

บรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม
เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

The Working Atmosphere Influences the Organizational
Citizenship Behavior of Employees Working in the Hotel
Business in Prachuap Khiri Khan Province

กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล^{1*} และศุภาสิณีย์ กาญจนโรจน์²

Kanyarat Tirathanachaiyakun^{1*} and Supasinee Kanchanarote²

^{1*} สาขาวิชาการบริหารและการจัดการสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

² นักวิจัยอิสระ สาขาบริหารธุรกิจ

^{1*} Business Administration Program in Modern Administration and Management,

Faculty of Business Administration, Sripatum University

² Independent Researcher, Business Administration

*Corresponding author E-mail: Kanyarat.ti@spu.ac.th

Received: January 29, 2024; Revised: July 17, 2024; Accepted: August 2, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับบรรยากาศในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรมเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และศึกษาบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรมเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 375 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ดังนี้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า ระดับบรรยากาศในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่างกัน และบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, บรรยากาศในการทำงาน, ธุรกิจโรงแรมเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

This research has the objective: To study The Working Atmosphere Influences the Organizational Citizenship Behavior of Employees Working in the Hotel Business in Prachuap Khiri Khan Province. And The Working Atmosphere Influences the Organizational Citizenship Behavior of Employees Working in the Hotel Business in Prachuap Khiri Khan Province. Researchers identified the sample group for this research, which consisted of 375 employees working in the hotel business in the Prachuap Khiri Khan province. In this research, data were analyzed using statistical software for research purposes, including frequency, percentage, mean, and standard deviation values. Multiple regression analysis was employed, and statistical significance was set at the 0.05 level.

The research findings revealed that working atmosphere and behavior of being a good Organizational citizenship behavior were at a moderate level. In comparing the levels of opinions regarding the behavior of being a good member of the organization, categorized by personal factors, it was found that individuals with different personal factors exhibited different behaviors as good Organizational citizenship behavior. Additionally, the working atmosphere had an influence on the behavior of being a good Organizational citizenship behavior.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, The Working Atmosphere, Hotel business in Prachuap Khiri Khan Province

บทนำ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2566) ได้อธิบายไว้อย่างน่าสนใจว่า ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถจำแนกออกเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ ได้จำนวนมาก เช่น ธุรกิจโรงแรมและเกสต์เฮาส์ ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจบริการด้านกิจกรรมนันทนาการ ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และธุรกิจการค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง เป็นต้น โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมและเกสต์เฮาส์เป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และมีบทบาทสำคัญต่อการนำรายได้เข้าสู่ประเทศ ตลอดจนส่งเสริม และ พัฒนาการเจริญเติบโตเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย เมื่อธุรกิจโรงแรมและเกสต์เฮาส์เป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก พนักงานในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่มีส่วนช่วยให้ธุรกิจมีความเจริญเติบโต เมื่อองค์กรได้พนักงานที่มีศักยภาพสูงในการทำงานมาร่วมงานกับองค์กรแล้วนั้น สิ่งสำคัญที่สุดคือองค์กรต้องสร้างรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรนานที่สุดเพื่อการบรรลุเป้าหมายในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นวัตถุประสงค์หลักอย่างหนึ่งขององค์กรทุกองค์กร ทั้งนี้ ภิญญาดา รื่นสุข (2561) ได้อธิบายไว้อย่างน่าสนใจว่า ในปัจจุบันองค์กรได้ให้ความสำคัญต่อบุคคลในองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมุมมองใหม่ในขณะนี้ คือ การมองบุคคลในเชิงของการเป็นทุน (Human Capital) ที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร ซึ่งหมายถึง บุคคลเป็น

พื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กร การบริหารจัดการบุคคลที่ดีจึงมีผลต่อความมั่นคงขององค์กรในระยะยาว และในอนาคต ด้วยสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จึงทำให้สภาพของการปฏิบัติงาน และลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน ดังนั้นการปฏิบัติงานของบุคคลภายในองค์กร จึงต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ มากขึ้น ส่งผลให้องค์กรต้องการบุคคลที่มีทักษะความรู้ และความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กร จึงให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรมากขึ้น เนื่องจากองค์กรประกอบด้านบุคคลหลายคนเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุทั้งเป้าหมายขององค์กร และเป้าหมายส่วนบุคคล ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพราะบุคลากรเป็นผู้นำนโยบายจากผู้บริหารไปขับเคลื่อนปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นผู้บริหารองค์กร จึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร เพราะเมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ก็จะมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ให้ความร่วมมือร่วมใจ และแสดงพฤติกรรมพิเศษ (Extra-Role Behavior) นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งพฤติกรรมพิเศษที่นักวิชาการต่างให้การยอมรับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จ นั่นคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) ทั้งนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่ใช่พฤติกรรมหรือการกระทำในลักษณะเชิงรับ แต่เป็นเรื่องของการรับรู้ของบุคลากร ระหว่างงานกับองค์กร เป็นพฤติกรรมเชิงรุกที่บุคลากรเลือกที่จะปฏิบัติเพื่อให้บรรลุความต้องการบางอย่าง และเพื่อให้ตนเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ Buentello, Jung and Sun. (2014) ได้อธิบาย ไว้อย่างน่าสนใจว่า ถ้าบุคลากรรับรู้ว่าการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนำผลประโยชน์มาสู่ตน พนักงานมีแนวโน้มจะแสดงพฤติกรรมดังกล่าว มากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบระดับของบรรยากาศในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ตลอดจนพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม และผู้ประกอบการในธุรกิจอื่น ๆ หรือผู้ที่สนใจสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กรได้ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบายทั้งในระดับ มหภาค และระดับจุลภาค เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของผู้ประกอบการ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในทางปฏิบัติได้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับบรรยากาศในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรมเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ครั้งนี้ ใช้วิทยาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่อยู่ในสมาคมธุรกิจโรงแรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 178 แห่ง เท่านั้น (สำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ให้มีความคลาดเคลื่อนได้ที่ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูป ของ Krejcie and Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ทั้งสิ้น จำนวน 125 คน นอกจากนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailing) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ตอบมักไม่ให้ความร่วมมือ หรือหมายถึงสัดส่วนที่ผู้ตอบจะส่งแบบสอบถามคืน (Response Rate) ค่อนข้างต่ำ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล และเป็นการสำรองข้อมูล กรณีที่มีการส่งแบบสอบถามคืนค่อนข้างต่ำ หรือลดความคลาดเคลื่อนจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดผู้ให้ข้อมูลสถานประกอบการละ 3 คน ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ (125×3) จำนวน 375 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. บรรยากาศในการทำงาน ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎีของ Stringer (2002) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) โครงสร้างองค์การ (2) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (3) ความรับผิดชอบ (4) การได้รับการยอมรับ (5) การได้รับการสนับสนุน และ (6) ความยึดมั่นผูกพัน

ตัวแปรตาม ได้แก่

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎีของ Organ (1990) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ (5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนที่1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

1. การหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) โดยหาค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

และเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 ส่วนที่มีค่าน้อยกว่า 0.6 นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ได้เท่ากับ 0.85 ซึ่งมีความเหมาะสมสามารถนำมาใช้กับการวิจัยครั้งนี้ได้

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่าน การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้ว ไปทดลองใช้ (Try - out) กับผู้บริหารและพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค เท่ากับ 0.93 ซึ่งมีความเหมาะสม สามารถนำมาใช้กับการวิจัยครั้งนี้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ส่งหนังสือแนะนำตัวเพื่อขอความอนุเคราะห์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ไปยังผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และจัดทีมงานจำนวน 20 คน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลอำเภอต่าง ๆ ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามบางส่วน (อำเภอที่ห่างไกล) พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ ในการตอบแบบสอบถาม โดยการจัดส่งทางไปรษณีย์ ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ยังไม่ได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยจะดำเนินการติดตามครั้งที่ 2 และ 3 โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น ส่งแบบสอบถามไปให้ใหม่ โทรศัพท์สอบถาม และหรือติดตามด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์ให้มากที่สุด
4. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด
5. ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด ไปวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาค่าสถิติที่เกี่ยวข้องต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับของบรรยากาศในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. ใช้การวิเคราะห์หาค่าวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 375 ฉบับ เพื่อคำนวณหาสถิติพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=375)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	195	52
หญิง	180	48

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
25-35 ปี	195	52
36-41 ปี	105	28
42-47 ปี	35	9.33
48 ปีขึ้นไป	40	11.47
สถานภาพการสมรส		
โสด	120	32
สมรส	142	37.87
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	113	30.13
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมต้น	20	5.34
มัธยมต้น	75	20
มัธยมปลาย	120	32
ปริญญาตรีขึ้นไป	160	42.66
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1-3 ปี	115	30.67
4-6 ปี	125	33.33
มากกว่า 6 ปี ขึ้นไป	135	36

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปมีดังนี้

1. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 52 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 48 ตามลำดับ
2. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25-35 ปี มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 36-41 ปีมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ช่วงb48 ปีขึ้นไป มีจำนวน 40 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.47 และช่วงอายุ 42-47 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 ตามลำดับ
3. สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 37.87 รองลงมาคือ สถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 13.13 และ สถานภาพโสด มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ตามลำดับ
4. ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 160 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.66 รองลงมาคือ ระดับมัธยมปลาย มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ระดับมัธยมต้น มีจำนวน 75คน คิดเป็นร้อยละ 20 และต่ำกว่ามัธยมต้น มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.34 ตามลำดับ
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 6 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6

ปี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 คือ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปีมีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์บรรยากาศในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พิจารณาจากความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) พิจารณาจากความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สามารถอธิบายได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของบรรยากาศในการทำงาน

บรรยากาศในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. โครงสร้างองค์กร	3.27	1.09	ปานกลาง
2. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.02	1.13	ปานกลาง
3. ความรับผิดชอบ	3.34	1.01	ปานกลาง
4. การได้รับการยอมรับ	3.45	1.18	ปานกลาง
5. การได้รับการสนับสนุน	3.19	1.07	ปานกลาง
6. ความยืดหยุ่นผูกพัน	3.13	0.98	ปานกลาง
รวม	3.23	0.98	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ ตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 โดยด้านการได้รับการยอมรับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.45 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ เท่ากับ 3.34 และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.02

เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.98 ถึง 1.18 โดยพบว่า บรรยากาศในการทำงาน ในภาพรวม มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.98 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับ มีการกระจายตัวมากที่สุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.18 รองลงมาคือ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.13 และด้านความยืดหยุ่นผูกพัน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำสุด เท่ากับ 0.98

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในภาพรวม

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น	2.91	0.99	ปานกลาง

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	3.02	1.06	ปานกลาง
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	3.11	0.98	ปานกลาง
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.06	0.90	ปานกลาง
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	3.26	0.88	ปานกลาง
รวม	3.07	0.91	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 3 พบว่า ด้านการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลต่างก็มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) บรรยายภาพในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Model	ตัวแปรต้น	b	SE _{est}	β	t	p-value(sig.)
1	ค่าคงที่ (Constant)	0.260	0.049		5.270	0.000**
	WA1		0.036	0.080	1.881	0.061
	WA2	0.099	0.034	0.124	2.898	0.004*
	WA3		0.045	0.012	0.246	0.806
	WA4	0.078	0.029	0.101	2.642	0.009*
	WA5	0.100	0.034	0.119	2.941	0.004*
	WA6	0.138	0.039	0.149	3.520	0.001*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 *R = 0.967, R² = 0.935, Seest = 0.000, F = 599.235, Sig. of F = 0.000

WA1	แทน	โครงสร้างองค์กร
WA2	แทน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
WA3	แทน	ความรับผิดชอบ
WA4	แทน	การได้รับการยอมรับ
WA5	แทน	การได้รับการสนับสนุน
WA6	แทน	ความยืดหยุ่นผูกพัน

สรุปค่าโดยรวมของโมเดล

- ค่า R (ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม) R = 0.967 แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูงมาก

2. ค่า R^2 (อธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม) $R^2 = 0.935$ แสดงว่าตัวแปรต้นทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ถึง 93.5%

3. Sig. of F = 0.000 แสดงว่าโมเดลโดยรวมมีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4 สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ตัวแปรด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับ และความยืดหยุ่นผูกพันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรมเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ตัวแปรด้านโครงสร้างองค์การและตัวแปรด้านความรับผิดชอบไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรมเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ในภาพรวม พบว่า บรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญญาดา รื่นสุข (2561) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สภาพการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการเปรียบเทียบพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ ระดับ การศึกษาระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่แตกต่างกัน และโดยรวมไม่แตกต่างกันและปัญหาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าผู้บริหารขาดภาวะผู้นำ และคุณภาพของผู้บริหาร การไม่เติบโตและขาดความก้าวหน้าทางสายงาน และปัญหาอัตราค่าจ้างและเงินเดือนที่จ่ายจริงต่ำเกินไปและขาดความยุติธรรม ส่วนข้อเสนอแนะ พบว่าผู้บริหารควรปลูกฝังวิถีชีวิตวิธีปฏิบัติที่จะนำมาซึ่ง ความเป็นพนักงานที่เก่ง สร้างสรรค์ เป็นคนดีและมีความสุขในการทำงาน โดยส่งเสริมให้รับผิดชอบสูงต่อตนเอง และต่อทีม มีใจรักในสิ่งที่ทำ รักในอาชีพของตนเอง และเรียนรู้จากการเป็น “มืออาชีพ” กับมืออาชีพ และการสร้างความเข้าใจระหว่างนายจ้างและพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในธุรกิจโรงแรม ผลการวิจัย พบว่า จากโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรบรรยากาศในการทำงาน มีอิทธิพลรวมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรมมากที่สุดรองลงมาคือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร แต่หากพิจารณา อิทธิพลทางตรงจะพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรมมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนวิทย์ เลิศอารยกุล (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรในสำนักงานสถิติ ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศในการทำงาน ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรในสำนักงานสถิติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยบรรยากาศในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ตามลำดับ ส่วนการพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรในสำนักงานสถิติพบว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของตัวแปรในแบบจำลอง พบว่า

บรรยากาศในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรง ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรส่งอิทธิพลทางตรงในทิศทางตรงกันข้าม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สรุป

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามรายข้อวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับบรรยากาศในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิจัยพบว่า ระดับบรรยากาศในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก

องค์ความรู้ใหม่และผลที่เกิดต่อสังคม ชุมชน ท้องถิ่น

สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น ความปลอดภัย ความสะอาด และความสะอาดสบาย จะส่งผลดีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และการได้รับการสนับสนุน การยอมรับจากผู้บริหาร ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและมีแรงจูงใจในการทำงาน ตลอดจนบุคลิกภาพที่เป็นมิตร มีความรับผิดชอบ มีความอดทน และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของพนักงาน จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ตลอดจนพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม และผู้ประกอบการในธุรกิจอื่น ๆ หรือผู้ที่สนใจ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กรได้

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบายทั้งในระดับ ภูมิภาค และระดับจุลภาค เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของผู้ประกอบการ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในทางปฏิบัติได้มากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สอาด บรรเจิดฤทธิ์ ที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย และขอขอบพระคุณ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่สนับสนุนส่งเสริมการทำวิจัย จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี มา ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ซีเคแอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2566). *ธุรกิจโรงแรมไทย*. <http://www.dbd.go.th>.
- เจนวิทย์ เลิศอารยกุล. (2558). แบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรในสำนักงานสถิติ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 7(3), 175-194.
- ภิญญา รื่นสุข. (2561). การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. *Journal of Nakhonratchasima College*, 12(1), 157-168
- ปกรณ์ ลิ้มโยธิน. (2558). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรม. *วารสารหาดใหญ่วิชาการ*, 13(2), 155-165.
- สำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (2566). *แผนปฏิบัติการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2566*. http://www.prachuapkirikhan.go.th/_2018/news_project.
- Buentello, O., Jung, J. & Sun, J. (2014). Exploring the casual relationships between organizational citizenship behavior, total quality management, and performance. *British Journal of Management*, 16, 78-87.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behaviour. *Journal of Research in Organizational Behaviour*, 12, 43-72.
- Stringer, R. A. (2002). *Leadership and organizational climate*. Upper Saddle River: Prentice Hall.