

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัล
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

**Relationships between Organizational Climate and Efficiency in the Working Performance
in the Hotel Business that Received the Thailand Tourism Awards in Bangkok**

ยูวดี สิริยทรัพย์^{1*} และ อรวรรณ ลีลาเกียรติวัฒน์²

Yuvadee Siriyasub^{1*} and Orawan Leelakiatvanit²

^{1*} อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี 20230

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ถนนอิสราภาพ แขวง วัดกัลยาณ์ เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 10600

^{1*} Lecturer in Bachelor of Business Administration, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University Sriracha Campus,
Thung Sukhla, Sriracha, Chonburi, Thailand 20230

² Lecturer in Bachelor of Business Administration, Faculty of Management Sciences, Dhonburi Rajabat University,
Itsaraphap Rd., Thonburi, Bangkok, Thailand 10600

*Corresponding author, E-mail: yuvadee_jum@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการบริการที่ดีโดยแสดงออกในรูปของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้คือ พนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยครั้งที่ 1-8 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 406 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่าระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กร โดยภาพรวมของพนักงาน อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรายด้านตามลำดับดังนี้ ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความเสี่ยง ด้านความรับผิดชอบ, ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความขัดแย้ง ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านโครงสร้างองค์กรตามลำดับ และพบว่าบรรยากาศองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) สุดท้ายงานวิจัยนี้ต้องการสื่อให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ และจิตวิทยาสังคมของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นประเด็นที่ต้องตระหนักและให้ความสำคัญ เพื่อเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จขององค์กร และเป็นแนวทางในการพัฒนาขององค์กรในธุรกิจโรงแรม

คำสำคัญ: บรรยากาศองค์กร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

Abstract

The objective of this research was to study the organizational climate in the hotel business that received the Thailand Tourism Awards in Bangkok, leading to good services using the performance efficiency of their employees. Group of samples in this study were the employees in the hotel business that received the Thailand Tourism Awards of 1st to 8th places in Bangkok. A total of 406 questionnaires were used as the data collection method. Statistical analyzes, including percentage, mean, standard deviation and Pearson's correlation were analyzed. The results showed that the overall perception's level of the organizational climate of the employees reached high levels. The mean of nine dimensions in perceived organizational climate was warmth, responsibility, support, risk, performance standard, reward and punishment, conflict, identity, and structure, respectively. Moreover, the organizational climate overall was positively correlated with the performance efficiency of their employees at highly significant level ($p\text{-value} < .01$). Finally, this research reveals that the important factors related to the perception and the social psychology of the individual should be in concern and focus as the key to achieve organization and as a practical guideline for the development of organization in the hotel business.

Keywords: organizational climate, efficiency in the working performance, Thailand Tourism Awards

1. บทนำ

ปัจจุบันในยุคโลกาภิวัตน์องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความอยู่รอดของธุรกิจ การเข้าสู่ยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อทั้งในแง่บวกและลบต่อหลายอุตสาหกรรมในประเทศไทย ดังนั้นการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจึงเป็นอีกวิธีในการเตรียมรับมือกับสถานการณ์ในอนาคตที่ทุกองค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขันให้กับธุรกิจ โดยการพัฒนาให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ และสิ้นเปลืองต้นทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรควรเร่งพัฒนาเพราะมีส่วนช่วยสร้างความเข้มแข็ง

ให้กับธุรกิจเมื่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเริ่มเข้ามา มีบทบาทมากยิ่งขึ้น จากสภาวะดังกล่าวคงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่การแข่งขันทางธุรกิจจะเพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก ดังนั้นองค์กรต่างๆ ควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและควรใส่ใจต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น บรรยากาศองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆ เนื่องจากสิ่งเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนต่อกระบวนการทำงานและส่งผลต่อการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

บรรยากาศองค์กร เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้พนักงานจะรับรู้ว่าการตระหนักหรือให้ความสำคัญมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแนวปฏิบัติของแต่ละองค์กร โดยปัจจัยดังกล่าวนี้สามารถส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร ดังนั้นปัจจัยดังกล่าวจึงสำคัญต่อการศึกษาถึงสภาวะปัจจัย หรือ เงื่อนไขใดที่ทำให้บรรยากาศองค์กรมีส่วนช่วยในการสนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร

ในบรรดาธุรกิจต่างๆที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ธุรกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่เติบโตควบคู่ไปกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคือธุรกิจโรงแรม เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีแนวโน้มสูงขึ้นย่อมส่งผลต่อความต้องการที่พักแรมเพิ่มขึ้นไปด้วย ดังนั้นการลงทุนและพัฒนาธุรกิจโรงแรมจึงมีการตื่นตัวและเติบโตอย่างรวดเร็วเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งกำลังเจริญเติบโตและทวีความสำคัญขึ้นเป็นลำดับ (วิระ ว่องมงคลเดช, 2548) และกอรปกับเอกลักษณ์ของประเทศไทยที่พิเศษอย่างหนึ่งคือ การที่ประเทศไทยได้ชื่อว่าเป็นสยามเมืองยิ้ม คนไทยเป็นคนที่นิสัยโอบอ้อมอารี ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความยินดี ทำให้คนไทยมีความสามารถในอุตสาหกรรมบริการเป็นอย่างดี และส่งผลต่อการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมอื่นๆอย่างต่อเนื่อง (สุสิทธิ์ จันท์เชื้อ, 2545) นอกจากนี้ประเทศไทยยังเป็นประเทศที่เก่าแก่ สร้างสมอารยธรรมสืบต่อกันมาเป็นระยะยาวนาน ทำให้มีโบราณสถานและโบราณวัตถุที่น่าสนใจอย่างมาก รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติที่สวยงามอยู่ทุกภาคทั่วประเทศและกิจกรรมประเพณีต่างๆ ด้วยปัจจัยดังกล่าวจึงมีส่วนช่วยในการสนับสนุนการทำธุรกิจทางการบริการได้อย่างดีเยี่ยม เห็นได้จากกรณีที่โรงแรมในประเทศไทยได้รับการยกย่องให้เป็นโรงแรมอันดับหนึ่งของโลกในด้านการให้บริการแก่ลูกค้าติดต่อกันมาหลายปีหรือสายการบินแห่งชาติของประเทศไทยก็ได้รับคำชมอย่างมากใน

ด้านการให้บริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย

จากในประเด็นที่สำคัญข้างต้นจึงเป็นแนวทางในการศึกษา เพื่อมุ่งศึกษายบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยศึกษาเฉพาะธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยครั้งที่ 1-8 ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3 เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

3. สมมติฐาน

บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ประชากร คือพนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัล

4.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ (Yamane, 1967) โดยศึกษาในโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยครั้งที่ 1-8 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 9 แห่ง ซึ่งกำหนดขนาดของตัวอย่างสูงสุดไม่น้อยกว่า 400 คน ค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมโดยแจกแบบสอบถามจำนวน 500 ฉบับ ใช้ระยะเวลา 1 เดือน ได้รับการตอบกลับจำนวน 406 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.20 เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามซึ่งมีเนื้อหาและโครงสร้าง 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ และ ฝ่าย/แผนกงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กร โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับจากการศึกษาตามแนวคิดของ Litwin & Stringer (1968) โดยแบ่ง

ออกเป็น 9 ด้าน เพื่อวัดระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กร โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 36 ข้อ ดังนี้ ด้านโครงสร้างองค์กร จำนวน 4 ข้อ ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 5 ข้อ ด้านความอบอุ่น จำนวน 4 ข้อ ด้านการสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 3 ข้อ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ จำนวน 4 ข้อ ด้านความขัดแย้ง จำนวน 4 ข้อ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จำนวน 5 ข้อ และด้านความเสี่ยง จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ จากแนวคิดของ Zollisch & Langsner (1970) เพื่อวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ ผลการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม โดยเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนภาษาที่ใช้ จำนวนทั้งสิ้น 61 ข้อ พบว่าความเที่ยงตรง (IOC) จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try out) ที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าเท่ากับ 0.964

จากการพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ กำหนดให้แบ่งระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กร ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 คือการรับรู้บรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67 คือการรับรู้บรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00 คือการรับรู้บรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับสูง

4.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยความร่วมมือประสานงานฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละหน่วยงาน โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 500 ฉบับใช้ระยะเวลา 1 เดือน ได้รับการตอบกลับจำนวน 406 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 81.20 เพื่อนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ 2 ส่วน ดังนี้

4.5.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.5.2 การทดสอบสมมติโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment)

5. ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 406 คน พนักงานเพศชายมีจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 และพนักงานเพศหญิงจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 ในฝ่าย/แผนกงานบริการห้องพักจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 26.85 อันดับรองลงมาคือบริการอาหารและเครื่องดื่มคิดเป็นร้อยละ 24.14 ฝ่าย/แผนกงานการตลาดและการขายคิดเป็นร้อยละ 12.31 ฝ่าย/แผนกอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 10.10 ฝ่าย/แผนกควบคุม (การเงิน บัญชี จัดหาจัดซื้อ คลัง) คิดเป็นร้อยละ 9.60 ฝ่าย/แผนกวิศวกรรมและซ่อมบำรุง คิดเป็นร้อยละ 8.60 และฝ่าย/แผนกงานบุคคลและฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 8.40 ตามลำดับ

5.2 ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

บรรยากาศองค์การ	(n=406)			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
ด้านความอบอุ่น	4.03	0.65	1	สูง
ด้านการสนับสนุน	3.95	0.65	2	สูง
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.94	0.62	3	สูง
ด้านความเสี่ยง	3.95	0.59	4	สูง
ด้านความรับผิดชอบ	3.95	0.57	5	สูง
ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ	3.84	0.64	6	สูง
ด้านความขัดแย้ง	3.79	0.65	7	สูง
ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	3.74	0.48	8	สูง
ด้านโครงสร้างองค์การ	3.58	0.42	9	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.86	0.44		สูง

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความเสี่ยง ด้านความรับผิดชอบ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความขัดแย้ง ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และด้านโครงสร้างองค์การ

5.3 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม	(n=406)		
	\bar{X}	SD	ระดับ
รวมเฉลี่ย	3.94	0.49	สูง

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

5.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

บรรยากาศองค์กร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	
	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	อันดับ
บรรยากาศองค์กรโดยรวม	.733**	-
ด้านการสนับสนุน	.644**	1
ด้านความเสี่ยง	.621**	2
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	.610**	3
ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ	.604**	4
ด้านความรับผิดชอบ	.568**	5
ด้านความอบอุ่น	.515**	6
ด้านความขัดแย้ง	.507**	7
ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	.501**	8
ด้านโครงสร้างองค์กร	.383**	9

** $p < .01$

จากตารางที่ 3 บรรยากาศองค์การโดยรวมของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .733 และบรรยากาศองค์การรายด้านมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม เรียงตามลำดับดังนี้คือ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน ด้านความเสี่ยง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น ด้านความขัดแย้ง ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และ ด้านโครงสร้างองค์กร

6. การอภิปรายผล

6.1 ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่าระดับการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับสูงตามลำดับดังนี้คือ ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความเสี่ยง ด้านความรับผิดชอบ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความขัดแย้ง ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านโครงสร้างองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

จากการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆขององค์การตามการรับรู้ของบุคคลซึ่งแสดงออกมาจากระดับของตัวแปรบรรยากาศองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลจากการศึกษาทำให้เข้าใจภาพรวมของธุรกิจ โรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การ 3 อันดับแรกคือ ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุนและด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งสื่อความหมายว่าองค์การที่มีแนวปฏิบัติที่ดีเหล่านี้ มีลักษณะเฉพาะที่เน้นวัฒนธรรมองค์การที่ทำให้บุคคลรับรู้ถึงบรรยากาศเหล่านี้ได้ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น เป็นมิตรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจกัน ปัจจัยดังกล่าวนี้สามารถสร้างความรักความผูกพันที่มีต่อองค์การ ต่อเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนหัวหน้างาน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และจิตวิทยาสังคมของแต่ละบุคคล โดยองค์การสื่อให้เกิดการรับรู้ของบุคคลผ่านสภาพแวดล้อมและวิถีชีวิตในการทำงาน กิจกรรม บรรทัดฐาน หรือค่านิยมขององค์การ เป็นต้น ลักษณะเฉพาะเหล่านี้สามารถหล่อหลอมในองค์การดังกล่าวสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับธุรกิจ โดยเกิดผลลัพธ์ทางบวกต่อองค์การ อาทิเช่น ความผูกพันต่อองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนทำให้้องค์การเหล่านี้สามารถรักษาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานไว้ได้ ดังนั้นด้วยเหตุผลหนึ่งที่ทำให้้องค์การเหล่านี้มีความต่อเนื่องในการทำงาน ลดปัญหาที่เกิดจากการลาออกของพนักงาน พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ถึงแม้ในยามที่ธุรกิจไม่ขยายตัวหรือเติบโต แต่้องค์การเหล่านี้ยังคง

ความสามารถในการรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าไว้ได้ ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการ

6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าบรรยากาศองค์การ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .733 และบรรยากาศองค์การรายด้านมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เรียงตามลำดับดังนี้คือ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน ด้านความเลื่อมใส ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น ด้านความขัดแย้ง ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของ้องค์การ และด้านโครงสร้าง้องค์การ

ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับการศึกษา (Liu & Zhang, 2010) โดยศึกษาผู้จัดการและพนักงาน จำนวน 419 คน จาก 119 บริษัท พบว่าบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาทิเช่น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และอัตราการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการเพิ่มขึ้นของการรับรู้บรรยากาศองค์การจะมีส่วนช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนสามารถลดการสูญเสียพนักงานที่มีศักยภาพสูง และช่วยปรับความเครียดในงานของพนักงาน สอดคล้องกับ

การศึกษา (Selamat, Samsu & Kamalu, 2013) โดยศึกษากรุ จำนวน 37 คน จากการศึกษาพบ บรรยากาศองค์การ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของครูและสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีนยา แสงลิ้มสุวรรณ สุพจน์ นาคสวัสดิ์ พูลพงศ์ สุขสว่าง และกาญจนา แสงลิ้มสุวรรณ (2013) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาโมเดลความผูกพันของพนักงานต่อองค์การของพนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นในประเทศไทย โดยศึกษาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 225 คน ผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศด้านจิตวิทยา มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ และ บรรยากาศด้านจิตวิทยา มีอิทธิพลทางอ้อม ผ่านตัวแปรความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ มาถึงความพยายามทุ่มเทของพนักงาน และความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน โดยเป็นค่าอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวก และเชิงลบ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณทิวา คุณทวี (2553) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาจากพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีงบประมาณ จำนวน 989 คน จากผลศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มี 5 ตัวแปร ดังนี้ คือ 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 3) ทักษะคติในการทำงาน 4) บรรยากาศองค์การ 5) ลักษณะงานที่ทำ และนอกจากนั้นยังพบว่าบรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยอิทธิพลทางตรงส่งผลในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และทัศนคติในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6.3 แนวทางการพัฒนาการรับรู้บรรยากาศองค์การที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บรรยากาศด้านการสนับสนุน ด้านความเสี่ยง และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน

หากองค์การในภาคธุรกิจโรงแรมต้องการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การควรมุ่งเน้นการสร้างการรับรู้บรรยากาศองค์การทั้ง 3 ด้านข้างต้นให้มีระดับที่สูงขึ้น ซึ่งจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประเด็นแรกที่ต้องให้ความสำคัญสูงสุดคือการสร้างการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน โดยองค์การจะต้องแสดงถึงการดูแล เอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของพนักงาน เห็นถึงคุณค่า และความสำคัญ รวมทั้งให้การฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อให้พนักงานมีความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของตน

ประเด็นที่สองคือ การสร้างการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง องค์การต้องตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยงในการทำงานและการวางแผนรองรับความเสี่ยง เพื่อเป็นการลดความเสี่ยง หรือลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งประเด็นดังกล่าวจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานให้กับพนักงาน ทั้งนี้ความเสี่ยงนั้นอาจเกิดขึ้นกับงานตามหน้าที่ต่างๆ และรวมถึง

ความเสี่ยงที่ส่งผลในภาพรวมต่อธุรกิจ อาทิเช่น ความเสี่ยงอันเนื่องมาจากปัญหาด้านการเมือง ปัญหาด้านความปลอดภัย และรวมถึงวิกฤติการณ์ธรรมชาติต่างๆที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กร

ประเด็นสุดท้ายการสร้างการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน องค์กรต้องมีการกำหนดมาตรฐานงานทุกงานให้ชัดเจน เหมาะสม ท้าทายความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนมาตรฐานที่กำหนดนั้นต้องสามารถบรรลุผลได้จริง เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานและเป็นตัวบ่งชี้ถึงการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

7. บทสรุป

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากงานวิจัยดังกล่าวทำให้ทราบถึงสภาพบรรยากาศองค์กรของธุรกิจโรงแรมที่มีแนวปฏิบัติที่ดี โดยมีรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยเป็นตัวบ่งชี้ จากการศึกษาดังกล่าวทำให้ทราบถึงบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน นั้นหมายถึง หากองค์กรส่งเสริมและสร้างการรับรู้บรรยากาศองค์กรให้อยู่ในระดับสูงจะส่งผลต่อจิตใจของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลเหล่านี้มีความตั้งใจที่จะสร้างประโยชน์ตอบแทนองค์กรด้วยความทุ่มเทในการทำงาน ทำงานอย่างเต็มที่ โดยสิ่งเหล่านี้จะสามารถสะท้อนออกมาในรูปแบบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลจากงานวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจ โรงแรม ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมต่อประสิทธิภาพโดยรวมของธุรกิจ

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆที่สามารถส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อาทิเช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความสุขในการทำงาน คุณภาพในการบริการ ความยุติธรรมในองค์กร เป็นต้น

8.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมเชิงลึกในตัวแปรบรรยากาศองค์กรด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านความเสี่ยงและด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยศึกษาการปฏิบัติต่างๆขององค์กรที่ทำให้ปัจจัยดังกล่าวมีระดับสูงขึ้น อาทิเช่น กิจกรรมต่างๆที่องค์กรจัดขึ้นสำหรับพนักงาน หรือศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรในด้านดังกล่าว เป็นต้น

9. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2557 โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก และคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา เป็นหน่วยงานสนับสนุนการวิจัยดังกล่าว

10. เอกสารอ้างอิง

- ชลธิรัตน์ จันทร์เชื้อ. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน ในธุรกิจ โรงแรม . มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- พรรณทิwa คุณทวี. (2553). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน.วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิชาการวิจัยการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วีระ ว่องมงคลเดช. (2548). โครงสร้างตลาดและ
กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจโรงแรม
กรณีศึกษาอำเภอหัวหินจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตร์
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศรันยา แสงลิมสุวรรณ สุพจน์ นาคสวัสดิ์ พูลพงศ์
สุขสว่าง และ กาญจนา แสงลิมสุวรรณ.
(2013). การพัฒนาโมเดลความผูกพันของ
พนักงานต่อองค์กรของพนักงานใน
บริษัทสัญชาติญี่ปุ่นในประเทศไทย. วารสาร
พฤติกรรม ฉบับ 19, 2: 77-94. กรกฎาคม
2013. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Litwin, G.H., and Stringer R.A. (1986). Motivation
and Organizational Climate. Boston:
Harvard University.

Zhang, J., and Liu, Y. (2010). Organizational Climate
and Its Effects on Organizational Variables:
An Empirical Study. International Journal
of Psychological Studies, 2, 2: 189-201.

Selamat N., Samsu, N. Z., and Kamalu, N. S. M.,
(2013). The Impact of Organizational
Climate on Teachers' Job Performance.
Education Research 2, 1: 71-82.

Yamane, T. (1970). Statistic: an Introductory
Analysis. New York: Harper and Row.

Zollitsch, H.G. and Langsner, A. 1970. Wage and
salary administration. Chicago: South-
Western Publishing.