

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร
ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน
โรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2566



นางสาวอรวิภา ลายเบญจรงค์
ผู้วิจัย



รองศาสตราจารย์กัญญาภัคส์ ปันจยีสี่,
Ph.D.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ นิมสา,
Ph.D.
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์



รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,
Ph.D.
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช,
Ph.D.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณา และความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญาภัสส์ ปันจยสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานวิจัย ตลอดจนตรวจแก้ไขบกพร่องต่าง ๆ เพื่อทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ และขอขอบคุณคณาจารย์วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ทุกคนเป็นอย่างสูง ที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์มีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัยมากมาย อีกทั้งขอขอบพระคุณพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่ได้ให้การสนับสนุนด้านข้อมูลและเสียสละเวลาอันมีค่าเข้าร่วมกิจกรรมในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบคุณคุณพ่อและคุณแม่ที่เป็นแรงบันดาลใจและกำลังใจที่ดีในการเรียนและการทำวิจัยครั้งนี้ทำให้สามารถทำให้งานวิจัยชิ้นนี้ออกมาสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลสามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยไปปรับใช้กับการดำเนินงานสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการพัฒนากลยุทธ์ที่ส่งเสริมความผูกพันในองค์กรของพนักงานไม่มากนักน้อย

อรวิภา ทยเบญจรงค์

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน โรงแรมในเขต
กรุงเทพฯและปริมณฑล

A STUDY OF WORKING ENVIRONMENT FACTORS INFLUENCING WITH
ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT OF HOTEL EMPLOYEES IN BANGKOK
METROPOLITAN REGION

อรวีภา ปลายเบญจรงค์ 6550054

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์กัญญาภัสส์ ปันจัยสิทธิ์, Ph.D.,
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ นิมสาข, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน
โรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ทำงานให้โรงแรมโรงแรม
ระดับ 4 และ 5 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 400 ราย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์
การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า Organizational Culture เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานโรงแรมเกิด Employee Satisfaction ในงานของตนเอง
และ Employee Engagement กับองค์กรของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้การที่ Organizational Culture มีอิทธิพลต่อ Employee Satisfaction ใน
งานของตนเองของพนักงาน อาจเป็นเพราะว่าพวกเขารับรู้ถึงคุณค่าของตนเองในสายตาขององค์กร Organizational Culture สามารถช่วยหล่อหลอมให้
สมาชิกขององค์กรเกิดความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองในการส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยหากองค์กรส่งเสริมค่านิยมที่มุ่งเน้นการให้การ
ยอมรับความคิดเห็นของพนักงาน การส่งเสริมการทำงานร่วมกันของสมาชิก และการให้ความสำคัญกับพนักงานในฐานะผู้ที่คอยขับเคลื่อนองค์กรเป็น
ค่านิยมหลักที่องค์กรยึดถือ จะทำให้สมาชิกในองค์กรเกิด Employee Satisfaction ขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Belias และ Koustelios (2014) ที่พูดถึง
ความเชื่อมโยงระหว่าง Organizational Culture และ Employee Satisfaction จากการที่สมาชิกในองค์กรได้ทำงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมส่งเสริมทักษะ
ความสามารถของสมาชิกและมีการช่วยเหลือกันระหว่างสมาชิกขององค์กร ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องงานวิจัยของ Mansoor และ Tayib (2010) ที่พบว่า
Organizational Culture ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้สมาชิกในองค์กรเกิด Employee Satisfaction ในงานอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน

คำสำคัญ : ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน/ ความผูกพันในองค์กร/ พนักงาน โรงแรม/
วัฒนธรรมองค์กร

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
1.3 คำถามของการวิจัย	4
1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตในการวิจัย	4
1.6 สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร	6
2.2 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	7
2.3 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน	8
2.4 แนวความคิดความผูกพันในองค์กร	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	12
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	12
3.2 การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวิจัย	13
3.3 กระบวนการวิจัย	13
3.4 เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล	13
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
บทที่ 4 การวิเคราะห์ผล	17
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ	18
4.3 สรุปสมมติฐานงานวิจัย	23
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	25
5.1 อภิปรายผลการวิจัย	25
5.2 ประโยชน์ของงานวิจัยทางทฤษฎี	27
5.3 สรุปผลการวิจัย	28
5.4 ข้อเสนอแนะของงานวิจัย	28
5.5 ข้อจำกัดของงานวิจัย	29
บรรณานุกรม	31
ภาคผนวก	36
ภาคผนวก ก-การรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุดกลาง	37
ภาคผนวก ข-สำเนาใบรับรองการผ่านการอบรม CITI Program	39
ประวัติผู้วิจัย	40

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	การวัดระดับความคิดเห็นและเกณฑ์การแปลผล	14
3.2	ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค จากกลุ่มตัวอย่าง Pilot Test	15
4.1	ตารางแสดงปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	17
4.2	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยด้าน Organizational Culture และ Co-worker 18	
4.3	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความผันแปร Employee Satisfaction ของสมาชิกในองค์กร	19
4.4	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติด้าน Organizational Culture และ Co-worker relationships	19
4.5	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยด้าน Organizational Culture, Co-worker relationships Employee Satisfaction	20
4.6	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความผันแปร Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร	21
4.7	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติด้าน Organizational Culture, Co-worker relationships และ Employee Satisfaction	21
4.8	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยด้าน Employee Satisfaction และ Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร	22
4.9	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความผันแปรผล Employee Performance	22
4.10	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติด้าน Employee Satisfaction และ Employee Engagement	23
4.11	สรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ Employee Engagement	23

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	11
4.1 ภาพสรุปผลงานวิจัย	24



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในศตวรรษที่ 21 นี้ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันในหลากหลายมิติ ซึ่งก็ได้ส่งผลกระทบต่อทำให้การบริหารธุรกิจมีความท้าทายยิ่งกว่าเดิม องค์กรทั้งหลายต้องเผชิญกับปัญหาในการบริหารจัดการมากขึ้นอันเป็นผลพวงจากการเปลี่ยนแปลงมากมาย (Dike et al., 2015) ไม่ว่าจะเป็นชุดความคิดที่เปลี่ยนไปของผู้คนในรุ่นปัจจุบันซึ่งแตกต่างจากผู้คนรุ่นก่อนส่งผลให้พนักงานองค์กรรุ่นใหม่มีทัศนคติและมุมมองที่ไม่เหมือนกับพนักงานรุ่นเก่า ขณะเดียวกัน จากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก ก็ส่งทำให้การบริหารจัดการองค์กรมีการปรับเปลี่ยนไปจากเดิม ที่เห็นเด่นชัดคือสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลทำให้รูปแบบการทำงานขององค์กรต่างๆ ต้องเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม บางองค์กรหันมาทำงานแบบ Work From Home บางองค์กรจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงานลงและปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ตามสถานะการเงินขององค์กร และรักษาสถานภาพขององค์กรไว้ โดยสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในการบริหารจัดการธุรกิจ รวมถึงบั่นทอนความรู้สึกและกำลังใจของพนักงานในอุตสาหกรรมต่างๆ (Bucata, 2021) ขณะเดียวกัน ความก้าวหน้าในเทคโนโลยีต่างๆ ก็ได้ส่งผลทำให้พฤติกรรมของผู้คนทั่วโลกมีความแตกต่างไปจากเดิม อาทิ เกิดความต้องการเข้าถึงสินค้าและบริการในเวลาที่รวดเร็วยิ่งกว่าเดิม มีการเข้าถึง Social Media อย่างแพร่หลาย เพื่อติดต่อสื่อสาร และค้นหาข้อมูล ซึ่งความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี จึงถือได้ว่าเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้การบริหารจัดการธุรกิจมีการปรับเปลี่ยนไป โดยองค์กรอาจจะนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ หรือปรับแต่งให้เข้ากับการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในมิติต่างๆ นี้ ล้วนแต่เป็นความท้าทายในปัจจุบันที่ผู้บริหารกำลังเผชิญและหาวิธีการในการรับมือเพื่อให้ธุรกิจรักษาความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนต่อไป

เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ไปอย่างฉับพลัน ความท้าทายในการบริหารจัดการขององค์กรได้ขยายไปยังการบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งมีความเปราะบาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งได้กลายมาเป็นความท้าทายร่วมสมัยที่องค์กรทั้งหลายในปัจจุบันกำลังเผชิญ (Bucata, 2021) ความผูกพันในแง่ นี้ คือความรู้สึกที่ดีที่พนักงานมีต่อองค์กรของตนเอง โดยมีความยินดีที่ได้เป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร

และเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้เติบโตไปข้างหน้า ขณะเดียวกันพวกเขาก็มีความเสียดสละ เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายดังประสงค์ อย่างไรก็ตาม นักวิชาการจำนวนมาก มีความเห็นว่าพนักงานองค์กรจำนวนมากในปัจจุบันไม่ได้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากเท่าที่องค์กรคาดหวัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 ซึ่งผู้คนต่างรู้สึกได้ถึง ความไม่แน่นอนในชีวิต Chanana (2021) มองว่าสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปสร้างความตึงเครียดให้แก่พนักงานจนส่งผลให้องค์กรกำลังเผชิญกับความท้าทายครั้งใหม่ นั่นคือการที่พนักงานไม่ได้เชื่อมั่นว่าองค์กรของพวกเขาจะสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ในระยะยาว และอาจถูกบังคับให้ออกจากองค์กรเมื่อมีความจำเป็น แผนการลดจำนวนพนักงาน จึงส่งผลให้ความผูกพันลดลง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมการทำงานมีอิทธิพลกับความเชื่อมั่นของบุคลากรในองค์กร (Chaudhry et al., 2015) ขณะเดียวกัน Meemano (2020) กล่าวว่าพนักงานองค์กรหลายๆคนต้องการประสบความสำเร็จด้านการทำงาน ดังนั้น หากพวกเขาพิจารณาว่าองค์กรที่ไม่สามารถมอบคุณค่าด้านการทำงาน หรือสิ่งที่สะท้อนถึงความสำเร็จในด้านการงานแก่บุคคลเหล่านั้นได้ พวกเขา ก็อาจจะไม่ได้รู้สึกผูกพันกับองค์กรมากเท่าไร และขาดความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลเสียกับองค์กรในด้านการแข่งขัน ซึ่งผลการศึกษานี้ แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมองค์กรมีอิทธิพลกับความผูกพันของบุคลากรในองค์กรได้

ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยเป็นธุรกิจที่มีความเปราะบางสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงไวรัสโควิด-19 ที่ได้รับผลกระทบอย่างมหาศาลจากมาตรการภาครัฐต่างๆ อย่างไรก็ตามในปัจจุบัน สถานการณ์เริ่มดีขึ้น โดยในปี 2566 คาดว่าตัวเลขนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศไทยจะสูงขึ้นมาอยู่ที่ประมาณ 28 ล้านคน จากการเปิดประเทศอย่างเต็มรูปแบบ โดยการท่องเที่ยวไทยจะเติบโตในอัตราเร่งจนมีมูลค่ามากถึง 2.25 ล้านล้านบาท (TBB Bank, 2566) ส่งผลให้การแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยกลับมาดุเดือดอีกครั้ง ซึ่งก็ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ปรีชา ตั้งสุขชัยศิริ และเพชรศรี นนทบุรี (2564) กล่าวว่า ธุรกิจและองค์กรต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแข่งขันกันในการพัฒนาและรักษาบุคลากร ซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว การฟื้นตัวและการแข่งขันในธุรกิจโรงแรม ทำให้เกิดการแย่งชิงพนักงานองค์กรที่มีทักษะและประสบการณ์ระหว่างองค์กรธุรกิจโรงแรมด้วยกัน องค์กรที่ไม่สามารถรักษานักงานหรือบุคลากรเหล่านี้ไว้ได้ย่อมเสียโอกาสในการแข่งขัน เนื่องจากขาดแคลนในพนักงานที่มีความสามารถในการทำงาน และทักษะความชำนาญที่มีติดตัวบุคลากรเหล่านั้น จากเหตุผลดังกล่าวนี้ กระบวนการพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างและส่งเสริมความผูกพันของพนักงานโรงแรม จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ธุรกิจโรงแรมไทย ควรให้ความสำคัญ เพื่อให้บุคลากรที่มีพึงพอใจและทำงานอย่างมุ่งมั่นเต็มประสิทธิภาพ

การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี อาทิ การส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกให้มีความแน่นแฟ้น รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการทำงานของสมาชิกในองค์กร และความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง ก็เป็นอีกวิธีการบริหารจัดการที่ช่วยสนับสนุนให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรได้ สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นผลจากการบริหารจัดการองค์กร อาทิ กระบวนการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กร และ วัฒนธรรมและค่านิยมต่างๆ ภายในองค์กร Hassard et al. (2022) อธิบายว่า หากผู้นำองค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในองค์กร โดยเปิดให้มีการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และสามารถส่งเสริมความรู้สึกเชิงบวกของพนักงานได้ และจะช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจ และความผูกพันที่มีต่อธุรกิจต่อไป Zhenjing et al. (2022) ศึกษาความเกี่ยวข้องระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันของพนักงาน ซึ่งพบว่าวัฒนธรรมองค์กรที่ดี อาทิ การที่องค์กรคอยส่งเสริมให้บุคลากรทำงานจนบรรลุเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง จะช่วยส่งเสริมระดับความผูกพันกับองค์กรของพวกเขา และทำให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น Mihalache และ Mihalache (2021) ได้ศึกษาการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานขององค์กรในช่วงไวรัสโคโรนา-19 และพบว่า การส่งเสริมจากองค์กรแก่บุคลากรในสถานการณ์การระบาด ส่งผลกระทบต่อความคิดของบุคลากรที่มีต่อองค์กร กล่าวคือหากองค์กรให้การช่วยเหลือพนักงานในการปรับตัวเข้ากับรูปแบบการทำงานใหม่ๆ พนักงานก็จะมีความรู้สึกเชิงบวก ทั้งนี้ พนักงานก็อาจจะไม่รู้สึกดีกับองค์กรได้เช่นกัน หากในสถานการณ์ที่ยากลำบากนั้น พวกเขาไม่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร จนอาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันของบุคคลเหล่านั้นที่มีต่อองค์กรลดลง แต่อย่างไรก็ดี ยังไม่พบว่ามี การศึกษาจากผู้วิจัยท่านใดที่ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรในบริบทของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยเฉพาะอย่างยิ่งนับตั้งแต่เกิดวิกฤตไวรัสโคโรนา-19 ในประเทศไทยซึ่งกระทบการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมไทยอย่างมาก

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและทำการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพื่อให้เข้าใจถึงความเกี่ยวข้องของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าส่งผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรม และมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแผนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

1.2 ความมุ่งหมายของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

1.3 คำถามของการวิจัย

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล
2. ความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมหรือไม่

1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของความผูกพันในองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

1.5 ขอบเขตในการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย
ประชากรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานให้โรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล อายุ 20 ปีขึ้นไป สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 1. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในงาน (Employee Satisfaction) ความผูกพันในองค์กร (Employee Engagement) และประสิทธิภาพในการทำงาน (Employee Performance) ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

2. ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-worker relationships)

1.6 สิ่งที่เราคาดว่าจะได้รับ

1. นำผลที่ได้จากงานวิจัย ไปใช้เป็นแนวทางในสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมเพื่อให้องค์กรสามารถส่งเสริมความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ต่อยอดความรู้ให้กับองค์กรที่ดำเนินธุรกิจ โรงแรมในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลให้สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปปรับใช้กับการดำเนินงาน โดยการพัฒนากลยุทธ์ที่ส่งเสริมความผูกพันในองค์กรของพนักงาน
3. เป็นแนวทางให้นักวิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลไปต่อยอดในการศึกษาเพิ่มเติมและพัฒนาเป็นความรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

นักวิชาการหลายท่านให้นิยามความหมายของวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) ไปในทิศทางเดียวกัน สุพานี สฤญ์วานิช (2549) ให้นิยามว่า Organizational Culture เป็นชุดพฤติกรรม ความเชื่อ ค่านิยม และความคิดเกี่ยวกับเป้าหมายของสมาชิกในองค์กรที่ต้องการจะบรรลุให้สำเร็จ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) กล่าวว่าพฤติกรรมองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงถึงพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรซึ่งเป็นไปตามค่านิยม ทักษะ และความเชื่อของสมาชิกที่มีร่วมกัน สอดคล้องกับมุมมองของกัญญภัคญา ภัทร ไชยอนันท์ (2557) ที่มองว่า Organizational Culture เป็นกระบวนการสร้างทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมขององค์กรซึ่งบุคลากรพึงมี เป็นระบบค่านิยม รวมถึงสิ่งที่พนักงานในองค์กรจะต้องถือปฏิบัติร่วมกัน โดยปกติแล้ว Organizational Culture มักจะมีส่วนในการกำหนดโครงสร้างองค์กร อันนำมาซึ่งชุดพฤติกรรมของสมาชิกและค่านิยมขององค์กรเพื่อบรรลุสู่ความสำเร็จ เมื่อพิจารณานิยามความหมายเหล่านี้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า Organizational Culture เป็นรูปแบบความคิด พฤติกรรม และค่านิยมของบุคลากรในองค์กรที่ควรจะรักษาไว้เพื่อให้สมาชิกมีพฤติกรรมองค์กรที่เหมือนกัน ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานได้สำเร็จ

นักวิชาการจำนวนหลายท่านได้ศึกษาอิทธิพลของ Organizational Culture และพบว่า Organizational Culture เป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน (Employee Satisfaction) และ ความรู้สึกผูกพันในองค์กร (Employee Engagement) เป็นอย่างมาก โดย Alshaabani et al. (2021) พบว่า Organizational Culture ที่ส่งเสริมความหลากหลายจะช่วยส่งเสริมระดับ Employee Engagement โดยองค์กรจะต้องยอมรับความคิดที่หลากหลายและความแตกต่างในหมู่พนักงาน Belias และ Koustelios (2014) ได้ทำการศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยดังกล่าว และพบว่า Organizational Culture ส่งผลให้สมาชิกในองค์กรเกิด Employee Satisfaction อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีสาเหตุสำคัญคือ Organizational Culture ที่ดีหรือส่งเสริมทักษะการทำงานของสมาชิกในองค์กร อาทิ การส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิก ทำให้สมาชิกทั้งหลายเกิด Employee Satisfaction เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ ผลการศึกษาของ Mansoor และ Tayib (2010) พบว่า Organizational Culture ที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากรในองค์กร จะช่วยทำให้เกิด

Employee Satisfaction สอดคล้องกับ McKinnon et al. (2003) ซึ่งได้กล่าวว่า Employee Satisfaction ของสมาชิกในองค์กรสามารถได้รับการส่งเสริม ผ่านการสร้าง Organizational Culture ที่สนับสนุนสมาชิกให้ทำงานอย่างมีทักษะ ความสามารถมากขึ้น ซึ่งผลการศึกษาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า Organizational Culture เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึก Employee Satisfaction ของสมาชิกในองค์กร

ขณะที่แหวนเพชร ไชยะวง และฐิติมา ไชยะกุล (2563) ได้ดำเนินการวิจัยในประเด็นความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรอย่าง Organizational Culture และ Employee Engagement และพบว่าหากองค์กรสามารถสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานเชิงบวก มีการสนับสนุนงานของสมาชิกในองค์กรอย่างเหมาะสม ไม่ปล่อยให้พวกเขาต้องเผชิญปัญหาตามลำพัง สมาชิกในองค์กรก็จะเกิดความรู้สึก Employee Engagement มากขึ้น ซึ่งผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ Messner (2013) ที่พบว่า Organizational Culture อาทิ การส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศ การสนับสนุนการให้รางวัลแก่สมาชิกองค์กรที่นำมาซึ่งความคิดเชิงนวัตกรรมต่อองค์กร จะช่วยส่งเสริมให้สมาชิกรู้สึกผูกพันในองค์กรของตนเอง เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Jigjiddor et al. (2021) ที่แสดงให้เห็นว่า Organizational Culture เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ Employee Engagement ในองค์กรของสมาชิกเช่นกัน ซึ่งผลการศึกษานักวิชาการเหล่านี้ชี้ให้เห็นชัดเจนว่า Organizational Culture มีผลต่อ Employee Satisfaction ของบุคลากรในองค์กร ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงได้มีการศึกษาสมมติฐานการวิจัยดังนี้

H1: Organizational Culture มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อ Employee Satisfaction

H2: Organizational Culture มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อ Employee Engagement

2.2 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-worker relationships) เป็นอีกประเด็นสำคัญที่สะท้อนปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยความสัมพันธ์กับสมาชิกบุคคลอื่นในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการองค์กร โดยปกติแล้ว สมาชิกในองค์กรจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับสมาชิกรายอื่น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน Ehrhardt (2014) ได้อธิบาย Co-worker relationships รวมถึงผู้นำเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร องค์กรต้องการส่งเสริมสภาพปัจจัยการทำงานที่เต็มไปด้วยความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น

ระหว่างสมาชิก จากเหตุผลดังกล่าวนี้ องค์กรสมัยใหม่ จึงมุ่งเน้นการพัฒนากิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นภายในองค์กร ซึ่งได้มีนักวิชาการได้ชี้ให้เห็นว่า Co-worker relationships ในองค์กร สามารถเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลกระทบต่อ Employee Engagement ในองค์กรของบุคลากรได้ จึงควรจะนำมาพิจารณาในการศึกษานี้ อาทิ Occhipinti et al. (2018) ได้ศึกษาอิทธิพลของ Co-worker relationships ต่อ Employee Satisfaction และพบว่าการมี Co-worker relationships ที่ดีมีความสัมพันธ์กับระดับ Employee Satisfaction ที่เพิ่มขึ้นของสมาชิกในองค์กร ในขณะที่ Babin และ Boles (1996) กล่าวว่า การรับรู้ว่าตนเองได้รับสนับสนุนจากบุคคลระดับผู้บริหารช่วยให้สมาชิกเกิด Employee Satisfaction ดังนั้น จากผลการศึกษาเหล่านี้ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า Co-worker relationships เป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อ Employee Satisfaction ของสมาชิกในองค์กร นอกจากนี้ Morrison (2008) ได้ศึกษาว่าการที่สมาชิกในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับสมาชิกคนอื่นในองค์กรจะส่งผลกระทบต่ออย่างไรบ้าง ซึ่งผลการศึกษาของเขาพบว่า การที่บุคคลมีความสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่นกับทั้งเพื่อนร่วมงาน หรือผู้นำในองค์กรส่งผลกระทบต่อเชิงลบต่อ Employee Engagement กล่าวคือ ถ้าสมาชิกในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีไม่กับเพื่อนร่วมงาน และผู้นำของพวกเขา พวกเขาจะรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากเท่าไรนัก และอาจทำให้พวกเขาลาออกจากองค์กรในท้ายสุด ผลการศึกษาของ Morrison (2008) อาจชี้ให้เห็นว่า หากความสัมพันธ์กับสมาชิกคนอื่นในองค์กรดี ก็อาจทำให้บุคคลมีความรู้สึกผูกพันมากขึ้นได้เช่นกันซึ่งสอดคล้องกับ Mathieu และ Zajac (1990) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์ในที่ทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งเสริม Employee Engagement ในองค์กรของสมาชิกได้ ผลการศึกษาเหล่านี้นำมาซึ่งการตั้งสมมุติฐานที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่าง Co-worker relationships และ Employee Satisfaction รวมถึง Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

H3: Co-worker relationships มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อ Employee Satisfaction

H4: Co-worker relationships มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อ Employee Engagement

2.3 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

นักวิชาการจำนวนมากให้นิยามความพึงพอใจในงาน (Employee Satisfaction) ไว้ว่าเป็นความคิดเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสมาชิกหรือบุคลากรในองค์กร Ostroff (1992) กล่าวว่า Employee Satisfaction นั้น เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ไม่เพียงแต่สำหรับพนักงานเท่านั้น แต่ยัง

รวมถึงทั้งองค์กรด้วย เนื่องจากพนักงานที่พึงพอใจมักมีแรงจูงใจในการทำงาน สมคิด บางโม (2553) ให้นิยามของ Employee Satisfaction ไว้ว่าเป็นความรู้สึกพึงพอใจที่นำไปสู่ความคิดในเชิงบวกต่อองค์ประกอบของงาน George และ Jones (2008) กล่าวว่า Employee Satisfaction เป็นทัศนคติของสมาชิกในองค์กรกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตการทำงานตลอดจนองค์กรที่ตนเองทำงาน

ในแง่ของความสัมพันธ์ระหว่าง Employee Satisfaction และปัจจัยต่างๆ ผลการศึกษาของ Ertekin และ Avunduk (2021) พบว่า Employee Satisfaction เกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำงานของสมาชิก สมยศ นาวิการ (2521) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่าง Employee Satisfaction และผลการทำงานของบุคลากรอย่างน่าสนใจไว้ว่า Employee Satisfaction ของสมาชิกในองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีการปรับปรุงผลการดำเนินงานเพราะหากสมาชิกในองค์กรมี Employee Satisfaction ที่ตนเองทำอยู่ พวกเขาพร้อมที่จะมุ่งมั่นทำงานของตนเองอย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Inuwa (2016) ที่ระบุว่า Employee Satisfaction มีความเกี่ยวข้องกับผลการทำงานของพนักงาน (Employee Performance) จากแนวคิดดังกล่าวนี้เอง ผู้บริหารในปัจจุบันจึงมักจะมุ่งจะเน้นการเพิ่มคุณภาพการทำงานของสมาชิก ด้วยการส่งเสริม Employee Satisfaction ของตนเองโดยใช้การมจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริม Employee Satisfaction ควบคู่กับการใช้ปัจจัยเสริมอื่นๆ อาทิ การเพิ่มเงินเดือน การมอบสิทธิสวัสดิการต่างๆ โอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน สิ่งสร้างแรงจูงใจเหล่านี้จะช่วยให้สมาชิกเกิด Employee Satisfaction และเกิดแรงกระตุ้นเป็นอย่างดี จนทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงานได้ ดังนั้น Employee Satisfaction จึงเป็นส่วนสำคัญที่กระตุ้นพนักงานและกระตุ้นให้พวกเขาบรรลุผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น (Raziq & Maulabakhsh, 2015)

นอกจากนี้ นักวิชาการบางท่านได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง Employee Satisfaction และ Employee Engagement ในองค์กร ซึ่งงานวิจัยของ Aziz et al. (2021) พบว่า ทั้ง 2 ปัจจัยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ Vandenaabeele (2009) กล่าวว่า Employee Satisfaction มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึก Employee Engagement ซึ่งความรู้สึกนี้ จะส่งผลทำให้พวกเขารู้สึกดีกับองค์กรและต้องการจะอยู่โยงกับองค์กรต่อไป เช่นเดียวกันกับ การศึกษาของ Tsai และ Huang (2008) พบว่า Employee Satisfaction ของพนักงานมีอิทธิพลกับความรู้สึก Employee Engagement เพราะสมาชิกมองว่าองค์กรสามารถให้ความสบายใจในการทำงานทำให้พวกเขาารู้สึกผูกพันและตั้งใจทำงานเป็นผลตามมา เช่นเดียวกันกับพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2552) ที่พบว่า Employee Satisfaction สามารถช่วยให้สมาชิกองค์กรเกิด Employee Engagement ในองค์กรของตนเองได้ เนื่องจากทำให้พวกเขาเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะทำงาน ไม่รู้สึกอึดอัดใจ จากการทบทวนวรรณกรรมเหล่านี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า Employee Satisfaction ของสมาชิกในองค์กรเป็นความพึงพอใจที่เกิด

จากการปฏิบัติงาน จึงไม่เพียงแต่ทำให้พวกเขาพอใจที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พวกเขาทำงานได้ออกมาเป็นที่น่าพอใจ แต่ยังก่อให้เกิดความรู้สึกเชิงบวกกับองค์กร ส่งผลให้สมาชิกในองค์กรเกิด Employee Engagement ขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

H5: Employee Satisfaction มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อ Employee Engagement

H6: Employee Satisfaction มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อ Employee Performance

2.4 แนวความคิดความผูกพันในองค์กร

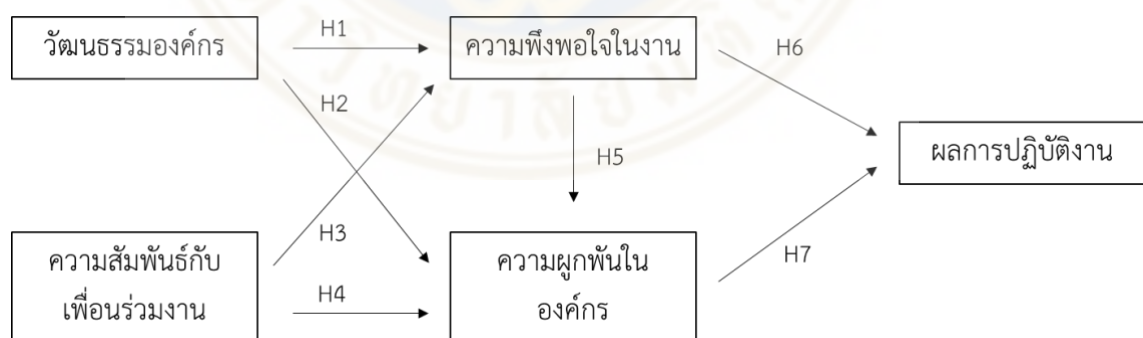
นักวิชาการจำนวนมากได้ให้ความหมายของความผูกพันในองค์กร (Employee Engagement) โดย วิไลลักษณ์ กุศล (2559) กล่าวว่า Employee Engagement ในองค์กรเป็นความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่ง Employee Engagement ที่เกิดขึ้นนี้เป็นสิ่งจูงใจของบุคลากรให้มีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) โดยมีความคิดว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความปรารถนาในการทำงานกับองค์กรต่อไป ขณะที่ Hazriyanto et al. (2019) ได้กล่าวว่า Employee Engagement เป็นความรู้สึกผูกพัน ความรู้สึกจงรักภักดีและซื่อสัตย์ต่อองค์กรของพนักงานในด้านของวัฒนธรรมและค่านิยม รวมถึงเป้าหมายขององค์กร และพร้อมที่จะทำงานร่วมกับองค์กร โดยมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป นอกจากนี้ Meyer และ Herscovitch (2001) ได้กล่าวว่า Employee Engagement เป็นความคิดของสมาชิกในองค์กร ซึ่งเป็นมากกว่าเพียงแต่ความรู้สึกดีที่พวกเขามีต่อองค์กร เนื่องจาก Employee Engagement ที่ก่อตัวขึ้นนี้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก และความเป็นองค์กรอันหมายถึงค่านิยมและ Organizational Culture และ Employee Engagement ในองค์กรของสมาชิกนี้เอง ที่เป็นแรงสนับสนุนให้บุคลากรมีความตั้งใจในการทำงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ (Oyenyi et al., 2017) จากนิยามความหมายของนักวิชาการเหล่านี้ อาจจะสรุปได้ว่า Employee Engagement ในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานในแง่ของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ทำให้พวกเขายินดีที่จะปฏิบัติตามแนวทางวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร ด้วยความยินดีและมุ่งมั่น พร้อมให้ความร่วมมือกับสมาชิกอื่นๆ ในองค์กรเพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) มองว่า Employee Engagement เป็นองค์ประกอบที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานได้ เนื่องจากสมาชิกในองค์กรที่มี Employee Engagement จะมีความตั้งใจในการทำงานอย่างสุดความสามารถเป็นผลให้ประสิทธิภาพ

และผลการทำงานของพวกเขาเป็นที่น่าพอใจ ในขณะที่ หากสมาชิกในองค์กรมี Employee Engagement ในระดับที่ต่ำ พวกเขาจะขาดความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลเสียกับธุรกิจได้ Metin และ Asli (2018) สนับสนุนว่าประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเกี่ยวข้องกับระดับของความรู้สึกรู้สึกผูกพันที่พวกเขามีต่อองค์กรด้วยเหตุผลเดียวกัน ขณะที่ Musabah et al. (2017) พบว่า พนักงานทำงานด้วยประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพนักงานรู้สึกผูกพันในองค์กร มุมมองของนักวิชาการเหล่านี้สะท้อนแนวคิดของ Steers (1977) ที่มองว่าปัจจัย Employee Engagement มีความเกี่ยวข้องกับ Employee Performance โดยเมื่อสมาชิกในองค์กรเกิด Employee Engagement และเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์กรแล้ว สมาชิกเหล่านั้นก็มักมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ตามหน้าที่ของตนเอง เนื่องจากมองว่าการปฏิบัติงานของตนเองจะช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ และพวกเขาก็จะเต็มใจที่จะเสียสละแรงกายแรงใจในการทำงานให้กับองค์กรเพื่อให้ ผลการทำงานเป็นที่น่าพอใจ จากการทบทวนวรรณกรรมเหล่านี้ ทำให้ผู้วิจัยพิจารณาถึงความสำคัญ ของ Employee Engagement ในองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงานของ สมาชิกหรือบุคลากรในองค์กร ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงได้มีการศึกษาสมมติฐานการวิจัยดังนี้

H7: Employee Engagement มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อ Employee Performance

กรอบการวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

“ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล”เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพราะเป็นวิธีที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ การเก็บข้อมูลด้วยวิธีดังกล่าวยังเหมาะแก่การนำข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ต่อไปได้ (Lefever et al., 2007)

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานที่ทำงานให้โรงแรมโรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ทำงานให้โรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ W.G.Cochran ซึ่งกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 5% (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549 อ้างถึงใน อภิวิทย์ ยั่งยืนสถาพร, 2558) ดังนี้

$$n = P (1-P) Z^2 / e^2$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P คือ อัตราส่วนของประชากรที่ต้องการนำมาเป็นตัวอย่าง (.05)

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนดไว้ (95% Confidence interval - Z = 1.96)

e คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= .05(1-.05)(1.96)^2 / .05^2 \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงใช้ขนาดตัวอย่าง ไม่น้อยกว่า 385 คน เพื่อความสะดวก จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มแบบสุ่มตามความสะดวก โดยทำการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ทำงานให้โรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลจำนวน 400 คน

3.2 การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษาทั้งหมด 5 ตัวแปร โดยใช้การวัดตามมาตรวัดของลิเคิร์ต ดังนี้
 สำหรับ Organizational Culture ได้มีการปรับคำถามจากงานวิจัยของ Abduraimi et al. (2023) และ Alshaabani et al. (2021)

สำหรับ Co-worker relationships ได้มีการปรับคำถามจากงานวิจัยของ Hain (2005) และ Occhipinti et al. (2018)

สำหรับ Employee Satisfaction ได้มีการปรับคำถามจากงานวิจัยของ Ouedraogo และ Leclerc (2013) และ Inuwa (2016)

สำหรับ Employee Engagement ได้มีการปรับคำถามจากงานวิจัยของ Hazriyanto et al. (2019), Aziz et al. (2021) และ Alshaabani et al. (2021)

สำหรับ Employee Performance ได้มีการปรับคำถามจากงานวิจัยของ Inuwa (2016)

3.3 กระบวนการวิจัย

มีการดำเนินการวิจัยโดยการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ผ่านกูเกิ้ลฟอร์ม โดยแจกผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม ผ่านทางแอปพลิเคชัน Line จากการโพสต์บนเพจที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพนักงานที่ทำงานให้โรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวนทั้งหมด 400 ชุด โดยผู้วิจัยจะใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 30 เดือนสิงหาคม 2566 - วันที่ 23 เดือนกันยายน 2566

3.4 เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การทดสอบ Content Validity

เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของเนื้อหาตามความเหมาะสมกับงานวิจัย ทางผู้วิจัยมีการนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนใช้จริง โดยกำหนดจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 10 ชุด โดยดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละด้านและแต่ละข้อ มีค่าระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 แสดงให้เห็นว่าคำถามในส่วนนี้มีความสอดคล้องและสามารถนำไปใช้เป็นคำถามในแบบสอบถามเพื่อทางการศึกษาได้

3.4.2 การทดสอบ Reliability ของแบบสอบถาม

โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 คน นำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อถือได้ในแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้บันทึกข้อมูลลงโปรแกรมเอสพีเอสเอส เพื่อทำการคำนวณหาความเชื่อมั่นใช้สูตร Coefficient Alpha or Cronbach's Alpha โดยผลการคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อ Reliability โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ตอบที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จะต้องมียค่า α ผ่านเกณฑ์ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (อัจฉรา ธานีประศาสน์ และลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, 2545)

การแปลความระดับความคิดเห็นในแบบสอบถาม

มาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 5 scale ได้แก่ rating 5 Strongly agree, rating 4 Agree, rating 3 Neither agree, rating 2 Disagree และ rating 1 Strongly disagree ซึ่งใช้เกณฑ์การให้คะแนนและแปลผล ตามแนวทางของ Best (1977) แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า มีเกณฑ์การให้คะแนน 5 rating ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การวัดระดับความคิดเห็นและเกณฑ์การแปลผล

mean	rating	แปลผล
4.50-5.00	5	Strongly agree
3.50-4.49	4	Agree
2.50-3.49	3	Neither agree
1.50-2.49	2	Disagree
1.00-1.49	1	Strongly disagree

ที่มา: ผู้วิจัย, 2566

จากผลการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด พบว่า ผลค่า Cronbach's alpha coefficient ของแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค จากกลุ่มตัวอย่าง Pilot Test

factor	Cronbach's alpha coefficient
-Organizational Culture	0.848
-Co-worker relationships	0.898
-Employee Satisfaction	0.909
-Employee Engagement	0.929
-Employee Performance	0.912
Cronbach Alpha	0.899

จากตารางที่ 3.2 สรุปได้ว่า Cronbach's alpha coefficient ของแบบสอบถามมีค่า Cronbach Alpha ที่ระดับ 0.899 ซึ่งมากกว่า 0.7 จึงนำเอาแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการวิจัยต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้จำนวนการตอบแบบสอบถามครบถ้วนตามขนาด ของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ทางผู้วิจัยจะนำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเอสพีเอส เพื่อหาข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ Descriptive Statistic ใช้การวิเคราะห์และแสดงผลสำหรับข้อมูล ด้านปัจจัยส่วนบุคคล แจกแจงในรูปของ Frequency และ Percentage ในส่วนปัจจัย Organizational Culture, Co-worker relationships, Employee Satisfaction, Employee Engagement และ Employee Performance โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน 5 ระดับ จึงใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยคะแนนความสำคัญในการทดสอบใช้แบบมาตรฐานค่า ซึ่งกำหนดค่าตามวิธีแบบลิเคิร์ต โดยจะใช้วิธีแบ่งระดับของการเลือกตอบมี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง Strongly agree
- 4 หมายถึง Agree
- 3 หมายถึง Neither agree
- 2 หมายถึง Disagree
- 1 หมายถึง Strongly disagree

3.6.2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย และการถดถอยพหุคูณ เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรที่ทำการศึกษา และกำหนดการวัดระดับความเชื่อมั่นที่ 95%



บทที่ 4

การวิเคราะห์ผล

ผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล” ที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.5) สถานภาพโสด (ร้อยละ 79.3) มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 51.7) มีตำแหน่งงานเป็นฝ่ายปฏิบัติการ (ร้อยละ 70.8) และมีระยะเวลาทำงานปัจจุบันในองค์กร 1-2 ปี (ร้อยละ 44.5) ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ	ชาย	166	41.5
	หญิง	234	58.5
รวม		400	100.0
2.สถานภาพสมรส	โสด	317	79.3
	สมรส	78	19.5
	หย่า/หม้าย	5	1.3
รวม		400	100.0
3.รายได้ (ต่อเดือน)	15,000 -20,000 บาท	51	12.8
	20,000 -25,000 บาท	72	18.0
	25,000 -30,000 บาท	70	17.5

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
	30,001 บาทขึ้นไป	207	51.7
รวม		400	100.0
4.ตำแหน่งงาน	ฝ่ายปฏิบัติการ	283	70.8
	ฝ่ายบริหาร	117	29.3
รวม		400	100.0
5.ระยะเวลาทำงาน ปัจจุบันในองค์กร	0 – 1 ปี	106	26.5
	1 – 2 ปี	178	44.5
	2 – 3 ปี	28	7.0
	3 – 4 ปี	88	22.0
	4 ปีขึ้นไป	0	0.0
รวม		400	100.0

4.2 การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

4.2.1 การทดสอบสมมติฐานด้าน Organizational Culture และ Co-worker relationships ที่ส่งผลต่อ Employee Satisfaction ของสมาชิกในองค์กร จากสมมติฐานที่ 1 และ 3 (H_1, H_3) พบว่า Organizational Culture และ Co-worker relationships มีความสัมพันธ์โดยตรงกับ Employee Satisfaction ของสมาชิกในองค์กร ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ความถดถอย ANOVA Test แสดงให้เห็นระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ ($F_{2,397} = 263.585$) ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยด้าน Organizational Culture และ Co-worker relationships ที่ส่งผลต่อ Employee Satisfaction ของสมาชิกในองค์กร

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122.319	2	61.160	263.585	.000 ^b
	Residual	92.116	397	.232		
	Total	214.435	399			

a. ตัวแปรตาม: Employee Satisfaction

b. ตัวแปรอิสระ: (ค่าคงที่), Organizational Culture, Co-worker relationships

เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดของตัวแปรอิสระ พบว่า Organizational Culture และ Co-worker relationships มีความสัมพันธ์กับ Employee Satisfaction ของสมาชิกในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 และ 3 (H_1, H_3) โดยสามารถอธิบายความผันแปร Employee Satisfaction ในงานของสมาชิกในองค์กร เท่ากับ ร้อยละ 57.0 ($R^2 = .570$) ดังแสดงในตารางที่ 4.3 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (β) เท่ากับ 0.353 และ 0.466 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความผันแปร Employee Satisfaction ของสมาชิกในองค์กร

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 ^a	.570	.568	.48169

a. ตัวแปรอิสระ: (ค่าคงที่), Organizational Culture, Co-worker relationships

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ด้าน Organizational Culture และ Co-worker relationships ที่ส่งผลต่อ Employee Satisfaction ของสมาชิกในองค์กร

Variable	B	S.E.	β	t	Sig.
1 (Constant)	.849	.157		5.411	.000
Organizational Culture	.337	.044	.353	7.723	.000
Co-worker relationships	.479	.047	.466	10.183	.000

a. ตัวแปรตาม: Employee Satisfaction

4.3.2 การทดสอบสมมติฐานด้าน Organizational Culture, Co-worker relationships และ Employee Satisfaction ที่ส่งผลต่อ Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร จากสมมติฐานที่ 2, 4 และ 5 (H_2, H_4 และ H_5) พบว่า Organizational Culture, Co-worker relationships และ Employee Satisfaction มีความสัมพันธ์โดยตรงกับ Co-worker relationships ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ความ

ถดถอย ANOVA Test แสดงให้เห็นระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ ($F_{3,396} = 429.934$) ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยด้าน **Organizational Culture, Co-worker relationships และ Employee Satisfaction** ที่ส่งผลต่อ **Employee Engagement** ของสมาชิกในองค์กร

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	131.615	3	43.872	429.934	.000 ^b
	Residual	40.409	396	.102		
	Total	172.024	399			

a. ตัวแปรตาม: Employee Engagement

b. ตัวแปรอิสระ: (ค่าคงที่), Employee Satisfaction, Organizational Culture, Co-worker relationships

เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดของตัวแปรอิสระ พบว่า Organizational Culture และ Employee Satisfaction มีความสัมพันธ์กับ Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 และ 5 (H_2 และ H_5) โดยสามารถอธิบายความผันแปร Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร เท่ากับ ร้อยละ 76.5 ($R^2 = .765$) ดังแสดงในตารางที่ 4.6 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (β) เท่ากับ 0.236 และ 0.664 ขณะที่ Co-worker relationships ไม่มีความสัมพันธ์กับ Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร เนื่องจากระดับนัยสำคัญเกิน 0.05 นั่นคือ $p = 0.256$ แสดงให้เห็นว่าปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 (H_4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (β) เท่ากับ 0.043 ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความผันแปร Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 ^a	.765	.763	.31944

a. ตัวแปรอิสระ: (ค่าคงที่),

Employee Satisfaction, Organizational Culture, Co-worker relationships

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ด้าน Organizational Culture, Co-worker relationships และ Employee Satisfaction ที่ส่งผลต่อ Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร

Coefficients^a

Variable	B	S.E.	β	t	Sig.
1 (Constant)	.770	.108		7.147	.000
Organizational Culture	.202	.031	.236	6.493	.000
Co-worker relationships	.040	.035	.043	1.138	.256
Employee Satisfaction	.595	.033	.664	17.862	.000

a. ตัวแปรตาม: Employee Engagement

4.3.3 การทดสอบสมมติฐานด้าน Employee Satisfaction และ Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กรที่ส่งผลต่อ Employee Performance จากสมมติฐานที่ 6 และ 7 (H_6 , H_7) พบว่าด้าน Employee Satisfaction และ Employee Engagement มีความสัมพันธ์โดยตรงกับ Employee Performance ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ความถดถอย ANOVA Test แสดงให้เห็นระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ ($F_{2,397} = 373.982$) ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยด้าน Employee Satisfaction และ Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กรที่ส่งผลต่อผล Employee Performance

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	97.234	2	48.617	373.982	.000 ^b
	Residual	51.610	397	.130		
	Total	148.844	399			

a. ตัวแปรตาม: Employee Performance

b. ตัวแปรอิสระ: (ค่าคงที่), Employee Satisfaction, Employee Engagement

เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดของตัวแปรอิสระ พบว่า Employee Satisfaction และ Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Employee Performance ที่ระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 6 และ 7 (H_6, H_7) โดยสามารถอธิบายความผันแปร Employee Performance เท่ากับ ร้อยละ 65.3 (R Square = .653) ดังแสดงในตารางที่ 4.9 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (β) เท่ากับ 0.274 และ 0.562 ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความผันแปรผล Employee Performance

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 ^a	.653	.652	.36055

a. ตัวแปรอิสระ: (ค่าคงที่), Employee Satisfaction, Employee Engagement

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ด้าน Employee Satisfaction และ Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กรที่ส่งผลต่อ Employee Performance

Coefficients^a

Variable	B	S.E.	β	t	Sig.
1 (Constant)	1.124	.123		9.140	.000
Employee Satisfaction	.228	.047	.274	4.821	.000
Co-worker relationships	.522	.053	.562	9.878	.000

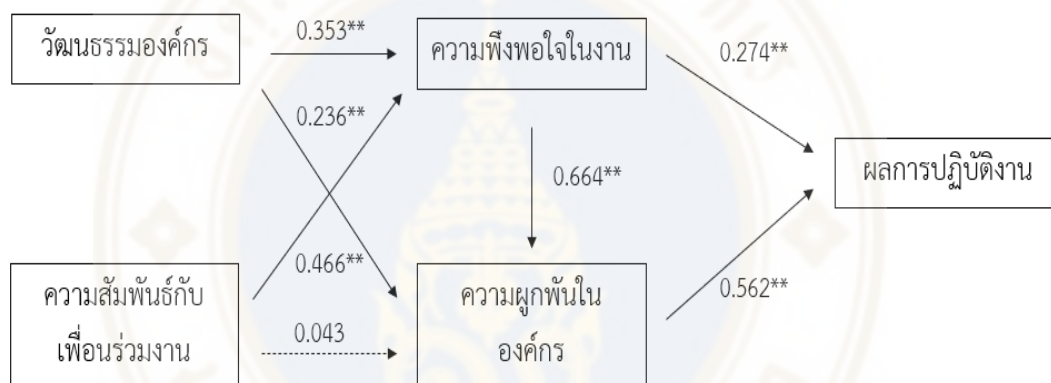
a. ตัวแปรตาม: Employee Performance

4.3 สรุปสมมติฐานงานวิจัย

ตารางที่ 4.11 สรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ Employee Engagement ในองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
สมมติฐานที่ 1 (H ₁)	Organizational Culture มีอิทธิพลต่อ Employee Satisfaction ของสมาชิกในองค์กร	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 2 (H ₂)	Organizational Culture มีอิทธิพลต่อ Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 3 (H ₃)	Co-worker relationships มีอิทธิพลต่อ Employee Satisfaction ของสมาชิกในองค์กร	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 4 (H ₄)	ความสัมพันธ์กับ Co-worker relationships มีอิทธิพลต่อ Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร	ไม่สนับสนุน

สมมติฐานงานวิจัย		ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 (H ₅)	Employee Satisfaction มีอิทธิพลต่อ Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 6 (H ₆)	Employee Satisfaction มีอิทธิพลต่อ Employee Performance	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 7 (H ₇)	Employee Engagement ในองค์กรมีอิทธิพลต่อ Employee Performance	สนับสนุน



ภาพที่ 4.1 ภาพสรุปผลงานวิจัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรในบริบทของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยต่อยอดการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆ เพื่อดำเนินการวัดผลการวิจัยในบริบทนี้ได้ อย่างชัดเจนและนำไปใช้ในทางปฏิบัติได้มากขึ้น ผู้วิจัยวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้การเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ทำงานให้โรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เมื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติ ผลการศึกษานี้ช่วยให้ทราบปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ Employee Engagement ในองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล และทำให้รับรู้ถึงความสำคัญของ Employee Engagement ในองค์กรต่อ Employee Performance ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

ผลการวิจัยเผยให้เห็นว่า Organizational Culture เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานโรงแรมเกิด Employee Satisfaction ในงานของตนเอง และ Employee Engagement กับองค์กรของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้การที่ Organizational Culture มีอิทธิพลต่อ Employee Satisfaction ในงานของตนเองของพนักงาน อาจเป็นเพราะว่าพวกเขารับรู้ถึงคุณค่าของตนเองในสายตาขององค์กร Organizational Culture สามารถช่วยหล่อหลอมให้สมาชิกขององค์กรเกิดความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองในการส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยหากองค์กรส่งเสริมค่านิยมที่มุ่งเน้นการให้การยอมรับความคิดเห็นของพนักงาน การส่งเสริมการทำงานร่วมกันของสมาชิก และการให้ความสำคัญกับพนักงานในฐานะผู้ที่คอยขับเคลื่อนองค์กรเป็นค่านิยมหลักที่องค์กรยึดถือ จะทำให้สมาชิกในองค์กรเกิด Employee Satisfaction ขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Belias และ Koustelios (2014) ที่พูดถึงความเชื่อมโยงระหว่าง Organizational Culture และ Employee Satisfaction จากการที่สมาชิกในองค์กรได้ทำงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมส่งเสริมทักษะความสามารถของสมาชิกและมีการช่วยเหลือกันระหว่างสมาชิกขององค์กร ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องงานวิจัยของ Mansoor และ Tayib (2010) ที่พบว่า Organizational Culture ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้สมาชิกในองค์กรเกิด Employee Satisfaction ในงานอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน

ในแง่ของความสัมพันธ์ระหว่าง Organizational Culture และ Employee Engagement กับองค์กรนั้น ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าหากองค์กรมีวัฒนธรรมที่มีค่านิยมส่งเสริมคุณค่าของพนักงานในองค์กร การให้ความสำคัญกับบทบาทของสมาชิกในองค์กรเข้าเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการปฏิบัติที่องค์กรยึดถือ พนักงานก็จะเกิดความรู้สึก Employee Engagement กับองค์กรอย่างยิ่ง โดยพนักงานจะรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและอยากให้องค์กรพัฒนาต่อไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า Organizational Culture ประกอบด้วย ค่านิยม ความเชื่อ รวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมกัน โดยเหล่าสมาชิกขององค์กรจะเกิดความรู้สึก Employee Engagement กับองค์กรของตนเอง หากองค์กรส่งเสริมค่านิยมที่เปิดโอกาสให้สมาชิก ได้มีโอกาสทำงานด้วยการใช้ความคิดสร้างสรรค์ของพวกเขาในการเสนอความคิดเห็นต่างๆ หรือมีบทบาทสำคัญในองค์กร วัฒนธรรมที่มุ่งเน้นคุณค่าของสมาชิก และไม่มองสมาชิกภายในองค์กรเป็นเพียงเบี้ยทำงานตัวหนึ่ง ทำให้สมาชิกเกิดความผูกพันและอยากมีส่วนร่วมกับการทำงานขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jigjiddor et al. (2021) และ แหวนเพชร ไชยะวง และ จิตติมา ไชยะกุล (2563) ซึ่งยอมรับอิทธิพลของ Organizational Culture ต่อ Employee Engagement กับองค์กรของสมาชิกในองค์กรเช่นเดียวกับผลการศึกษานี้

นอกจากนี้ Co-worker relationships เป็นปัจจัยที่พบว่ามีอิทธิพลต่อ Employee Satisfaction ของพนักงาน โรงแรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสมาชิกในองค์กรคาดหวังว่าความสัมพันธ์ของพวกเขาจะสร้างและรักษามิตรภาพที่ดีต่อกันเสมอ เนื่องจากต้องใช้ชีวิตร่วมกันที่ทำงาน ดังนั้นการมี Co-worker relationships ที่ดีเยี่ยม จึงทำให้พวกเขามีแนวโน้มที่จะเกิดความผ่อนคลายเมื่ออยู่ในออฟฟิศหรือปฏิบัติงานของตนเอง จึงอาจกล่าวได้ว่าสมาชิกในองค์กรทั้งหลายต่างให้ความสำคัญกับมิตรภาพและความสัมพันธ์กับบุคคลรอบตัว โดยช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรอบอุ่น สมาชิกขององค์กรเหล่านี้ ก็จะรู้สึกพึงพอใจอย่างยิ่งที่เพื่อร่วมงานตอบสนองต่อพวกเขา สอดคล้องกับการวิจัยของ Ehrhardt (2014) และ Occhipinti et al. (2018) อย่างไรก็ตาม กลับพบว่า Co-worker relationships ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงาน โรงแรมเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของตนเอง ซึ่งขัดแย้งกับการวิจัยของ Mathieu และ Zajac (1990) รวมถึง Morrison (2008) อย่างสิ้นเชิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า Co-worker relationships ถือเป็นระดับความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ดังนั้นการที่บุคคลรักษาสัมพันธ์ที่ดีของตนเองและสมาชิกอื่นในองค์กรจึงไม่ใช่การที่บุคคลต้องการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและตัวบุคคลเอง

ขณะที่ Employee Satisfaction เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงาน โรงแรมเกิด Employee Engagement ในองค์กร เมื่อสมาชิกในองค์กรรู้สึกพึงพอใจในงานของตนเองก็จะรู้สึกมุ่งมั่นที่จะมีส่วนร่วมในองค์กร และทำงานร่วมกับองค์กรในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน และเมื่อสมาชิกเกิด

Employee Satisfaction แล้ว พวกเขาที่จะไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรแต่อย่างใด เนื่องจากมีความรู้สึกผูกพันกับงานในองค์กรของตนเองและรู้สึกเป็นว่าตนเองก็เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรอย่างแท้จริงสอดคล้องกับผลวิจัยของ Tsai และ Huang (2008) และ Aziz et al. (2021) นอกจากนี้ Employee Satisfaction ยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมสมาชิกในองค์กรให้มีความ Employee Performance ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าสมาชิกในองค์กรนั้นจะรู้สึกมุ่งมั่นและทุ่มเทให้กับงาน เพื่อให้การทำงานของพวกเขากลายเป็นที่น่าพอใจที่สุดเมื่อพวกเขารู้สึกว่างานที่ตนเองสามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น หากพนักงานโรงแรมเกิด Employee Satisfaction จากการทำงานของตนเองสามารถตอบสนองสิ่งที่พวกเขาคาดหวัง พนักงานเหล่านี้ก็พร้อมที่จะแสดงออกถึงความทุ่มเทแรงกายแรงใจกับงานของตนเอง เพื่อให้ผลลัพธ์การปฏิบัติงานออกมาเป็นที่น่าพอใจสอดคล้องกับการวิจัยของ Ertekin และ Avunduk (2021)

Employee Engagement ในองค์กรของพนักงานโรงแรม ก็เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ Employee Performance ของพวกเขาเช่นเดียวกับ Employee Satisfaction อย่างมีนัยสำคัญ จึงสะท้อนให้เห็นว่าเมื่อพนักงานโรงแรมเกิด Employee Engagement ในองค์กรของตนเอง พวกเขาก็จะต้องการแสดงออกถึงความตั้งใจในการทำงาน และต้องการทำหน้าที่ขับเคลื่อนนำพาองค์กรของพวกเขารุดไปข้างหน้าและประสบความสำเร็จ ในแง่นี้ พนักงานหรือสมาชิกในองค์กรยังต้องการมีบทบาทสำคัญในการพาองค์กรประสบความสำเร็จ พวกเขาจึงพยายามเรียนรู้ทักษะและความสามารถใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้พวกเขามี Employee Performance ที่ดีขึ้นตามลำดับ สอดคล้องกับผลวิจัยของ Musabah et al. (2017)

5.2 ประโยชน์ของงานวิจัยทางทฤษฎี

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยได้นำกรอบแนวความคิดจากงานวิจัยก่อนหน้า ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ได้แก่ Organizational Culture, Co-worker relationships , Employee Satisfaction, Employee Engagement และ Employee Performance มาพัฒนากรอบวิจัยในการศึกษานี้ โดยความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรในการศึกษานี้ได้ถูกนำมาประยุกต์จากงานวิจัยในอดีต ซึ่งผลการวิจัยของการศึกษานี้ช่วยสนับสนุนการศึกษาและทฤษฎีที่กล่าวว่า Organizational Culture มีความสัมพันธ์กับ Employee Satisfaction ขององค์กรของสมาชิก

(McKinnon et al., 2003; Mansoor & Tayib, 2010; Koustelios, 2014; Alshaabani et al., 2021) Organizational Culture มีความสัมพันธ์กับ Employee Engagement ในองค์กรของสมาชิก (Messner, 2013; Jigjiddor et al., 2021; แหวนเพชร ไชยะวง และฐิติมา ไชยะกุล, 2563) Co-worker relationships มีความสัมพันธ์กับ Employee Satisfaction ขององค์กรของสมาชิก (Babin & Boles, 1996; Occhipinti et al., 2018) Employee Satisfaction ยังมีความสัมพันธ์กับ Employee Engagement ในองค์กรของสมาชิก (Tsai & Huang, 2008; Vandenabeele, 2009; Aziz et al., 2021; พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552) Employee Satisfaction ยังมีความสัมพันธ์กับ Employee Performance (สมยศ นาวิการ, 2521; Raziq & Maulabakhsh, 2015; Inuwa, 2016; Ertekin & Avunduk, 2021) และ Employee Engagement ในองค์กรของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับ Employee Performance เช่นกัน (Steers, 1977; Musabah et al., 2017, Metin & Asli, 2018)

5.3 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ Organizational Culture, Co-worker relationships, Employee Satisfaction, Employee Engagement และ Employee Performance ผลการวิจัยนี้เผยให้เห็นว่า Organizational Culture เป็นปัจจัยที่ทำให้สมาชิกเกิด Employee Satisfaction และ Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร อย่างไรก็ตาม แม้ว่า Co-worker relationships ของสมาชิกในองค์กร ส่งผลต่อ Employee Satisfaction เช่นกัน แต่กลับไม่ส่งผลต่อ Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร Employee Satisfaction ของสมาชิกในองค์กร ยังเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ Employee Engagement ของสมาชิกในองค์กร และทำให้สมาชิกมี Employee Performance ที่ดี ขณะที่ Employee Engagement ทำให้สมาชิกในองค์กรมีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเช่นกัน

5.4 ข้อเสนอแนะของงานวิจัย

เมื่อพิจารณาจากผลงานวิจัยที่ทำการศึกษ งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ให้กับองค์กรที่ดำเนินธุรกิจโรงแรม โดยองค์กรสามารถใช้ผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ในการพัฒนาการส่งเสริม Employee Satisfaction ของพนักงานโรงแรมดังต่อไปนี้

1. องค์กรธุรกิจโรงแรมควรมุ่งมั่นพัฒนา Organizational Culture ที่ส่งเสริมค่านิยมความเชื่อ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ว่าสมาชิกทุกคนในองค์กรล้วนแต่เป็น “ฟันเฟืองสำคัญ” ที่มีหน้าที่และบทบาทความรับผิดชอบต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายอยู่เสมอ เนื่องจาก Organizational Culture ครอบคลุมแนวทางการปฏิบัติขององค์กรและค่านิยม รวมถึงพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรจะต้องยึดถือและนำไปปฏิบัติ Organizational Culture ที่มองเห็นความสำคัญของพนักงาน จึงมีส่วนสำคัญที่จะทำให้สมาชิกเกิด Employee Satisfaction และ Employee Engagement ได้ โดยแนวทางปฏิบัติที่องค์กรสามารถนำไปใช้ได้จริงคือ การให้สมาชิกในองค์กรในระดับปฏิบัติการได้มีโอกาสแสดงความคิดอย่างสร้างสรรค์ซึ่งจะช่วยให้พวกเขาารู้สึกได้ว่าเหล่าผู้บริหารระดับสูงมองเห็นถึงคุณค่าในตัวของพวกเขา

2. องค์กรธุรกิจโรงแรมควรส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร โดยมุ่งเน้นการพัฒนา Co-worker relationships ระหว่างพนักงานโรงแรมด้วยกัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อ Employee Satisfaction ของพนักงานโรงแรม องค์กรสามารถส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมให้พนักงานได้พูดคุยหรือทำงานร่วมกันบ่อยครั้ง เพื่อสร้างและพัฒนามิตรภาพต่อกัน อาทิ การทำงานเป็นทีม และควรพัฒนากิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้รักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสร้างมิตรภาพใหม่ๆ ในที่ทำงาน อาทิ กิจกรรมสายสัมพันธ์นอกเวลางาน เป็นต้น

3. องค์กรธุรกิจโรงแรมควรพัฒนากลยุทธ์การสร้าง Employee Engagement ในองค์กรของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สมาชิกในองค์กรเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มุ่งมั่นที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน และพร้อมที่จะอุทิศตนเองเพื่อการเติบโตขององค์กรในอนาคต เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง พวกเขาก็พร้อมที่จะด้วยความทุ่มเทจนทำให้ผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลดีขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวมสูงขึ้นเป็นผลตามมา

5.5 ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ทำงานให้โรงแรมในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมบางส่วนในประเทศไทยเท่านั้น ดังนั้นจึงมีข้อจำกัดด้านการกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ นอกจากนี้ การศึกษานี้ไม่ได้จำแนกกลุ่มพนักงานโรงแรมที่เก็บข้อมูลตามประเภท ขนาดหรือลักษณะของธุรกิจโรงแรมซึ่งแตกต่างกัน ดังนั้นจึงมีข้อจำกัดด้านกลุ่ม

ตัวอย่างที่ไม่เป็นตัวแทนของประชากรพนักงานของโรงแรมประเภท ขนาดหรือลักษณะใดลักษณะ หนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง หากมีการศึกษาเพื่อต่อยอดผลงานวิจัยในประเด็นเดียวกันนี้ในอนาคต ผู้วิจัย เสนอว่าควรมีการเพิ่มพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทั่วประเทศเพื่อให้ได้มาซึ่งผลวิจัย ที่ชัดเจนและเห็นถึงความเหมือนและความแตกต่างในพฤติกรรมของพนักงานโรงแรมในแต่ละเขต พื้นที่ทั่วประเทศ และควรมีการพิจารณาการกำหนดขอบเขตด้านลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ตัวแทนของประชากรพนักงานของโรงแรมประเภท ขนาดหรือลักษณะใดลักษณะหนึ่งอย่าง เฉพาะเจาะจง



บรรณานุกรม

- กัญญภัคธญา ภัทรไชยอนันท์. (2557). วัฒนธรรมองค์กรกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของคณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.
- กลุ่มธนาคารพาณิชย์รัฐในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว. *วารสารวิจัย มข. สาขามนุษยศาสตร์* □
และสังคมศาสตร์, 8(1), 127-139.
- ปรีชา ตั้งสุขจิรัชิริ และเพชรศรี นนท์ศิริ. (2564). การธำรงรักษาพนักงานรุ่นใหม่ของธุรกิจโรงแรม
ในประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล
สงคราม*, 15(2), 305-316.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2552). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ความหมาย
ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัดและงานวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ธรรมสารจำกัด.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชานีประศาสน์. (2545). *ระเบียบวิธีการวิจัย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการ.
- วิไลลักษณ์ กุศล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล
เอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหา
บัณฑิตคณะพยาบาลศาสตร์), มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมคิด บางโม. (2553). *องค์กรและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์ดีการ
พิมพ์ จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. (2521). *การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ดวงกมล.
- แหวนเพชร ไชยะวง และฐิติมา ไชยะกุล. (2563). วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์รัฐในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว. *วารสารวิจัย มข.
สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับบัณฑิตศึกษา)*, 8(1), 127-139.
- อภิวิทย์ ยั่งยืนสถาพร. (2558). *พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ห้องบันทึกเสียงสร้าง
มูลค่าสำหรับมัลติมีเดียและงานตัดต่อ*. ค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการจัดการสาระ และการสร้างคุณค่า มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Aziz, H. M., Othman, B. J., Gardi, B., Ahmed, S. A., Sabir, B. Y., Ismael, N. B., ... Anwa, G. (2021). Employee Commitment: The Relationship between Employee Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Humanities and Education Development*, 3(3), 54-66.
- Abduraimi, P. B., Mustafi, M., & Islam, X. (2023). The Role of Organizational Culture on Employee Engagement. *Business: Theory and Practice*, 24(1), 109-122.
- Alshaabani, A., Hamza, K. A., Rudnak, I. (2021). Impact of Diversity Management on Employees' Engagement: The Role of Organizational Trust and Job Insecurity, *Sustainability*, 14(420).
- Awan, K. M. (2010), Relationship among leadership style, organizational culture and employee commitment in university libraries. *Library Management Journal*, 31(4), 253-266.
- Babin, B. J., & Boles, J. S. (1996). The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 57-75.
- Belias, D., & Koustelios, A., (2014). Organizational Culture and Job Satisfaction: A Review. *International Review of Management and Marketing*, 4(2), 132-149
- Bucata, G. (2021). Consideration on the Covid-19 Pandemic and the New Challenges of Organizational Management, *Scientific Bulletin*, 2(52), 98-108.
- Chanana, N. (2021). The impact of COVID-19 pandemic on employees organizational commitment and job satisfaction in reference to gender differences. *Journal of Public Affairs*, 21(1).
- Chaudhry, N. I., Shah, I., Mahesar, H. A., & Tariq, U. (2015). Impact of Downsizing on Employee Commitment and turnover intentions in Public and Private Sector: Moderating Role of Social Support. *Journal of Independent Studies and Research-Management, Social Sciences and Economics*, 13(2), 35-47.
- Dike, V. E., Odiwe, K., & Ehujor, D. M. (2015). Leadership and Management in the 21st Century Organizations: A Practical Approach. *World Journal of Social Science Research*, 2(2), 139-159.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Ehrhardt, K. (2014). Understanding the Role of Workplace Relationships in Employee Commitment and Engagement: A Complementary Fit Perspective. *Theses and Dissertations*, 684.
- Ertekin, A. B., & Avunduk, Y. (2021). The Relationship between Job Satisfaction and Job Performance: A Study on Sports Industry. *Journal of Educational Issues*, 7(2), 133-145.
- George, J. M., & Jones, G. R. (2008). *Understanding and Managing Organizational behaviour*. New Jersey: Pearson.
- Hain, C. A. (2005). Coworker Relationships: Using a New Measure to Predict Health Related Outcomes. *Master's Thesis*, Saint Mary's University.
- Hassard, J., Wong I., & Wang, W. (2022). Workplace empowerment, psychological empowerment and work-related wellbeing in southeast Asian employees: a cross-sectional survey. *Health Promotion International*, 37(4).
- Hazriyanto, H., Ibrahim, B., & Silitonga, F. (2019). Organizational commitment, satisfaction and performance of Lecturer (Model Regression by Gender of Man). *International Review of Management and Marketing*, 9(2), 40-44.
- Inuwa, M. (2016). Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach. *The Millennium University Journal*, 1(1), 90-103.
- Jigjiddor, S., Zanabazar, A., Jambal, T., & Semjid, B. (2021). Relationship Between Organizational Culture, Employee Satisfaction and Organizational Commitment. *SHS Web of Conferences*, 90, 02004.
- Lefever, S. C., Dal, M., & Matthiasdottir, A. (2007). Online data collection in academic research: Advantages and limitations. *British Journal of Educational Technology*, 38(4), 574-582.
- Mansoor, M., & Tayib, M. (2010). An empirical examination of organizational culture, job stress, job satisfaction within the indirect tax administration in Malaysia. *International journal of Business and Social Sciences*, 1(1), 81-95.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171–194.
- McKinnon, L.J., Harrison, L.G., Chow, W.C., & Wu, A. (2003). Organizational culture: association with commitment, job satisfaction, propensity to remain and information sharing in Taiwan. *International Journal of Business Studies*, 11(1), 25-44
- Meemano, P. (2020). The Affecting Factors of Organizational Employee Commitment in Generation Z. *Master's Thesis*, Mahidol University.
- Messner, W. (2013). Effect of organizational culture on employee commitment in the Indian IT services sourcing industry. *Journal of Indian Business Research*, 5(2), 76-100.
- Metin, K., & Asli, K. (2018). The relationship between organizational commitment and work performance: A case of industrial enterprises. *Journal of Economic and Social Development (JESD)*, 5(1), 46-50.
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11, 299-326.
- Mihalache, M., & Mihalache, O. I. (2021). How workplace support for the COVID-19 pandemic and personality traits affect changes in employees' affective commitment to the organization and job-related well-being. *Human Resource Management*, 61(3), 295-314.
- Morrison, R. (2008). Negative relationships in the workplace: Associations with organisational commitment, cohesion, job satisfaction and intention to turnover. *Journal of Management & Organization*, 14(4), 330-344.
- Musabah, S., Al Zefeiti, B., & Mohamad, N. A. (2017). The influence of organizational commitment on Oman public employees' work performance. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 151-160.
- Newstrom, J. & Davis, K. (1993). *Organization Behavior: Human Behavior at Work*. New York: McGraw-Hill.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Occhipinti, S. F., Rollo, N. M., & Klimowicz, E. J. (2018). The Effects of Coworker Relationships, Involvement, and Supportiveness on Job Satisfaction and Performance. *Student Publications*, 610.
- Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77(6), 963–974.
- Ouedraogo, A., & Leclerc, A. (2013). Job Satisfaction and Organizational Performance: Evidence from Canadian Credit Union. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 17(1), 35-50.
- Oyeniya, K. O., Adeyemi, M. A., & Olaoye, B. O. (2017). Organizational Commitment and Employee's Job Performance: Evidence from Nigerian Hospitality Industry. *International Journal of Innovative Psychology & Social Development*, 5(3), 15-22.
- Raziq, A., & Maulabakhsha, R. (2015). Impact of Work Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717-725.
- Steers, R. M. (1977). *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.
- TBB Bank. (2566). ttb analytics คาดรายได้การท่องเที่ยวไทยปี 2566 เพิ่มขึ้น 1 ล้านล้านบาทจากปีก่อน. สืบค้นจาก <https://www.tbbank.com/th/newsroom/detail/travel-thailand-2566>
- Tsai, M.-T., & Huang, C.-C. (2008). The relationship among ethical climate types, facets of job satisfaction, and the three components of organizational commitment: A study of nurses in Taiwan. *Journal of Business Ethics*, 80(3), 565–581.
- Vandenabeele, W. (2009). The mediating effect of job satisfaction and organizational commitment on self-reported performance: more robust evidence of the PSM-performance relationship. *International Review of the Administrative Sciences*, 75 (1), 11-34.
- Zhenjing, G., Chupradit, S., Ku, K. Y., Nassani, A. A., & Haffar, M. (2022). Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model. *Frontiers in Public Health*.



ภาคผนวก ก

การรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุดกลาง

	COE No. MU-CIRB 2023/154.1710
Mahidol University Central Institutional Review Board (MU-CIRB)	
<i>Certificate of Exemption</i>	
Protocol No.: MU-CIRB 2023/250.1608	
Title of Project: A Study of Working Environment Factors Influencing with Organizational Engagement of Hotel Employees in Bangkok Metropolitan Region	
The criteria of Exemption: Research involving the use of survey procedures:	
<ul style="list-style-type: none"> - Recorded information CANNOT readily identify the subject (directly or indirectly/linked) OR - Any disclosure of responses outside of the research would NOT place subject at risk (criminal, civil liability, financial, employability, educational advancement, reputation) 	
Approval Includes:	
<ol style="list-style-type: none"> 1) Principal Investigator: Miss Ornwipa Laibenjarong Affiliation: College of Management, Mahidol University Research Site: College of Management, Mahidol University 2) Submission Form Version Date 15 September 2023 3) Protocol Version Date 15 September 2023 4) Self-Administered Questionnaire Participant Information Sheet Version Date 15 August 2023 5) Questionnaire Version Date 15 September 2023 	
<p>MU-CIRB is in full compliance with International Guidelines for Human Research Protection such as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)</p>	
Date of Approval: 17 October 2023	
 Signature of Chairperson: (Associate Professor Dr. Penchan Pradubmook Sherer) MU-CIRB Chair	
* See list of Co-Investigators at the back page	
Page 1 of 2	

ภาคผนวก ก

การรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุดกลาง (ต่อ)

List of Co – Investigators

1. Assoc.Prof. Dr. Khanyapuss Punjaisr

All MU-CIRB Approved Investigators must comply with the Following:

1. Conduct the research according to the approved protocol.
2. Conduct the informed consent process without coercion or undue influence, and provide the potential subjects sufficient time to consider whether or not to participate.
3. Use only the Consent Form bearing the MU-CIRB Approval stamp.
4. Obtain approval of any changes in research activity before commencing and informed research participants about the changes for their consideration in pursuing the research.
5. Timely report of serious adverse events to MU-CIRB and any new information that may adversely affect the safety of the subjects or the conduct of the trial.
6. Provide MU-CIRB the progress reports at least annually as requested.
7. Provide MU-CIRB the final reports when completed the study procedures.

MU-CIRB Address: Office of the President, Mahidol University, 4th Floor, Room Number 411

999 Phuttamonthon 4 Road, Salaya, Nakhonpathom 73170, Thailand

Tel: 66 (0) 2849 6224, 6225 Fax: 66 (0) 2849 6224

E-mail: mucirb@gmail.com

Website: <http://www.sp.mahidol.ac.th>

ภาคผนวก ข

สำเนาใบรับรองการผ่านการอบรม CITI Program

