

อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานและการเห็นคุณค่าในตนเองที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การเมื่อควบคุมและไม่ควบคุมปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม

JOB SATISFACTION AND SELF-ESTEEM AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT WITH AND WITHOUT CONTROLLING PERSONAL FACTORS OF HOTEL EMPLOYEES

กิงแก้ว ทรัพย์พระวงศ์¹ ณภัทร วุฒิวงศา²

ภรภัทร ชูแซ³ และปิยวุฒิ ศิริมงคล⁴

Kingkaew Subprawong¹ Napat Woothiwongsa²

Porapat Chookhare³ and Piyawut Sirimongkol⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน การเห็นคุณค่าในตนเองและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม (3) ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่านเมื่อควบคุมและไม่ควบคุมปัจจัยส่วนบุคคล ตัวอย่างในการวิจัยคือ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 192 คน จากการเลือกแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบและประเมินค่า สถิติวิเคราะห์ คือ สถิติบรรยาย การวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ การวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอนระดับลดหลั่น และการวิเคราะห์การส่งผ่าน ผลการวิจัยที่สำคัญ พบว่า 1) พนักงานโรงแรมมีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงานและรายได้ แต่ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศและระดับการศึกษา 2) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการเห็นคุณค่าในตนเอง และไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองกับความผูกพันต่อองค์การ 3) ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญ

¹ รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ Associate Professor, Tourism Management Department, School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University, E-mail: kingkaew.s@bu.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ Assistant Professor, English Department, School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University, Email: napat.w@bu.ac.th

³ อาจารย์ประจำ ภาควิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ Instructor, Hotel Management Department, School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University, E-mail: porapat.c@bu.ac.th

⁴ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ Instructor, Tourism Management Department, School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University, E-mail: piyawut.s@bu.ac.th

แต่ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการเห็นคุณค่าในตนเองต่อความผูกพันต่อองค์กร ทั้งกรณีควบคุมและไม่ควบคุมปัจจัยส่วนบุคคล

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการทำงาน การเห็นคุณค่าในตนเอง ความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

The objectives of this research were (1) to compare the hotel employees' organizational commitment level with different personal factors; (2) to investigate the correlation among job satisfaction, self-esteem, and organizational commitment; and (3) to examine the effects of the job satisfaction on the organizational commitment with the self-esteem as a mediating variable with and without controlling personal factors. The sample comprised 192 hotel employees in the Bangkok and metropolitan area selected by multi-stage sampling. The research instruments were multiple-choice and rating scale questionnaires. The data were analyzed using descriptive statistics, analysis of variance (ANOVA), Scheffé's multiple comparisons test, hierarchical stepwise regression and mediation analysis. The major research findings were (1) hotel employees' organizational commitment level was significantly different for people's age, marital status, period of work and income but it was not different for gender and educational level; (2) job satisfaction had a significant positive correlation with organizational commitment but had no significance with self-esteem, and there was also no significant correlation between self-esteem and organizational commitment; (3) job satisfaction had a significant direct effect but had no indirect effect on organizational commitment with self-esteem as a mediating variable with and without controlling personal factors.

Keywords: job satisfaction, self-esteem, organizational commitment

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมบริการด้านที่พักแรมและบริการประเภทอื่นๆ รวมเป็นองค์ประกอบ อาทิ อาหาร สุขภาพ และความบันเทิง เป็นต้น ซึ่งนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวและสร้างรายได้ให้กับประเทศชาติเป็นจำนวนมากมหาศาล (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, 2553) แม้ว่าในช่วงเวลา 3-4 ปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยจะได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจ ภัยธรรมชาติ และปัญหาการเมืองภายในประเทศ แต่ผลการสำรวจพบว่า มีผู้ประกอบการธุรกิจประเภทนี้จำนวนเพิ่มขึ้น สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยวไทยที่เข้มแข็ง (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,

2557) แต่ก็ทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น อย่างไรก็ตาม ธุรกิจโรงแรมเป็นกิจการที่ต้องใช้เงินลงทุนในทรัพย์สินถาวรเป็นมูลค่าสูง ผู้ดำเนินธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่จะทำให้งานกิจการของตนสามารถดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพท่ามกลางกระแสของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทั้งปัจจุบันและอนาคต

นอกจากนั้น ธุรกิจอุตสาหกรรมด้านการโรงแรมยังมีความแตกต่างจากอุตสาหกรรมภาคการผลิต เพราะเป็นการขายบริการบริการซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก และมีความแปรปรวนได้มาก ดังนั้น บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงเป็นปัจจัย

สำคัญที่ต้องสร้าง พัฒนาและรักษาไว้ เพื่อให้พนักงานทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งคำนึงว่าควรบริหารจัดการอย่างไรจึงจะทำให้บุคลากรทำงานอยู่กับองค์กรได้เป็นเวลานานที่สุด ซึ่งผลการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศต่างให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นสำคัญ (ธีรภัทร ขัตติยะหล้า, 2555; สุภาภรณ์ ประสงค์พันธ์, 2555 และ Marta, Singhapakdi, DongjinSirgy, Koonmee, & Virakul, 2011)

ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment: OC) คือ ความรู้สึกที่พนักงานมีความเชื่อมั่น ยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยินดีและเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Meyer & Allen, 1997) ถ้าบุคลากรไม่มี OC ย่อมเกิดความเสียหาย และเป้าหมายองค์กรย่อมไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (ธีรภัทร ขัตติยะหล้า, 2555) จากรายงานด้านเศรษฐกิจที่คาดว่าจะปรับตัวสูงขึ้น และการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนของไทยในปี 2558 ธุรกิจด้านการโรงแรมคงทวีความสำคัญยิ่งขึ้นและคงต้องเตรียมกลยุทธ์ทั้งเชิงรุกและเชิงรับเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่คาดว่าจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2557) ดังนั้น OC ของพนักงานถือเป็นลักษณะสำคัญที่องค์กรควรมีการพัฒนาขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมเนื่องจากส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันได้ (สุภาภรณ์ ประสงค์พันธ์, 2555) ปัจจุบันธุรกิจการโรงแรมมีอัตราการเปลี่ยนงาน (turnover) ค่อนข้างสูง และก่อให้เกิดปัญหาด้านการบริหารจัดการแก่เจ้าของธุรกิจ ผลงานวิจัยเกี่ยวกับ OC และความทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน พบว่า มีทิศทางเดียวกัน และพบว่า OC ยังมีความสัมพันธ์ทางลบและมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กรด้วย (เกตุณภัส เมธิ์สิริวัฒน์, 2555 และ Marta et al., 2011)

การศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ OC มีเป็นจำนวนมาก ซึ่งผลการศึกษาล้วนพบว่ามีปัจจัยที่สัมพันธ์เชิงบวกกับ OC คือความพึงพอใจในการทำงาน

ของพนักงาน (พัชรา ทาหอม, 2550; รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์, 2555; Azeem, 2010) ซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction: JS) เกิดได้จากหลายองค์ประกอบ อาทิ ลักษณะงาน สวัสดิการ ผู้บังคับบัญชา และปฏิสัมพันธ์ในองค์กร ฯลฯ (ต่อลาภ ประภัสสรานนท์, 2552 และ อัสมา ชื่นบุญ, รุ่งฤดี โลหวิวัฒน์, ศราวุธ มั่นสูงเนิน, จิราภรณ์ โกชกปรีภรณ์ และ สุนทร ช่องชนิล, 2013) บางครั้งเรียกสิ่งเหล่านี้ว่าเป็นบรรยากาศในการทำงาน หรือคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะมี JS สูงและมีแนวโน้มจะลาออกจากองค์กรต่ำ (Marta et al., 2011) และพบว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem: SE) มีความสัมพันธ์กับ OC ด้วย (Poorgharib, Abzari & Azarbayejani, 2013) ซึ่งผลวิจัยพบว่าพนักงานที่ทำงานอย่างมีเป้าหมายจะมีระดับของ SE สูงกว่าพนักงานที่ไม่มีเป้าหมาย และพบว่า มีความแตกต่างกันในด้าน OC (ปณิชา ดิษฐ์สวัสดิ์, 2550 และ Crawford & Hubbard, 2008)

ดังนั้น จากที่กล่าวมา ควรมีการศึกษาว่า พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในสภาพปัจจุบันมีระดับ OC แตกต่างกันอย่างใดเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors: PF) ด้านต่างๆ และศึกษาว่า JS, SE และ OC ของพนักงานโรงแรมมีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อเป็นองค์ความรู้สำหรับประยุกต์ใช้ประโยชน์กำหนดแนวนโยบายในการพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานมี OC ให้มากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของธุรกิจการโรงแรม และเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยสำหรับนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหรือผู้ที่สนใจด้านทรัพยากรมนุษย์ในการทำงาน เพื่อต่อยอดขยายผลให้ลุ่มลึกและกว้างขวางต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมในการวิจัยครั้งนี้ นำเสนอแยกสาระเป็นสองตอน ได้แก่ ตอนแรกเสนอานิยามของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และตอนที่สองเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับนิยามตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้มี 3

ตัวแปรสำคัญ คือ ความผูกพันต่อองค์กร (OC) ความพึงพอใจในการทำงาน (JS) และการเห็นคุณค่าในตนเอง (SE) รายละเอียดดังต่อไปนี้

ความผูกพันต่อองค์กร (OC) มีความหมายหลายมิติ (Azeem, 2010; Cherabin, Praveena, Azimi, Qadimi, Ali & Shalmani, 2012; Meyer & Allen, 1997 and Ogunyemi, 2014) แต่ในงานวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดของ Meyer & Allen (1997) ซึ่งหมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่น ยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยินดีและเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน (JS) ทฤษฎีที่อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการทำงานมีหลากหลาย (Azeem, 2010; Cherabin et al., 2012 and Herzberg, 1959 cited in Gordon, Mondy, Sharplin & Premeaux, 1990) แต่คณะผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (two-factor theory) ของ Herzberg (1959 cited in Gordon et al., 1990) เป็นหลัก กล่าวคือ JS เกิดจากปัจจัยจูงใจ (motivation factor) กับปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factor) ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลเพื่อจูงใจให้พนักงานรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติและความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยสุขอนามัย หมายถึงปัจจัยที่คำจูงใจจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กร สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงานและความมั่นคงในการทำงาน (ปริญา สัตยธรรม, 2550) การวิจัยครั้งนี้ JS หมายถึง ผลรวมความรู้สึกรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์ประกอบการทำงาน 7 ด้าน คือ เงินเดือนสวัสดิการ ลักษณะงาน สภาพการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในการทำงาน

การเห็นคุณค่าในตนเอง (SE) เป็นส่วนหนึ่งของ

โครงสร้างความคิดเกี่ยวกับตนเองทั้งมิติการตระหนักรู้ตนเองและการประเมินตนเอง การวิจัยครั้งนี้ SE หมายถึงความคิดเห็น ความเชื่อ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อตนเอง ยอมรับนับถือ เห็นคุณค่าความสามารถและเชื่อมั่นตนเองจากการเปรียบเทียบกับผู้อื่นทางสังคม (Cherabin et al., 2012; Hewitt, 2009; Ogunyemi, 2014 and Rosenberg, 1965)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แยกนำเสนอเป็น 3 ประเด็น กล่าวคือ ประเด็นแรกผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล (PF) กับ OC ประเด็นที่สองงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และประเด็นสุดท้าย ผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มี SE เป็นตัวแปรส่งผ่านดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประเด็นแรก ผลการศึกษา PF กับ OC เช่น รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์ (2555) ศึกษาพนักงานโรงแรมพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และประเภทการจ้างที่แตกต่างกันมีระดับ OC ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่างกันจะมีระดับ OC แตกต่างกัน ในขณะที่มีการศึกษาพบว่า อายุและระยะเวลาทำงานมีความสัมพันธ์และสามารถทำนาย OC ของพนักงานที่บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ (Azeem, 2010) การศึกษาของถนอมศรี แดงศรี (2551) กับพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐซึ่งทำหน้าที่งานบริการ พบว่า PF ที่มีผลต่อ OC คือ อายุ ระยะเวลาทำงานและรายได้

ประเด็นที่สอง งานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เช่น การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ OC ของพนักงานโรงแรม พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงานที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ OC อย่างมีนัยสำคัญ (อัจฉรา จันทะบาล, 2553) และวิทย์ เมฆะวรากล (2553) พบว่าความพึงพอใจในค่าตอบแทนสวัสดิการและการรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ OC ของพนักงานโรงแรม นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ JS มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ OC และสามารถทำนาย OC โดยรวมได้ (ถนอมศรี แดงศรี, 2551) และ SE มีความสัมพันธ์กับ OC (ปณิชา ดีสวัสดิ์, 2550; Crawford &

Hubbard, 2008 and Poorgharib, Abzari & Azarbayejani, 2013)

ประเด็นสุดท้าย การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มี SE เป็นตัวแปรส่งผ่าน จากการคัดสรรงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า SE ที่มีพื้นฐานจากองค์การสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีซึ่งมีสาระเกี่ยวข้องกับ OC ของพนักงานด้วย (จิตรลดา ฐินถาวร และทิพพินนา สมุทธานนท์, 2553) และพบว่า SE ที่เกี่ยวข้องกับองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างการขาดความผูกพันกับอารมณ์ที่เหนื่อยล้า (Lapointe, Vandenberghe & Panaccio, 2011) การวิจัยจากพนักงานธนาคารในไนจีเรีย พบว่า SE ที่มีพื้นฐานจากองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างการมีจิตวิญญาณในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Ogunyemi, 2014) ในต่างประเทศมีการศึกษาตัวแปรทั้งสาม คือ JS, SE และ OC พร้อมกันแต่เป็นแวดวงการศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากอาจารย์มหาวิทยาลัย พบว่า JS, SE และ OC ของคณาจารย์ มีความสัมพันธ์ร่วมกันโดย SE มีความสัมพันธ์ทางลบกับ JS และมีความสัมพันธ์ทางลบกับ OC ด้วย (Cherabin et al., 2012)

เมื่อประมวลผลงานวิจัยทั้งหลายที่กล่าวมา เห็นได้ว่างานวิจัยส่วนใหญ่แสดงผลถึงความสัมพันธ์ระหว่าง OC กับ JS หรือมิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานค่าตอบแทนและ

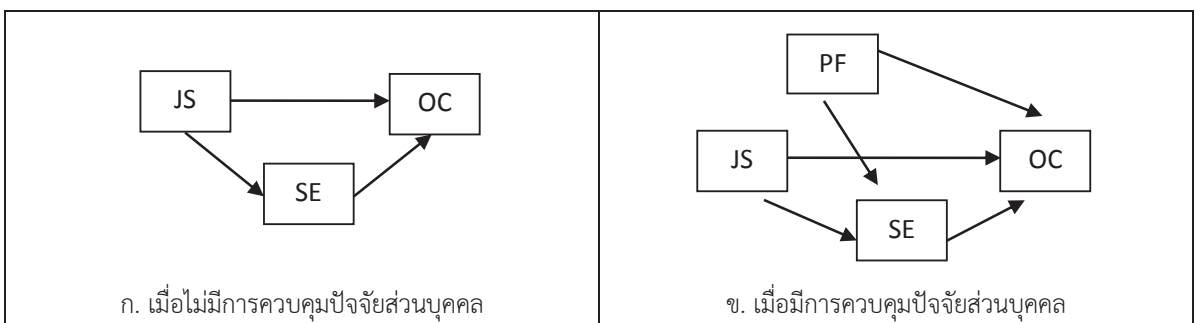
สวัสดิการ เป็นต้น ในทำนองเดียวกันพบว่า OC เกี่ยวข้องกับ SE เหมือนกัน แต่ส่วนมากเป็นการศึกษาระหว่างสองตัวแปรกับตัวแปรอื่น ยังไม่ค่อยพบผลวิจัยทั้งสามตัวแปร คือ JS, SE และ OC ของพนักงานโรงแรมพร้อมกันในประเทศไทย นอกจากนี้ งานวิจัยส่วนใหญ่ยังไม่มีการศึกษาอิทธิพลระหว่างตัวแปรทั้ง JS และ SE กับ OC เมื่อควบคุมปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม

ดังกล่าวมาแล้วว่า OC เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการกิจการโรงแรมต้องให้ความสนใจและพัฒนาอย่างจริงจัง เนื่องจากพนักงานเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายขององค์กรทั้งปัจจุบันและอนาคต การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และสมมติฐานตามลำดับดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับ OC ของพนักงานโรงแรมเมื่อจำแนกตาม PF ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงาน และรายได้
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง JS, SE และ OC ของพนักงานโรงแรม
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของ JS ที่มีต่อ OC เมื่อมี SE เป็นตัวแปรส่งผ่าน เมื่อไม่มีและมีการควบคุม PF ที่มีอิทธิพลต่อ OC ของพนักงานโรงแรม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

หมายเหตุ: JS = ความพึงพอใจในการทำงาน, OC = ความผูกพันต่อองค์กร, SE = การเห็นคุณค่าในตนเอง, PF = ปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานโรงแรมที่มี PF ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสระยะเวลาทำงานและรายได้แตกต่างกัน มีระดับ OC แตกต่างกัน
2. JS, SE และ OC ของพนักงานโรงแรมมีความสัมพันธ์กันทางบวก
3. JS มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อ OC เมื่อมี SE เป็นตัวแปรส่งผ่านทั้งเมื่อควบคุมและไม่ควบคุมตัวแปร PF

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม รายละเอียดมีดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง ประชากรในการวิจัยคือพนักงานตำแหน่งต่างๆ เช่น ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการขาย และการตลาด พนักงานต้อนรับส่วนหน้า หัวหน้าพ่อกครัว พนักงานทำความสะอาดห้องพัก และพนักงานยกกระเป๋า เป็นต้น จากโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้ G* Power Computer Software ที่ระดับความเชื่อมั่น .05, effect size (f^2)=0.08, power $(1-\beta)$ =0.90 ได้ขนาดตัวอย่างรวม 162 คน (Erdfelder, Faul & Buchner, 1996)

และได้คิดหอดัชนีอัตราตอบกลับที่ไม่ครบ โดยเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็น 200 คน เลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ขั้นตอนแรกสุ่มอย่างง่าย โดยจับสลากชื่อโรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาว ขั้นตอนที่ 2 กำหนดสัดส่วน (quota sampling) ชายต่อหญิง=1:1 ขั้นตอนที่ 3 เลือกแบบบังเอิญและแบบเจาะจง (accidental and purposive sampling) ให้ผู้ช่วยวิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานโรงแรมตามที่กำหนด

2. ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็นตัวแปรอิสระ (independent variable) ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 6 ตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงาน และรายได้ 2) ความพึงพอใจในการทำงาน 3) การเห็นคุณค่าในตนเอง และตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร

3. ระยะเวลาที่ศึกษา คือ กรกฎาคมถึงธันวาคม พ.ศ. 2557

4. เครื่องมือวิจัย เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนที่ 3 แบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเองและส่วนที่ 4 แบบวัดความผูกพันต่อองค์กรรายละเอียดของเครื่องมือแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้วัดตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปร	เครื่องมือ	จำนวนข้อ	ตัวอย่างข้อคำถาม	ที่มาของเครื่องมือ
ปัจจัยส่วนบุคคล (PF)	แบบสอบถามแบบเลือกตอบ	6 ข้อ	-	ผู้วิจัยสร้างเอง
ความพึงพอใจในการทำงาน (JS)	มาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ท (Likert's Rating scale) 5 ระดับ (5-1) จาก เห็นด้วยอย่างยิ่งจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และกลับคะแนน (1-5) สำหรับข้อความทางลบ	27 ข้อ	- สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมยุติธรรม	ผู้วิจัยสร้างเองโดยพัฒนาจากแนวคิดทฤษฎี Herzberg (1959); ปริญา สัตยธรรม (2550)
การเห็นคุณค่าในตนเอง (SE)	มาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ท 4 ระดับ (4-1) จาก เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งและกลับคะแนน (1-4) สำหรับข้อความทางลบ	10 ข้อ	- ฉันมีทัศนคติทางบวกต่อตนเอง	สร้างเองโดยพัฒนาจากแนวคิดของ Rosenberg (1965)

ตัวแปร	เครื่องมือ	จำนวนข้อ	ตัวอย่างข้อคำถาม	ที่มาของเครื่องมือ
ความผูกพัน ต่อองค์กร (OC)	มาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (5-1) จาก เห็นตัวอย่างยิ่ง จนถึง ไม่เห็นตัวอย่างยิ่ง และกลับคะแนน (1-5) สำหรับข้อความทางลบ	20 ข้อ	- ฉันทู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กรแห่งนี้	สร้างเองโดยพัฒนาจาก แนวคิดของ Meyer & Allen, (1997)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ใช้การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน หาค่า IOC (index of item-objective congruence) คัดเลือกข้อคำถามที่มีความสอดคล้องกันเกิน 75 เปอร์เซนต์ ปรับปรุงบางข้อให้เหมาะสม นำไปทดลองใช้กับพนักงาน 30 คนที่ไม่ใช่ตัวอย่างในการวิจัย วิเคราะห์ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบวัด JS, SE และ OC เท่ากับ 0.908, 0.763 และ 0.854 ตามลำดับ แสดงว่าเครื่องมือมีคุณภาพผ่านเกณฑ์ยอมรับได้

5. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ช่วยวิจัยนำแบบสอบถามไปรวบรวมข้อมูลจากพนักงานตำแหน่งต่างๆ ตามโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 14 แห่ง และดำเนินการตามหลักจริยธรรมในการวิจัย คือ ชี้แจงวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนว่าผลวิจัยจะเป็นภาพรวมทั่วไป ไม่ได้ก่อความเสียหาย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลยินยอมและเต็มใจตอบแบบสอบถามตามความจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น ได้แบบสอบถามกลับมา 200 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 100 แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้มีจำนวน 192 ชุด คิดเป็นแบบสอบถามที่ใช้ได้ร้อยละ 96

6. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ใช้สถิติบรรยาย ศึกษาลักษณะการแจกแจงของตัวแปรได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมานตามวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (analysis of variance: ANOVA) แบบทางเดียวและแบบ 4 ทางจำแนกตามจำนวนตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffé) 2) การวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ และ 3) การวิเคราะห์ถดถอยแบบ

ขั้นตอนระดับลดหลั่น (hierarchical stepwise regression) และการวิเคราะห์การส่งผ่าน (mediation analysis)

ผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 192 คน เป็นเพศชาย 86 คน (ร้อยละ 44.8) เพศหญิง 106 คน (ร้อยละ 55.2) พนักงานร้อยละ 46.9 อายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาส่วนมาก คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 60.4 สถานภาพเป็นโสดมากที่สุด คือ ร้อยละ 67.2 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 2 ปี คือ ร้อยละ 40.6 และร้อยละ 81.8 มีรายได้ระดับ 15,000-30,000 บาท

2) ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์

2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับ OC ของพนักงานโรงแรมเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศและระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมที่แตกต่างกันมีระดับ OC ไม่แตกต่างกันแต่ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาทำงาน และรายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันมีระดับ OC แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีระดับ OC ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปี พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีระดับ OC ต่ำกว่าผู้ที่สมรส/หย่า/หม้าย พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีระดับ OC ต่ำกว่าพนักงานที่ทำงานมากกว่า 10 ปี และพนักงานที่มีรายได้ต่ำมี OC ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ปานกลางและสูง แต่เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 4 ทาง โดยใส่ตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อ OC เข้าไปพร้อมกัน ปรากฏว่า มีตัวแปรรายได้เพียงตัวแปรเดียวที่มีอิทธิพลต่อ OC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น การวิเคราะห์ต่อไปจึงใส่ตัวแปรรายได้เพียงตัวแปรเดียวเป็นปัจจัยส่วนบุคคล (PF) รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล		ความผูกพันต่อองค์กร			ค่าสถิติทดสอบ	ผลการเปรียบเทียบรายคู่	
		n	$\bar{X}$	S.D.	F/Welch	p	
1. เพศ	1) ชาย	86	3.723	.498	2.110 ¹	.148	
	2) หญิง	106	3.625	.437			
2. อายุ	1) ต่ำกว่า 30	90	3.573	.486	2.750* ¹	.044	1<4
	2) 31-40 ปี	54	3.713	.431			
	3) 41-50 ปี	28	3.773	.399			
	4) มากกว่า 50 ปี	20	3.830	.496			
3. ระดับการศึกษา	1) ต่ำกว่า ป.ตรี	65	3.648	.505	.194 ¹	.660	
	2) ป.ตรี/สูงกว่า	127	3.679	.448			
4. สถานภาพสมรส	1) โสด	129	3.620	.471	4.356* ¹	.038	1<2
	2) สมรส/หย่า/หม้าย	63	3.768	.445			
5. ระยะเวลาทำงาน	1) น้อยกว่า 3 ปี	78	3.542	.456	5.055** ¹	.007	1<3
	2) 3-10 ปี	53	3.740	.531			
	3) มากกว่า 10 ปี	61	3.768	.384			
6. รายได้	1) น้อย	60	3.472	.378	12.238** ¹ (Welch)	<.001	1<2,3
	2) ปานกลาง	97	3.727	.506			
	3) สูง	35	3.843	.380			
7. อายุ					.758	.519	
สถานภาพสมรส					.122	.728	
ระยะเวลาทำงาน					.800	.451	
รายได้					5.288** ²	.006	1<2,3,4

หมายเหตุ: *p<.05, **p<.01

¹เพศ Levene Statistic =3.308 p= .071, อายุ Levene Statistic =.964 p= .411,¹ระดับการศึกษาLevene Statistic =3.131 p= .078, ¹สถานภาพสมรส Levene Statistic =.400 p= .528¹ระยะเวลาทำงานLevene Statistic =2.901 p= .057, ¹รายได้ Levene Statistic = 5.486 p= .005²4 IV's อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงาน รายได้ Levene Statistic =1.180 p= .230

2.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกรอบแนวคิด แสดงผลว่าปัจจัยส่วนบุคคล (PF) ด้านรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ JS และ OC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับ SE และพบว่า JS มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ OC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 แต่ JS ไม่มีความสัมพันธ์กับ SE และ SE ไม่มีความสัมพันธ์กับ OC ดังตารางที่ 3

สัมพันธ์กับ SE และพบว่า JS มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ OC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 แต่ JS ไม่มีความสัมพันธ์กับ SE และ SE ไม่มีความสัมพันธ์กับ OC ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกรอบแนวคิด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	รายได้ (PF)	JS	SE	OC	ค่าเฉลี่ย	S.D.
รายได้ (PF)	1.000				1.870 ^a	0.693
ความพึงพอใจในการทำงาน (JS)	0.202**	1.000			3.744	0.491
การเห็นคุณค่าในตนเอง (SE)	-0.066	0.074	1.000		2.742	0.260
ความผูกพันต่อการบริการ (OC)	0.290**	0.703**	-0.102	1.000	3.669	0.467

หมายเหตุ: * $p < .05$; ** $p < .01$; ^aรายได้ แบ่งเป็น 3 ระดับ (1=น้อย, 2 = ปานกลาง, 3= มาก)

2.3 การวิเคราะห์อิทธิพลของ JS ที่มีต่อ OC เมื่อมี SE เป็นตัวแปรส่งผ่านแบ่งเป็น 2 กรณี

2.3.1 กรณี ก: การวิเคราะห์อิทธิพลของ JS ที่มีต่อ OC เมื่อมี SE เป็นตัวแปรส่งผ่านโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอนระดับลดหลั่น และการวิเคราะห์การส่งผ่านเมื่อใส่ JS ในสมการขั้นตอนที่ 1 ได้ผลว่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (coefficient of determination= R^2) เท่ากับ 0.494 แสดงว่า ตัวแปร JS อธิบายความแปรปรวนใน OC ได้ร้อยละ 49.4 หรือประมาณร้อยละ 50 และเมื่อเพิ่มตัวแปร SE เข้าไปในสมการถดถอยในขั้นตอนที่ 2 ได้ค่า $R^2=0.518$ แสดงว่าตัวแปร JS และ SE ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 51.8 หรือประมาณร้อยละ 52 เมื่อพิจารณาค่า R^2 ที่เพิ่มขึ้น (increment R^2) จากขั้นตอนที่ 1 เป็นขั้นตอนที่ 2 มีค่าเท่ากับ $0.518-0.494=0.024$ แสดงว่าตัวแปร SE อธิบายความแปรปรวนในตัวแปร OC ได้เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 2.4 เท่านั้นซึ่งสอดคล้องกับค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร SE กับ OC ที่มีค่า

เท่ากับ -0.102

ประเด็นที่น่าสังเกต คือ ปริมาณความแปรปรวนในตัวแปร OC ที่อธิบายได้ด้วย JS มีค่าสูงมากประมาณร้อยละ 50 ในขณะที่ค่าความแปรปรวนที่อธิบายได้ด้วย SE มีค่ามากเพียงร้อยละ 2.4 แสดงว่าอำนาจในการพยากรณ์ JS ที่มีต่อ OC มีค่าสูงประมาณ 25 เท่าของ SE เมื่อพิจารณาขนาดอิทธิพลทางตรงของตัวแปรทำนาย JS และ SE ที่มีต่อ OC จากการแปลความหมายค่า beta พบว่า อิทธิพลทางตรงของ JS ที่มีต่อ OC มีค่าเท่ากับ 0.714 ในขณะที่อิทธิพลทางตรงของ SE ต่อ OC เมื่อควบคุม JS ให้คงที่ มีค่า = -0.155 แสดงว่าอิทธิพลเชิงสาเหตุของ JS ที่มีต่อ OC สูงเป็น 4.6 เท่าของอิทธิพลเชิงสาเหตุของ SE ที่มีต่อ OC นอกจากอิทธิพลที่มีค่าต่างกันแล้ว ประเด็นที่น่าสังเกต คือ อิทธิพลทางตรงของ SE ต่อ OC เป็นอิทธิพลทางลบ ในขณะที่อิทธิพลทางตรงของ JS ต่อ OC เป็นอิทธิพลทางบวก ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอนระดับลดหลั่นของตัวแปรความผูกพันต่อการบริการ

IV	DV = OC									
	step 1					step 2				
	b	S.E.	beta	t	sig	b	S.E.	beta	t	sig
constant	1.166	0.185	-	6.290	.000	1.890	0.298	-	6.351	.000
JS	0.668	0.049	0.703**	13.611	.000	0.679	0.048	0.714**	14.099	.000
SE						-0.219	0.091	-0.155**	-3.068	.002
R= 0.703; $R^2 = 0.494$; adjusted $R^2=0.491$; increment $R^2 = 0$; $F=185.254^{**}$ df = 1, 190; p =.000						R= 0.720; $R^2 = 0.518$; adjusted $R^2=0.513$; increment $R^2 = 0.024$; $F=101.435^{**}$ df = 1, 189; p =.000				

หมายเหตุ: * $p < .05$; ** $p < .01$

ผลการวิเคราะห์แยกอิทธิพลตัวแปร JS และ SE ต่อ OC ออกเป็นอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม พบว่า JS มีอิทธิพลรวมขนาดสูงมาก (0.703) ส่วนใหญ่เป็น

อิทธิพลทางตรง (0.714) และน่าสังเกตว่าอิทธิพลทางอ้อมระหว่าง JS และ OC เป็นอิทธิพลทางลบและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร JS และ SE ต่อ OC

variable	total effect(beta)	Indirect effect via SE	direct effect	r	residual
JS	0.703**	-0.011	0.714**	0.703**	.000
SE	-0.155	-	-0.155**	-0.102	-0.053

หมายเหตุ: * $p < .05$; ** $p < .01$

2.3.2 กรณี ข: การวิเคราะห์อิทธิพลของ JS ที่มีต่อ OC เมื่อมี SE เป็นตัวแปรส่งผ่าน และควบคุมตัวแปรรายได้ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคล (PF) โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอนระดับลดหลั่น และการวิเคราะห์การส่งผ่าน พบว่า เมื่อใส่รายได้ (PF) ในสมการขั้นตอนที่ 1 ได้ผลว่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.084 แสดงว่า ตัวแปรรายได้ อธิบายความแปรปรวนใน OC ได้ร้อยละ 8.4 หรือประมาณร้อยละ 8 และเมื่อเพิ่มตัวแปร JS เข้าไปในสมการถดถอยในขั้นตอนที่ 2 ได้ค่า $R^2 = 0.516$ แสดงว่าตัวแปรรายได้และ JS ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 51.6 หรือประมาณร้อยละ 52 เมื่อพิจารณาค่า R^2 ที่เพิ่มขึ้นจากขั้นตอนที่ 1

เป็นขั้นตอนที่ 2 พบว่า R^2 ที่เพิ่มขึ้นมีค่า $= 0.516 - 0.084 = 0.432$ แสดงว่าตัวแปร JS อธิบายความแปรปรวนในตัวแปร OC ได้เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 43.2 ซึ่งสอดคล้องกับค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร JS กับ OC ที่มีค่าเท่ากับ 0.703 และเมื่อเพิ่มตัวแปร SE เข้าไปในสมการถดถอยในขั้นตอนที่ 3 ได้ค่า $R^2 = 0.537$ แสดงว่าตัวแปร JS และ SE ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 53 เมื่อพิจารณาค่า R^2 ที่เพิ่มขึ้นมีค่าเท่ากับ $0.537 - 0.516 = 0.021$ แสดงว่าตัวแปร SE อธิบายความแปรปรวนในตัวแปร OC ได้เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 2.1 หรือประมาณร้อยละ 2 เท่านั้น ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอนระดับลดหลั่นของตัวแปร OC เมื่อควบคุม PF (รายได้)

IV	DV= OC														
	step1					step2					step3				
	b	S.E.	beta	t	p	b	S.E.	beta	t	p	b	S.E.	beta	t	p
constant	3.303	.093		35.425	.000	1.083	.184	-	5.8920	.000	1.759	.296	-	5.943	.000
PF (รายได้)	.195	.047	.290**	4.174	.000	.104	.035	.154**	2.985	.003	.096	.034	.142**	2.794	.006
JS						.639	.049	.671**	13.002	.000	.651	.048	.685**	13.456	.000
SE											-.258	.090	-.144**	-2.882	.004

R=0.209; $R^2=0.084$;
adjusted $R^2=0.079$;
increment $R^2=0$; $F=17.420^{**}$
df = 1, 190; p =.000

R=0.719; $R^2=0.516$;
adjusted $R^2=0.511$;
increment $R^2=0.432$; $F=100.937^{**}$
df = 2, 189; p =.000

R=0.733; $R^2=0.537$;
Adjusted $R^2=0.530$;
increment $R^2=0.021$; $F=72.659^{**}$
df = 3, 188; p =.000

หมายเหตุ: *p<.05; **p<.01

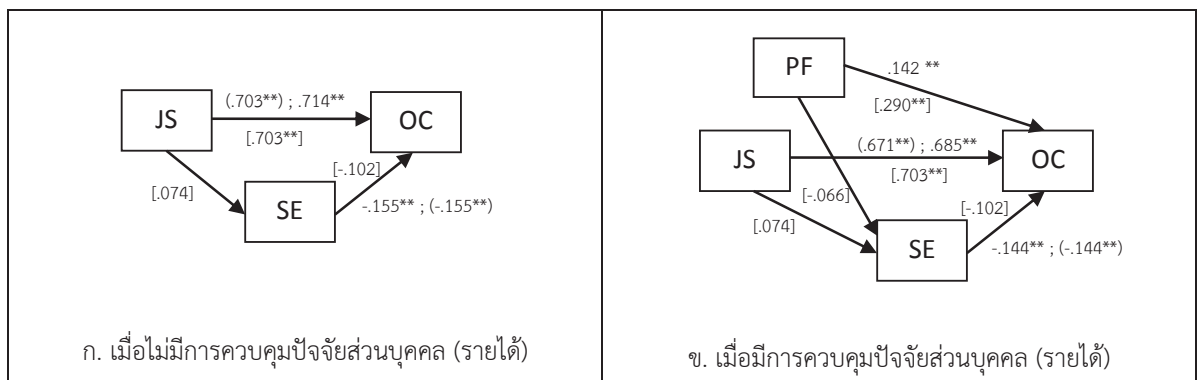
เมื่อใส่ตัวแปร PF (รายได้) เข้าไปพบว่าได้ผลใกล้เคียงเดิม คือ อิทธิพลรวม (total effect) ของ JS ไป OC ส่วนใหญ่ยังคงเป็นอิทธิพลทางตรง (direct effect) และอิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) เป็นค่าติดลบ

ดังตารางที่ 7 และแสดงโมเดลเชิงสาเหตุความผูกพันต่อองค์การเมื่อไม่ควบคุมและเมื่อควบคุมปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้) ดังภาพที่ 2

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร JS และ SE ต่อ OC เมื่อควบคุมตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้)

variable	total effect (beta)	Indirect effect via			direct effect	r	residual
		JS	SE	total			
PF (รายได้)	0.290**	0.136	0.012	0.148	0.142**	0.290**	0.000
JS	0.671**		-0.014	-0.014	0.685**	0.703**	0.032
SE	-0.144**	-	-	-	-0.144**	-0.102	0.042

หมายเหตุ: 1.**p<.01



ภาพที่ 2 โมเดลเชิงสาเหตุความผูกพันต่อองค์การ

หมายเหตุ: 1. *p<.05; **p<.01

2. ตัวเลขในภาพคืออิทธิพลทางตรง ตัวเลขใน (..) คืออิทธิพลรวม; ตัวเลขใน [..] คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะอภิปรายตามสมมติฐานรวม 3 ข้อดังนี้ ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 เป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ พนักงานโรงแรมที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงาน และรายได้แตกต่างกันมีระดับ OC แตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนพนักงานที่มีเพศและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับ OC ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาในประเทศและต่างประเทศ (ถนอมศรีแดงศรี, 2551; รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์, 2555 และ Azeem, 2010) อธิบายได้ว่าพนักงานที่ทำงานกับองค์การ

เป็นระยะเวลานานย่อมเป็นผู้ที่มีอายุเพิ่มขึ้น และมักจะมียรายได้สูงกว่าพนักงานที่เริ่มทำงาน อีกทั้งส่วนใหญ่ก็มักจะเป็นผู้ที่สมรสแล้วมากกว่าเป็นโสด จึงทำให้ตัวแปรทั้ง 4 ด้านของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลกระทบต่อระดับ OC สูงกว่า ในขณะที่เพศไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้ OC ต่างกัน อาจเป็นเพราะสิทธิของชายหญิงในปัจจุบันเท่าเทียมกันและส่วนใหญ่ของตัวอย่างในการวิจัยมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีถึงร้อยละ 60.4 อาจทำให้ผลวิเคราะห์ไม่แสดงผลว่า OC แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบ PF ทั้ง 4 ด้านพร้อมกันพบว่ามียาได้เท่ากันที่ทำให้ OC ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 บางส่วนกล่าวคือ JS มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ OC ของพนักงานโรงแรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .703 ($p < .01$) ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมา (ถนอมศรี แดงศรี, 2551; พิชรา ทาหอม, 2550; รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์, 2555; วิทย์ เมฆะวรกุล, 2553; อัจฉรา จันทะบาล, 2553 และ Azeem, 2010) แต่ JS ไม่มีความสัมพันธ์กับ SE และ SE กับ OC ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งผลขัดแย้งกับการศึกษาของจิตรลดา ฐินถาวร และทิพทินนา สมุทรานนท์ (2553) เป็นที่น่าสนใจว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่าง SE กับ OC เป็นลบซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในต่างประเทศ (Cherabin et al., 2012) หมายความว่าหากพนักงานมี SE สูงจะมี OC ต่ำ อภิปรายได้ว่าเมื่อพนักงานเชื่อมั่นว่าตนมีศักยภาพหรือมีความสามารถและมีคุณค่าอาจจะกล้าตัดสินใจเปลี่ยนงานได้ง่ายกว่า ทำให้มี OC ต่ำโดยคิดว่าเมื่อตนมีคุณค่าแล้วไปสมัครงานที่ใดก็ได้ก็ได้รับการยอมรับ จึงอาจจะลาออกเพื่อไปทำงานกับองค์กรอื่นได้ง่ายกว่าพนักงานที่ SE ต่ำซึ่งคิดว่าตนมีความสามารถจำกัดทำให้ไม่กล้าคิดเปลี่ยนงาน อีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะคนที่มีลักษณะ SE สูงมักจะเป็นบุคคลที่มีลักษณะมุ่งสู่ความสำเร็จสูงด้วย (Asadi, 2010) โดยพยายามแสวงหาองค์การที่คิดว่าดีที่สุดสำหรับตน เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพทำให้มี OC ต่ำก็ได้ (เกตุณภัส เมธิกุลวิวัฒน์, 2555 และ Marta et al., 2011)

นอกจากนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐาน

ที่ 3 บางส่วน กล่าวคือ ในกรณีที่ไม่ได้ควบคุมปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ (กรณี ก) JS มีอิทธิพลรวม (total effect) และมีอิทธิพลทางตรง (direct effect) ต่อ OC เท่ากับ .703 และ .714 ตามลำดับ แต่ JS มีอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) ส่งผ่าน SE ด้วยค่าติดลบเล็กน้อย คือ -0.011 เท่านั้นและไม่มีความสำคัญ ข้อค้นพบดังกล่าวขัดแย้งกับผลการวิจัยของ Cherabin et al. (2012) อธิบายได้ว่าพนักงานที่มี JS สูงและ SE สูงจะมี OC ต่ำลงเล็กน้อย แต่หากพนักงานมี JS สูงเพียงอย่างเดียวแล้วมี SE ต่ำ ก็ยังมี OC สูง เพราะ JS มีอิทธิพลทางตรงต่อ OC ค่อนข้างสูง และอธิบายความแปรปรวนใน OC ได้ถึงประมาณร้อยละ 50 และถ้าผ่าน SE จะอธิบายความแปรปรวนร่วมกันได้ร้อยละ 52 ส่วนในกรณี ข เมื่อควบคุมตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้) JS มีอิทธิพลทางตรงต่อ OC เมื่อส่งผ่าน SE และอธิบายความแปรปรวนใน OC ได้ร้อยละ 53 คือ เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 1 เท่านั้น และอิทธิพลทางอ้อมที่ JS มีต่อ OC ก็ยังเป็นค่าติดลบและไม่มีความสำคัญ สรุปว่าเมื่อมีการควบคุมตัวแปรรายได้ ขนาดอิทธิพลทั้งหมดและอิทธิพลตรงของ JS ต่อ OC น้อยกว่าเดิมเพียงเล็กน้อย แสดงว่าผลที่ได้ไม่แตกต่างจากการไม่ควบคุมรายได้ หรืออาจเป็นเพราะ SE มีอิทธิพลย้อนกลับต่อ JS จึงพบอิทธิพลทางตรงของ SE ต่อ OC ในระดับต่ำและมีค่าติดลบ หากมีการวิเคราะห์เพิ่มเติม เปรียบเทียบว่าอิทธิพลของ JS และ SE ต่อ OC นี้ เป็นโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบสองทาง คือ มีอิทธิพลย้อนกลับจาก SE ต่อ JS น่าจะให้ผลที่ชัดเจนมากขึ้น

ข้อค้นพบข้างต้นนำไปสู่การอภิปราย กล่าวคือการที่จะนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ เพื่อพัฒนาให้พนักงานโรงแรมมี OC มากขึ้น ผู้บริหารขององค์กรต้องสร้าง JS มากที่สุด โดยกำหนดนโยบายการบริหารจัดการให้พนักงานได้รับสิ่งที่เอื้ออำนวยต่อ JS ให้เพียงพอและเหมาะสมโดยเฉพาะด้านรายได้ ซึ่งจัดว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อระดับ OC มากที่สุด ผลการวิเคราะห์นี้สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959 cited in Gordon et al., 1990) ที่เสนอว่าองค์กรต้องสร้างปัจจัยสุขอนามัยให้กับพนักงานอย่าง

เพียงพอก่อนเพื่อป้องกันความไม่พอใจเมื่อพนักงานได้รับสวัสดิการและสภาพแวดล้อมต่างๆ จนเกิด JS พนักงานจึงจะมีแรงจูงใจและทุ่มเททำงาน ผลการวิจัยครั้งนี้ยืนยันแล้วว่า OC ได้รับอิทธิพลจาก JS ทั้งที่ไม่ควบคุมและควบคุมตัวแปรรายได้ โดยผลการวิเคราะห์ใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงระหว่าง SE กับ OC จะพบว่า มีค่าเป็นลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหมายความว่าหากพนักงานมี SE สูงก็อาจมีผลให้พนักงานมี OC ต่ำและอยากเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงานมากยิ่งขึ้นก็ได้ แม้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้แสดงผลว่า SE มีอิทธิพลต่อ OC เพียงเล็กน้อยแต่ก็มีนัยสำคัญ เรื่องนี้น่าจะได้รับการพิสูจน์ให้ชัดเจนอย่างละเอียดมากขึ้นต่อไป เพราะ SE ในการวิจัยครั้งนี้เป็นความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเองแบบกว้างๆ ทั่วไป ไม่ได้เน้นเฉพาะ SE ที่เกี่ยวกับองค์การโดยตรงเหมือนงานวิจัยบางเรื่อง ซึ่งผลการวิจัยอาจแตกต่างกันไป

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้สนับสนุนสมมติฐานว่า PF ด้านอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงาน และรายได้ มีผลกับ

OC ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และแสดงบทบาท JS ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อ OC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมเมื่อมี SE เป็นตัวแปรส่งผ่านทั้งกรณีไม่ควบคุมและควบคุมตัวแปรรายได้ที่แสดงผลใกล้เคียงกัน โดยมีการตรวจสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านธุรกิจการโรงแรม อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดของการวิจัย กล่าวคือ การเลือกตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างเพียงขั้นตอนแรกเท่านั้น อาจไม่สามารถอ้างอิงได้ครอบคลุม ถ้าเป็นไปได้ควรใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างทุกขั้นตอนมากกว่า

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ประการ ประการแรก คือ การนำผลการวิจัยที่ได้เป็นองค์ความรู้สำหรับไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจการโรงแรมดังที่อภิปรายผลไว้ ประการที่สองคือ การวิจัยเรื่องนี้ในครั้งต่อไปน่าจะศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบสองทาง โดยศึกษาอิทธิพลย้อนกลับจากการเห็นคุณค่าในตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงานด้วย

บรรณานุกรม

- เกตุณภัส เมธิกุลวัฒน์. (2555). ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานและองค์การ กับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุรนารี.
- จิตรลดา จินฉาว และทิพทินนา สมุทธานนท์. (2553). ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ: กรณีศึกษา กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ต่อลาภ ประภัสสรานนท์. (2552). ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานและองค์การในธุรกิจโรงแรมในระดับ 4 และ 5 ดาว ภายในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ถนอมศรี แดงศรี. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลชั้นนำ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธีรภัทร ขัติยะหล้า. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.
- ปณิชา ตีสวัสดิ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พัชรา ทาหอม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างอยู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- รพีพรรณ สุพรรณพัฒน. (2555). ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทาราแกรนด์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาจุฬาลงกรณ-ราชวิทยาลัย.
- วิทย์ เมฆะวรากล. (2553). อิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในบริบทของการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานโรงแรมในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย. คุุณิพนธ์ปริญญาคุุณิบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557). สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวตลอดปี 2556 และแนวโน้มการท่องเที่ยวปี 2557. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2557, จาก <http://www.thailandtourismcouncil.org/imgadmins/news>
- สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). (2553). บทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทปี 2553. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2557, จาก <http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments.pdf>
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2555). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมไทยในยุค AEC. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2557, จาก cs.human.ku.ac.th/art_attachments/art55.pdf
- อัจฉรา จันทะบาล. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล สีสลม กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อัชมา ชื่นบุญ, รุ่งฤดี โลหวิวัฒน์, ศราวุธ มั่นสูงเนิน, จิราภรณ์ โกหกปรีภันธ์ และสุนทร ช่องชนิล. (2013). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเซนต์เมรี่. วารสารปัญญาภิวัฒน์. 4(ฉบับพิเศษ พฤษภาคม 2556), 73-85.
- Asadi, A. (2010). Prevalence of anxiety and its relationship with self-esteem among Zabol university students, Iran. *Educational Research*, 5, 140-144.
- Azeem, S. M.. (2010). Job satisfaction and organizational commitment among employees in the Sultanate of Oman. *Scientific Research*, 1, 295-299.
- Cherabin, M., Praveena, K. B., Azimi, H. M., Qadimi, A. & Shalmani, R. S. (2012). Self esteem, jobsatisfaction and organizational commitment of faculty members of secondary level teacher training programme in Mysore (India). *Life Science Journal*, 9(4). 204-214.
- Crawford, A. & Hubbard, S. S. (2008). The impact of work-related goals on hospitality industry employee variables. *Tourism & Hospitality Research*. 8(2),116-124.
- Erdfelder, E. Faul, F., & Buchner, A. (1996). GPOWER: A general power analysis program. Retrieved August 28, 2014, from <http://www.psych.uni-duesseldorf.de/aap/projects/gpower>
- Gordon, J. R., Mondy, R. W., Sharplin, A. & Premeaux, S. R. (1990). *Management and Organizational Behavior*. Boston: Allyn and Bacon.

- Hewitt, J. P. (2009). *Oxford handbook of positive psychology*. Oxford: University Press.
- Lapointe, E., Vandenberghe, C. & Panaccio, A. (2011). Organizational commitment, organization-based self-esteem, emotional exhaustion and turnover: A conservation of resources perspective. *SAGE journal*, 64(12), 1609-1631.
- Marta, J. K. M., Singhapakdi, A., Lee, D-J., Sirgy, M. J., Koonmee, K. & Virakul, B. (2011). Perception about ethics in situationalization and quality of work life: Thai versus American marketing managers. *Journal of Business Research*, 21, 2-9.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ogunyemi, A. O. (2014). The mediating roles of organization-based self-esteem (OBSE) and organizational commitment (OC) in spirituality at work and organizational citizenship behavior. *International Journal of Innovative*, 3(2), 61-71.
- Poorgharib, M., Abzari, M. & Azarbajani, K. (2013). The relationship between self-esteem, organizational attachment, and perceptions of quality of work life in Jihad-e-Keshavarzi organization of Isfahan. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*. 4(12), 4156-4162.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton. New Jersey: Princeton University Press.

Translated Thai References

- Chuenboon, A., Loluwiwat, R., Mungsongnern, S., Pochakaparipan, J. & Chongchanil, S. (2013). Factors affecting the happy workplace of personal in Saint Mary Hospital. *Panyapiwat Journal*. 4(Special Issue may 2013), 73-85. [in Thai]
- Daengsri, T. (2008). *The relationship between quality of work life, organizational commitment and job performance of operational nurse in a well-known public hospital*. Master Thesis, Sripatum University. [in Thai]
- Juntabal, A. (2010). *Factors related to the staff's commitment of the Sofitel Silom Bangkok Hotel*. Master Thesis, Silpakorn University. [in Thai]
- Khattiyala, T. (2012). *Quality of working life and organizational commitment of the personnel officers in Pasak Subdistrict Administrative Organization, Mueang Lamphun District*. Master Thesis, North-Chiang Mai University. [in Thai]
- Mekavarakul, W. (2010). *The Influence of compensation satisfaction on job satisfaction and organizational commitment in the context of perceptions of justice by hotel employees in the eastern region of Thailand*. Ph.D. Thesis, Ramkhamhaeng University. [in Thai]
- Metheekasiwat, K. (2012). *The relationship between the employees work and organizational engagement and their intention to quit, The hotel Job in Nakornratchasima province*. Master Thesis, Suranaree University of Technology. [in Thai]

- Prapatsaranon, T. (2009). *Factors affecting job satisfaction: a study of employees in four and five-star hotels in Bangkok, Thailand*. Master Thesis, Thammasat University. [in Thai]
- Prasongthan, S. (2012). *Employee engagement: Increasing competitive advantage of Thai hotel industry toward AEC*. Retrieved September 11, 2014, from cs.human.ku.ac.th/art_attachments/art55.pdf [in Thai]
- Sattayatham, P. (2007). *Employee job satisfaction: case of YHS international limited*. Master Thesis, National Institute of Development Administration. [in Thai]
- Supanapat, R. (2012). *A Study of job satisfaction and organizational Centara Grand Bangkok*. Master Thesis, Mahachulalongkornrajavidyalaya University. [in Thai]
- Tahoma, P. (2007). *Job satisfaction and organizational ties of employees of car repair centers in Phranakhon Si Ayutthaya province*. Master Thesis, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. [in Thai]
- Technology Promotion Association (Thailand-Japan). (2010). *An Analysis of Hotel and Resort Business in 2014*. Retrieved September 11, 2014, from <http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments.pdf> [in Thai]
- Teesawat, P. (2007). *The relationship between self-esteem, motivation and quality of work life of employees in veterans general hospital*. Master Thesis, Kasetsart University. [in Thai]
- Tintavorn, J. & Samutranon, T. (2010). *Relationship between government employees' self - esteem based on organizational justice perception and organizational citizenship behavior : A case study of legal execution department, Ministry of Justice*. Master Thesis, Kasetsart University. [in Thai]
- Tourism Council of Thailand. (2014). *A Summary of Tourism Situation in 2013 and Forecast for 2014. NEWS RELEASE*. Retrieved September 11, 2014, from <http://www.thailandtourismcouncil.org/imgadmins/news> [in Thai]



Associate Professor Kingkaew Subprawong

Education: Master of Education (Educational Psychology and Guidance), Chulalongkorn University, 1980. Bachelor of Education (Second Class Honours) (Psychology), Chulalongkorn University, 1977.

Current Position: Instructor, Tourism Management Department, School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University.



Assistant Professor Napat Woothiwongsa

Education: Master of Arts (English), Tarleton State University, USA, 1981. Bachelor of Arts (English), Chiang Mai University, 1978.

Current Position: Chairperson, English Department, School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University.



A. Porapat Chookhare

Education: Master of Arts (Culture and development), Mahidol University, 2013. Bachelor of Arts (Information Studies), Chulalongkorn University, 2002.

Current Position: Instructor, Hotel Management Department, School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University.



A. Piyawut Sirimongkol

Education: Master of Arts (Hotel and Tourism Management), Naresuan University, 2013. Bachelor of Arts (Tourism and Hotel Studies), Bangkok University, 2011.

Current Position: Instructor, Tourism Management Department, School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University.