับสิทธิเท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงาน					
3.7 หัวหน้าคอยดูแลและแนะนำการทำงานให้แก่ฉัน					
ช่วงที่ 4. ในช่วงการทำงานตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป (ผู้ที่ทำงานไม่ถึง 2 ปีไม่ต้องตอบในส่วนนี้)					
4.1 องค์กรจัดให้พนักงานเรียนรู้เทคนิควิธีการทำงานใหม่ๆ					
4.2 องค์กรได้จัดให้ฉันเรียนรู้ทักษะความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมเสมอ					
4.3 องค์กรมีการส่งเสริมให้ฉันพัฒนาตนเอง เช่น การไปดูงานหรือการฝึกอบรมในเรื่องที่ฉันสนใจ					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่จริง ที่สุด
4.4 องค์กรมีการวางแผนพัฒนาพนักงานเป็นรายบุคคล					
4.5 องค์กรได้จัดกิจกรรมให้บุคลากรได้กระชับและรักษาความสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ					
4.6 ฉันมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงานของฉัน					
4.7 องค์กรจัดให้มีการประกาศเกียรติคุณของพนักงานดีเด่น					
4.8 องค์กรส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้การทำงานในแผนกอื่นๆ ด้วย					
4.9 เมื่อมีปัญหาฉันสามารถขอคำแนะนำปรึกษาจากฝ่ายบุคคลหรือจากหัวหน้างานได้					
4.10 ฉันมีโอกาสที่จะก้าวขึ้นไปทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้					
4.11 องค์กรของฉันจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานเท่าเทียมกับองค์กรอื่นๆ ที่คล้ายกัน					
4.12 องค์กรพยายามรักษาพนักงานให้ทำงานอยู่กับองค์กรนานๆ					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมืออย่างดียิ่งของท่าน

ภาคผนวก ข

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 1 ผลค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value	Sig (t) One-tailed	Item-total correlation
ฉันกับการทำงาน	1.	+	t = 8.586	0.000	.370
	2.	-	t = 14.421	0.000	.489
	3.	+	t = 9.224	0.000	.489
	4.	-	t = 16.735	0.000	.485
	5.	+	t = 10.620	0.000	.565
	6.	-	t = 13.406	0.000	.421
	7.	-	t = 11.591	0.000	.446
	8.	-	t = 10.722	0.000	.260
	9.	+	t = 8.731	0.000	.468
	10.	+	t = 9.617	0.000	.494
	11.	+	t = 7.448	0.000	.298

ตารางที่ 2 ผลค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value	Sig (t) One-tailed	Item-total correlation
ปัจจุบันและอนาคตในการทำงานของนัก	1.	-	t = 14.047	0.000	.383
	2.	-	t = 15.672	0.000	.409
	3.	-	t = 17.636	0.000	.474
	4.	-	t = 3.909	0.000	.403
	5.	-	t = 6.211	0.000	.555
	6.	-	t = 13.217	0.000	.390
	7.	-	t = 18.011	0.000	.450
	8.	-	t = 10.815	0.000	.412
	9.	-	t = 11.900	0.000	.391

ตารางที่ 3 ผลค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value	Sig (t) One-tailed	Item-total correlation
สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	5.	+	t = 9.367	0.000	.501
	6.	+	t = 9.764	0.000	.479
	3.	+	t = 9.022	0.000	.523
	4.	+	t = 7.864	0.000	.341

ตารางที่ 4 ผลค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนเพียงพอ และเป็นธรรม

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value	Sig (t) One-tailed	Item-total correlation
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	6.	+	t = 6.692	0.000	.395
	7.	+	t = 14.506	0.000	.625
	3.	+	t = 7.450	0.000	.432
	4.	+	t = 15.743	0.000	.491
	5.	+	t = 10.544	0.000	.347

ตารางที่ 5 ผลค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value	Sig (t) One-tailed	Item-total correlation
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	6.	+	t = 9.566	0.000	.417
	7.	+	t = 4.655	0.000	.346
	8.	+	t = 12.281	0.000	.609
	9.	+	t = 15.157	0.000	.542
	10.	+	t = 11.932	0.000	.455

ตารางที่ 6 ผลค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม/การทำงานร่วมกัน

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value	Sig (t) One-tailed	Item-total correlation
การบูรณาการทางสังคม/การทำงานร่วมกัน	5.	+	t = 12.603	0.000	.528
	6.	+	t = 8.604	0.000	.493
	7.	+	t = 6.298	0.000	.350
	8.	+	t = 9.076	0.000	.456

ตารางที่ 7 ผลค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value	Sig (t) One-tailed	Item-total correlation
ความสมดุล ในชีวิตการทำงาน	5.	+	t = 9.594	0.000	.557
	6.	+	t = 11.200	0.000	.627
	3.	+	t = 4.865	0.000	.287
	4.	+	t = 9.254	0.000	.617

ตารางที่ 8 ผลค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value	Sig (t) One-tailed	Item-total correlation
การสื่อสาร	1.	+	t = 11.692	0.000	.430
	2.	+	t = 7.174	0.000	.372
	3.	+	t = 8.638	0.000	.415
	4.	-	t = 9.536	0.000	.390
	5.	-	t = 10.894	0.000	.436
	6.	+	t = 8.097	0.000	.461
	7.	+	t = 9.046	0.000	.513
	8.	-	t = 9.653	0.000	.388

ตารางที่ 9 ผลค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value	Sig (t) One-tailed	Item-total correlation
มนุษยสัมพันธ์	1.	+	t = 10.892	0.000	.491
	2.	+	t = 13.369	0.000	.565
	3.	+	t = 10.000	0.000	.386
	4.	+	t = 9.586	0.000	.546
	5.	+	t = 7.360	0.000	.511
	6.	+	t = 7.307	0.000	.369
	7.	+	t = 5.833	0.000	.277
	8.	-	t = 12.553	0.000	.313

ตารางที่ 10 ผลค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value	Sig (t) One-tailed	Item-total correlation
ความซื่อสัตย์	1.	+	t = 10.399	0.000	.493
	2.	-	t = 11.344	0.000	.458
	3.	-	t = 5.048	0.000	.197
	4.	+	t = 10.467	0.000	.391
	5.	+	t = 13.065	0.000	.506
	6.	+	t = 12.811	0.000	.486
	7.	+	t = 8.797	0.000	.397
	8.	+	t = 7.927	0.000	.394
	9.	-	t = 12.673	0.000	.531
	10.	-	t = 10.626	0.000	.533
	11.	+	t = 9.566	0.000	.426

ตารางที่ 11 ผลค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการ

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value	Sig (t) One-tailed	Item-total correlation
การบริการ	1.	+	t = 10.457	0.000	.485
	2.	+	t = 6.909	0.000	.341
	3.	+	t = 18.370	0.000	.616
	4.	+	t = 17.975	0.000	.640
	5.	+	t = 8.468	0.000	.461
	6.	-	t = 10.859	0.000	.318
	7.	+	t = 6.631	0.000	.403
	8.	+	t = 9.441	0.000	.411
	9.	+	t = 11.851	0.000	.603

ตารางที่ 12 ผลค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดการเรียนรู้และการทำงานในองค์การ: ช่วงที่ 1

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value	Sig (t) One-tailed	Item-total correlation
ช่วงที่ 1. ก่อน เข้าทำงานใน องค์การ ปัจจุบัน....	1.2	+	t = 4.488	0.000	.236
	1.2	+	t = 4.715	0.000	.280
	1.3	+	t = 7.921	0.000	.175
	1.4	+	t = 5.823	0.000	.284
	1.5	+	t = 3.835	0.000	.219
	1.6	+	t = 4.101	0.000	.242

ตารางที่ 13 ผลค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดการเรียนรู้และการทำงานในองค์กร: ช่วงที่ 2

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value	Sig (t) One-tailed	Item-total correlation
ช่วงที่ 2. เมื่อเริ่มเข้าทำงาน	2.1	+	t = 8.902	0.000	.280
	2.2	+	t = 9.702	0.000	.422
	2.3	+	t = 3.686	0.000	.165
	2.4	-	t = 2.054	0.041	.003
	2.5	+	t = 9.995	0.000	.346
	2.6	+	t = 9.975	0.000	.553

ตารางที่ 14 ผลค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดการเรียนรู้และการทำงานในองค์กร: ช่วงที่ 3

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value	Sig (t) One-tailed	Item-total correlation
ช่วงที่ 3. ในช่วงปีแรกของการทำงาน	3.1	+	t = 11.682	0.000	.585
	3.2	+	t = 9.733	0.000	.528
	3.3	+	t = 10.219	0.000	.565
	3.4	+	t = 12.496	0.000	.604
	3.5	-	t = 2.663	0.000	.077
	3.6	+	t = 7.209	0.000	.384
	3.7	+	t = 10.120	0.000	.478

ตารางที่ 15 ผลค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดการเรียนรู้และการทำงานในองค์กร: ช่วงที่ 4

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value	Sig (t) One-tailed	Item-total correlation
ช่วงที่ 4 ในช่วงการ ทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป	4.1	+	t = 10.433	0.000	.476
	4.2	+	t = 11.163	0.000	.505
	4.3	+	t = 5.173	0.000	.237
	4.4	+	t = 8.975	0.000	.517
	4.5	+	t = 4.403	0.000	.244
	4.6	+	t = 9.135	0.000	.462
	4.7	+	t = 3.548	0.000	.223
	4.8	+	t = 9.808	0.000	.511
	4.9	+	t = 10.161	0.000	.483
	4.10	+	t = 8.775	0.000	.493
	4.11	+	t = 6.218	0.000	.422
	4.12	+	t = 8.600	0.000	.478

ตารางที่ 16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดสังคมในองค์กร จิตลักษณะและคุณภาพชีวิตการทำงาน

	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6
1.1	1												
1.2	.199**	1											
1.3	.285**	.556**	1										
1.4	.278**	.257**	.536**	1									
1.5	.587**	.582**	.787**	.746**	1								
2.1	.022	.113*	.169**	.142**	.174**	1							
2.2	.028	.089	.140**	.109*	.122*	.542**	1						
3.1	.130**	.332**	.343**	.284**	.357**	.150**	.115*	1					
3.2	.155**	.174**	.254**	.300**	.303**	.123*	.190**	.429**	1				
3.3	.190**	.203**	.370**	.390**	.407**	.148**	.162**	.338**	.345**	1			
3.4	.192**	.221**	.464**	.302**	.386**	.246**	.142**	.395**	.330**	.408**	1		
3.5	.071	.154**	.294**	.131*	.210**	.155**	.151**	.274**	.421**	.259**	.261**	1	
3.6	.218**	.302**	.485**	.426**	.487**	.228**	.224**	.666**	.772**	.724**	.656**	.613**	1

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

หมายเหตุ: กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

- 1.1 = การถ่ายทอดสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก
- 1.2 = การถ่ายทอดสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน
- 1.3 = การถ่ายทอดสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้
- 1.4 = การถ่ายทอดสังคมในองค์กรขั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา
- 1.5 = การถ่ายทอดสังคมในองค์กรโดยรวม
- 2.1 = จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 2.2 = จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน
- 3.1 = คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 3.2 = คุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
- 3.3 = คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
- 3.4 = คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม/การทำงานร่วมกัน
- 3.5 = คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน
- 3.6 = คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม

ภาคผนวก ก

ผลการวิเคราะห์นอกเหนือสมมติฐาน

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงาน การถ่ายทอดสังคมในองค์กร จิตลักษณะ และคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์																	
	พฤติกรรมการทำงาน					การถ่ายทอดสังคมในองค์กร					จิตลักษณะ		คุณภาพชีวิตการทำงาน					
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6
อายุ	.057	-.047	.107*	.069	.062	-.048	-.085	-.031	.019	-.017	.110*	.165**	.081	.141**	.011	-.122*	.199**	.094
อายุการทำงานในองค์กร	.013	-.052	.058	.029	.020	-.046	.066	.060	-.028	-.002	.041	.132**	.109*	.162**	-.020	-.048	.191**	.113*
อายุการทำงานในตำแหน่งงาน	-.056	-.078	.016	-.027	-.037	-.048	-.045	-.029	-.083	-.088	.010	.075	.067	.102*	-.096	-.094	.151**	.033

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

หมายเหตุ: กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

กำหนดให้ ข้อ 2 คือ พฤติกรรมการทำงาน

2.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร

2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์

2.3 ด้านความซื่อสัตย์

2.4 ด้านการบริการ

2.5 โดยรวม

กำหนดให้ ข้อ 3 คือ การถ่ายทอดสังคมในองค์การ

3.1 ชั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก

3.2 ชั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน

3.3 ชั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้

3.4 ชั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา

3.5 โดยรวม

กำหนดให้ ข้อ 4 คือ จิตลักษณะ

4.1 ด้านลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน

4.2 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

กำหนดให้ข้อ 5 คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน

5.1 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

5.2 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

5.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

5.4 ด้านการบูรณาการทางสังคม/การทำงานร่วมกัน

5.5 ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน

5.6 โดยรวม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล

นางสาวอัญญา เตมีย์

ประวัติการศึกษา

ศิลปศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับ 1
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ปีที่สำเร็จการศึกษา 2551

ทุนการศึกษา

ทุนส่งเสริมการศึกษาประเภทที่ 1 (Full
Scholarship)
ทุนสนับสนุนการทำและการตีพิมพ์
วิทยานิพนธ์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์