



กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน  
ระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม

โดย

นางสาวเอมปวีณ์ ศิระวัฒนศักดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน  
ระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม

โดย

นางสาวเอมปวีณ์ ศิระวัฒนศักดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



HOW ORGANIZATIONAL SOCIALIZATION TACTICS AFFECTS  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF  
OPERATIONAL LEVEL EMPLOYEES  
AT A FIVE-STAR HOTEL IN  
BANGKOK, THAILAND

BY

MISS AIMPAWEE SIRAWATTHANASAK

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY

THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2015

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวเอมปวีณ์ ศิระวัฒนศักดิ์

เรื่อง

กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 24 มิ.ย. 2559

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

(อาจารย์ ดร. มณฑล สรไกรกิติกุล)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต ลิ้มบัพพาณิชย์กุล)

คณบดี

(ศาสตราจารย์ ดร. ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม
ชื่อผู้เขียน	นางสาวเอมปวีณ์ ศิระวัฒน์ศักดิ์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.ธนวัต ลิ้มปัทมชัยกุล
ปีการศึกษา	2558

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 3) เพื่อศึกษาความแตกต่างของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในเรื่องสังกัดกลุ่มงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมด 57 ข้อ ซึ่งข้อคำถามทั้งหมดในแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา) ไม่ต่ำกว่า 0.80

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรม IBM SPSS Statistics Software Version 24 ในการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานการวิจัยของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis)

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้ 1) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) โดยมี 4 ลักษณะที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ร้อยละ 43.4 2) ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ร้อยละ 57.0 3) พนักงานที่สังกัดกลุ่มงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่ต่างกัน และ 4) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ โดยกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่เหมาะสมในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยมี 3 ตัวแปร ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคล การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/แบบไม่มีตัวแบบ และการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน โดยการถ่ายทอดทางสังคมทั้ง 3 รูปแบบนี้สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 70.8

โดยผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ชี้ให้เห็นว่ากลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ดังนั้นองค์การจึงควรนำกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การในลักษณะต่าง ๆ ไปปรับใช้ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพนักงานในองค์การ

**คำสำคัญ:** กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคม, ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Independent Study Title	HOW ORGANIZATIONAL SOCIALIZATION TACTICS AFFECTS ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF OPERATIONAL LEVEL EMPLOYEES AT FIVE-STAR HOTEL IN BANGKOK, THAILAND
Author	Miss Aimpawee Sirawatthanasak
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Proffessor Thanawut Limpanitgul, Ph.D.
Academic Years	2015

### ABSTRACT

To study organizational socialization tactics, affective commitment, and organizational citizenship behavior of operational level employees in a five-star hotel on Bangkok, Thailand, data was collected from 300 samples. All samples were operational level employees. Questionnaires were analyzed by SPSS Statistics, a software package used for statistical analysis.

Results were that organizational socialization tactics impacted affective commitment and organizational citizenship behavior. Organizational socialization tactics positively impacted affective commitment 43.4 percent of employees, and affective commitment affected organizational citizenship behavior of 57.0 percent of workers. Affective commitment and organizational citizenship behavior did not vary according to departments. These findings are useful for hotel operators and those people who are interested in organizational socialization tactics, affective commitment or organizational citizenship behavior of hotel employees. Also, future researchers can benefit from this information.

**Keywords:** Organizational socialization tactics, Affective commitment, Organizational citizenship behavior.





## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีจากความอนุเคราะห์และการช่วยเหลือของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวัต ลิ้มบัพพาณิชย์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำปรึกษา ตรวจสอบข้อผิดพลาดต่าง ๆ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ และขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. มณฑล สรไกรกิติกุล ที่กรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการสอบวิชาการค้นคว้าอิสระและชี้แนะข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่ต้องแก้ไขเพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาสละเวลามาถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เจ้าหน้าที่ประจำห้องโครงการ MBA ในความช่วยเหลือ และการอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ให้นักศึกษา

ขอขอบพระคุณพนักงานทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และรวมถึงพนักงานที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการแจกและเก็บแบบสอบถามคืน ทุกท่านมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณพ่อแม่ที่เป็นกำลังใจสำคัญและให้การช่วยเหลือในทุก ๆ เรื่องตลอดระยะเวลาการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ชาว MBA-HRM 13 ที่ร่วมกันฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาการศึกษา ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ท้ายที่สุดนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาให้กับผู้อื่นต่อไป หากผลการศึกษานี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้เพื่อปรับปรุงและแก้ไขในการศึกษาครั้งต่อไป

นางสาวเอมปวีณ์ ศิระวัฒน์ศักดิ์

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญรูปภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.6 นิยามปฏิบัติการของตัวแปร	5
1.7 สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร	8
2.1.1 ความหมายของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร	8
2.1.2 กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	10
2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	10
2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	12

	(7)
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	14
2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	14
2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	16
2.5 สมมติฐานการวิจัย	18
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	18
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	20
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา	20
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	21
3.3 การสร้างและพัฒนาแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพ	23
3.4 การเก็บข้อมูล	24
3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานการวิจัย (Data Review)	24
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	25
3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	27
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	27
4.2 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	29
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	30
4.4 อภิปรายผลการวิจัย	38
4.4.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน	38
4.4.2 กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ	39
4.4.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ)	40
4.4.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	40
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	42

	(8)
5.1 สรุปผลการวิจัย	43
5.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	43
5.1.2 ระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	44
5.1.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	45
5.2 ประโยชน์ที่ได้รับทางวิชาการและข้อเสนอแนะทางการบริหาร	46
5.2.1 ประโยชน์ที่ได้รับทางวิชาการ	46
5.2.2 ข้อเสนอแนะทางการบริหาร	47
5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา	47
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	47
รายการอ้างอิง	49
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)	55
ภาคผนวก ข การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Analysis)	60
ภาคผนวก ค ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	63
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน	64
ประวัติผู้เขียน	70

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ความหมายของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร	8
2.2 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	11
2.3 เปรียบเทียบแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	13
2.4 ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	14
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	16
3.1 แสดงจำนวนตัวแทนของประชากรในแต่ละแผนกตามสัดส่วน	21
3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	24
3.3 การใช้สถิติทดสอบสมมติฐานการวิจัย	25
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	27
4.2 ระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	29
4.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยจำแนกตามสังกัดกลุ่มงาน	31
4.4 ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณ ของตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรที่ใช้ในการทำนาย ความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (จิตใจ)	32
4.5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรกลวิธี การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเพื่อหารูปแบบสมการทำนาย ความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (จิตใจ)	33
4.6 ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณ ของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (จิตใจ) ที่ใช้ ในการทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	34
4.7 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรความผูกพันต่อ องค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (จิตใจ) เพื่อหารูปแบบสมการทำนาย พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	35

4.8	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรที่ใช้ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	35
4.9	ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเพื่อหารูปแบบสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	37
5.1	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	45



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	19
3.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970)	20



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมากเนื่องจากเป็นแหล่งรายได้หลักของประเทศ นอกจากนี้ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังเป็นแหล่งสร้างงานสร้างรายได้ให้กับคนในประเทศและช่วยกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่างๆ และเพื่อให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก คณะรัฐมนตรีจึงได้มอบหมายให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาดำเนินการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559 และมีมติให้คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติออกประกาศเรื่อง “แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559” โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2554 ตามวันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวไทยในส่วนที่เป็นการพัฒนาสินค้า บริการ และปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวนั้นได้มีการกล่าวถึง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันที่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรของภาคเอกชนในสาขาท่องเที่ยว เช่น โรงแรม บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นต้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

จากรายงานการวิจัย “โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ ในอนาคตต่อคลัสเตอร์การท่องเที่ยวของไทย” ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในปี 2552 พบว่า ประเทศไทยมีศักยภาพด้านจำนวนห้องพักรองรับนักท่องเที่ยวได้มากถึง 15 ล้านคนต่อปี และมีจำนวนห้องพักทั่วประเทศมากกว่า 500,000 ห้อง (อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา และคณะ, 2552) อย่างไรก็ตาม แนวโน้มการเดินทางของนักท่องเที่ยวมายังประเทศไทยในช่วงปี 2559 – 2562 คาดว่าจะเพิ่มสูงถึง 20 ล้านคน (ยุพวรรณ นังคลาภิวัฒน์, 2557) ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้สูงที่ธุรกิจโรงแรมและที่พักจะมีการขยายตัวมากขึ้นเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่ค่อนข้างสูงในอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักจึงมีความจำเป็นที่จะต้องหาจุดแข็งหรือความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) ต่างๆ เพื่อมาแข่งขันกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน ซึ่งในปัจจุบันองค์การส่วนใหญ่จะมุ่งให้ความสำคัญไปที่ตัวบุคลากรขององค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการซึ่งจะต้องทำงานใกล้ชิดกับลูกค้า โดยเน้นในเรื่องของการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน



ทั้งที่ถูกกำหนดไว้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบและที่อยู่นอกเหนือจากที่องค์กรกำหนด ทั้งนี้ก็เพื่อให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ในขณะเดียวกันก็เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ รวมถึงการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อย่างไรก็ตาม ในส่วนของการพัฒนาศักยภาพและพฤติกรรมของพนักงานตามภาระงานนั้น องค์กรสามารถเห็นผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนาได้ค่อนข้างชัดเจนอยู่แล้ว แต่การพัฒนาพนักงานให้มีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือที่เรียกว่า “พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (Organizational Citizenship Behavior: OCB) เป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งโดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมที่จะต้องทำงานใกล้ชิดกับลูกค้าตลอดเวลา ซึ่งการพัฒนาพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรจะต้องอาศัยกระบวนการที่จะช่วยให้พนักงานเรียนรู้ค่านิยม วัฒนธรรม กฎระเบียบแบบแผน และพฤติกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรตามบทบาทหน้าที่และอาจรวมไปถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งกระบวนการที่ว่่านี้เรียกว่า “การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร” (Organizational Socialization: OS)

นักบริหารด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานในองค์กรให้มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายให้กระทำตามหน้าที่ความรับผิดชอบ อีกทั้งยังเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งจะช่วยทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น พฤติกรรมที่ว่่านี้ เช่น พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เมื่อใดก็ตามที่บุคลากรในองค์กรเลือกที่จะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพียงอย่างเดียว องค์กรนั้นจะเข้าสู่ภาวะถดถอยลงเรื่อยๆ อย่างไรก็ตาม การที่จะทำให้พนักงานในองค์กรทุ่มเททำงานให้กับองค์กรโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน และยินดีที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรซึ่งเป็นการกระทำที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่องค์กรจะต้องหาแนวทางหรือกระบวนการที่เหมาะสมมาใช้เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีในการทำงานและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และอาจรวมไปถึงการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Katz and Kahn, 1969) ซึ่งจากการศึกษาวิจัย พบว่า กระบวนการการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน (Bauer et al., 1998)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษากลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมุ่งเน้นทำการศึกษาในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมบริการซึ่งไม่เพียงแต่จะต้องมีพฤติกรรมปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่ควรจะต้องมีพฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง โดยมีวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษาครั้งนี้ ดังที่จะกล่าวต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในเรื่องสังกัดกลุ่มงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการที่ทำงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการลูกค้า ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านของโรงแรมแห่งหนึ่งที่ตั้งอยู่ย่านราชประสงค์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 480 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา จะใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan ซึ่งเป็นตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ผู้วิจัยสามารถเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาวิจัย โดยจากตาราง สามารถกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 214 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 480 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง

ที่มีจำนวนเหมาะสมสำหรับการศึกษาและเพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 86 คน ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารวมทั้งหมด 300 คน

3. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ (Organizational Socialization Tactics) ทั้ง 6 มิติ ดังนี้

3.1 การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคล (Collective – Individual)

3.2 การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ/แบบไม่เป็นทางการ (Formal – Informal)

3.3 การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม/แบบถอดถอนลักษณะเดิม (Investiture – Divestiture)

3.4 การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน (Sequential – Random)

3.5 การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/แบบไม่มีตัวแบบ (Serial – Disjunctive)

3.6 การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่/แบบตารางเวลาไม่คงที่ (Fixed – Variable)

4. ตัวแปรสื่อกลาง ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) (Affective Commitment)

5. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) ดังนี้

5.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)

5.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)

5.3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)

5.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

5.5 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รูปแบบกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการ

2. เป็นการต่อยอดองค์ความรู้ทางวิชาการในเรื่องกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. นำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ สำหรับผู้บริหาร ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนาบุคลากร และผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องของกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการที่ทำงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการลูกค้า ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านของโรงแรมแห่งหนึ่งที่ตั้งอยู่ย่านราชประสงค์ กรุงเทพมหานคร

### 1.6 นิยามปฏิบัติการของตัวแปร

**กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ (Organizational Socialization Tactics)** หมายถึง กระบวนการที่ช่วยให้พนักงานได้รับประสบการณ์การเรียนรู้การทำงานและการดำรงอยู่ในองค์การ ซึ่งมี 6 มิติเป็นคู่ตรงข้ามกัน ได้แก่

**1.1 การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม (Collective Socialization Tactic)** หมายถึง การที่องค์การจัดให้พนักงานได้รับประสบการณ์การเรียนรู้การทำงานและการดำรงอยู่ในองค์การในรูปแบบเดียวกันหลายๆ คนโดยจัดเป็นกลุ่ม

**1.2 การถ่ายทอดทางสังคมแบบรายบุคคล (Individual Socialization Tactic)** หมายถึง การที่องค์การจัดให้พนักงานได้รับประสบการณ์การเรียนรู้การทำงานและการดำรงอยู่ในองค์การเป็นรายบุคคล

**2.1 การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ (Formal Socialization Tactic)** หมายถึง การที่องค์การจัดให้พนักงานได้รับประสบการณ์การเรียนรู้การทำงานและการดำรงอยู่ในองค์การตามแบบแผนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน เฉพาะเจาะจง และเป็นทางการ

**2.2 การถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่เป็นทางการ (Informal Socialization Tactic)** หมายถึง การที่องค์การจัดให้พนักงานได้รับประสบการณ์การเรียนรู้การทำงานและการดำรงอยู่ในองค์การโดยไม่ได้กำหนดแบบแผนการดำเนินการอย่างชัดเจน

**3.1 การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม (Investiture Socialization Tactic)** หมายถึง การที่องค์การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้รับประสบการณ์การเรียนรู้การทำงานและการดำรงอยู่ในองค์การ

**3.2 การถ่ายทอดทางสังคมแบบถอดถอนลักษณะเดิม (Divestiture Socialization Tactic)** หมายถึง การที่องค์กรจัดให้พนักงานได้รับประสบการณ์การเรียนรู้การทำงานและการดำรงอยู่ในองค์กรตามแนวคิดที่องค์กรกำหนดไว้เท่านั้น

**4.1 การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับขั้นตอน (Sequential Socialization Tactic)** หมายถึง การที่องค์กรจัดให้พนักงานได้รับประสบการณ์การเรียนรู้การทำงานและการดำรงอยู่ในองค์กรเป็นลำดับขั้นตอน

**4.2 การถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน (Random Socialization Tactic)** หมายถึง การที่องค์กรจัดให้พนักงานได้รับประสบการณ์การเรียนรู้การทำงานและการดำรงอยู่ในองค์กรโดยไม่ต้องมีลำดับขั้นตอน

**5.1 การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ (Serial Socialization Tactic)** หมายถึง การที่องค์กรจัดให้พนักงานได้รับประสบการณ์การเรียนรู้การทำงานและการดำรงอยู่ในองค์กรโดยเรียนรู้จากพนักงานในตำแหน่งเดียวกันหรือใกล้เคียงกันที่เป็นพนักงานตัวอย่าง

**5.2 การถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่มีตัวแบบ (Disjunctive Socialization Tactic)** หมายถึง การที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้การทำงานและการดำรงอยู่ในองค์กรด้วยตัวเองโดยไม่ต้องเรียนรู้จากพนักงานในตำแหน่งเดียวกันหรือใกล้เคียงกันที่เป็นพนักงานตัวอย่าง

**6.1 การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาดังที่ (Fixed Socialization Tactic)** หมายถึง การที่องค์กรจัดให้พนักงานได้รับประสบการณ์การเรียนรู้การทำงานและการดำรงอยู่ในองค์กรโดยมีการกำหนดระยะเวลาในการเรียนรู้ที่แน่นอน

**6.2 การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาไม่คงที่ (Variable Socialization Tactic)** หมายถึง การที่องค์กรจัดให้พนักงานได้รับประสบการณ์การเรียนรู้การทำงานและการดำรงอยู่ในองค์กรโดยไม่มีกำหนดระยะเวลาในการเรียนรู้ที่แน่นอน (Jones, 1986)

**ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)** หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกเชื่อมั่นต่อองค์กรและอยากที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Meyer, Allen & Smith, 1993)

**พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behaviors)** หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเองซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกินจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้ ได้แก่

**1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)** หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

**2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)** หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายที่องค์กรกำหนดไว้เป็นอย่างดี

3. **พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)** หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานอดทนต่อปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน หลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน

4. **พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)** หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานคำนึงถึงการตัดสินใจและรวมถึงการทำงานของตนว่าจะไม่สร้างปัญหาให้เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ให้ความเคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น

5. **พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)** หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานให้ความสนใจกับความเคลื่อนไหวต่างๆ ขององค์กรและมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น (Organ,1991)

### 1.7 สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

OST1	แทน	การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคล
OST2	แทน	การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ/แบบไม่เป็นทางการ
OST3	แทน	การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม/แบบถอดถอนลักษณะเดิม
OST4	แทน	การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน
OST5	แทน	การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/แบบไม่มีตัวแบบ
OST6	แทน	การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่/แบบตารางเวลาไม่คงที่
AC	แทน	ความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ)
OCB	แทน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
OCB1	แทน	พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
OCB2	แทน	พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
OCB3	แทน	พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น
OCB4	แทน	พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ
OCB5	แทน	พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางและกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ

##### 2.1.1 ความหมายของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ

การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การนั้นมีนักวิชาการหลายท่านที่ให้ความสนใจและได้ทำการศึกษาวิจัยโดยให้ความหมายไว้หลายทัศนะด้วยกัน ดังนี้

ตารางที่ 2.1

ความหมายของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ

รายชื่อเจ้าของนิยาม	ความหมาย
Van Maanen and Schein (1979)	กระบวนการที่ถูกใช้ในการสอนเพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการเป็นสมาชิกขององค์การตามบทบาทหน้าที่
Louis (1980)	กระบวนการที่ช่วยให้บุคคลตระหนักถึงคุณค่า ค่านิยม พฤติกรรม และความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
Chao et al. (1994)	กระบวนการที่บุคคลใช้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบในองค์การและให้ความสำคัญกับคุณค่า ความสามารถ พฤติกรรมที่ถูกต้อง คาดหวังว่าจะกระทำ ความรู้ทางสังคมที่จำเป็นต่อบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ รวมถึงการมีส่วนร่วมในฐานะสมาชิกขององค์การ
Heck (1995)	กระบวนการที่ทำให้บุคคลได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านการทำงานและบทบาทในองค์การผ่านการเรียนการสอน

## ตารางที่ 2.1

ความหมายของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ (ต่อ)

รายชื่อเจ้าของนิยาม	ความหมาย
Gibson et al. (1997)	กระบวนการส่งผ่านวัฒนธรรมองค์การ ค่านิยม เจตคติ และพฤติกรรมต่างๆ ให้กับคนในองค์การ
สมโชค บุญกำเนิด (2549)	กระบวนการในการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับของคนในองค์การ
Greenberg and Baron (2003)	กระบวนการที่ช่วยให้บุคคลปรับตัวเข้ากับองค์การและกลายมาเป็นสมาชิกขององค์การที่ช่วยสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์การ

จากความหมายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า กายถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ หมายถึง กระบวนการส่งต่อความรู้ ทักษะ ค่านิยม และพฤติกรรมต่างๆ ที่พึงจะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนด ผ่านการเรียนรู้และปรับตัวเพื่อให้เข้ากับองค์การในฐานะของสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่จะช่วยสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์การ

### 2.1.2 กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคม

การศึกษาวิธีการที่องค์การใช้ในการถ่ายทอดทางสังคมให้กับพนักงานมีทั้งหมด 6 มิติ โดยแต่ละมิติจะประกอบไปด้วยมิติที่เป็นคู่ตรงข้ามกัน ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่มหรือรายบุคคล (Collective – Individual) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ (Formal – Informal) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม หรือแบบถอดถอนลักษณะเดิม (Investiture – Divestiture) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนหรือแบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน (Sequential – Random) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบหรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ (Serial – Disjunctive) และการถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่หรือแบบที่ตารางเวลาไม่คงที่ (Fixed – Variable) โดยแต่ละมิติมีรายละเอียดดังนี้

1) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่มหรือรายบุคคล (Collective – Individual) ในส่วนของกลวิธีการถ่ายทอดแบบเป็นกลุ่ม องค์การจะจัดให้พนักงานทุกคนได้รับประสบการณ์และความรู้ที่จำเป็นแบบเดียวกันพร้อมๆ กัน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ เกิดขึ้น พฤติกรรมและทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ของสมาชิกในกลุ่มจะเป็นไปในลักษณะหรือทิศทางเดียวกัน ในขณะที่กลวิธีการถ่ายทอดเป็นรายบุคคลจะเป็นการจัดให้พนักงานได้รับประสบการณ์เป็น



รายบุคคลโดยแยกจากคนอื่น ๆ ดังนั้นความคิดและการกระทำจะมาจากตัวของพนักงานเองซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากผู้ถ่ายทอดที่เป็นเสมือนตัวแบบให้กับผู้รับการถ่ายทอด

2) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ (Formal – Informal) ในส่วนของการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการจะมีการแยกพนักงานบางกลุ่มออกมาเพื่อให้เข้าร่วมกิจกรรมที่องค์การจัดให้อย่างชัดเจนและเป็นทางการ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่เป็นทางการจะไม่มีแยกพนักงานออกมาเป็นกลุ่มๆ และจัดกิจกรรมถ่ายทอดประสบการณ์และความรู้ให้ แต่จะเป็นการถ่ายทอดทางสังคมที่ไม่มีรูปแบบตายตัวเพราะเป็นการให้พนักงานเรียนรู้บทบาทหน้าที่โดยการลองผิดลองถูก

3) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิมหรือแบบถอดถอนลักษณะเดิม (Investiture – Divestiture) ในส่วนของการถ่ายทอดทางแบบยอมรับลักษณะเดิม องค์การจะเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่ ในขณะที่การถ่ายทอดทางสังคมแบบถอดถอนลักษณะเดิม องค์การจะไม่ยอมรับคุณลักษณะส่วนบุคคลบางประการของพนักงานและจะใส่คุณลักษณะที่องค์การต้องการเข้าไปแทน

4) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนหรือแบบไม่เป็นขั้นตอน (Sequential – Random) ในส่วนของการถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนนั้นมักจะเกิดขึ้นในองค์การที่มีการกำหนดขั้นตอนการถ่ายทอดที่ชัดเจน ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่เป็นขั้นตอนจะเกิดขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของลำดับขั้นตอนการถ่ายทอดอยู่เสมอ

5) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบหรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ (Serial – Disjunctive) ในส่วนของการถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบนี้จะใช้พนักงานตัวอย่างที่ได้รับการยอมรับจากองค์การให้มาถ่ายทอดองค์ความรู้รวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ และให้คำปรึกษาแก่พนักงานคนอื่น ๆ ที่มีตำแหน่งเดียวกัน เพื่อให้เข้าถึงถึงบทบาทหน้าที่ได้ชัดเจนมากขึ้น ในขณะที่การถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่มีตัวแบบ พนักงานจะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวเองโดยไม่ต้องมีต้นแบบ

6) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่หรือแบบที่ตารางเวลาไม่คงที่ (Fixed – Variable) ในส่วนของการถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่ องค์การจะมีการจัดประสบการณ์ให้พนักงานตามกำหนดเวลาที่แน่นอน ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาไม่คงที่ พนักงานจะได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์โดยไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน (Van Maanen and Schein, 1979)

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

### 2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาวิจัยความผูกพันต่อองค์กรและได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

## ตารางที่ 2.2

### ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

รายชื่อเจ้าของนิยาม	ความหมาย
Kanter (1972)	ความรู้สึกเต็มใจที่อยู่ในสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้
Porter et al. (1974)	ความเชื่อมั่น ความเต็มใจ และความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป
Meyer, Allen & Smith (1993)	ความรู้สึกที่อยากจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปอันเป็นผลมาจากความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับองค์กร
Jewell (1998)	สิ่งที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับองค์กร หรือเป็นความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร
ปรียาภรณ์ อัครดำรงชัย (2541)	ความจงรักภักดีที่พนักงานมีต่อองค์กรและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การยอมรับในกฎระเบียบ นโยบาย ค่านิยม วัฒนธรรม องค์กร และพฤติกรรมที่องค์กรกำหนด
บุษยาณี จันทร์เจริญสุข (2548)	เจตคติหรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์กรที่ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท
สุรัสวดี สุวรรณเวช (2549)	ทัศนคติเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่แสดงออกผ่านทางคำพูด ความคิด และการกระทำ

จากความหมายความผูกพันต่อองค์กร สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่หนักแน่นที่พนักงานแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรและตัดสินใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

### 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ในช่วงแรกของการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การพบว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความจงรักภักดีที่พนักงานมีต่อองค์การซึ่งเป็นผลมาจากความสามารถขององค์การในการตอบสนองความต้องการหรือความสนใจของพนักงาน โดยแบ่งความผูกพันออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความผูกพันต่อองค์การลักษณะต่อเนื่อง (Continuance Commitment) เป็นความเต็มใจของพนักงานที่จะเสียสละเพื่อองค์การอย่างต่อเนื่อง (2) ความยึดมั่นต่อองค์การลักษณะรวมกลุ่ม (Cohesion Commitment) เป็นความผูกพันทางสังคมในองค์การที่ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มของพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในองค์การแบบเดียวกัน (3) ความผูกพันต่อองค์การลักษณะควบคุม (Control Commitment) เป็นการยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และค่านิยมขององค์การ (Kanter, 1972)

ต่อมาการศึกษาเพิ่มเติมและพบว่า ลักษณะของความผูกพันต่อองค์การยังมีลักษณะอื่นที่แตกต่างจากที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น อันได้แก่ (1) ความเชื่อมั่นในองค์การและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งเป็นทัศนคติในเชิงบวกที่พนักงานมีต่อองค์การโดยที่พนักงานเชื่อมั่นว่าองค์การที่ตนเองทำงานอยู่นั้นเป็นองค์การที่ดีและตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องให้การสนับสนุนองค์การและปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การวางไว้ (2) ความเต็มใจที่จะใช้ความเพียรพยายามของตนเองในการทำประโยชน์ให้กับองค์การ เป็นการพยายามใช้ความรู้และความสามารถของตนเองในการทุ่มเททำงานให้กับองค์การโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน (3) ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ คือความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์การและตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การต่อไปโดยไม่คิดที่จะออกไปจากองค์การ (Porter et al., 1974)

ในปี 1993 ได้มีการจำแนกลักษณะของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ลักษณะที่ชัดเจนมากขึ้น ได้แก่ (1) ความผูกพันทางอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นความรู้สึกถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ การช่วยเหลือองค์การในทุก ๆ ด้านด้วยความสมัครใจ และเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (2) ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) เป็นความผูกพันที่ไม่มีความรู้สึกชอบมาเกี่ยวข้องเพราะเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานมองว่าการรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกในองค์การเป็นความจำเป็นเนื่องจากองค์การสามารถให้สิ่งตอบแทนการทำงานที่ตนเองต้องการได้ (3) ความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน (Normative commitment) เป็นการตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่ตนเองมีต่อองค์การซึ่งเป็นความจำเป็นที่จะต้องอยู่กับองค์การนี้ต่อไป (Meyer, Allen & Smith, 1993)

จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของผู้ศึกษาวิจัยหลายท่านที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น มีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันบางประการ โดยสามารถจำแนกความผูกพันต่อ

องค์การออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกส่วนตัว และความผูกพันที่เกิดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งมีรายละเอียดตามตารางเปรียบเทียบดังนี้

### ตารางที่ 2.3

เปรียบเทียบแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

แนวคิด	ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกส่วนตัว	ความผูกพันที่เกิดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ
Kanter (1972)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความผูกพันต่อองค์การลักษณะต่อเนื่อง เป็นความเต็มใจของพนักงานที่จะเสียสละเพื่อองค์การอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ความยึดมั่นต่อองค์การลักษณะรวมกลุ่ม เป็นความผูกพันทางสังคมในองค์การที่ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มของพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในองค์การแบบเดียวกัน</li> </ul>	ความผูกพันต่อองค์การลักษณะควบคุม เป็นการยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และค่านิยมขององค์การ
Porter et al. (1974)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเชื่อมั่นในองค์การและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ</li> <li>- ความเต็มใจที่จะใช้ความเพียรพยายามของตนเองในการทำประโยชน์ให้กับองค์การ</li> <li>- ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ</li> </ul>	
Meyer, Allen & Smith (1993)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความผูกพันทางอารมณ์หรือความรู้สึกเป็นความรู้สึกถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป</li> <li>- ความผูกพันต่อเนื่องเป็นความผูกพันที่ไม่มีความรู้สึกชอบมาเกี่ยวข้องเพราะเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานมองว่าการรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกในองค์การเป็นความจำเป็นเพราะองค์การสามารถให้สิ่งตอบแทนการทำงานที่ตนเองต้องการได้</li> </ul>	ความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน เป็นการตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่ตนเองมีต่อองค์การ ซึ่งเป็นความจำเป็นที่จะต้องอยู่กับองค์การนี้ต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้เลือกแนวคิดของ Meyer, Allen & Smith (1993) มาเป็นแนวคิดหลักและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเนื่องจากเป็นแนวคิดที่ครอบคลุม และได้รับการยอมรับจากนักวิชาการอย่างกว้างขวาง โดยเลือกเฉพาะความผูกพันทางอารมณ์หรือ ความรู้สึกซึ่งเป็นความผูกพันที่ยั่งยืนมากกว่าความผูกพันลักษณะอื่น

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### 2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ตารางที่ 2.4

ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

รายชื่อเจ้าของนิยาม	ความหมาย
Smith et al. (1983)	พฤติกรรมที่พนักงานเลือกที่จะปฏิบัติเองโดยไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่องค์กรกำหนดไว้
Organ (1991)	พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวที่จะกระทำซึ่งไม่ใช่พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่
ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543)	พฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติโดยไม่ได้หวังสิ่งตอบแทนจากองค์กร
สฎายุ ธีระวิชิตระกูล (2547)	พฤติกรรมที่พนักงานเลือกปฏิบัติเองซึ่งส่งเสริมให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้มีการระบุไว้ในสัญญาว่าจ้างหรือกฎระเบียบขององค์กร
เศรษฐนันท์ โค้ววารินทร์ (2549)	พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากทัศนคติเชิงบวกที่พนักงานมีต่อองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อประโยชน์ขององค์กร

จากความหมายที่นักวิชาการได้กล่าวไว้ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเองซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้ระบุไว้ในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

### 2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แนวคิดแรกเป็นแนวคิดที่จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ (1) พฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (Altruism) เป็นการเน้นการช่วยเหลือไปที่ตัวบุคคลโดยตรงเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน (2) พฤติกรรมปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยทั่วไป (Generalized Compliance) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลที่องค์กรได้กำหนดไว้ (Smith et al., 1983)

ต่อมาได้มีการศึกษาเพิ่มเติมและผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถจำแนกออกได้ 5 ด้าน ได้แก่ (1) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการทำงาน (2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายที่องค์กรกำหนดไว้เป็นอย่างดี (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานอดทนต่อปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน หลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน (4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานคำนึงถึงการตัดสินใจและรวมถึงการทำงานของตนว่าจะไม่สร้างปัญหาให้เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ให้ความเคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานให้ความสนใจกับความเคลื่อนไหวต่างๆ ขององค์กร และมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น (Organ, 1991)

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของนักวิชาการอีกหลายท่านซึ่งแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็นด้านต่างๆ แตกต่างกันไป เช่น แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ (1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยเน้นที่ตัวบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals) เป็นพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่ที่กำหนดโดยองค์กรซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวบุคคล (2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยเน้นที่องค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization) เป็นพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่ที่กำหนดโดยองค์กรซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร (Williams and Anderson, 1991) และแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีการจำแนก

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ (Interpersonal Helping) เป็นการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในขณะปฏิบัติงาน (2) พฤติกรรมด้านความภักดี (Loyalty Boosterism) โดยเน้นในเรื่องของการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การ (3) พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ (Personal Industry) เป็นการตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและเต็มใจที่จะปฏิบัติในสิ่งทีนอกเหนือจากบทบาทที่องค์การกำหนด (4) พฤติกรรมด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Individual Initiative) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการทำงาน (Moorman and Blakely, 1995)

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมยังพบการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้อีกหลายงานวิจัยในบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียดตามตารางด้านล่าง ดังนี้

### ตารางที่ 2.5

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัย	งานวิจัย	ผลการวิจัย
Saks & Ashforth (1997)	Organizational Socialization : Making Sense of the Past and Present as a Prologue for the Future	กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม แบบเป็นทางการ แบบยอมรับลักษณะ แบบมีขั้นตอน แบบมีตัวแบบ และแบบตารางเวลาที่แน่นอน ช่วยลดความวิตกกังวลของพนักงานและความต้องการที่จะลาออกอีกทั้งยังส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันต่อองค์การที่สูงขึ้น นอกจากนี้กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่มและแบบมีตัวแบบมีส่วนช่วยให้พนักงานเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่สำคัญและโอกาสในการฝึกฝนพฤติกรรมที่เสาะแสวงหาความรู้ด้วยตัวเอง
King & Sethi (1998)	The Impact of Socialization on The Role Adjustment of Information Systems Professionals	กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิมและแบบมีตัวแบบส่งผลให้เกิดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของพนักงาน อีกทั้งการถ่ายทอดทางสังคมยังส่งผลให้พนักงานเรียนรู้ที่จะปรับตัวตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งที่ต่างกัน

## ตารางที่ 2.5

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา (ต่อ)

ผู้วิจัย	งานวิจัย	ผลการวิจัย
Moreland and Levine (2001)	Socialization in Organizations and Work Groups. In Groups at Work: Theory and Research	กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร ช่วยให้พนักงานได้รับประสบการณ์ในการทำงานทั้งจากการเรียนรู้ด้วยตัวเองและจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานซึ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้น
Noorjahan Begum (2005)	The Relationships between Social Power and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Procedural Justice and Organizational Commitment	ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลโดยตรงต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และระดับของความพึงพอใจที่สูงยังส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
จรัล อุ่นฐิติวัฒน์ (2548)	กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรและความพึงพอใจในงานสำหรับพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ	ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและการได้รับการถ่ายทอดความรู้จากหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กร
ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้ากุล (2554)	การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรและจิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมต้นที่ส่งผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมากมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรน้อย
วัลลพ ล้อมตะคุ (2554)	ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับภาครัฐ	ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร



จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การส่งผลต่อความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การนี้เองเป็นปัจจัยที่ช่วยให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

## 2.5 สมมุติฐานการวิจัย

**สมมุติฐานที่ 1** พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 2** พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 3** กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ)

**สมมุติฐานที่ 4** ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

**สมมุติฐานที่ 5** กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

## 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร 3 กลุ่ม ได้แก่ กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ (Organizational Socialization Tactics) ผลการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ (Organizational Socialization Outcomes) ในส่วนของความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) ดังภาพที่ 2.1

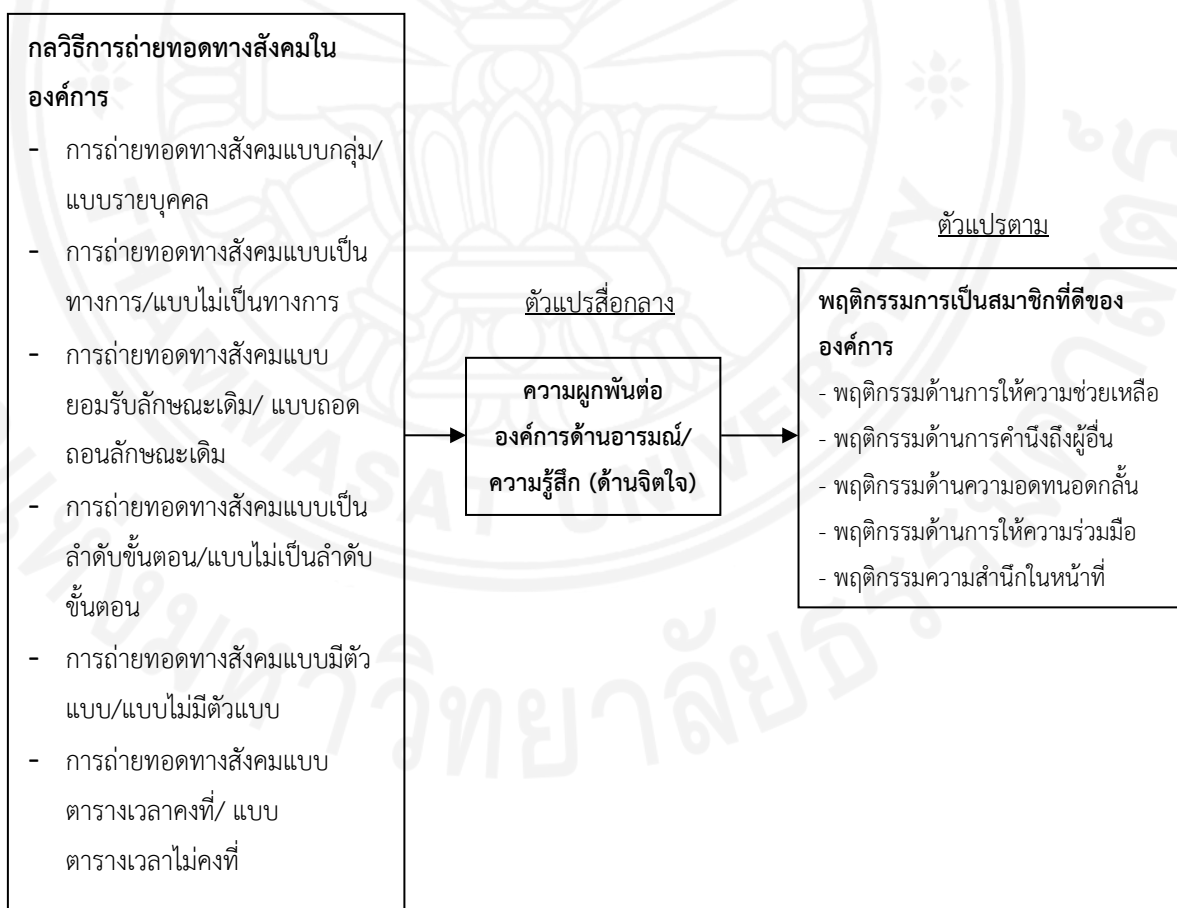
ตัวแปรอิสระในงานวิจัยนี้ ได้แก่ กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ (Organizational Socialization Tactics) ทั้ง 6 มิติ ดังนี้ 1) การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคล (Collective – Individual) 2) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ/แบบไม่เป็นทางการ (Formal – Informal) 3) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม/แบบถอดถอนลักษณะเดิม (Investiture – Divestiture) 4) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน (Sequential – Random) 5) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/แบบไม่มีตัว

แบบ (Serial – Disjunctive) และ 6) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่/แบบตารางเวลาไม่คงที่ (Fixed – Variable)

ตัวแปรสื่อกลางในงานวิจัยนี้ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์/ความรู้สึก (Affective Commitment)

ตัวแปรตามในงานวิจัยนี้ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และ 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

#### ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง “กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม” โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อแสวงหาความรู้เชิงประจักษ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลของตัวแปรต่างๆ โดยใช้วิธีการวัดผลและการวิเคราะห์ทางสถิติเป็นเครื่องมือในการได้มาซึ่งผลการวิจัย โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

**ประชากรที่ใช้ในการศึกษา** เป็นพนักงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการที่ทำงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการลูกค้า ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านของโรงแรมแห่งหนึ่งที่ตั้งอยู่ย่านราชประสงค์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 480 คน โดยแบ่งเป็น แผนกบริการส่วนหน้า 52 คน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 303 คน และแผนกแม่บ้าน 125 คน

**กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา** จะใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan ซึ่งเป็นตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ผู้วิจัยสามารถเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาวิจัย ตามภาพที่ 3.1

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	10	110	86	300	169	950	274	4500	354
15	14	120	92	320	175	1000	278	5000	357
20	19	130	97	340	181	1100	285	6000	361
25	24	140	103	360	186	1200	291	7000	364
30	28	150	108	380	191	1300	297	8000	367
35	32	160	113	400	196	1400	302	9000	368
40	36	170	118	420	201	1500	306	10000	370
45	40	180	123	440	205	1600	310	15000	375
50	44	190	127	460	210	1700	313	20000	377
55	48	200	132	480	214	1800	317	30000	379
60	52	210	136	500	217	1900	320	40000	380
65	55	220	140	550	226	2000	322	50000	381
70	59	230	144	600	234	2200	327	75000	382
75	63	240	148	650	242	2400	331	100000	384
80	66	250	152	700	248	2600	335		
85	70	260	155	750	254	2800	338		
90	73	270	159	800	260	3000	341		
95	76	280	162	850	265	3500	346		
100	80	290	165	900	269	4000	351		

ภาพที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970)

จากตาราง สามารถกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 214 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 480 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนเหมาะสมสำหรับการศึกษาและเพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 86 คน ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารวมทั้งหมด 300 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการเลือกจำนวนตัวแทนของประชากรในแต่ละแผนกตามสัดส่วน ดังนี้

### ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนตัวแทนของประชากรในแต่ละแผนกตามสัดส่วน

แผนก	จำนวนพนักงานทั้งหมด	ร้อยละ	จำนวนที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง
แผนกบริการส่วนหน้า	52	10.67	32
แผนกแม่บ้าน	125	26	78
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	303	63.33	190
รวม	480 คน	100	300 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงปริมาณ ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมดจำนวน 57 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามในส่วนที่ 1 นี้ ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่

- 1) เพศ เป็นแบบสอบถามปลายปิดประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) อายุ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale)
- 3) ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามปลายปิดประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 4) อายุงานในองค์กร เป็นแบบสอบถามปลายเปิดประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale)
- 5) สังกัดกลุ่มงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิดประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

#### ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร

แบบสอบถามเกี่ยวกับกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Jones (1986) เป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามขึ้นใหม่จากงานวิจัย

ของ จรัล อุ่ณฐิติวัฒน์ (2548) ซึ่งแปลมาจากแบบสอบถามของ Jones โดยมีรายละเอียดครอบคลุม กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมทั้ง 6 มิติ รวม 21 ข้อ เป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมี รายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 1) การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคล จำนวน 4 ข้อ
- 2) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ/แบบไม่เป็นทางการ จำนวน 3 ข้อ
- 3) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม/แบบถอดถอนลักษณะเดิม จำนวน

3 ข้อ

- 4) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็นขั้นตอน จำนวน 4 ข้อ
  - 5) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/แบบไม่มีตัวแบบ จำนวน 4 ข้อ
  - 6) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่/แบบตารางเวลาไม่คงที่ จำนวน 3 ข้อ
- ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการบรรยายถึงสถานการณ์ในองค์การที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่ แล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบระดับความคิดเห็นในสถานการณ์ดังกล่าว จาก เห็นด้วยมากที่สุด ไปจนถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งเป็นคะแนนตั้งแต่ 5 – 1 คะแนน

### **ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์/ความรู้สึก**

แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ปรับปรุงจากงานวิจัยของ พิเชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ (2552) ที่แปลมาจากแบบสอบถามของ Meyer, Allen and Smith (1993) ทั้งหมด 6 ข้อ เป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นการบรรยายถึงความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ แล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบระดับความคิดเห็นต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การว่าเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดจาก เห็นด้วยมากที่สุด ไปจนถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งมีคะแนนตั้งแต่ 5 – 1 คะแนน

### **ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ**

แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การปรับปรุงจากงานวิจัยของ วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ที่แปลมาจากแบบสอบถามของ Organ (1991) ทั้งหมด 25 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ เป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) จำนวน 5 ข้อ
- 2) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) จำนวน 5 ข้อ
- 3) พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) จำนวน 5 ข้อ
- 4) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) จำนวน 5 ข้อ
- 5) พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นการบรรยายถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบระดับความคิดเห็นจาก เห็นด้วยมากที่สุด ไปจนถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งมีคะแนนตั้งแต่ 5 – 1 คะแนน

สำหรับข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2 – 4 นอกจากจะปรับปรุงมาจากแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยของนักวิชาการหลายท่านแล้ว ยังได้มีการนำเอาแบบสอบถามต้นฉบับในภาษาต่างประเทศซึ่งได้รับการยอมรับจากนักวิชาการว่าเป็นแบบสอบถามมาตรฐานมาแปลเป็นภาษาไทย โดยใช้เทคนิคการแปลแบบย้อนกลับ (Back Translation) ของบริสลินและทดสอบกับผู้ใช้สองภาษา (Brislin, 1970) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. แปลแบบสอบถามชุดต้นฉบับ (Forward translation) จากภาษาเดิมเป็นภาษาไทย โดยผู้ที่มีความสามารถในการใช้สองภาษา (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) ได้เป็นอย่างดี
2. ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของแบบสอบถามฉบับแปล
3. แปลแบบสอบถามย้อนกลับ (Backward translation) จากภาษาไทยมาเป็นภาษาต้นฉบับ โดยผู้ที่มีความสามารถในการใช้สองภาษาได้เป็นอย่างดีอย่างน้อย 2 คน ซึ่งจะต้องไม่ใช่บุคคลเดียวกันกับผู้แปลในขั้นตอนแรก
4. เปรียบเทียบแบบสอบถามชุดต้นฉบับกับชุดที่แปลย้อนกลับ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของภาษา
5. นำแบบสอบถามชุดที่ได้รับการตรวจสอบแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

### 3.3 การสร้างและพัฒนาแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพ

1. ก่อนการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้มีการทบทวนบทวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
2. กำหนดประเด็นคำถามให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
3. ร่างแบบสอบถามตามขอบเขตที่กำหนดไว้
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัยตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้อง ความเที่ยงตรงและความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในการศึกษาวิจัยและข้อคำถาม
5. ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
6. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขและปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญดำเนินการตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจำนวน 50 คน เพื่อทดสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงของแบบสอบถามก่อนแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยทั้งหมด 300 คน

8. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยที่เป็นกลุ่มทดลองจำนวน 30 ชุดมาหาค่าความเชื่อมั่นหรือที่เรียกว่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาไม่ต่ำกว่า 0.8

9. นำแบบสอบถามไปใช้จริงโดยแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยทั้งหมด 300 คน

ตารางที่ 3.2

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
แบบสอบถามเกี่ยวกับกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร	0.748
แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ)	0.878
แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	0.944

### 3.4 การเก็บข้อมูล

#### 3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data)

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมผ่านทางแผนกทรัพยากรมนุษย์ในการขอความร่วมมือจากพนักงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการของโรงแรมแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตอบแบบสอบถาม โดยหลังจากที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมแล้ว ผู้วิจัยจะนำส่งแบบสอบถามทั้งหมด 300 ชุดตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาให้กับแผนกทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมเพื่อกระจายแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แผนกตามสัดส่วนที่ได้มีการคำนวณไว้แล้วดังตารางที่ 3.2 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามให้แล้วเสร็จภายใน 2 สัปดาห์ ในส่วนของการเก็บแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากทางเจ้าหน้าที่แผนกทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นผู้รวบรวมแบบสอบถามทั้ง 300 ชุดใส่กล่อง โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้เข้าไปรับแบบสอบถามทั้งหมดคืนด้วยตนเอง และดำเนินการ

ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องตามเกณฑ์การให้คะแนน หลังจากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้นี้ไปเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS ต่อไป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.5.1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

**สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)** ใช้อธิบายข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาใน ส่วนที่ 1 ของแบบสอบถาม และใช้เพื่อหาความเชื่อมั่นของข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 – 4 ของแบบสอบถาม

**สถิติวิเคราะห์เชิงอ้างอิง (Inferential Statistic)** ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้ค่าสถิติ t-test ในการทดสอบค่าเฉลี่ยหรือความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไปที่ทำหน้าที่พยากรณ์กับตัวแปรตาม 1 ตัว และใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.95 (ร้อยละ 95) ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน นอกจากนี้ยังใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $r$  ตั้งแต่ -1 ถึง +1 ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

$r = 0$	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์
$r = \pm 0.01$ ถึง $\pm 0.30$	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ต่ำ
$r = \pm 0.31$ ถึง $\pm 0.70$	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
$r = \pm 0.71$ ถึง $\pm 0.99$	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สูง
$r = \pm 1$	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สูงมาก

ตารางที่ 3.3

การใช้สถิติทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
<b>สมมติฐานที่ 1</b> พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) แตกต่างกัน	One-way ANOVA



## ตารางที่ 3.3

การใช้สถิติทดสอบสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
<b>สมมติฐานที่ 2</b> พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานต่างกันมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน	One-way ANOVA
<b>สมมติฐานที่ 3</b> กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ)	Multiple Regression Analysis
<b>สมมติฐานที่ 4</b> ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	Multiple Regression Analysis
<b>สมมติฐานที่ 5</b> กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การสามารถทำนายพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	Multiple Regression Analysis

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมแห่งหนึ่ง จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สามารถใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้ทั้งหมด 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

หัวข้อ	จำนวน (คน) (n = 300)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	56.33
	ชาย	43.67
อายุ	18 – 27 ปี	42.33
	28 – 37 ปี	45.67
	38 – 47 ปี	10.67
	48 – 57 ปี	1.33
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	37.33
	ปริญญาตรี	62.33
	ปริญญาโท	0.34

## ตารางที่ 4.1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

อายุงานในองค์กร	1 – 3 ปี	156	52
	4 – 6 ปี	110	36.67
	7 ปีขึ้นไป	34	11.33
สังกัดกลุ่มงาน	แผนกต้อนรับส่วนหน้า	32	10.67
	แผนกแม่บ้าน	78	26
	แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	190	63.33

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งสามารถแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละได้ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 56.33 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 43.67

2. อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 28 – 37 ปี ซึ่งมีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 45.67 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 18 – 27 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.33 อายุระหว่าง 38 – 47 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 และอายุระหว่าง 48 – 57 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 62.33 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.33 และระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34

4. อายุงานในองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาที่มีอายุงานในองค์กรมากที่สุดอยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 156 คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานในองค์กรระหว่าง 4 – 6 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีอายุงานในองค์กรตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33

5. สังกัดกลุ่มงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาที่มีจำนวนมากที่สุดคือแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 รองลงมาคือแผนกแม่บ้าน จำนวน 78 คน คิดเป็น

ร้อยละ 26 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือแผนกต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67

#### 4.2 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 4.2

ระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย		ค่าเฉลี่ย	S.D.
กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคม ในองค์กร	การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบ รายบุคคล	3.82	0.527
	การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ/ แบบไม่เป็นทางการ	3.57	0.393
	การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับ ลักษณะเดิม/แบบถอดถอนลักษณะเดิม	3.33	0.406
	การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับ ขั้นตอน/แบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน	3.29	0.292
	การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/ แบบไม่มีตัวแบบ	2.63	0.410
	การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลา คงที่/แบบตารางเวลาไม่คงที่	2.95	0.271
ความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ)		3.79	0.512
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ	3.82	0.476
	พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	4.18	0.580
	พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น	3.67	0.415
	พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ	3.78	0.465
	พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่	4.22	0.561

จากตารางที่ 4.2 จะเห็นได้ว่า ระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนั้นอยู่ในระดับคะแนนตั้งแต่มากที่สุด มาก และปานกลาง

ในส่วนของตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การซึ่งมีทั้งหมด 6 ลักษณะ พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับการถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคลและแบบเป็นทางการ/แบบไม่เป็นทางการอยู่ในระดับมาก โดยที่การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าอยู่ที่ 3.82 และการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ/แบบไม่เป็นทางการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมอีก 4 ลักษณะที่เหลือมีระดับคะแนนปานกลาง ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม/แบบถอดถอนลักษณะเดิม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาดังที่/แบบตารางเวลาไม่คงที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.95 และการถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/แบบไม่มีตัวแบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.63 ตามลำดับ

ส่วนระดับคะแนนของตัวแปรความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) อยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79

สำหรับตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 5 ด้านนั้น พฤติกรรมด้านที่มีระดับคะแนนมากที่สุด คือ พฤติกรรมการด้านความสำนึกในหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 ส่วนพฤติกรรมที่เหลืออีก 4 ด้านนั้นมีระดับคะแนนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 และพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 ตามลำดับ

### 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H0 พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ไม่แตกต่างกัน

H1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H0 พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

H1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

#### ตารางที่ 4.3

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยจำแนกตามสังกัดกลุ่มงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	แผนกต้อนรับ		แผนกแม่บ้าน		แผนกอาหารและเครื่องดื่ม		F	P-value
	ส่วนหน้า		n = 78		n = 190			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ)	4.04	0.336	4.02	0.327	3.88	0.460	4.275	0.015
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	3.73	0.499	3.94	0.454	3.74	0.527	4.250	0.015

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1** จากตารางที่ 4.3 แสดงการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากทั้ง 3 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04, 4.02 และ 3.88 ตามลำดับ นอกจากนี้ เมื่อทดสอบค่า F ได้ค่า  $F = 4.275$  และค่า  $P\text{-value} = 0.015$  ซึ่งสูงกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 และยอมรับสมมติฐานว่าง H0 ที่ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ไม่แตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2** จากตารางที่ 4.3 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากทั้ง 3 แผนกที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างจากแผนกแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดมาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างจากแผนกต้อนรับส่วนหน้า

และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างจากแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 และกลุ่มตัวอย่างจากแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 เมื่อทดสอบค่า F ได้ค่า  $F = 4.250$  และค่า  $P\text{-value} = 0.015$  ซึ่งสูงกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 และยอมรับสมมติฐานว่าง  $H_0$  ที่ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ)

$H_1$  กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ)

ตารางที่ 4.4

ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรที่ใช้ในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (จิตใจ)

	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
Model 1				
OST1	0.664	0.441	0.429	0.386
Model 2				
OST1, OST4	0.646	0.417	0.413	0.392
Model 3				
OST1, OST4, OST3	0.653	0.426	0.421	0.389
Model 4				
OST1, OST4, OST3, OST2	0.659	0.434	0.426	0.388

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3** จากตารางที่ 4.4 พบว่า ตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรทั้ง 6 ลักษณะ มี 4 ลักษณะที่มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (AC) และได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ซึ่งตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรทั้ง 4 ลักษณะ ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคล (OST1) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน (OST4) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม/แบบถดถอนลักษณะเดิม (OST3) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ/แบบไม่เป็นทางการ (OST2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย  $R\text{ Square} = 0.434$  ซึ่งอธิบายได้ว่า กลวิธี

การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรทั้ง 4 ลักษณะสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ ความรู้สึก (จิตใจ) ได้ร้อยละ 43.4 ด้วยความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณ Std. Error of the Estimate = 0.388 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ)

#### ตารางที่ 4.5

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเพื่อหารูปแบบสมการทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (จิตใจ)

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
<b>Model 1</b>					
(Constant)	1.440	0.167		8.598	0.000
OST1	0.616	0.043	0.635	14.176	0.000
<b>Model 2</b>					
(Constant)	0.910	0.259		3.510	0.001
OST1	0.546	0.050	0.563	10.859	0.000
OST4	0.242	0.091	0.138	2.663	0.008
<b>Model 3</b>					
(Constant)	0.641	0.284		2.256	0.025
OST1	0.518	0.051	0.534	10.062	0.000
OST4	0.223	0.091	0.127	2.453	0.015
OST3	0.132	0.059	0.105	2.236	0.026
<b>Model 4</b>					
(Constant)	0.743	0.287		2.588	0.010
OST1	0.543	0.053	0.560	10.297	0.000
OST4	0.303	0.099	0.173	3.067	0.002
OST3	0.148	0.059	0.117	2.493	0.013
OST2	-0.145	0.072	-0.111	-1.999	0.047

โดยที่ P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.5 สามารถสร้างสมการทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (จิตใจ) ได้ดังนี้

$$AC = 0.743 + 0.543 (OST1) + 0.303 (OST4) + 0.148 (OST3) - 0.145 (OST2)$$

ความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (จิตใจ) = 0.743 + 0.543 (การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบราย บุคคล) + 0.303 (การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับ ขั้นตอน/แบบไม่เป็น



ลำดับขั้นตอน) + 0.148 (การถ่ายทอดทาง  
สังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม/แบบถอดถอน  
ลักษณะเดิม) - 0.145 (การถ่ายทอดทางสังคม  
แบบเป็นทางการ/แบบไม่เป็นทางการ)

**สมมติฐานที่ 4** ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ส่งผลต่อ  
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

H0 ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ไม่ส่งผลต่อ  
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

H1 ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ส่งผลต่อ  
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 4.6

ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรความผูกพันต่อ  
องค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (จิตใจ) ที่ใช้ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
Model 1				
AC	0.755	0.570	0.569	0.277

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4** จากตารางที่ 4.6 พบว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ  
ด้านอารมณ์ความรู้สึก (AC) มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ  
องค์การ (OCB) และได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย  $R^2 = 0.570$   
ซึ่งอธิบายได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (จิตใจ) สามารถทำนายพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 57.0 ด้วยความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณ  
 $Std. Error of the Estimate = 0.277$  ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ความผูกพันต่อองค์การ  
ด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 4.7

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์  
ความรู้สึกรู้สึก (จิตใจ) เพื่อหารูปแบบสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Model 1					
(Constant)	1.570	0.120		13.099	0.000
AC	0.623	0.031	0.755	19.882	0.000

โดยที่ P-value = 0.000 < 0.01

จากตารางที่ 4.7 สามารถสร้างสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ได้ดังนี้

$$\text{OCB} = 1.570 + 0.623 (\text{AC})$$

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} = 1.570 + 0.623 (\text{ความผูกพันต่อ  
องค์การด้านอารมณ์ความรู้สึกรู้สึก})$$

**สมมติฐานที่ 5** กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การสามารถทำนายพฤติกรรมการ  
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H0 กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การไม่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็น  
สมาชิกที่ดีขององค์การ

H1 กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็น  
สมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 4.8

ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอด  
ทางสังคมในองค์การที่ใช้ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Model 1				
OST1	0.775	0.600	0.599	0.267

## ตารางที่ 4.8

ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรที่ใช้ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)

	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
Model 2				
OST1, OST5	0.813	0.661	0.659	0.247
Model 3				
OST1, OST5, OST4	0.841	0.708	0.705	0.229

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 จากตารางที่ 4.8 พบว่า ตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรที่เหมาะสมในการนำไปใช้ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) และได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยมี 3 ตัวแปร ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคล (OST1) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/แบบไม่มีตัวแบบ (OST5) และการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน (OST4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย  $R^2 = 0.708$  ซึ่งอธิบายได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมทั้ง 3 รูปแบบนี้สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 70.8 ด้วยความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณ  $Std. Error of the Estimate = 0.229$

ส่วนตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรที่เหลือ ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ/แบบไม่เป็นทางการ (OST2) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม/แบบถอดถอนลักษณะเดิม (OST3) และการถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่/แบบตารางเวลาไม่คงที่ (OST6) ไม่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ที่ว่า กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 4.9

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การเพื่อหารูปแบบสมการทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Model 1					
(Constant)	1.563	0.113		13.834	0.000
OST1	0.620	0.029	0.775	21.159	0.000
Model 2					
(Constant)	2.345	0.150		15.672	0.000
OST1	0.591	0.027	0.735	21.633	0.000
OST5	- 0.256	0.035	- 0.249	- 7.084	0.000
Model 3					
(Constant)	1.456	0.189		7.687	0.000
OST1	0.488	0.029	0.610	16.562	0.000
OST5	- 0.230	0.033	- 0.224	- 6.996	0.000
OST4	0.370	0.054	0.255	6.908	0.000

โดยที่ P-value = 0.000 < 0.01

จากตารางที่ 4.9 สามารถสร้างสมการทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดังนี้

$$OCB = 1.456 + 0.488 (OST1) - 0.230 (OST5) + 0.370 (OST4)$$

$$\text{พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} = 1.456 + 0.488 (\text{การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคล}) - 0.230 (\text{การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/แบบไม่มีตัวแบบ}) + 0.370 (\text{การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน})$$

นอกจากผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้กล่าวถึงในข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ Post Hoc Test เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ แต่ไม่สามารถทำการทดสอบได้ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยที่ใช้วิเคราะห์มีจำนวนน้อยกว่า 2 กลุ่ม

#### 4.4 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม” มีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

##### 4.4.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 และ 2 ผลการวิจัยปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) และพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานที่เป็นงานบริการที่ต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรงเหมือนกันจึงทำให้ทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกันถึงแม้ว่าลักษณะส่วนตัวรายบุคคลและรูปแบบของการปฏิบัติงานจะแตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ ระดับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมพ์พิศา อจละนันท์ (2555) ที่พบว่า พนักงานที่ทำงานคนละสายงานกันที่มีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ว่า กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การโดยรวมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ที่เป็นเช่นนี้ก็เนื่องจากกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การเป็นวิธีการที่องค์การจัดให้พนักงานได้รับประสบการณ์และความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตัวเอง วัฒนธรรมองค์การ ค่านิยม และธรรมเนียมปฏิบัติต่าง ๆ ในองค์การในลักษณะต่าง ๆ ผ่านการถ่ายทอดจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงานและการเรียนรู้ด้วยตัวเองซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณภาพตนเองนั้นมีความสำคัญต่อองค์การและต้องการที่จะช่วยเหลือองค์การในทุก ๆ ด้านด้วยความสมัครใจและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไปซึ่งเป็นความผูกพันต่อองค์การที่เกิดจากความรู้สึกส่วนตัว สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จรัส อุนฐิติวัฒน์ (2548) ที่พบว่า ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและการได้รับการถ่ายทอดความรู้จากหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์การ เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ Saks & Ashforth (1997) ที่ว่า กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การช่วยลดความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความวิตกกังวลของพนักงาน และความต้องการที่จะลาออก อีกทั้งยังส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันต่อองค์การที่สูงขึ้น

สมมติฐานที่ 4 ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ส่งผลต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก

ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) เป็นความรู้สึกด้านจิตใจที่พนักงานรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งหรือเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การอันเป็นผลมาจากการได้รับความสนใจจากองค์การและเพื่อนร่วมงาน การมีเป้าหมายเดียวกันกับองค์การ และการทำงานที่ราบรื่น ซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ดีด้านต่าง ๆ ที่เป็นพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Noorjahan Begum (2005) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลโดยตรงต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับภาครัฐ” ของ วัลลภ ล้อมตะคุ (2554) ที่พบว่า ปัจจัยหนึ่งที่เป็นสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นคือความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 5 ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ว่า กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีการถ่ายทอดทางสังคม 3 ลักษณะที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคล การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/แบบไม่มีตัวแบบ และการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 70.8 ซึ่งหมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับการถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคล การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/แบบไม่มีตัวแบบ และการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็นลำดับขั้นตอนก็มีความเป็นไปได้สูงกว่าพนักงานเหล่านี้จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saks & Ashforth (1997) ที่พบว่า กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่มและแบบมีตัวแบบมีส่วนช่วยให้พนักงานได้ฝึกฝนพฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่ในส่วนของการเสาะแสวงหาความรู้ด้วยตัวเอง ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะต้องอาศัยการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การทั้ง 3 ลักษณะที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ซึ่งเป็นการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานตามบทบาทหน้าที่ รวมถึงวัฒนธรรม ค่านิยม และธรรมเนียมปฏิบัติขององค์การซึ่งส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดให้เป็นไปตามทิศทางเดียวกันกับที่องค์การต้องการ

#### 4.4.2 กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ

จากการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมที่มีระดับคะแนนในระดับมาก คือ การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 และการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ/แบบไม่เป็นทางการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 ตามลำดับ จะเห็นว่า การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างเป็นงาน

บริการในธุรกิจโรงแรมซึ่งมักมีการจัดฝึกอบรมเพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากแผนกฝึกอบรมอยู่บ่อยครั้งเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถของพนักงาน ซึ่งการจัดฝึกอบรมส่วนใหญ่จะเป็นการจัดฝึกอบรมแบบกลุ่มเพื่อให้พนักงานได้รับการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ไปพร้อม ๆ กับพนักงานคนอื่น ๆ อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำความรู้จักและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งจากแผนกเดียวกันและต่างแผนก ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานทุกคนมีทัศนคติและพฤติกรรมในลักษณะหรือทิศทางเดียวกัน ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนน้อยที่สุด คือ การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/แบบไม่มีตัวแบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.63 ซึ่งเป็นคะแนนระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะพนักงานไม่ได้รับคำแนะนำหรือข้อมูลมากเท่าที่ควรจากผู้ทำงานมาก่อนจึงจำเป็นต้องเรียนรู้การทำงานด้วยตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Jones (1986)

#### 4.4.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ)

จากการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) อยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างรู้สึกถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การและอยากที่จะช่วยเหลือองค์การในทุก ๆ ด้านด้วยความสมัครใจ และเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Meyer, Allen & Smith (1993) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับองค์การและรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในองค์การ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานได้จึงทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจและอยากที่จะทำงานให้กับองค์การต่อไป

#### 4.4.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการด้านความสำนึกในหน้าที่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 ส่วนพฤติกรรมอีก 4 ด้านที่เหลือมีระดับคะแนนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 และพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 ตามลำดับ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเชิงบวกที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้ระบุไว้ในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเอง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นธุรกิจบริการที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานจึงตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองอยู่เสมอและมักจะคำนึงถึงเพื่อนร่วมงานเพราะการทำงานของพวกเขาต้องอาศัย

ความร่วมมือร่วมใจกันของพนักงานทั้งที่อยู่ในแผนกเดียวกันและต่างแผนก ทั้งนี้เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐานในเวลาอันจำกัด และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hannam and Jimmieson (2003) ที่พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น คือ การช่วยเหลือกันของสมาชิกในองค์กร และการสนับสนุนขององค์กรในด้านต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่พนักงาน





## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม” มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ของพนักงานระดับปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในเรื่องสังกัดกลุ่มงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและหาข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ในส่วนของการวิจัย ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มาเป็นตัวแทนที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 300 คน จากประชากรทั้งหมด 480 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้วิเคราะห์กลับคืนจำนวน 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิและการทดสอบค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.80

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงปริมาณ ประกอบด้วย คำถามทั้งหมดจำนวน 57 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในองค์การ และสังกัดกลุ่มงาน

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่มีรายละเอียดครอบคลุมกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมทั้ง 6 มิติ รวม 21 ข้อ ประกอบด้วย การถ่ายทอดทางสังคมแบบ

กลุ่ม/แบบรายบุคคล จำนวน 4 ข้อ การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ/แบบไม่เป็นทางการ จำนวน 3 ข้อ การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม/แบบถอดถอนลักษณะเดิม จำนวน 3 ข้อ การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็นขั้นตอน จำนวน 4 ข้อ การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/แบบไม่มีตัวแบบ จำนวน 4 ข้อ และการถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่/แบบตารางเวลาไม่คงที่ จำนวน 3 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์/ความรู้สึก x ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีคำถามทั้งหมด 25 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ ประกอบด้วย พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 5 ข้อ พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ พฤติกรรมด้านความอดทน อดกลั้น จำนวน 5 ข้อ พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 5 ข้อ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ

โดยข้อคำถามในส่วนที่ 2 – 4 เป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบเป็นระดับความคิดเห็นจาก เห็นด้วยมากที่สุด ไปจนถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งมีคะแนนตั้งแต่ 5 – 1 คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ที่เรียกว่า IBM SPSS Statistics version 24 ในการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานการวิจัยของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) สำหรับสมมติฐานที่ 1, 2 และ 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับสมมติฐานที่ 4 และ 5 และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) สำหรับสมมติฐานที่ 6

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยและมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา พบว่า

1) เพศหญิง มีจำนวนมากที่สุด คือ 169 คน คิดเป็นร้อยละ 56.33 และเพศชาย มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 43.67

2) อายุของกลุ่มตัวอย่างระหว่าง 28 – 37 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 137 คน คิดเป็นร้อยละ 45.67 รองลงมาคืออายุระหว่าง 18 – 27 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.33 และอายุระหว่าง 48 – 57 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33

3) ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 62.33 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.33

4) อายุงานในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 3 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคืออายุงาน 4 – 6 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 และอายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33

5) สังกัดกลุ่มงาน กลุ่มตัวอย่างจากแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนมากที่สุด คือ 190 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 รองลงมาคือแผนกแม่บ้าน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และแผนกต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67

### 5.1.2 ระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

**ระดับคะแนนของตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร** ในงานวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับการถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.82 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ/แบบไม่เป็นทางการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมอีก 4 ลักษณะที่เหลือมีระดับคะแนนปานกลาง ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม/แบบถอดถอนลักษณะเดิม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่/แบบตารางเวลาไม่คงที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.95 และการถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/แบบไม่มีตัวแบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.63 ตามลำดับ

**ระดับคะแนนของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ)** ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

**ระดับคะแนนของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร** ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้านนั้น พฤติกรรมด้านที่มีระดับคะแนนมากที่สุด คือ พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 ส่วนพฤติกรรมที่เหลืออีก 4 ด้านนั้นมีระดับคะแนนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 และพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 ตามลำดับ

### 5.1.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดกลุ่มงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ)	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน

สำหรับสมมติฐานที่ 3, 4 และ 5 สามารถสร้างสมการทำนายได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 3:

$$AC = 0.743 + 0.543 (OST1) + 0.303 (OST4) + 0.148 (OST3) - 0.145 (OST2)$$

$$\begin{aligned} \text{ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์} &= 0.743 + 0.543 (\text{การถ่ายทอดทางสังคมแบบ} \\ \text{ความรู้สึก (จิตใจ)} & \text{กลุ่ม/แบบราย บุคคล)} + 0.303 (\text{การถ่ายทอด} \\ & \text{ทางสังคมแบบเป็นลำดับ ขั้นตอน/แบบไม่เป็น} \\ & \text{ลำดับขั้นตอน)} + 0.148 (\text{การถ่ายทอดทาง} \\ & \text{สังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม/แบบถอดถอน} \end{aligned}$$

ลักษณะเดิม) - 0.145 (การถ่ายทอดทางสังคม  
แบบเป็นทางการ/แบบไม่เป็นทางการ)

#### สมมติฐานที่ 4:

$$\begin{aligned} \text{OCB} &= 1.570 + 0.623 (\text{AC}) \\ \text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร} &= 1.570 + 0.623 (\text{ความผูกพันต่อ} \\ &\quad \text{องค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก}) \end{aligned}$$

#### สมมติฐานที่ 5:

$$\begin{aligned} \text{OCB} &= 1.456 + 0.488 (\text{OST1}) - 0.230 \\ &\quad (\text{OST5}) + 0.370 (\text{OST4}) \\ \text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร} &= 1.456 + 0.488 (\text{การถ่ายทอดทาง} \\ &\quad \text{สังคมแบบกลุ่ม/แบบ รายบุคคล}) - \\ &\quad 0.230 (\text{การถ่ายทอดทางสังคมแบบมี} \\ &\quad \text{ตัวแบบ/แบบไม่มีตัวแบบ}) + 0.370 \\ &\quad (\text{การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็น} \\ &\quad \text{ลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็นลำดับ} \\ &\quad \text{ขั้นตอน}) \end{aligned}$$

## 5.2 ประโยชน์ที่ได้รับทางวิชาการและข้อเสนอแนะทางการบริหาร

### 5.2.1 ประโยชน์ที่ได้รับทางวิชาการ

จากผลการวิจัยที่ได้ พบว่า กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saks & Ashforth (1997) ที่พบว่า กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม แบบเป็นทางการ แบบยอมรับลักษณะ แบบมีขั้นตอน แบบมีตัวแบบ และแบบตารางเวลาที่แน่นอน ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้น

นอกจากนี้ การวิจัยนี้ยังพบว่า มีเพียงกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรจาก 3 ใน 6 ลักษณะเท่านั้นที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นั่นคือ การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคล การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/แบบไม่มีตัวแบบ และการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยที่ได้มานี้ อาจใช้ไม่ได้กับทุกองค์กรเนื่องจากบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีความแตกต่างกัน

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะทางการบริหาร

จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่ากลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรและการสร้างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานให้กับพนักงานและจากการเรียนรู้ของพนักงานเอง ซึ่งช่วยให้พนักงานได้รับความรู้เพิ่มขึ้นและได้พัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับงานที่ตนเองรับผิดชอบ รวมถึงได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับองค์กร เช่น ธรรมเนียมปฏิบัติ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร เป้าหมาย กฎระเบียบ และนโยบายต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนด ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานในด้านการทำงานแล้ว ยังช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานและความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งเมื่อพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรก็อาจนำไปสู่การแก้ปัญหาการลาออกของพนักงานในองค์กรได้ ดังนั้นองค์กรจึงควรนำเอากลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในลักษณะต่าง ๆ มาปรับใช้ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการทำงานของพนักงาน รวมถึงการปรับตัวให้เข้ากับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กร

นอกจากนี้ องค์กรควรจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้ทราบถึงความก้าวหน้าของพนักงานและข้อบกพร่องที่ต้องได้รับการแก้ไข รวมถึงจัดทำแบบสำรวจความต้องการของพนักงานด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาวางแผนการพัฒนาให้กับพนักงานต่อไป

### 5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

เนื่องจากองค์กรที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลมีจำนวนร้านอาหาร ภัตตาคาร และบาร์ รวมแล้วมากกว่า 10 ร้าน ซึ่งทุกร้านเปิดให้บริการลูกค้าตลอดทั้งวัน ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีเวลาพักน้อยทำให้การตอบแบบสอบถามมีเวลาค่อนข้างจำกัด จึงอาจทำให้ข้อมูลที่ได้คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงเล็กน้อย

### 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยแบบผสมผสานโดยมีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปขยายขอบเขตการวิจัยให้กว้างมากขึ้นและทำให้ทราบประเด็นที่แตกต่างของการศึกษาวิจัยหรือทัศนคติใหม่ ๆ

2. ควรศึกษาวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับองค์กรที่อยู่ในธุรกิจประเภทอื่น ซึ่งอาจทำให้ได้ผลการวิจัยที่แตกต่างและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น



## รายการอ้างอิง

### หนังสือและบทความในหนังสือ

- อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา และคณะ. (2552). *โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ ในอนาคตต่อคลังสต็อกการท่องเที่ยวของไทย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ. (2552). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร: ความหมาย ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัด และงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมอธรรม.
- เสนาะ ตีเขาว์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวิมล ติรกานันท์. (2553). *การวิเคราะห์ตัวแปรพหุในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

### บทความวารสาร

- ยุพวรรณ นังคลาภิวัฒน์. (ธันวาคม 2557). การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทย เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*, 20(2), 158-169.
- สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (มิถุนายน 2547). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน. *วารสารศึกษาศาสตร์*, 16(1), 15-28.
- สมโชค บุญกำเนิด. (เมษายน 2549). วัฒนธรรมองค์กรกระทรวงยุติธรรม ภาค 3. *วารสารยุติธรรม*, 6(4), 3-8.



## วิทยานิพนธ์

- กุลธิดา กรมเวช. (2555). การวิจัยเพื่อพัฒนาแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- จรัส อุ่ณัฐวิวัฒน์. (2548). กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรและความพึงพอใจในงานสำหรับพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ. (วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์.
- ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้ากุล. (2554). การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรและจิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
- บุษยาณี จันทร์เจริญสุข. (2548). การรับรู้คุณภาพชีวิตกับความผูกพันขององค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, สาขาวิทยาศาสตร์.
- ปริยาภรณ์ อัครดำรงชัย. (2541). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา, สาขาการบริหารการศึกษา.
- พิมพ์พิศา อจละนันท์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศ องค์กรและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในภาคตะวันออก. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- ภัทรนถน พันธุ์สีดา. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.
- วรวรรณ บุญล้อม. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้”. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม, สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ.

- วีรวรรณ สุทิน. (2551). อิทธิพลของจิตลักษณะและสถานการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสอนอย่างมีประสิทธิภาพของอาจารย์สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์.
- เศรษฐนันท์ ไคววารินทร์. (2549). การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา: บมจ. ซีโน-ไทย เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น. (ภาคนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตการพัฒนบริหารศาสตร์และองค์การ). โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2549). การสร้างรูปแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ. (ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนบริหารศาสตร์, สาขาการพัฒนบริหารศาสตร์และองค์การ.

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- วิชัย ภูโยธิน และคณะ. (2552). การขัดเกลาทางสังคม. สืบค้นจาก  
[http://www.trueplookpanya.com/new/cms\\_detail/knowledge/2117-00/](http://www.trueplookpanya.com/new/cms_detail/knowledge/2117-00/)
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2554). ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ. สืบค้นจาก  
<http://www.oknation.net/blog/Smartlearning/2011/04/04/entry-1>
- วิเศษ วิศิษฏ์วิญญู. (2556). “4 ใจ” หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สร้างองค์กรมีชีวิต นำองค์กรสู่ความยั่งยืน. สืบค้นจาก  
<http://www.cpthailand.com/%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%A1%E0%B8%84%E0%B8%AD%E0%B8%A5%E0%B8%A1%E0%B8%99/tabid/129/articleType/ArticleView/articleId/1480/4--.aspx>

### Books and Book Articles

- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The Exercise of Control*. New York: Freeman and Company.
- Bauer, N. T. & Erdogan, B. (2011). *Organizational Socialization: The Effective Onboarding of New Employees*. APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology (Vol. 3). Virginia: American Psychological Association.

- Gibson et al. (1997). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. Boston: Irwin/McGraw-Hill.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behavior in organizations* (8<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education.
- Jewell, L.N. (1998). *Contemporary Industrial/Organizational Psychology* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Brooks/Cole Publishing Company.
- Katz, Daniel & Kahn, Robert L. (1978). *The social psychology of organization* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Moreland, R. L. and Levine, J. M. (2001). *Socialization in Organizations and Work Groups*. In *Groups at Work: Theory and Research* (Marlene E. Turner ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Organ, D.W. 1991. *The Applied Psychology of Work Behavior: A Book of Reading*. New York: Richard D. Irwin.

### Articles

- Bauer, T. N., Morrison, E. W., & Callister, R. R. (1998). Organizational socialization: A review and directions for future research. In G. R. Ferris (Ed.), *Research in Personnel and Human Resources Management* (Vol. 16, 149-214). Greenwich, CT: JAI Press.
- Brislin, R. W. (1970) Back-translation for cross-cultural research. *J Cross-Cult Psychol*, 1(3), 185-216.
- Buchanan II. (1974). Building Organizational Commitment : The Socialization of Manager in Work Organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Chao, G. T., O'Leary-Kelly, A.M., Wolf, S., Klein, H.J. and Gardner, P. D. (1994). Organizational Socialization: Its content and consequences. *Journal of Applied Psychology*, 79, 730-743.
- Enneking, J. & Kleiner, B. (2015). Excellence in Organization Socialization. *Culture & Religion Review Journal*, 2, 60-67

- Heck, R.H. (1995). Organizational and Professional Socialization: Its Impact on The Performance of New Administrators. *The Urban Review*, 27(1), 31-49.
- Jones, G. R. (1986). Socialization Tactics, Self-efficacy, and Newcomers' Adjustments to Organizations. *Academy of Management Journal*, 29, 262-279.
- Kanter, R.M. (1972). Commitment and Community: Communes and utopias in Sociological perspective. *Harvard University Press*, 2, 50-68.
- King, R.C. & Sethi, V. (1998). The Impact of Socialization on the Role Adjustment of Information Systems Professionals. *Journal of Management Information System*, 14(4), 195-217.
- Korte, R. (2010). 'First, get to know them': a relational view of organizational socialization. *Human Resource Development International*, 13(1), 27-43.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Louis, M. R. (1980). Surprise and Sense Making: What Newcomers Experience in Entering Unfamiliar Organizational Settings. *Administrative Science Quarterly*, 25, 226-251.
- Meyer, J. P. Allen, N. J. & Smith. C.A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations : Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Mitus, S. J. & Hart, P. Z. (2008). Fitting Organizational Behavior and Socialization into the Rehabilitation Counseling Curriculum. *Rehabilitation Education*, 22(2), 133-146.
- Moorman, R. H., & Blakely, G. L. (1995). Individualism-Collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 127-142.
- Noorjahan Begum. (2005). The Relationships between Social Power and Organizational Citizenship behavior. *Osmania Management Journal*, 15(3), 126-140.
- Porter, L. W., Steers, R.M., Mowday, R.T., Boulin, P.V. Organizational Commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. (1974). *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.

- Saks, A. M., & Ashforth, B. E. (1997). Organizational Socialization: Making Sense of the Past and Present as a Prologue for the Future. *Journal of Vocational Behavior*, 51(2), 237-279.
- Smith, C. Ann., Organ, Dennis. W., and Near, Janet. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Van Maanen, J., & Schein, E. H. (1979). Toward a Theory of Organizational Socialization. *Research in Organizational Behavior*, 1, 209-264.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601-617.

#### **Electronic Media**

- Hannam, R. and Jimmieson, N. (2003). The relationship between extra-role behaviors and job burnout for primary school teacher: A preliminary model and development of an organizational citizenship behavior scale. Retrieved from <http://www.aare.edu.au/pap/han.htm>.
- Zayas-Ortiz, M., Rosario, E., Marquez, E. & Gruñeiro, C. P. (2015). Relationship between organizational commitments and organizational citizenship behavior in a sample of private banking employees. Retrieved from <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJSSP-02-2014-0010>



## ภาคผนวก ก

## ผลแบบประเมินความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย

**เรื่อง** กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม

**คำชี้แจง** แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่อง กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความว่ามีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะทำการประเมินความเที่ยงตรงใน โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

+1	=	แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม
0	=	ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่
-1	=	แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้อง หรือถูกต้องเพียงใด

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คำแนะนำ
		+1	0	-1	
<b>ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ</b>					
1	ฉันได้ร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับงานและกับพนักงานคนอื่นๆ	1	1	1	
2	พนักงานคนอื่นๆ ช่วยให้ฉันเข้าใจสิ่งที่จำเป็นในการทำงาน	1	1	1	
3	ฉันรู้สึกว่าได้ลงเรือลำเดียวกับกับกลุ่มพนักงานใหม่ในองค์การนี้	1	1	1	
4	องค์การนี้ได้จัดให้พนักงานได้รับประสบการณ์จากการเรียนรู้แบบเดียวกัน	1	1	1	
5	การเรียนรู้การทำงานของฉันส่วนมากได้มาจากการทำงานด้วยตนเอง	1	1	1	

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คำแนะนำ
		+1	0	-1	
6	ฉันได้ผ่านการฝึกอบรมทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งหน่วยงานจัดให้กับพนักงาน	1	1	1	
7	ความรู้เรื่องงานของฉันส่วนมากเรียนรู้มาจากการปฏิบัติงานด้วยตนเอง	1	1	1	
8	เพื่อนร่วมงานช่วยให้ฉันทำงานเข้ากับองค์กรนี้	1	1	1	
9	เพื่อนร่วมงานของฉันส่วนมากสนับสนุนความเป็นตัวของตัวเองของฉัน	1	1	1	
10	ฉันรู้สึกว้าวมามากกว่าสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กรทำตัวเหินห่างจากฉันจนทำให้ฉันปฏิบัติตัวตามความต้องการของพวกเขา	1	1	1	
11	ในองค์กรได้มีการกำหนดลักษณะงานไว้อย่างชัดเจน เมื่อทำงานที่กำหนดเสร็จแล้วจะนำไปสู่การทำงานอื่นๆ ต่อไป	1	1	1	
12	องค์กรนี้ไม่ผลักดันให้พนักงานได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ตามลำดับขั้นตอนที่ควรจะเป็น	1	1	1	
13	แต่ละขั้นตอนของการฝึกอบรมจะต่อยอดจากขั้นตอนก่อนหน้านั้น	1	1	1	
14	องค์กรนี้ได้กำหนดลำดับความก้าวหน้าในการทำงานไว้อย่างชัดเจน	1	1	1	
15	โดยทั่วไปแล้ว ฉันมักถูกปล่อยให้อยู่ตามลำพังเพื่อค้นหาบทบาทของตัวเองในองค์กรนี้ว่าเป็นอย่างไร	1	1	1	
16	ฉันได้รับคำแนะนำไม่มากนักจากผู้ที่ทำงานมาก่อนว่าฉันควรจะทำอย่างไร	1	1	1	



ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คำแนะนำ
		+1	0	-1	
17	ผู้อาวุโสในองค์การมองเรื่องการให้คำปรึกษาหรือการฝึกอบรมพนักงานใหม่ว่าเป็นหนึ่งในหน้าที่หลักในความรับผิดชอบงานของพวกเขาในองค์การ	1	1	1	
18	ฉันแทบจะไม่ได้รับข้อมูลจากคนที่เคยอยู่ในตำแหน่งนี้เลย ว่าฉันควรทำงานนี้อย่างไร	1	1	1	
19	ฉันไม่ทราบเวลาที่แน่นอนว่าเมื่อไหร่จะมีงานใหม่หรือการฝึกอบรมเข้ามาในองค์การ	1	1	1	
20	ฉันทราบดีว่าเมื่อไหร่จึงจะถึงเวลาของการฝึกอบรมในองค์การนี้	1	1	1	
21	การเปลี่ยนแปลงการทำงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคตนั้นได้มาจากการบอกเล่าอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าการสื่อสารจากองค์การโดยตรง	1	1	1	
<b>ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความผูกพันในองค์การ</b>					
1	ฉันมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกับองค์การ	1	1	1	
2	ฉันรู้สึกเห็นพ้องต้องกันกับองค์การ	1	1	1	
3	ฉันรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในองค์การ	1	1	1	
4	ฉันมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับองค์การ	1	1	1	
5	ฉันเต็มใจช่วยเหลือองค์การให้บรรลุเป้าหมาย	1	1	1	
6	ฉันอยากและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป	1	1	1	
<b>ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ</b>					
1	ฉันทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ขาดงาน	1	1	1	
2	ฉันช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือ	1	1	1	
3	ฉันแนะนำพนักงานใหม่โดยไม่ต้องร้องขอ	1	1	1	

ข้อที่	ข้อความในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คำแนะนำ
		+1	0	-1	
4	ฉันช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาการทำงาน	1	1	1	
5	ฉันช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อทำงานให้เสร็จ	1	1	1	
6	ฉันป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	
7	ฉันระวังพฤติกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้อื่น	1	1	1	
8	ฉันไม่ละเมิดสิทธิของเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	
9	ฉันหลีกเลี่ยงการกระทำที่มีผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	
10	ฉันคำนึงถึงการกระทำที่มีผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	
11	ฉันไม่เสียเวลาบนกับเรื่องที่ไม่เป็นเรื่อง	1	1	1	
12	ฉันสนใจในสิ่งที่ทำผิดพลาดมากกว่าคำชมเชย	1	1	1	
13	ฉันไม่ทำให้ทุกคนยุ่งยากในการทำงาน	1	1	1	
14	ฉันไม่พบข้อบกพร่องที่องค์กรดำเนินการ	1	1	1	
15	ฉันแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน/องค์กรแม้เป็นปัญหาเล็กน้อย	1	1	1	
16	ฉันให้ความสำคัญ/เข้าร่วมประชุมทุกครั้งโดยสมัครใจ	1	1	1	
17	ฉันทำงานนอกเวลาแม้องค์กรไม่ได้ร้องขอ	1	1	1	
18	ฉันพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับองค์กร	1	1	1	
19	ฉันสนใจอ่าน/ติดตามข่าวสารขององค์กร	1	1	1	
20	ฉันให้ความร่วมมือกับกิจกรรมของโรงพยาบาลทุกครั้ง	1	1	1	

ข้อที่	ข้อความในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			คำแนะนำ
		+1	0	-1	
21	ฉันทำงานบนบรรทัดฐานของโรงพยาบาล	1	1	1	
22	ฉันไม่ใช้เวลาทำงานนานเกินกว่าเวลาที่กำหนด	1	1	1	
23	ฉันปฏิบัติตามกฎ/ข้อปฏิบัติของโรงพยาบาล	1	1	1	
24	ฉันเป็นคนหนึ่งที่ทำงานรอบคอบที่สุด	1	1	1	
25	ฉันทำงานด้วยความตั้งใจและซื่อสัตย์	1	1	1	



## ภาคผนวก ข

ตารางที่ ข1

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคม 6 มิติ

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha Based on Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
.805	.816	21

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OST1	69.16	40.567	.422	.795
OST2	69.08	40.127	.398	.796
OST3	69.03	39.936	.453	.793
OST4	69.24	41.133	.290	.802
OST5	69.28	40.970	.323	.800
OST6	69.11	40.199	.466	.793
OST7	69.23	39.544	.545	.789
OST8	68.94	37.953	.693	.779
OST9	69.24	40.613	.418	.795
OST10	69.75	39.773	.336	.800
OST11	69.21	40.702	.433	.795
OST12	70.25	42.237	.114	.815
OST13	69.15	39.114	.640	.785
OST14	69.36	41.608	.294	.801
OST15	70.06	42.829	.091	.814
OST16	70.10	41.421	.246	.804
OST17	69.22	41.180	.307	.801
OST18	70.01	41.411	.287	.802
OST19	70.09	42.751	.161	.807
OST20	69.25	39.145	.509	.789
OST21	69.64	40.373	.451	.794

ตารางที่ ข2

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on	
	Standardized Items	N of Items
.949	.949	25

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OCB1	92.76	116.613	.599	.947
OCB2	92.72	115.634	.664	.946
OCB3	92.82	115.914	.620	.947
OCB4	92.55	114.074	.685	.946
OCB5	92.47	114.023	.711	.946
OCB6	92.49	113.756	.696	.946
OCB7	92.32	113.776	.689	.946
OCB8	92.12	110.311	.824	.944
OCB9	92.22	115.695	.559	.947
OCB10	92.22	114.565	.639	.946
OCB11	92.61	116.467	.566	.947
OCB12	92.67	112.992	.626	.947
OCB13	92.45	114.589	.631	.947
OCB14	93.15	119.889	.267	.951
OCB15	92.87	114.833	.684	.946
OCB16	92.49	114.719	.617	.947
OCB17	92.87	115.150	.609	.947
OCB18	92.54	116.570	.670	.946
OCB19	92.85	115.595	.657	.946
OCB20	92.57	114.727	.585	.947
OCB21	92.29	113.844	.745	.945
OCB22	92.34	113.223	.626	.947
OCB23	92.09	113.605	.698	.946
OCB24	92.57	114.594	.609	.947
OCB25	91.94	115.047	.665	.946

ตารางที่ ข3

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก (ด้าน  
จิตใจ)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized	
	Items	N of Items
.894	.895	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AC1	19.28	6.856	.727	.874
AC2	19.15	7.301	.657	.885
AC3	18.90	6.616	.789	.864
AC4	19.13	7.030	.653	.886
AC5	18.66	6.614	.794	.864
AC6	18.55	6.630	.691	.881

## ภาคผนวก ค

## ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ ค1

แสดงค่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	ความผูกพันต่อ องค์การด้าน อารมณ์ความรู้สึก (ด้านจิตใจ)	พฤติกรรมที่เป็น สมาชิกที่ดีของ องค์การ
กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การโดยรวม	0.509*	0.602*
การถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม/แบบรายบุคคล	0.635*	0.775*
การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ/แบบไม่เป็นทางการ	0.293*	0.541*
การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม/แบบถอด ถอนลักษณะเดิม	0.313*	0.325*
การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นลำดับขั้นตอน/แบบไม่เป็น ลำดับขั้นตอน	0.430*	0.610*
การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ/แบบไม่มีตัวแบบ	- 0.145**	- 0.356*
การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่/แบบตารางเวลา ไม่คงที่	- 0.127***	- 0.202*

\* โดยที่ P-value = 0.000 &lt; 0.01    \*\* โดยที่ P-value = 0.012 &lt; 0.05    \*\*\* โดยที่ P-value = 0.028 &lt; 0.05

## ภาคผนวก ง



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี  
ขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม  
เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วย นางสาวเอมปวีณ์ ศิระวัฒนศักดิ์ นักศึกษาโครงการปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจ เน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้จัดทำแบบสอบถามนี้เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลสำหรับนำไปวิเคราะห์ผลการวิจัย เรื่อง “กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม” ซึ่งเป็นงานวิจัยในวิชาการค้นคว้าอิสระ โดยข้อความในแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน รวมข้อความทั้งหมด 57 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (5 ข้อ)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ (21 ข้อ)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ (6 ข้อ)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (25 ข้อ)

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้การวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

นางสาวเอมปวีณ์ ศิระวัฒนศักดิ์

ผู้วิจัย



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**เรื่อง** กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี  
ขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม

- คำชี้แจง** 1) แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน รวมข้อคำถามทั้งหมด 57 ข้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้
- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (5 ข้อ)
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ (21 ข้อ)
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ (6 ข้อ)
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (25 ข้อ)
- 2) ส่วนที่ 2 – 4 ของแบบสอบถาม โปรดอ่านข้อคำถามทีละข้อ แล้วจึงทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็น
- |       |         |                    |
|-------|---------|--------------------|
| ตอบ 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| ตอบ 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย       |
| ตอบ 3 | หมายถึง | เห็นด้วย           |
| ตอบ 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก        |
| ตอบ 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด  |
- 3) กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

**ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

4. อายุงานในองค์การ ..... ปี

## 5. สังกัดกลุ่มงาน

- แผนกต้อนรับส่วนหน้า
- แผนกแม่บ้าน
- แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร

**คำชี้แจง :** โปรดอ่านข้อความที่ละเอียด แล้วจึงทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็น

ข้อ	สถานการณ์การเรียนรู้ในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1	ฉันได้ร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับงานและกับพนักงานคนอื่นๆ					
2	พนักงานคนอื่นๆ ช่วย使我เข้าใจสิ่งที่จำเป็นในการทำงาน					
3	ฉันรู้สึกว่าได้ลงเรือลำเดียวกันกับกลุ่มพนักงานใหม่ในองค์กรนี้					
4	องค์กรนี้ได้จัดให้พนักงานได้รับประสบการณ์จากการเรียนรู้แบบเดียวกัน					
5	การเรียนรู้การทำงานของฉันส่วนมากได้มาจากการทดลองทำด้วยตนเอง					
6	ฉันได้ผ่านการฝึกอบรมทักษะที่เกี่ยวกับการทำงานซึ่งหน่วยงานจัดให้กับพนักงาน					
7	ความรู้เรื่องงานของฉันส่วนมากเรียนรู้มาจากการปฏิบัติงานด้วยตนเอง					
8	เพื่อนร่วมงานช่วยให้ฉันทำงานเข้ากับองค์กรนี้					
9	เพื่อนร่วมงานของฉันส่วนมากสนับสนุนความเป็นตัวของตัวเองของฉัน					
10	ฉันรู้สึกว่สมาชิกรุ่นก่อนๆ ในองค์กรทำตัวเหินห่างจากฉันจนทำให้ฉันปฏิบัติตัวตามความต้องการของพวกเขา					
11	ในองค์กรได้มีการกำหนดลักษณะงานไว้อย่างชัดเจน เมื่อทำงานที่กำหนดเสร็จแล้วจะนำไปสู่การทำงานอื่นๆ ต่อไป					
12	องค์กรนี้ไม่ผลักดันให้พนักงานได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ตามลำดับขั้นตอนที่ควรจะเป็น					

ข้อ	สถานการณ์การเรียนรู้ในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
13	แต่ละขั้นตอนของการฝึกอบรมจะต่อยอดจากขั้นตอนก่อนหน้านั้น					
14	องค์กรนี้ได้กำหนดลำดับความก้าวหน้าในการทำงานไว้อย่างชัดเจน					
15	โดยทั่วไปแล้ว ฉันมักถูกปล่อยให้ได้อยู่ตามลำพังเพื่อค้นหาบทบาทของตัวเองในองค์กรนี้ว่าเป็นอย่างไร					
16	ฉันได้รับคำแนะนำไม่มากนักจากผู้ที่ทำงานมาก่อนว่าฉันควรจะปฏิบัติอย่างไร					
17	ผู้อาวุโสในองค์กรมองเรื่องการให้คำปรึกษาหรือการฝึกอบรมพนักงานใหม่ ว่าเป็นหนึ่งในหน้าที่หลักในความรับผิดชอบงานของพวกเขาในองค์กร					
18	ฉันแทบจะไม่ได้รับข้อมูลจากคนที่เคยอยู่ในตำแหน่งนี้เลย ว่าฉันควรทำงานนี้อย่างไร					
19	ฉันไม่ทราบเวลาที่แน่นอนว่าเมื่อไหร่จะมีงานใหม่หรือการฝึกอบรมเข้ามาในองค์กร					
20	ฉันทราบดีว่าเมื่อไหร่จึงจะถึงเวลาของการฝึกอบรมในองค์กรนี้					
21	การเปลี่ยนแปลงการทำงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคตนั้นได้มาจากการบอกเล่าอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าการสื่อสารจากองค์กรโดยตรง					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันในองค์กร

**คำชี้แจง :** ข้อต่อไปนี้เป็นสะท้อนความคิดเห็นของทุกท่านทุกๆ ไป โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี่ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ในระดับใด แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1	ฉันมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกับองค์กร					
2	ฉันรู้สึกเห็นพ้องต้องกันกับองค์กร					
3	ฉันรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในองค์กร					

ข้อ	สถานการณ์การเรียนรู้ในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
4	ฉันมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับองค์กร					
5	ฉันเต็มใจช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย					
6	ฉันอยากและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป					

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

**คำชี้แจง :** ข้อต่อไปนี้สะท้อนความคิดเห็นของทุกท่านทุกๆ ไป โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ในระดับใด แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง

ข้อ	พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1	ฉันทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ขาดงาน					
2	ฉันช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือ					
3	ฉันแนะนำพนักงานใหม่โดยไม่ต้องร้องขอ					
4	ฉันช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาการทำงาน					
5	ฉันช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อทำงานให้เสร็จ					
6	ฉันป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงาน					
7	ฉันระวังพฤติกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้อื่น					
8	ฉันไม่ละเมิดสิทธิของเพื่อนร่วมงาน					
9	ฉันหลีกเลี่ยงการกระทำที่มีผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					
10	ฉันคำนึงถึงการกระทำที่มีผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					
11	ฉันไม่เสียเวลาบนกับเรื่องที่ไม่เป็นเรื่อง					
12	ฉันสนใจในสิ่งที่ทำผิดพลาดมากกว่าคำชมเชย					
13	ฉันไม่ทำให้ทุกคนยุ่งยากในการทำงาน					
14	ฉันไม่พบข้อบกพร่องที่องค์กรดำเนินการ					
15	ฉันแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน/องค์กรแม้เป็นปัญหาเล็กน้อย					
16	ฉันให้ความสำคัญ/เข้าร่วมประชุมทุกครั้งโดยสมัครใจ					

ข้อ	สถานการณ์การเรียนรู้ในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
17	ฉันทำงานนอกเวลาแม้องค์กรไม่ได้ร้องขอ					
18	ฉันพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับองค์กร					
19	ฉันสนใจอ่าน/ติดตามข่าวสารขององค์กร					
20	ฉันให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กรทุกครั้ง					
21	ฉันทำงานบนบรรทัดฐานขององค์กร					
22	ฉันไม่ใช้เวลาพักงานนานเกินกว่าเวลาที่กำหนด					
23	ฉันปฏิบัติตามกฎ/ข้อปฏิบัติขององค์กร					
24	ฉันเป็นคนที่ทำงานรอบคอบที่สุด					
25	ฉันทำงานด้วยความตั้งใจและซื่อสัตย์					



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	เอมปวีณ์ ศิระวัฒนศักดิ์
วันเดือนปีเกิด	14 พฤศจิกายน 2531
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2555: บริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
ตำแหน่ง	Executive Assistant to CEO Bounceinc (Thailand) Limited
ประสบการณ์	ก.พ. 2559 – ปัจจุบัน: Executive Assistant to CEO, Bounceinc (Thailand) Limited ก.พ. 2558 – ม.ค. 2559: Executive Secretary to Chairman, Kingston Holdings Co.,Ltd. ก.พ. 2555 – ก.ค. 2557: Sales and Marketing Administrative Assistant, W Bangkok Hotel