

## พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรม

### Organizational Citizenship Behavior in Hotel Business

ปกรณ์ ลิ้มโยธิน<sup>1</sup>

Pakorn Limyothin

#### Abstract

The objective of this research was to develop the causal relationship model of organizational citizenship behavior in hotel business in Thailand. The sample consisted of 586 cases obtained by multi-stage sampling. The research was analyzed for 5 latent variables: quality of work life, organizational justice perception, job satisfaction, organizational commitment and organizational citizenship behavior which obtained from variables. Questionnaires were used as a research instrument which measured five-point Likert scales. SPSS program was used to analyze for basic statistics and LISREL program was used for model testing. The major findings showed that the causal relationship model was valid and fit the empirical data ( $\chi^2 = 420.08$ ,  $df = 127$ ,  $\chi^2/df = 3.31$ ,  $CFI = 0.95$ ,  $SRMR = 0.06$ ,  $RMSEA = 0.07$ ). The model described 59% of variance in organizational citizenship behavior. Quality of work life was of the highest total effect on organizational citizenship behavior while, the organizational justice perception, job satisfaction and organizational commitment were in the descending order.

**Keywords:** *Organizational behavior, organizational citizenship behavior, hotel business*

#### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรม จากกลุ่มตัวอย่าง 586 ราย ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 5 ตัวแปรแฝง คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจ

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อ.มหาสารคาม จ.สกลนคร 90110

\* ผู้ให้กรติดต่อ (Corresponding e-mail: pakornlim@gmail.com)

ในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 23 ตัวแปร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมี 6 ตอน มาตรวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยโปรแกรม SPSS และวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม LISREL ผลการวิจัยพบว่า โมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 420.08$ ,  $df = 127$ ,  $\chi^2 / df = 3.31$ ,  $CFI = 0.95$ ,  $SRMR = 0.06$ ,  $RMSEA = 0.07$ ) โดยตัวแปรแฝงต่าง ๆ ในโมเดล อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 59 และพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้รับอิทธิพลทางตรงจากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ องค์ประกอบจากการรับรู้ความยุติธรรม ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมองค์กร, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, ธุรกิจโรงแรม

## บทนำ

ธุรกิจโรงแรม มีความสำคัญต่อการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถแสวงหาเงินตราจากต่างประเทศ ช่วยลดการขาดดุลบัญชีเดินสะพัดและดุลการชำระเงิน รวมถึงสร้างการจ้างงานและกระจายรายได้สู่บุคลากรระดับปฏิบัติการ (Deloitte, 2004; Dessler, 2006) และยังส่งผลให้เกิดการขยายตัวในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น การขนส่ง การก่อสร้าง ภัตตาคาร สินค้าหัตถกรรมและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Getz and Petersen, 2005) ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2555) แสดงว่าประเทศไทยมีโรงแรมที่พัก จำนวน 9,865 แห่ง มีห้องพัก 457,976 ห้อง มีผู้เข้าพัก จำนวน 93.8 ล้านคน รายได้และรายจ่ายอยู่ที่ 153,534 ล้านบาท และ 110,665 ล้านบาท ตามลำดับ โดยมีรายรับและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อกิจการอยู่ที่ 15.3 ล้านบาท และ 11.2 ล้านบาท ธุรกิจโรงแรมมีบุคลากรทั้งหมดจำนวน 265,906 คน และมีรายได้เฉลี่ย 162,338 บาทต่อคนต่อปี

การเติบโตและการแข่งขันของธุรกิจโรงแรม ทำให้ความต้องการบุคลากรที่มีพื้นฐานความรู้ และความชำนาญเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

ในขณะที่แรงงานที่มีประสิทธิภาพก็มีทางเลือกจะทำงานในโรงแรมที่ให้ผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินที่ดีกว่า ส่งผลให้เกิดการหมุนเวียนแรงงานในธุรกิจโรงแรมอย่างมาก (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546; Vidal et al., 2007) บริษัท ฮิววิท แอสโซซิเอทส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรระดับโลก ที่ให้คำปรึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์ รายงานว่า ในปี 2555 ตัวเลขประมาณการอัตราการลาออกจากการดำเนินงาน (turnover rate) ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยจะอยู่ที่ร้อยละ 15-21 ซึ่งเป็นอัตราที่ค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น การวิจัยเกี่ยวกับการลาออกจากการดำเนินงาน โดยตรงนั้น เป็นการศึกษาย้อนหลังถึงสาเหตุของการลาออก ทำให้มีตัวแปรแทรกซ้อนมาก และการเก็บข้อมูลค่อนข้างยุ่งยาก การศึกษาวิจัยส่วนใหญ่จึงนิยมศึกษาจากบุคลากรที่มีพฤติกรรมการทำงานในมิติด้านต่าง ๆ เพื่อจัดตัวแปรแทรกซ้อน และเพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล (ปรกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555) นอกจากนี้พฤติกรรมการทำงาน หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อประสิทธิผลในการทำงานด้วย (Hom and Griffeth,

1995; Chen, 2006)

จากแนวคิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบ่งออกเป็นหลายองค์ประกอบ โดยแต่ละแนวคิดได้ระบุพฤติกรรมในแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกันไป หากพิจารณาถึงความหมายของพฤติกรรมแต่ละองค์ประกอบในแนวคิดเหล่านั้นจะพบว่า พฤติกรรมบางองค์ประกอบมีความคล้ายคลึงหรือมีความซ้ำซ้อนกัน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของ Organ (1988) เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับในวงกว้าง และมีผู้นำมาศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก โดยจำแนกพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) 3) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 4) ความสำนึกต่อหน้าที่ (Conscientiousness) และ 5) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) จากการศึกษาแนวคิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในแต่ละประเภทขององค์การ หรือการศึกษาในลักษณะการวิเคราะห์อภิมาน (Meta-analysis) ได้ข้อสรุปว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่มีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือองค์การ (Organ and Bateman, 1991; Clegg and Nord, 1996; Organ, 1997; Jewell, 1998; Podsakoff et al., 2000; Newstrom and Davis, 2002; George and Jones, 2002; Spector, 2003; Nielsen et al., 2009) โดยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จะทำให้ระบบสังคมในองค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ (Podsakoff et al., 2009)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีจะไม่ใช่ประเด็นใหม่ แต่นักวิจัยก็ยัง

พยายามค้นหาสาเหตุ เพื่อสร้างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่ยังมีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทขององค์กรหรือประเภทธุรกิจ (Sofiah et al., 2014; Kolade et al., 2014; Mohammad et al., 2011; Buentello et al., 2014) เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ความเข้มแข็ง และความขัดแย้ง ปัจจัยลักษณะของงานและการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยภายนอกที่มีแรงดึงดูดจากโอกาสของการเปลี่ยนงาน ปัจจัยผลักดันภายในด้านความเบื่อหน่ายการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ความเครียด ความยุติธรรมในองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน ความขัดแย้งในงาน และครอบครัว และความผูกพันต่อองค์การ

งานวิจัยในประเทศไทยพบว่า การศึกษาโมเดลสมการ โครงสร้างขององค์ประกอบ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในธุรกิจโรงแรม ยังมีไม่มากนัก อาทิเช่น แบบจำลองสมการ โครงสร้างเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาวในประเทศไทย โดยกฤตพงษ์ พัชรภิญโญพงศ์ (2556) นอกจากนั้นก็เป็นการศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอื่น ๆ เช่น โรงพยาบาล และมหาวิทยาลัย (ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้ากุล, 2554; ปาริชาติ ปานสำเนียง, 2555) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อตัวแปรพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในธุรกิจโรงแรม ด้วยการพัฒนาโมเดลสมการ โครงสร้าง ที่มีประโยชน์ในการอธิบายปัญหาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ โดยในแต่ละสมการแสดงการเชื่อมโยงของสาเหตุสัมพันธ์อิทธิพลระหว่างตัวแปร (Ma et al.,

2013) ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อความมั่นคงขององค์กร และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการจัดการด้านบุคลากรในธุรกิจโรงแรม และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อค้นหากลยุทธ์ในการพัฒนา และปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ให้ธุรกิจโรงแรมบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

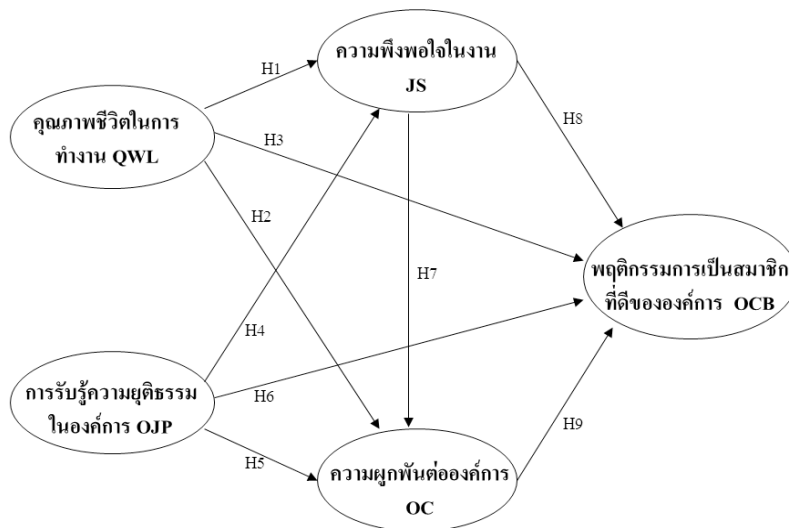
### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาโมเดลสมการ โครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อวิเคราะห์ขนาดอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ในโมเดลสมการ โครงสร้างที่พัฒนาขึ้น

### วิธีการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยที่ประกอบด้วย 5 ตัวแปรแฝง และสรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการวิจัยไว้ 9 สมมติฐาน (ดังรูปที่ 1)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากร ได้แก่ พนักงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยจำนวน 9,865 แห่ง รวมจำนวนพนักงาน 265,906 คน โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในธุรกิจโรงแรมทั่วประเทศ แม้การคำนวณด้วยสูตรยามานะ (Yamane, 1970) ( $n = N/1 + Ne^2$ ) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 399 ตัวอย่าง แต่เพื่อให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีความเพียงพอต่อการวิเคราะห์ทางสถิติ และมีความแกร่ง (robustness) เมื่อประมาณค่าด้วยโปรแกรมการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง ซึ่งหมายถึงการที่ผลการวิเคราะห์ยังมีความถูกต้อง ขณะที่มีการฝ่าฝืนข้อตกลงของการประมาณค่าบางประการ จึงส่งแบบสอบถามไปจำนวน 1,000 ชุด โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนสมบูรณ์จำนวน 586 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 58.6 โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนกระจายทั่วประเทศ โดยในแต่ละภาคสุ่มเลือกโรงแรมตามสัดส่วนจำนวนโรงแรมในแต่ละจังหวัด ในแต่ละโรงแรมจะเก็บตัวอย่างทั้งหัวหน้างาน (5 คน) และ



รูปที่ 1. กรอบแนวคิดการวิจัย

พนักงานทั่วไป (5 คน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 6 เดือน เนื่องจากเป็นผู้ที่ได้ผ่านขั้นตอนการทดลองงาน การเรียนรู้ระบบ และวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรแล้ว (Chi and Gursoy, 2009; ปกรณ์ ลิมโยธิน, 2555)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 6 ตอน ซึ่งได้พัฒนามาจากงานวิจัยหลายท่านที่ได้รับการยอมรับมาปรับให้เข้ากับบริบทพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมมอค์การ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 10 ข้อ ตอนที่ 2-6 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการวัดตัวแปรแฝงต่างๆ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยตัวแปรแฝงจะถูกวัดจากตัวแปรสังเกตได้ 3-8 ตัวแปร โดยแต่ละตัวแปรสังเกตได้วัดจากข้อคำถาม 2-5 ข้อ รวมเป็นข้อคำถามทั้งสิ้น 84 ข้อ ซึ่งข้อคำถามดังกล่าวเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่าตามแนวทางของลิเคิร์ท 5 ระดับ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและการวัดผล 2 ท่าน และด้านธุรกิจโรงแรม 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องด้านโครงสร้างเนื้อหาและภาษาที่ใช้เพื่อให้แบบวัดมีความสมบูรณ์และสามารถวัดในสิ่งที่วัดได้ การวิเคราะห์ใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เพื่อพิจารณาถึงคุณภาพของข้อคำถาม ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60-1.00 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับตัวอย่างที่ละราย จำนวน 3 ราย โดยให้ตัวอย่างอ่าน

คำถามแบบออกเสียง พร้อมทั้งอธิบายให้ผู้วิจัยฟังถึงสิ่งที่ตัวอย่างคิดถึงเมื่ออ่านคำถาม ตลอดจนบรรยายถึงเหตุผลและวิธีการเลือกคำตอบ ผู้วิจัยรวบรวมความเห็นมาปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้กับกลุ่มพนักงานโรงแรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแต่ละตัวแปรแฝงอยู่ระหว่าง 0.79-0.91 ซึ่งถือว่ามีความสอดคล้องภายในอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

การวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้างเริ่มด้วยการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถาม (มากกว่าร้อยละ 90) แล้วจึงทดสอบสมมติฐานการแจกแจงของตัวแปร ความเบ้ (<3.0) ความโด่ง (<7.0) และค่าองค์ประกอบขยายความแปรปรวน (VIF) ของตัวแปรสังเกตได้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป LISREL ประมาณค่าโมเดลสมการโครงสร้างด้วยวิธี Maximum Likelihood วิเคราะห์ตรวจสอบความกลมกลืนของ โมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยค่า Chi-square Statistics, Comparative Fit Index (>.90), Root Mean Square Error of Approximation (<.08), Standardized Root Mean Square Residual (<.08) และ Square Multiple Correlation : R<sup>2</sup> (0-1) (Hair et al., 2010)

## ผลการวิจัย

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X}$ =3.92) มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ที่เหมาะสมเท่ากับ 0.63 ส่วนการวิเคราะห์ข้อตกลงเบื้องต้นปรากฏว่าข้อมูลมีค่าความเบ้ (Skewness) ความโด่ง (Kurtosis) อยู่ในเกณฑ์รับได้เท่ากับ -0.51 และ 0.75 ส่วนตัวแปร

อิสระส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างมาก ( $\bar{X}=3.36$  ถึง 3.90) มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่เหมาะสมคืออยู่ระหว่าง 0.70 ถึง 0.74 และมีค่าความเบ้ความโด่งอยู่ในเกณฑ์รับได้ระหว่าง -0.93 ถึง 0.79 ทั้งนี้ค่าองค์ประกอบขยายความแปรปรวน (VIF) ซึ่งบ่งบอกความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระตัวหนึ่งกับตัวแปรอิสระอื่นๆ ทั้งหมดอยู่ระหว่าง 1.56-3.65 ทำให้ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าไม่เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multi-Collinearity)

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้น (รูปที่ 2) พบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 420.08$ ,  $df = 127$ ,  $\chi^2/df = 3.31$ , CFI = 0.95, SRMR = 0.06, RMSEA = 0.07) ตัวแปรต่างๆ ในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 59 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่าง

ตัวแปรในโมเดล พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมากที่สุด โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.41 และได้รับอิทธิพลรวมจากคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด โดยมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.44 (ตารางที่ 1)

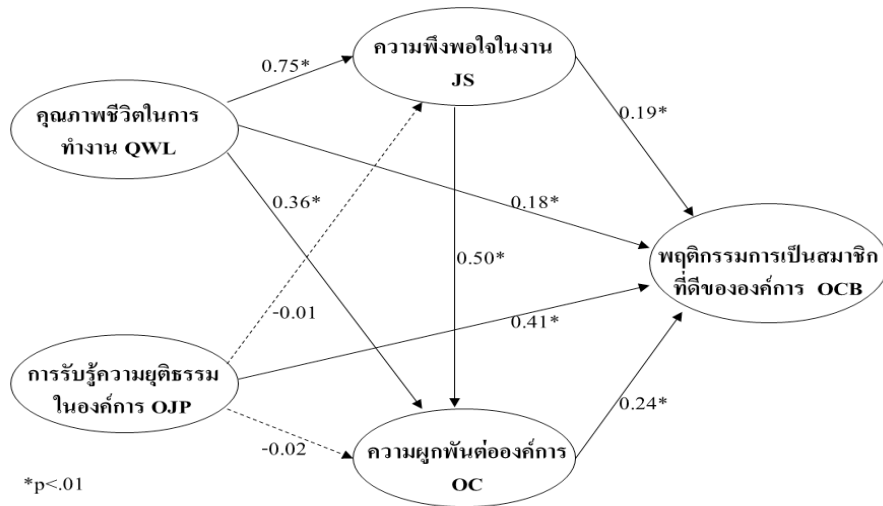
### อภิปรายผล

จากโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลรวมเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรมมากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ แต่หากพิจารณาอิทธิพลทางตรงจะพบว่า การรับรู้ความ

ตารางที่ 1. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดล

ตัวแปรตาม	R <sup>2</sup>	อิทธิพล	ตัวแปรอิสระ			
			QWL	OJP	JS	OC
OJP	0.55	DE	-	-	-	-
		IE	-	-	-	-
		TE	-	-	-	-
JS	0.59	DE	0.75	-	-	-
		IE	-	-	-	-
		TE	0.75	-	-	-
OC	0.66	DE	0.36	-	0.5	-
		IE	0.40	-	-	-
		TE	0.76	-	0.5	-
OCB	0.59	DE	0.18	0.41	0.19	0.24
		IE	0.26	-	0.12	-
		TE	0.44	0.41	0.31	0.24

QWL=Quality of Work Life OJP=Organizational Justice Perception JS=Job Satisfaction OC=Organizational Commitment OCB=Organizational Citizenship Behavior



รูปที่ 2. โมเดลสมการโครงสร้างขององค์กรประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรมมากที่สุด สำหรับการอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานแต่ละข้อสามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐาน H1-H3 ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะงาน ความเหมาะสมกับงาน ภาพลักษณ์องค์กร นโยบายทรัพยากรมนุษย์ ความสัมพันธ์ทางสังคม เงื่อนไขทางกายภาพ ความสมดุลชีวิตกับงาน และปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nair (2013), Kasraie และคณะ (2014) และ Sabarirajan (2013) กล่าวไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลกระทบต่อพฤติกรรมโดยตรงกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังมีผลโดยอ้อม กล่าวคือเมื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรก็จะมากขึ้น จึงส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์กรในธุรกิจโรงแรมด้วย

สมมติฐาน H4 และ H5 ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ไม่ได้มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องและขัดแย้งกับงานวิจัยในอดีต โดยงานวิจัยของ Demirel และ Yucel (2013) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ในขณะทำงานวิจัยของ Kumari และ Afroz (2013) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในด้านกระบวนการ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กร คล้ายกับงานของ Niazi และ Ali (2014) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมิติการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรบางด้านไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีน้ำหนักที่เฉลี่ยมากพอ ทำให้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ



ในงานและความผูกพันต่อองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐาน H6 ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิเคราะห์ทอิกิมาน (Meta Analysis) ในหลายชิ้นงาน (Cohen-Charash and Spector, 2001; Colquitt et al., 2001; LePine et al., 2002) ที่ได้กล่าวถึงความยุติธรรมในด้านการแบ่งปันผลตอบแทน ความยุติธรรมในด้านกระบวนการทำงาน ความยุติธรรมในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความยุติธรรมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น

สมมติฐาน H7-H8 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นตามทฤษฎีของ Herzberg และคณะ (1966) ซึ่งกล่าวถึงปัจจัย 2 กลุ่ม คือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ โอกาสในความก้าวหน้าและปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) ประกอบด้วย เงินเดือนและค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายองค์กร สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohammad และคณะ (2011) ที่พบว่า ความพึงพอใจทั้งภายในงานและภายนอกงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐาน H9 ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิเคราะห์ทอิกิมาน (Meta Analysis)

ของ Podsakoff และคณะ (2009) และ Meyer และคณะ (2002) สะท้อนให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรหลักที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากการยอมรับรูปแบบของงานที่ได้รับมอบหมาย ความอดทนและพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดไป ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของโรงแรมต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยที่ได้ เพื่อนำไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านความสัมพันธ์ที่สมดุลระหว่างตนเองกับสภาพแวดล้อม โดยมีส่วนร่วมในการทำงาน ได้ทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของตนเอง และได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานของตนเอง ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอันก่อให้เกิดผลดีต่อตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาควรพิจารณาความยุติธรรมในองค์กร เพื่อให้บุคลากรรับรู้ถึงการแบ่งปันผลตอบแทน กระบวนการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ยุติธรรม เพราะจะส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอันจะทำให้พนักงานโรงแรมเกิดความตั้งใจทำงานช่วยเหลือกัน คำนึงถึงผู้ร่วมงาน มีความอดทนอดกลั้น สำนึกในหน้าที่ของตนเอง และให้ความร่วมมือกับนโยบายขององค์กรตาม



เป้าหมายที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลระหว่างกลุ่มที่แตกต่างกัน หรืออาจวิเคราะห์พหุระดับ คือ ปัจจัยระดับบุคคล และปัจจัยระดับองค์กร (Organization) เพื่อกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไป ขณะเดียวกันอาจวิจัยแบบผสมผสาน

เพื่อที่จะได้ข้อมูลเพิ่มเติมมาขยายว่ามีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้ตัวแปรบางตัวแปรมีอิทธิพลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในส่วนของ การวิจัยเชิงคุณภาพ ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มพนักงานโรงแรมทั้งที่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และกลุ่มที่มีประสบการณ์การลาออกจากการงานเพื่อให้ได้ข้อมูลในหลากหลายมิติมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กฤตพงษ์ พัชรภิญโญพงศ์. 2556. แบบจำลองสมการ โครงสร้างเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาวในประเทศไทย. วารสารสมาคมนักวิจัย 18(3): 102-114.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2546. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้ากุล. 2554. บทบาทของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร และจิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปกรณ์ ลิมโยธิน. 2555. รูปแบบสมการ โครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากการงานของพนักงานโรงแรม. ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการด้านการบริหารจัดการ. ครั้งที่ 4. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หน้า: 384-396.
- ปาริชาติ ปานสำเนียง. 2555. การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. 2555. รายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2551. กรุงเทพฯ.
- Buentello, O., Jung, J. and Sun, J. 2014. Exploring the casual relationships between organizational citizenship behavior, total quality management, and performance. *British Journal of Management* 16: 78-87.
- Chen, C. F. 2006. Job satisfaction, organizational commitment, and flight attendants' turnover intentions: A note. *Journal of Air Transport Management* 12: 274-276.
- Chi, C. G. and Gursoy, D. 2009. Employee satisfaction, customer satisfaction and financial performance: An empirical examination. *International Journal of Hospitality Management* 28: 245-253.

- Clegg, S., Hardy, C. and Nord, W. 1996. *Handbook of Organization Studies*. 1<sup>st</sup>ed. London: SAGE.
- Cohen-Charash, Y. and Spector, P. 2001. The role of justice in organizations: A meta analysis *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 86(2): 278-321.
- Colquitt, A., Wesson, J., Porter, O., Conion, E. and Yee, K. 2001. "Justice at the millennium: A meta analytic review of 25 years of organizational justice research". *Journal of Applied Psychology* 86(3): 425-445.
- Deloitte-Travel Tourism and Leisure. 2004. Focus on Thailand in hotel industry continues to Attract interest. 8-32.
- Demirel, Y. and Yucel, I. 2013. The effect of organizational justice on organizational commitment: A study on automotive industry. *International Journal of Social Sciences* 11(3): 26-37
- Dessler, G. 2006. *A Framework for Human Resource Management*. Pearson Education Indochina Ltd.
- Getz, D. and Pertersen, T. 2005. Growth and profit-oriented entrepreneurship among family business owners in the tourism industry. *International Journal of Hospitality Management* 24: 219-242.
- George, J. M. and Jones, G. R. 2002. *Understanding and Managing Organizational Behavior*. 7<sup>th</sup>ed. New York: Addison-Wesley.
- Hair, J. F., Anderson, Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E. 2010. *Multivariate Data Analysis With Readings*. 4<sup>th</sup>ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Herzbert, F., Mausner, B. and Snyderman, B. 1966. *The Motivation of Work*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Hom, P. and Griffeth, R. 1995. *Employee turnover*. Cincinnati, OH: South-Western.
- Jewell, L. N. 1998. *Contemporary Industrial / Organizational Psychology*. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Brooks / Cole Publishing Company.
- Kasraie, S., Parsa, S., Hassani, M. and Zadeh, A. 2014. The relationship between quality of work life, job stress, job satisfaction and citizenship behavior in Oshnaviyeh hospital's Staff. *Patient Safety & Quality Improvement Journal* 2(2): 77-81.
- Kolade, J. O., Olaleke, O. O. and Omotayo, O. 2014. Organizational citizenship behavior, hospital corporate image and performance. *Journal of Competitiveness* 6(1): 36-49.
- Kumari, N. and Afroz, N. 2013. The impact of organizational justice on organizational commitment and creative behavior among Thermal Power industrial employees. *Journal of Humanities and Social Science* 16(6): 1-6.
- LePine, A., Erez, A. and Johnson, D. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 87(1): 52-65.
- Ma, E., Qu, H., Wilson, M. and Eastman, K. 2013. Modeling OCB for hotels: Don't forget the customer. *Cornell Hospitality Quarterly*. August 2013: 308-317.
- Meyer, P., Stanley, D. J., Herscovitch, L. and Topolnytsky, L. 2002. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior* 61: 20-42.
- Mohammad, J., Habib, Q. F. and Alias, A.M. 2011. Job satisfaction and organizational citizenship behavior: AN empirical study at higher learning institutions. *Asian Academy of Management Journal* 16(2): 149-165.
- Nair, S. 2013. A study on the effect of quality of work life (QWL) on organizational citizenship behavior (OCB) – With special to college teacher is Thrissur district, Kerala. *A Journal of Management*

- 6(1): 34-46.
- Newstrom, J. W. and Davis, K. 2002. *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. 11<sup>th</sup>ed. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Niazi, A. and Ali, M. 2014. The relationship between organizational justice and organizational commitment and the mediating effect of job satisfaction on organizational behavior. *International Journal of Management Sciences and Business Research* 3(2): 25-31.
- Nielsen, T., Hrivnak, G. and Shaw, M. 2009. OCB and performance: A group-level meta-analytic. *Social Science Research Network*. (Online). From: <http://ssrn.com/abstract=1263927>.
- Organ, D. W. 1988. *Organizational Citizenship Behavior: The Goods Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington.
- Organ, D. W. 1997. Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance* 10(2): 85-97.
- Organ, D. W. and Bateman, T.S. 1991. *Organizational Behavior*. 4<sup>th</sup>ed. IL: Irwin.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S., Paine, J. and Bacharach, D. 2000. Organizational citizenship behaviors: A critical review of theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management* 26(3):513-563.
- Podsakoff, P. N., Whiting W. S. and Blume, D. B., 2009. Individual and organizational level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 94(1): 122-141.
- Sabarirajan, A. 2013. A study on QWL and it's impact on organizational citizenship behavior among the employees of Spinning Mills. *International Journal of Scientific Research* 2(2): 321-333.
- Sofiah, K.K.; Padmashantini, P. and Gengeswari, K. 2014. A study on organizational citizenship behavior in banking industry. *International Educative Research Foundation and Publisher* 2(7): 73-82.
- Spector, P. E. 2003. *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. 3<sup>rd</sup>ed. New York: John Wiley.
- Vidal, S. E., Valle, S. R. and Aragon, B. I. 2007. Antecedents of repatriates' job satisfaction and its influence on turnover intentions: Evidence from Spanish repatriated managers. *Journal of Business Research* 60: 1272-1281.
- Yamane, T. 1970. *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.