หัวข้อวิจัย : ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย
ผู้วิจัย : นางสาวอรนิษฐ์ แสงทองสุข
หน่วยงาน : สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีที่พิมพ์ : พ.ศ. 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย และเพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม จำนวน 274 คน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยทุกประการ แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดีที่สุด และสามารถอธิบายพฤติกรรมของพนักงานที่หลากหลายและแตกต่างกันของแต่ละบุคคลได้ นั่นหมายถึงว่า พนักงานจำนวนมากในองค์การที่แสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพราะเป็นคุณลักษณะส่วนตัว หรือนิสัยส่วนตัว (Inherent Personality) นั่นเอง เพราะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หรือ OCB เป็นพฤติกรรมเชิงบวก เป็นพฤติกรรมของการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และการเสียสละอาสาช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจและจริงใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งพฤติกรรมนี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่จะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จในระยะยาวอย่างยั่งยืน ซึ่งระดับความเต็มใจที่พนักงานจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การขึ้นอยู่กับคุณลักษณะส่วนบุคคล ประเภทของพฤติกรรมและวัตถุประสงค์ของพนักงาน ดังนั้นพนักงานจึงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในลักษณะเป็นพฤติกรรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การให้ประสบความสำเร็จ โดยไม่เกี่ยวกับการมุ่งบรรลุเป้าหมาย หรือประโยชน์ส่วนตัวมากเกินไป

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พนักงานระดับปฏิบัติการ ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

SPU CHONBURI

Research Title	:	Factors Affecting the oranizational citizenship behavior of the operational staffs in the hotel business in thailand
Name of Researcher	:	Miss Oranit Saengthongsuk
Name of Institution	:	Management Faculty of Business Administration, Sripatum University
Year of Publication	:	B.E. 2560

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the factor affecting organizational characteristic behaviors of employees in hotel industry in Thailand and to implement the research findings in employees' problem solving of hotel industry in Thailand. The research samplings were 274 operational employees of hotel industry in Thailand.

The research findings were different personal factors comprised of sex, age, educational level, incomes, length of services and marital status have different organizational characteristic behaviors. This correlated with all set up assumption. These indicated that personal characteristics are variable that predict organizational characteristic behaviors as the best and can explain behaviors of different categories of employees. As such most employees who demonstrated the good organizational characteristics behaviors are personal characteristic or inherent personality. Because good organizational characteristics are positive behaviors, courtesy, sacrifice, willing and sincere without any expectation. Mentioned behaviors are very important to organizational success in long term. The level of employees' willingness and organizational characteristic behaviors are upon personal characteristics, type of behavior and work's objective. Hence employees' organizational characteristic behaviors are a supporting behavior, it is not a personal interest driven.

SPU CHONBURI

Keywords: Good characteristic behavior, operational employee, hotel industry in Thailand