



บทความวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ ระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สุรินทร์ ชุมแก้ว รัตศักดิ์ เหตุทอง* กนกพร รุจิระยรรยง นฤมล สีหนู ภัสราพร ฤทธิร่วม และ สุภาวดี เพ็ชรกล้า
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ และสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09 3584 1591 อีเมล: rapassak.h@psu.ac.th

DOI: 10.14416/j.bid.2024.12.008

รับเมื่อ 20 สิงหาคม 2567 แก้ไขเมื่อ 10 กันยายน 2567 ตอรับเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2567 เผยแพร่ออนไลน์ 27 ธันวาคม 2567

© 2024 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ระหว่างความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ กับความยึดมั่นผูกพันในงาน และ 2) อำนาจการทำนายร่วมกันของตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานประจำคนไทยในระดับปฏิบัติการจำนวน 186 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 6 แห่ง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .494$, $r = .429$ และ $r = .531$ ตามลำดับ) และ 2) การรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพและความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การสามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานได้ร้อยละ 36.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 อย่างไรก็ตามความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างานไม่สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานได้

คำสำคัญ: ธุรกิจโรงแรม ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ ความยึดมั่นผูกพันในงาน



Research Article

Factors Affecting Work Engagement of Employees of Medium and Large 4-Star and 5-Star Hotels in Koh Samui District, Surat Thani Province

Surin Chumkaew Rapassak Hetthong* Kanokporn Rujiranyong Naruemon Seenoo

Patsaraporn Ritthiroum and Supawadee Phiarkla

Business Management Program and English for Business Communication Program, Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, Prince of Songkla University, Surat Thani Campus, Surat Thani, Thailand.

*Corresponding Author, Tel. 09 3584 1591, E-mail: rapassak.h@psu.ac.th

DOI: 10.14416/j.bid.2024.12.008

Received 20 August 2024; Revised 10 September 2024; Accepted 23 November 2024; Published online: 27 December 2024

© 2024 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

This research aimed to 1) explore the relationships between organization-based self-esteem, supervisor-based self-esteem, and occupational self-efficacy with work engagement, and 2) assess the joint predictive power of these three variables on work engagement. This study's samples included 186 Thai entry-level employees from six medium- and large-sized hotels (4- and 5-star) in Koh Samui, Surat Thani Province. Data were collected through a questionnaire, and statistical analyses included percentages, means, standard deviations, Pearson correlation coefficients, and stepwise multiple regression analysis. The findings revealed that organization-based self-esteem, supervisor-based self-esteem, and occupational self-efficacy were positively and significantly correlated with employees' work engagement at the .01 level ($r = .494$, $r = .429$, and $r = .531$, respectively). Additionally, occupational self-efficacy and organization-based self-esteem jointly predicted approximately 36.0% of the variance in work engagement, with significance at the .001 level. However, supervisor-based self-esteem did not significantly predict work engagement.

Keywords: Hotel Business, Organization-Based Self-Esteem, Supervisor-Based Self-Esteem, Occupational Self-Efficacy, Work Engagement



1. บทนำ

ภาคการท่องเที่ยวของประเทศไทยถือเป็นภาคธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมากในแต่ละปี เนื่องด้วยประเทศไทยนับเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวต่างชาติจากการมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจติดอันดับโลกกระจายอยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ สำหรับการท่องเที่ยวในภาคใต้นั้น จังหวัดสุราษฎร์ธานีถือเป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่มีอัตราการเข้าพัก จำนวนผู้เข้าพัก จำนวนผู้มาเยี่ยมเยือน และรายได้จากผู้มาเยี่ยมเยือนมากเป็นอันดับ 2 ของภาคใต้รองจากจังหวัดภูเก็ต และมากเป็นอันดับ 1 ของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย โดยจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายที่มีชื่อเสียง อาทิเช่น เขื่อนรัชชประภา วัดพระบรมธาตุไชยาราชวรวิหาร สวนโมกข์พลาราม เกษนางยวน เกษเต่า เกษพะงัน และเกษสมุย เป็นต้น แต่แหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวมากที่สุดของจังหวัดคือ เกษสมุย จึงส่งผลให้พื้นที่ดังกล่าวมีจำนวนโรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์ ตลอดจนมีอัตราการเข้าพัก จำนวนผู้เข้าพัก จำนวนผู้มาเยี่ยมเยือน และรายได้จากผู้มาเยี่ยมเยือนมากกว่าพื้นที่อื่น ๆ ของจังหวัด

อย่างไรก็ตามด้วยสถานการณ์การท่องเที่ยวที่เริ่มฟื้นตัว ประกอบกับจำนวนโรงแรมและห้องพักในจังหวัดแหล่งท่องเที่ยวในภาคใต้มีจำนวนมากและขยายตัวเพิ่มขึ้น จึงเกิดการแข่งขันกันสูงด้านราคา ด้านคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนเกิดการแข่งขันกันสูงเพื่อดึงดูดใจพนักงานที่มีประสิทธิภาพและมีศักยภาพสูง เนื่องจากเป็นที่ทราบกันดีว่าภาคธุรกิจเหล่านี้มีความต้องการกำลังแรงงานจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรมถือเป็นธุรกิจใ่อุตสาหกรรมบริการที่สำคัญที่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรด้านบุคลากรหรือพนักงานสูงกว่าปัจจัยอื่น ๆ โดยเฉพาะโรงแรมขนาดใหญ่ [1] ด้วยสถานการณ์การแข่งขันดังกล่าวทำให้ผู้บริหารโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกษสมุยจำเป็นต้องหาแนวทางบริหารจัดการการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องพยายามหาแนวทางเพื่อรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ตลอดจนกระตุ้นให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง มีพฤติกรรมการทำงานเชิงบวก และมีการแสดงออกที่เหมาะสมควบคู่กันไปกับการบริหารจัดการด้านอื่น ๆ ซึ่งหนึ่งในแนวคิดและวิธีการที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันและนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย เพื่อทำให้พนักงานของโรงแรมเกิดผลลัพธ์ส่วนบุคคลและผลลัพธ์การทำงานที่น่าพึงปรารถนาดังกล่าว นั่นคือ การเสริมสร้างทัศนคติในการทำงานเชิงบวกให้กับพนักงานนั่นเอง อย่างไรก็ตามทัศนคติในการทำงานที่นักวิชาการศึกษากันมีหลายตัวแปร แต่การวิจัยครั้งนี้ให้ความสำคัญกับการหาแนวทางเสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) ของพนักงานโรงแรม เนื่องจากเป็นทัศนคติการทำงานที่เป็นที่นิยมและนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาองค์การอย่างแพร่หลาย [2]

ทั้งนี้จากการทบทวนแบบจำลองของความยึดมั่นผูกพันในงานของ Bakker & Demerouti [3] พบว่าทรัพยากรส่วนบุคคล (Personal Resources) เป็นตัวปัจจัยที่สำคัญของความรู้สึkyึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน ด้วยเหตุนี้ นักวิชาการจึงให้ความสนใจศึกษาปัจจัยด้านทรัพยากรส่วนบุคคลกันมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสนใจศึกษาตัวแปรทรัพยากรส่วนบุคคลด้านความภาคภูมิใจแห่งตนและการรับรู้ความสามารถแห่งตนในบริบทการทำงานและองค์การ เนื่องด้วยผลวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ตัวแปรด้านดังกล่าวเป็นตัวทำนายที่สำคัญของทัศนคติในการทำงาน และสามารถทำนายทัศนคติในการทำงานได้ดีกว่าตัวแปรความภาคภูมิใจแห่งตนและการรับรู้ความสามารถแห่งตนโดยทั่วไป [4] อย่างไรก็ตามในบริบทระดับนานาชาติพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาอิทธิพลของความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ



(Organization-Based Self-Esteem: OBSE) ที่มีต่อความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน แต่ยังมีงานวิจัยน้อยมากที่ศึกษาอิทธิพลของความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Supervisor-based self-esteem: SBSE) และการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ (Occupational Self-Efficacy: OSE) ที่มีต่อตัวแปรตามดังกล่าว นอกจากนี้ในบริบทระดับชาติ พบว่า ยังมีงานวิจัยน้อยมากที่ทดสอบอำนาจการทำนายร่วมกันของ OBSE, SBSE และ OSE ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของทั้งพนักงานบริษัททั่วไปและพนักงานโรงแรม ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปรดังกล่าวที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.1 วัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ กับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ระดับ 4 และ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.1.2 เพื่อศึกษาอำนาจการทำนายร่วมกันของความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ระดับ 4 และ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.2 สมมุติฐาน

1.2.1 สมมุติฐานที่ 1: ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ระดับ 4 และ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.2.2 สมมุติฐานที่ 2: ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ระดับ 4 และ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.2.3 สมมุติฐานที่ 3: การรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ระดับ 4 และ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

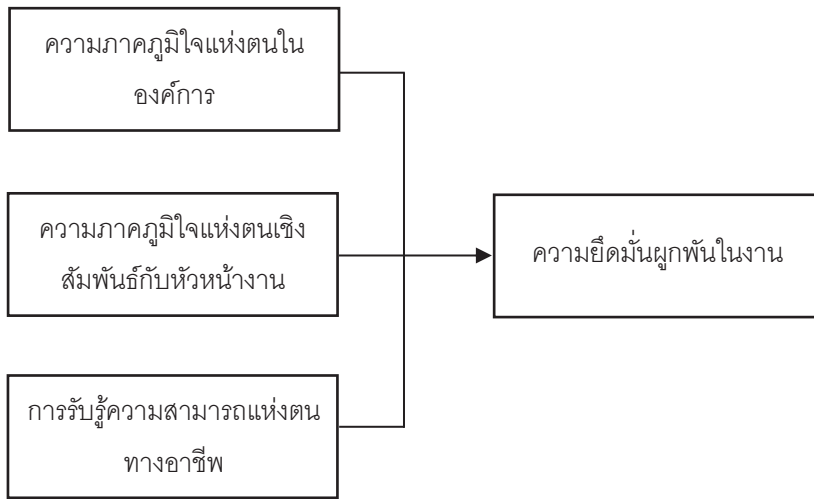
1.2.4 สมมุติฐานที่ 4: ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ สามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ระดับ 4 และ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความยึดมั่นผูกพันในงาน หมายถึง สภาวะจิตใจเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) ความมีพลัง (Vigor) หมายถึง การมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขยันขันแข็ง มีความมุ่งมั่นในการทำงาน พยายามทำงานให้ได้ดีที่สุด และพยายามแก้ไขปัญหิต่าง ๆ แม้ว่าจะเผชิญกับอุปสรรคใด ๆ โดยไม่ย่อท้อ 2) ความอุทิศตน (Dedication) หมายถึง การทุ่มเททำงานอย่างสุดฝีมือ เต็มกำลังความสามารถ มีความภาคภูมิใจต่อการ

ปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนมีความรู้สึกว่าการที่กำลังปฏิบัติอยู่นั้นมีคุณค่า มีความหมาย และมีความสำคัญ และ 3) ความใส่ใจจดจ่อ (Absorption) เป็นลักษณะของการมีความคิดและจิตใจจดจ่ออยู่กับการทำงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การมีสมาธิ มีความสุขเพลิดเพลินไปกับการทำงานจนรู้สึกว่าการผ่านล่วงเลยไปอย่างรวดเร็ว [2] [5] ซึ่ง Bakker & Demerouti [3] ได้เสนอแบบจำลองความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในงาน โดยมีข้อสันนิษฐานว่าทรัพยากรในงาน (Job Resources) เช่น การมีอิสระในงาน การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยเริ่มต้นที่นำไปสู่ความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในงาน ส่วนทรัพยากรส่วนบุคคล (Personal Resources) คือ ลักษณะของบุคคลที่มองโลกแง่ดี (Optimism) มีความเชื่อมั่นแห่งตน (Self-Efficacy) มีพลังในการฟื้นตัว (Resilience) และมีความภาคภูมิใจแห่งตน (Self-Esteem) จะมีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในงานและมีความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในงานสูงกว่าผู้ที่ไม่มียึดมั่นดังกล่าว ทั้งทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคล มีอิทธิพลร่วมกันในการก่อให้เกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยามที่บุคคลต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงานสูง เมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในงานก็จะส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งการที่บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็จะมีผลย้อนกลับทำให้บุคคลสามารถเสริมสร้างทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคลให้เพิ่มมากขึ้น และทำให้เกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในงานเพิ่มมากขึ้นอีก [6]

ทั้งนี้การวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวทางแบบจำลองดังกล่าว โดยพัฒนากรอบวิจัย (ดังรูปที่ 1) ตามทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากร (The Conservation of Resources Theory: COR) ที่มีการเสนอแนะไว้ว่า การที่บุคคลมีทรัพยากรบางอย่างสามารถช่วยทำให้บุคคลนั้นได้รับทรัพยากรอื่น ๆ เพิ่มเติม หรือเกิดเกลียวทรัพยากร (Resource Spiral) นั่นเอง [7] ดังนั้น การที่พนักงานโรงแรมมีทรัพยากรส่วนบุคคล ได้แก่ ความภาคภูมิใจแห่งตน ในองค์กร (หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นสมาชิกที่มีความสามารถ มีความสำคัญ และมีคุณค่าขององค์การ; [8]) ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (หมายถึง การประเมินแห่งตนถึงการเป็นบุคคลที่มีคุณค่า อันเป็นผลมาจากความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน; [9]) และการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ (หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการทำภารกิจหน้าที่ต่าง ๆ และแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี; [10]) จะส่งผลให้พวกเขามีความยึดมั่นผูกพันในงานตามมาด้วยเช่นกัน



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. วิธีการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานประจำในระดับปฏิบัติการที่เป็นคนไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานประจำในระดับปฏิบัติการที่เป็นคนไทยดังกล่าว โดยมีเกณฑ์คัดเลือก คือ ต้องปฏิบัติงานอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของหัวหน้างานคนปัจจุบันมาแล้วไม่ต่ำกว่า 6 เดือน และมีเกณฑ์คัดออก คือ ไม่อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ ลาพักร้อน ลาภัก ลากิจ ลาป่วย ลาคลอด และลาบวช การวิจัยครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามคำแนะนำของ Lounsbury et al. (2006 อ้างถึงใน [11]) ที่ได้แนะนำให้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 5 เท่าของจำนวนข้อคำถามในแบบวัด ทั้งนี้แบบวัดในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 33 ข้อ จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 165 คน อย่างไรก็ตามเพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายหรือตอบกลับมาแบบไม่สมบูรณ์ และป้องกันการได้จำนวนตัวอย่างไม่ครบตามจำนวนดังกล่าว จึงเพิ่มเติมจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากเดิมอีกร้อยละ 20 [12] ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ได้แจกแบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น 198 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ทั้งนี้มีโรงแรม 6 แห่งที่อนุญาตให้เข้าทำวิจัยครั้งนี้ได้ จากนั้นทำการกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากโรงแรมตัวอย่าง 6 โรงแรม โรงแรมละ 33 คน แล้วให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของแต่ละโรงแรมเป็นผู้ดำเนินการจับฉลากหรือสุ่มประจำตัวพนักงานแบบไม่ใส่คืนตามรายชื่อของกลุ่มประชากรของแต่ละโรงแรมจนครบโรงแรมละ 33 คน ซึ่งวิธีการสุ่มตัวอย่างดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของพรหมมาตราชินดาโชติและคณะ [13]

2.2 เครื่องที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยเป็นการระบุเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กรปัจจุบัน ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดความภาคภูมิใจแห่งตน เชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างานของ Landry & Vandenberghe [9] จำนวน 8 ข้อคำถาม ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรของ Pierce et al. [8] จำนวน 10 ข้อคำถาม ตอนที่ 4 เป็นแบบวัดการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพของ Rigotti et al. [10] จำนวน 6 ข้อคำถาม และตอนที่ 5 เป็นแบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงานฉบับย่อของ Schaufeli et al. [14] จำนวน 9 ข้อคำถาม โดยลักษณะของแบบวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ให้กลุ่มตัวอย่างประเมินความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตนเอง 5 ระดับ คือ เห็นด้วยที่สุด เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยที่สุด

2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัดด้วยการตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่า Index Of Item Objective Congruence หรือ IOC จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง .67-1.0 จากนั้นนำร่างแบบสอบถามไปทดสอบนำร่องจำนวน 30 ชุด แล้วทำการตรวจหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อจากค่า Item-Total Correlation พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง .495 - .848 ซึ่งมีค่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด นั่นคือ แต่ละข้อคำถามต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า .30 [15] ส่วนผลตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น พบว่า แบบวัดครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคอยู่ระหว่าง .863 ถึง .902 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่าหรือเท่ากับ .70 [16] จึงถือได้ว่ามีความคงที่ในการวัดและมีความน่าเชื่อถือ

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามผ่านทางผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อนำไปให้ผู้บริหารของแต่ละโรงแรมทำการอนุญาตอย่างเป็นทางการ ทั้งนี้ได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมทั้งการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ และแนวทางหรือวิธีการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ซึ่งหลังจากที่ผู้บริหารโรงแรมดังกล่าวอนุญาตให้เก็บข้อมูลได้ ทางคณะผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และทางคณะผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงด้วยเช่นกัน โดยทางคณะผู้วิจัยได้ใช้เวลาเก็บแบบสอบถามเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 2 สัปดาห์ ในช่วงเดือนธันวาคม 2566 ทั้งนี้ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 198 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 192 ชุด แต่มีแบบสอบถามที่สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 186 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 93.94

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

2.5.1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบวัด โดยแจกแจงรายละเอียดของตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.5.2 การวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบวัดเบื้องต้นเพื่อทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยใช้สถิติอ้างอิงทดสอบ ได้แก่ การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' Alpha Coefficient)

2.5.3 การวิเคราะห์หาระดับของตัวแปรที่ศึกษา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้ค่าพิสัย (Range) ในการแบ่งอันดับภาคชั้นเพื่อแปลความหมาย โดยกำหนดให้ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง ระดับน้อยมาก ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง ระดับมาก และค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

2.5.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person's Product Moment Correlation Coefficient: R)

2.5.5 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Stepwise เพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

3. ผลการวิจัย

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 109 คน (ร้อยละ 58.60) ส่วนใหญ่มีอายุ 31–40 ปี มีจำนวน 69 คน (ร้อยละ 37.10) และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 111 คน (ร้อยละ 59.68) นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1–5 ปี มีจำนวน 87 คน (ร้อยละ 46.77) และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 94 คน (ร้อยละ 50.54)

3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปร

ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปร (ดังตารางที่ 1) พบว่า พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีระดับความยึดมั่นผูกพันในงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.404, S.D. = .603) และมีระดับความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.380, S.D. = .560) นอกจากนี้มีระดับความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.361, S.D. = .575) และมีระดับการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.325, S.D. = .629)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปร

ตัวแปร	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความยึดมั่นผูกพันในงาน	4.404	.603	มากที่สุด
2. ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	4.380	.560	มากที่สุด
3. ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร	4.361	.575	มากที่สุด
4. การรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ	4.325	.629	มากที่สุด

3.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (ดังตารางที่ 2) พบว่า ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยึดมั่นผูกพันในงาน ($r = .494, p < .01$) ส่วนความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยึดมั่นผูกพันในงาน ($r = .429, p < .01$) เช่นเดียวกันกับการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพที่พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยึดมั่นผูกพันในงาน ($r = .531, p < .01$) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 1, 2 และ 3

ตารางที่ 2 ผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน

ตัวแปร	1	2	3	4
1. ความยึดมั่นผูกพันในงาน	1			
2. ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	.429**	1		
3. ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร	.494**	.719**	1	
4. การรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ	.531**	.415**	.433**	1

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นอกจากนี้จากการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อป้องกันปัญหา Multicollinearity โดยใช้หลักเกณฑ์ที่ว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่ควรมีความสัมพันธ์เท่ากับหรือมากกว่า .90 [17] ผลการวิเคราะห์พบว่า ทุกตัวแปรอิสระมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สันอยู่ระหว่าง .415 - .719 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (ตามตารางที่ 2) ดังนั้น ข้อมูลชุดนี้สามารถวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้



3.4 ผลการวิเคราะห์อำนาจการทำนายของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรต้นที่ร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรม โดยมีตัวแปรต้นที่ร่วมกันทำนาย 3 ตัวแปร ได้แก่ ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ (ดังตารางที่ 3) โดยผลการศึกษาในตัวแบบที่ 1 พบว่า การรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานได้มากที่สุด นั่นคือสามารถทำนายได้ร้อยละ 27.8 ($R^2_{adj} = .278$, $F = 72.082$, $p < .001$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ .531 แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานได้ดีกว่าตัวแปรทำนายอื่น ๆ กล่าวคือ เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ให้งคงที่ เมื่อคะแนนการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพเพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน ความยึดมั่นผูกพันในงานจะเพิ่มขึ้น 0.531 หน่วยมาตรฐาน และเมื่อความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรเข้าร่วมทำนายกับการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพในตัวแบบที่ 2 พบว่า สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 27.8 เป็นร้อยละ 36.0 ($R^2_{adj} = .360$, $F = 53.110$, $p < .001$) อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณดังกล่าวพบว่า ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างานไม่สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

(n=186)

ตัวแบบที่	ตัวทำนาย	b	β	R^2	R^2_{adj}	F	Sig.
1	ค่าคงที่ (Constant)	20.513					
	การรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ (X3)	.737	.531	.281	.278	72.082	.000***
2	ค่าคงที่ (Constant)	11.711					
	การรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ (X3)	.542	.390	.367	.360	53.110	.000***
	ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร (X1)	.318	.325				

หมายเหตุ: ***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ทั้งนี้ เมื่อนำตัวแปรอิสระที่สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{ความยึดมั่นผูกพันในงาน} = 11.711 + .318 (\text{ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร}) + .542 (\text{การรับรู้-ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ})$$

และสมการความสัมพันธ์ในรูปค่าคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{ความเชื่อมั่นผูกพันในงาน}} = .325 (Z_{\text{ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร}}) + .390 (Z_{\text{การรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ}})$$

4. สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ระดับความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรโดยรวม ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างานโดยรวม การรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพโดยรวม และความยึดมั่นผูกพันในงานพนักงานโรงแรมโดยรวม ของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ระดับ 4 และ 5 ดาว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า แต่ละตัวแปรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่า ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยึดมั่นผูกพันในงาน นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์อำนาจการทำนายของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม พบว่า การรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ และภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร ร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานได้ร้อยละ 36.0

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Costantini et al. [18], Filosa & Alessandri [19], Gordon & Hood [20] และ PM et al. [21] แสดงให้เห็นว่า พนักงานโรงแรมที่มีความเชื่อเกี่ยวกับตนเองในระดับสูงกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความหมาย และมีความสำคัญต่อโรงแรม จะส่งผลให้พนักงานเหล่านี้มีแนวโน้มรู้สึกผูกพันทางใจกับการปฏิบัติหน้าที่การงานของตนเองในระดับสูงด้วยเช่นกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานโรงแรมที่มีความเชื่อเกี่ยวกับตนเองในระดับสูงกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความหมาย และมีความสำคัญต่อหัวหน้างานของพวกเขา พนักงานเหล่านี้จะมีแนวโน้มที่จะรู้สึกผูกพันทางใจกับการปฏิบัติหน้าที่การงานของตนเองในระดับสูงด้วยเช่นกัน ผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามทฤษฎีความสอดคล้องแห่งตน (Self-Consistency Theory) ที่อธิบายว่าความภาคภูมิใจแห่งตนของบุคคลที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ในองค์กรและในสังคม จะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของพวกเขา [22], [23] ทั้งนี้ยังไม่มีงานวิจัยที่ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว แต่เมื่อเทียบกับผลการวิจัยที่ผ่านเกี่ยวกับตัวแปรความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรที่กล่าวไปแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกเช่นเดียวกันกับความสัมพันธ์ระหว่างความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรและความยึดมั่นผูกพันในงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า การรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Clauss et al. [24] และ Guarnaccia et al. [25] แสดงให้เห็นว่า พนักงานโรงแรมที่มี



ความเชื่อเกี่ยวกับตนเองในระดับสูงกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ในอาชีพการงานของตนเองให้สำเร็จลุล่วงไปได้ พนักงานเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะมีความรู้สึกผูกพันทางใจกับหน้าที่การงานในปัจจุบันของตนเองในระดับสูงด้วยเช่นกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า การรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพและความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การสามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ร้อยละ 36.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผลการวิจัยดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Costantini Et Al. [18], Filosa & Alessandri [19], Gordon & Hood [20], Pm Et Al. [21], Clauss Et Al. [24] และ Guarnaccia Et Al. [25] แสดงให้เห็นว่า ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน นั่นคือ หากพนักงานโรงแรมมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถในอาชีพการงานของตนเองสูง รวมทั้งมีความรู้สึกภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การสูง ก็จะส่งผลให้พวกเขาเกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในงานเพิ่มสูงขึ้นตามมาเช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ตามผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ไม่สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างานเป็นความภาคภูมิใจแห่งตนทางความสัมพันธ์ (Relational Self-Esteem) ซึ่งเป็นการประเมินแห่งตน (Self-Evaluation) ของพนักงานที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ที่เฉพาะเจาะจงกับหัวหน้างานของพวกเขาเท่านั้น ดังนั้นความรู้สึกดังกล่าวจึงอาจเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่อาจส่งผลทางอ้อม (Indirect Effect) ต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยส่งผ่านตัวแปรคั่นกลางอื่น ๆ อาทิเช่น ส่งผลกระทบผ่านตัวแปรความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ เป็นต้น

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้

1) ผลการวิจัยพบว่า ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรม และตัวแปรต้นดังกล่าวสามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานได้ ดังนั้น ผู้บริหารต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และสร้างความไว้วางใจกับพนักงาน นอกจากนี้องค์การควรสนับสนุนทรัพยากรในงาน จ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เกื้อกูลอย่างเหมาะสมและยุติธรรม ตลอดจนการพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพและเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงในงาน เป็นต้น ซึ่งการเสริมสร้างความรู้สึกเชิงบวกเหล่านี้ให้กับพนักงานโรงแรมจะส่งผลให้พวกเขามีระดับความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การเพิ่มขึ้น อันส่งผลต่อเนื้อหาให้พวกเขามีความผูกพันในงานเพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน

2) ผลการวิจัยพบว่า ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรม แต่ตัวแปรต้นดังกล่าวไม่สามารถเข้าร่วมทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมได้ ดังนั้น ตามที่ได้อภิปรายผลการวิจัยมาแล้วข้างต้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจัดโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ ให้กับผู้บริหารของโรงแรม อาทิเช่น โครงการฝึกอบรมบทบาทการเป็นพี่เลี้ยงทางอาชีพของผู้บริหาร และพฤติกรรมการทำงานเชิงบวกที่ช่วยเสริมสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บริหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและ

ผู้บริหารเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและไว้วางใจซึ่งกันและกัน เป็นต้น ทั้งนี้การจัดฝึกอบรมและพัฒนาปัจจัยดังกล่าวมีส่วนช่วยให้พนักงานโรงแรมในระดับปฏิบัติการเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจแห่งตนที่เกิดจากความสัมพันธ์อันดีกับผู้บริหารอยู่ในระดับสูง อันส่งผลให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การเพิ่มขึ้นในระดับสูงด้วยเช่นกัน แล้วนำไปสู่ความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในงานของพวกเขาเพิ่มขึ้นตามมา

3) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรม ดังนั้น ถ้าองค์กรต้องการเพิ่มการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพของพนักงาน ผู้บริหารต้องส่งเสริมให้พนักงานได้ประสบประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ โดยพยายามมอบหมายให้พนักงานได้ลงมือทำงานหรือทำโครงการจนประสบความสำเร็จด้วยตนเอง และผู้บริหารควรปฏิบัติตนให้เป็นต้นแบบในการสร้างความสำเร็จในงานและอาชีพ รวมทั้งผู้บริหารควรใช้คำพูดชักจูง โน้มน้าว ชื่นชม และกระตุ้นทางอารมณ์ในการทำงานเพื่อเป็นอีกกลไกหนึ่งที่จะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานและอาชีพได้เช่นกันหากมีความพยายามจริงและไม่ย่อท้อ การปฏิบัติเหล่านี้ของผู้บริหารจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถทางอาชีพของตนเองเพิ่มสูงขึ้นตามมา นอกจากนี้องค์การควรพัฒนาการรับรู้ความสามารถแห่งตนของพนักงาน โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะเพียงพอในการทำงานให้ประสบความสำเร็จด้วยเช่นกัน

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาตัวแปรต้นเพียง 3 ตัวแปร ได้แก่ ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถแห่งตนทางอาชีพ ซึ่งผลวิจัยพบว่าตัวแปรต้นดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเชิงเหตุของความยึดมั่นผูกพันในงานตามแนวคิดทฤษฎีที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นยังมีอีกหลายตัวแปร ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาตัวแปรต้นอื่น ๆ เพิ่มเติม อาทิเช่น ตัวแปรด้านทรัพยากรบุคคล (Personal Resources) ได้แก่ การรับรู้ความสามารถแห่งตนโดยทั่วไป (Generalized Self-Efficacy) ลักษณะของบุคคลที่มองโลกแง่ดี (Optimism) พลังแห่งการฟื้นตัว (Resilience) และ ความภาคภูมิใจในตนโดยทั่วไป (Global Self-Esteem) เป็นต้น และตัวแปรด้านทรัพยากรในงาน (Job Resources) ได้แก่ การรับรู้ว่างานมีความหมาย การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การรับรู้คุณลักษณะงาน และการเสริมพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง เป็นต้น เพื่อให้ผู้วิจัยได้เข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยเชิงเหตุของตัวแปรตามได้อย่างครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

2) การวิจัยครั้งนี้พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความภาคภูมิใจแห่งตนเชิงสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความยึดมั่นผูกพันในงาน แต่พบว่าตัวแปรต้นดังกล่าวไม่สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่ออธิบายความสัมพันธ์และอำนาจการทำนายดังกล่าวอย่างเป็นระบบ อาทิเช่น การศึกษาบทบาทการคั่นกลางของตัวแปรความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ หรือบทบาทการกำกับของตัวแปรอื่น ๆ ในความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังกล่าว เป็นต้น



3) การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะปัจจัยเชิงเหตุของความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน แต่ไม่ได้ศึกษาผลลัพธ์ของตัวแปรดังกล่าว ซึ่งตามแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน ก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพวกเขาหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมการทำงาน ตลอดจนมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูงด้วยเช่นกัน ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่น่าพึงปรารถนาเหล่านี้เพิ่มเติม

4) เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้เลือกศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยและศึกษากับกลุ่มตัวอย่างเพียง 6 โรงงานเท่านั้น รวมทั้งยังศึกษาเฉพาะโรงแรมในเขตพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ซึ่งเป็นจังหวัดรองด้านการท่องเที่ยวของภาคใต้ จึงสามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้เฉพาะในบริบทของโรงแรมในพื้นที่ดังกล่าวเท่านั้น ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตจึงควรศึกษากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่มากขึ้น หรือศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดภูเก็ตที่เป็นจังหวัดท่องเที่ยวหลักของภาคใต้ หรือศึกษาในโรงแรมในทุกกลุ่มจังหวัดภาคใต้ หรือในทุกภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งจะช่วยให้นักวิชาการทราบความสัมพันธ์ของตัวแปร และอำนาจการทำนายของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

5) การวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาเฉพาะโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว เท่านั้น ดังนั้น การศึกษาในอนาคตควรศึกษาทั้งโรงแรมระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว หรือควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโรงแรม 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว เพื่อช่วยให้นักวิจัยหรือผู้บริหารโรงแรมได้เข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปร และการพยากรณ์ของตัวแปรได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

6. กิตติกรรมประกาศ

ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ 2567

เอกสารอ้างอิง

- [1] Pholphirul, P. (2013). Roles of Thai Small and Medium Enterprises Under Creative Economy. *NIDA Economic Review*, 7(1), 205–250. (in Thai)
- [2] Dechawatanapaisal, D. (2022). *Organizational Behavior: Theory and Application*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- [3] Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a Model of Work Engagement. *Career Development International*, 13(3), 209–223.
- [4] Chen, G., Goddard, T. G., & Casper, W. J. (2004). Examination of the Relationships Among General and Work-Specific Self-Evaluations, Work-Related Control Beliefs, and Job Attitudes. *Applied Psychology*, 53(3), 349–370.



- [5] Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92.
- [6] Smithikrai, C., & Pusapanich, P. (2017). Factors Influencing Work Engagement and Organizational Commitment of Chiang Mai University Staff. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(2), 655–667.
- [7] Kim, M., & Beehr, T. A. (2018). Challenge and Hindrance Demands Lead to Employees' Health and Behaviors Through Intrinsic Motivation. *Stress and Health*, 34(3), 367–378.
- [8] Pierce, J. L., Gardner, D. G., Cummings, L. L., & Dunham, R. B. (1989). Organization-Based Self-Esteem: Construct Definition, Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal*, 32, 622–648.
- [9] Landry, G., & Vandenberghe, C. (2009). Role of Commitment to the Supervisor, Leader-Member Exchange, and Supervisor-Based Self-Esteem in Employee-Supervisor Conflicts. *The Journal of Social Psychology*, 149(1), 5–28.
- [10] Rigotti, T., Schyns, B., & Mohr, G. (2008). A Short Version of the Occupational Self-Efficacy Scale: Structural and Construct Validity Across Five Countries. *Journal of Career Assessment*, 16(2), 238–255.
- [11] Sorod, B. (2012). *Research Methodology in Human Resource and Organization Development*. Bangkok: M N Compute Offset. (in Thai)
- [12] Burn, N., & Grove, S. K. (2005). *The Practice of Nursing Research: Conduct, Critique & Utilization* (5th ed.). Philadelphia: W. B. Saunders.
- [13] Sangchoey, T., Jindachote, P., & Mongkolnimit, S. (2021). Generation Y: Affective Organizational Commitment and Intention to Stay. *Silpakorn University e-Journal*, 41(3), 50–62. (in Thai)
- [14] Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement with a Short Questionnaire: A Cross-National Study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701–716.
- [15] Silpcharu, T. (2020). *Research and Statistical Analysis with SPSS and AMOS*. Bangkok: Business R&D. (in Thai)
- [16] Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed.). New York: McGraw Hill.
- [17] Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. F. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.



- [18] Costantini, A., Ceschi, A., Viragos, A., De Paola, F., & Sartori, R. (2019). The Role of a New Strength-Based Intervention on Organization-Based Self-Esteem and Work Engagement: A Three-Wave Intervention Study. *Journal of Workplace Learning, 31*(3), 194–206.
- [19] Filosa, L., & Alessandri, G. (2024). Longitudinal Correlated Changes of Global and Organization-Based Self-Esteem at Work. *Applied Psychology, 73*(1), 381–405.
- [20] Gordon, J. R., & Hood, E. (2021). Organization-Based Self-Esteem and Work-Life Outcomes. *Personnel Review, 50*(1), 21–46.
- [21] PM, N., Jose, G., Vincent, M. T. P., & John, A. (2023). Workplace Bullying, Engagement and Employability: Moderating Role of Organization-Based Self-Esteem. *Employee Responsibilities and Rights Journal, 35*(3), 417–432.
- [22] Korman, A. K. (1970). Toward an Hypothesis of Work Behavior. *Journal of Applied Psychology, 54*(1), 31.
- [23] Korman, A. K. (1976). Hypothesis of Work Behavior Revisited and an Extension. *Academy of Management Review, 1*(1), 50–63.
- [24] Clauss, E., Hoppe, A., Schachler, V., & O’Shea, D. (2021). Occupational Self-Efficacy and Work Engagement as Moderators in the Stressor-Detachment Model. *Work & Stress, 35*(1), 74–92.
- [25] Guarnaccia, C., Scrima, F., Civilleri, A., & Salerno, L. (2018). The Role of Occupational Self-Efficacy in Mediating the Effect of Job Insecurity on Work Engagement, Satisfaction and General Health. *Current Psychology, 37*, 488–497.