

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ พนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

Organization Good Membership Behaviors Affecting Career Advancement Opportunities
of Generation Y Hotels' Employees in Phuket

จิรวัดณ์ ทิพยารอด¹

Jirawat Tippayarod¹

Received: 21 มิ.ย. 2564

Revised: 7 ต.ค. 2564

Accepted: 8 ต.ค. 2564

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ได้ตรวจสอบปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต รวมทั้งการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานเจนเนอเรชั่นวายระดับปฏิบัติการในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ G*Power version 3.1.9.2 ที่ระดับ 0.5 Power of test ที่ 0.95 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 187 คน จากโรงแรม 18 แห่งใน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง จำนวน 6 แห่ง อำเภอกะทู้ จำนวน 5 แห่ง และอำเภอถลาง จำนวน 7 แห่ง สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบย่อยทั้ง 6 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมความสำนึก ในหน้าที่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเจนเนอเรชั่นวายควรจะมีในการทำงานเพื่อสนับสนุนงานขององค์การให้บรรลุตามเป้าหมาย ในส่วนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ประกอบด้วย 4 พฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึก ในหน้าที่ซึ่งทั้ง 4 พฤติกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ยกเว้นพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์กันทางลบทิศทางตรงข้ามกันอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี, โอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ, พนักงานเจนเนอเรชั่นวาย

Abstract

The study examined the factors of good organizational membership behaviors that affect the career part advancement opportunities of Generation Y employees in Phuket hotels including verifying the relationships cause career advancement opportunities. The data were collected from 187 Generation Y employees at the operational level in Phuket hotels, by the sample size using G*Power version 3.1.9.2 at the 0.5 Power of test at 0.95 from 18 hotels in 3 districts, namely MuangPhuket 6 places, Kathu 5 places, and Talang district 7 places. The statistics used were frequency, percentage, means, standard deviation,

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
อีเมล: tatippayarod@gmail.com

¹ Assistant Professor Dr., Lecturer Faculty of Management Sciences, Phuket Rajabhat University, Email: tatippayarod@gmail.com

exploratory factor analysis, and multiple regression. The research results show that there are 6 kind of behaviors that Generation Y employees should behave for supporting the organization's work and achieving a company's goals which are Altruism behavior, Self-development behavior, Courtesy behavior, Compliance behavior, Sportsmanship behavior, and Conscientiousness behavior. Moreover, the results of this research found that good organizational citizenship behaviors that affect career advancement opportunities consist of 4 behaviors, including courtesy of others, sportsmanship, civic virtue, and conscientiousness behavior in which all 4 behaviors are positively related to career advancement except the altruism behaviors which having the negative relationship in the opposite result at the highest level.

Keywords: Good Membership Behavior, Career Advancement Opportunities, Generation Y Employees

บทนำ

การบริหารจัดการปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า “บุคลากร” ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดเพราะบุคลากรเป็นที่มาของประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของงาน เป็นปัจจัยในการผลักดันให้ผลงานที่ได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย (วสันต์ กานต์วรรัตน์, 2559: 20) โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย และยิ่งในภาวะที่เศรษฐกิจโลกชะลอตัวในปัจจุบัน ย่อมส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ภาคการท่องเที่ยวช่วยพยุงเศรษฐกิจไทยไว้โดยรายได้จากการท่องเที่ยวของชาวไทยและต่างชาติในช่วงครึ่งแรกของปี พ.ศ. 2562 มีบทบาทสำคัญถึง 17% ของ GDP ซึ่งมีระดับใกล้เคียงกับปีก่อน ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยยังคงเติบโตมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ภาคการท่องเที่ยวของไทยยังเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีศักยภาพสะท้อนจากอันดับในดัชนีชี้วัดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2562 โดย World Economic Forum ที่ไทยติดอันดับ 31 จาก 140 ประเทศทั่วโลก และเป็นอันดับ 3 ของอาเซียนรองจากสิงคโปร์ และมาเลเซีย โดย 3 จังหวัดแรกที่มีรายได้ จากการท่องเที่ยวสูงสุด ได้แก่ 1) กรุงเทพมหานคร มีรายได้ 1,051,119 ล้านบาท 2)ภูเก็ต มีรายได้ 477,324 ล้านบาท และ 3)ชลบุรีมีรายได้ 272,436 ล้านบาท ทั้งสามจังหวัดคิดเป็นสัดส่วน 65% ของรายได้ท่องเที่ยวทั่วประเทศ (ณิชภัทร สุวัฒน์นามนท์, 2562: 1)

จากการสำรวจของบริษัท C9 Hotelworks Company Limited (2019) คาดการณ์ว่าภายในช่วงปี พ.ศ. 2556-2566 จะมีโครงการด้านที่พักจำนวน 56 โครงการที่จะเกิดขึ้นและมีจำนวนห้องพักเพิ่มขึ้นอีก 15,463 ห้อง จากเดิมในปี พ.ศ. 2555 จังหวัดภูเก็ตมีห้องพักที่จดทะเบียนมากกว่า 45,000 ห้อง (C9 Hotelworks Market Research, 2019) การเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจโรงแรมส่งผลให้เกิดความต้องการแรงงานที่มีคุณภาพ พนักงานในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่มีส่วนช่วยให้ธุรกิจมีความเจริญเติบโต ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ตประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากร เนื่องจากมีโรงแรมเกิดขึ้นมากมาย โรงแรมในเครือต่าง ๆ เริ่มหันมาให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาบุคลากร เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่สามารถดึงสมรรถนะของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์มากที่สุดจึงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้ความสำคัญกับการเก็บรักษา สภาพแวดล้อมในการทำงานลดอัตราการเข้าออกของพนักงาน (Employee turnover rate) ให้น้อยลง และให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของพนักงาน (Employee engagement) ต่อองค์กรให้มากขึ้นสามารถธำรงรักษาบุคคลโดยสร้างความผูกพันในองค์กร ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของธุรกิจ (จิรวรรณ ทิพย์รส, 2562: 6) โดยปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จนั้นคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์กรไม่ใช่พฤติกรรม หรือการกระทำในลักษณะเชิงรับ แต่เป็นเรื่องของการรับรู้ของพนักงานระหว่างงานกับองค์การ เป็นพฤติกรรมเชิงรุกที่พนักงานเลือกที่จะปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุความต้องการบางอย่างและเพื่อให้ตนเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ Buentello, Jung and Sun (2014) อธิบายว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่าการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สมาชิกจะตั้งใจ และทุ่มเทในการทำงาน ป้องกันและรักษาทรัพย์สินขององค์การ การนำผลประโยชน์มาสู่ตน พนักงานมีแนวโน้มจะแสดงพฤติกรรมดังกล่าวมากขึ้น โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หรือ OCB นักวิชาการและนักวิจัยทั้งหลายต่างพิจารณาว่าเป็นพฤติกรรมเชิงบวก เป็นพฤติกรรมของการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และการเสียสละ อาสาช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจและจริงใจโดยไม่หวังผลตอบแทนซึ่งพฤติกรรมนี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่จะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จในระยะยาวอย่างยั่งยืน (อรนิษฐ์ แสงทองสุข, 2559: 2) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เกินกว่าความรับผิดชอบโดยส่วนใหญ่พนักงานในภาคธุรกิจโรงแรมจะเป็นพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย เป็นบุคคลที่เกิดในระหว่างปี พ.ศ. 2523-2540 ปัจจุบันอายุระหว่าง 22-39 ปี (อภิญา อยู่ประเสริฐ และชูเกียรติ จากใจชน, 2561: 192) ลักษณะของพนักงานในเจนเนอเรชั่นยายนั้น มีความมั่นใจในตัวเองสูง ชอบทำงานเพียงลำพังคาดหวังในการทำงานสูงในเรื่องของรายได้ และการเป็นผู้นำ ทะเยอทะยาน และมีแนวความคิดแบบก้าวกระโดดชอบแสดงออกตัดสินใจเร็วมีความสามารถในด้านการติดต่อสื่อสารและทำงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสูง ทำงานเป็นทีม กล้าซักถาม จะค่อนข้างเป็องานง่ายจึงมีแนวโน้มในการเปลี่ยนงานสูง ชอบการซักถามเพื่อหาเหตุผลก่อนที่จะดำเนินการ (สุภัทมา ตันตยาภินันท์, 2554: 61) ขณะที่ความผูกพันต่อองค์การด้านโอกาสก้าวหน้าในสายงานอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน เมื่อสมาชิกขององค์การได้ทำงานที่พอใจหรือได้รับความยุติธรรมอย่างเหมาะสม จะเกิดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์การซึ่งเป็นแรงผลักดันให้สมาชิกมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมุ่งมั่นทำหน้าที่เพื่อให้ตนเองมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานอาชีพและปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ และตั้งใจจะทำงานในองค์การต่อไป โดยไม่คิดลาออกไปอยู่ที่อื่น (สุวรรณี จริยะพร, 2559: 230)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น มีความสนใจเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายระดับปฏิบัติการในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต และเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายระดับปฏิบัติการในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต โดยทำการศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายระดับปฏิบัติการในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายระดับปฏิบัติการในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายระดับปฏิบัติการในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจและใช้วิธีการดำเนินวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเงินเนอเรชั่นวัยอายุระหว่าง 22-39 ปี ระดับปฏิบัติการโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ที่โรงแรมเป็นสมาชิกชมรมบุคคลจังหวัดภูเก็ต ใน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอกะทู้ และอำเภอถลาง และเก็บข้อมูลจากโรงแรม 18 แห่ง มีพนักงานเงินเนอเรชั่นวัยระดับปฏิบัติการ จำนวน 1,783 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเงินเนอเรชั่นวัยระดับปฏิบัติการ จำนวน 160 ตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ G*Power version 3.1.9.2 ที่ระดับ 0.5 Power of test ที่ 0.95 และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 20 เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่ผู้วิจัยจะได้ข้อมูลกลับคืนมา ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 192 ตัวอย่าง ซึ่งเก็บกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยขั้นแรกสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบ่งเป็นอำเภอเมือง อำเภอกะทู้ และอำเภอถลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน ดังนี้

- 1) อำเภอเมือง จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ ตำบลตลาดใหญ่ จำนวน 3 แห่ง ตำบลเกาะแก้ว จำนวน 1 แห่ง ตำบลกะต๊าะ จำนวน 1 แห่ง ตำบลกะรน จำนวน 1 แห่ง
- 2) อำเภอกะทู้ จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ ตำบลกมลา จำนวน 2 แห่ง ตำบลป่าตอง จำนวน 3 แห่ง
- 3) อำเภอถลาง จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ ตำบลเทพกระษัตรีจำนวน 1 แห่ง ตำบลเชิงทะเล จำนวน 4 แห่ง ตำบลไม้ขาว จำนวน 2 แห่ง

ขั้นที่สอง สุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) การจับฉลากรายชื่อโรงแรมในแต่ละอำเภอ แบบไม่ใส่คืน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน แผนก/ฝ่ายที่ปฏิบัติงานโดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ประกอบด้วยคำถาม 26 ข้อ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ต่อองค์กรของพนักงานเงินเนอเรชั่นวัยในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ใช้แนวคิด Theory of Organization Citizenship Behavior: OCB ของ Organ (1991) โดยลักษณะคำถามจะเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง มากที่สุด และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ประกอบด้วย 12 ข้อ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruency: IOC) ถ้าค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC) มากกว่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าคำถามข้อนั้นมีความตรงเชิงเนื้อหาในงานวิจัยนี้พบว่า ข้อคำถามที่นำมาใช้ในแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.670-1.000 นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Tryout) กับพนักงานเงินเนอเรชั่นวัยระดับปฏิบัติการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.869-0.902 ซึ่งผ่านการทดสอบตามแนวคิดของ Hair et al. (2010: 125)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ถึงผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อประสานงานขอความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถาม

3.2 คณะผู้วิจัยให้ผู้ช่วยวิจัยที่ผ่านการอบรม จำนวน 18 คน สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด การเก็บข้อมูลใช้เวลา 2 เดือน ตั้งแต่ พฤศจิกายน-ธันวาคม 2562 ได้ทำการเก็บข้อมูล ใช้แบบสอบถามกับพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืน จำนวน 187 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98 ซึ่งเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สถิติโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยวิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต และโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis) และวิเคราะห์แต่ละปัจจัยด้วยการหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลค่าเฉลี่ยด้วยการหาค่าอันตรภาคชั้น

4.3 การทดสอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต วิเคราะห์ด้วยการถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis)

สรุปผล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.90 มีอายุระหว่าง 25-27 ปี ร้อยละ 51.90 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 62.50 อายุการทำงาน 3-4 ปี ร้อยละ 33.70 มีรายได้ต่อเดือน 21,001-24,000 บาท ร้อยละ 23.00 และแผนกที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 33.20

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายระดับปฏิบัติการในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต การศึกษาครั้งนี้ได้วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ เพื่อทดสอบความเหมาะสมของชุดตัวแปรที่นำมาใช้ศึกษาองค์ประกอบของปัจจัย ซึ่งผลการวิเคราะห์ Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy พบว่าค่า KMO เท่ากับ 0.848 ซึ่งมากกว่า 0.800 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรของปัจจัยชุดนี้มีความเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบในระดับดี ตามเกณฑ์ของ Kim and Mueller (1978) การวิเคราะห์ค่า Bartlett's Test of Sphericity พบว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (Chi-Square = 3516.292) แสดงว่าตัวแปรสามารถนำไปใช้วิเคราะห์องค์ประกอบได้นอกจากนั้น ผลการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) พบค่าความร่วมกัน (Communalities) ของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบทั้ง 32 ตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.600 - 0.784 จึงมีแนวโน้มที่สามารถเข้าอยู่ในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งได้

ตาราง 1 ผลการหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมฉากด้วยวิธีแวนริแมกซ์

Component	Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.757	24.239	24.239	4.133	12.917	12.917
2	5.080	15.874	40.113	4.113	12.852	25.769
3	3.095	9.671	49.784	3.863	12.072	37.842
4	2.192	6.850	56.634	3.532	11.037	48.879
5	1.864	5.826	62.460	3.379	10.560	59.439
6	1.415	4.422	66.882	2.382	7.443	66.882

ผลการหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมฉากด้วยวิธีแวนริแมกซ์ แสดงดังตาราง 1 พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบทั้งหมด 32 ตัวแปร สามารถจัดเข้ากลุ่มองค์ประกอบ ได้จำนวน 6 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรทั้งหมด ร้อยละ 66.882 นอกจากนี้้องค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบ มีตัวแปรระหว่าง 3-6 ตัวแปร โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบย่อยตั้งแต่ 0.528-0.845 แสดงดังตาราง 2

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของปัจจัยพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ พบว่าจำนวน 6 องค์ประกอบ โดยแต่ละองค์ประกอบ มีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 2 น้ำหนักองค์ประกอบย่อยของพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

ปัจจัย	องค์ประกอบ					
	1	2	3	4	5	6
ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้	.752					
ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก	.830					
ช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่						
ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ	.810					
แบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน	.782					
แนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงาน	.815					
ช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน	.818					
โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในสายงานอาชีพที่ท่านปฏิบัติอยู่		.766				
โอกาสแสดงผลงานที่มีต่อความเจริญก้าวหน้า		.700				
โอกาสปฏิบัติงานที่ทำหายกับความรู้ ความสามารถ		.795				
โอกาสที่จะได้รับการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนคุณวุฒิ		.652				
มีความมั่นคงในการทำงานกับองค์การที่ท่านปฏิบัติ		.781				

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัย	องค์ประกอบ					
	1	2	3	4	5	6
การได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะที่ตรงในสายงาน		.825				
คำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของตนเอง			.729			
พยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน			.758			
เคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน			.799			
พยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุก ๆ งานที่ได้รับมอบหมายแม้ว่าจะมีปัญหา			.772			
อธิบายและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนกระทำการสำคัญใด ๆ			.760			
คิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวกับงานของเพื่อนร่วมงาน			.771			
เข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางโรงแรม				.788		
ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวของโรงแรม				.733		
เสนอแนะความคิดเห็นในที่ประชุมทุกครั้งเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน				.773		
มีส่วนในการประชาสัมพันธ์โรงแรมทั้งทางตรง-ทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม				.704		
สามารถรักษาความลับของหน่วยงานที่ท่านสังกัดได้เป็นอย่างดี				.783		
ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด				.528		
อดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้					.821	
สามารถอดทนต่อแรงกดดันในการทำงานได้					.779	
ทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์แม้ว่าจะเกิดปัญหาในระหว่างการทำงาน					.845	
สามารถอดทนต่อเพื่อนร่วมงานที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานได้					.763	
เมื่อถูกตำหนิในการทำงานท่านมักจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่เกิดความท้อแท้					.713	
มาถึงที่ทำงานก่อนเข้างาน และเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มงานเสมอ						.776
ทำงานเกินเวลาทำงานปกติ						.835
ใช้ทรัพย์สินของโรงแรมด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่ดูแล						.749
Cronbach's Alpha	0.902	0.885	0.881	0.873	0.869	0.876

องค์ประกอบย่อยที่ 1 เรียกชื่อว่า “พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ” อธิบายได้ด้วย 6 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ตั้งแต่ 0.752–0.830 ส่วนค่าไอเกน เท่ากับ 7.757 ค่าความแปรปรวนร่วมสะสมเท่ากับ 24.239 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับ องค์ประกอบย่อยที่ 1 ได้แก่ 1) ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้ 2) ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก 3) ช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ 4) แบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน 5) แนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงาน และ 6) ช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน

องค์ประกอบย่อยที่ 2 เรียกชื่อว่า “พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง” อธิบายได้ด้วย 6 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.652–0.825 ส่วนค่าไอเกน เท่ากับ 5.080 ค่าความแปรปรวนร่วมสะสมเท่ากับ 40.113 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยที่ 2 ได้แก่ 1) โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในสายงานอาชีพที่ท่านปฏิบัติอยู่ 2) โอกาสแสดงผลงานที่มีต่อความเจริญก้าวหน้า 3) โอกาสปฏิบัติงานที่ท้าทายกับความรู้ ความสามารถ 4) โอกาสที่จะได้รับการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนคุณวุฒิ 5) มีความมั่นคงในการทำงานกับองค์การที่ท่านปฏิบัติ และ 6) การได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะที่ตรงในสายงาน

องค์ประกอบย่อยที่ 3 เรียกชื่อว่า “พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น” อธิบายได้ด้วย 6 ตัวแปร มีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบตั้งแต่ 0.729-0.799 ส่วนค่าไอเกน เท่ากับ 3.095 ค่าความแปรปรวนร่วมสะสมเท่ากับ 49.784 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยที่ 3 ได้แก่ 1) คำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของตนเอง 2) พยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน 3) เคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน 4) พยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุก ๆ งานที่ได้รับมอบหมาย แม้ว่าจะมีปัญหา 5) อธิบายและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนกระทำการสำคัญใด ๆ และ 6) คิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวกับงานของเพื่อนร่วมงานองค์ประกอบย่อยที่ 4 เรียกชื่อว่า “พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ” อธิบายได้ด้วย 6 ตัวแปร มีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบตั้งแต่ 0.528-0.788 ส่วนค่าไอเกน เท่ากับ 2.192 ค่าความแปรปรวนร่วมสะสมเท่ากับ 56.634 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยที่ 4 ได้แก่ 1) เข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางโรงแรมเป็นหลัก 2) ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวของโรงแรม 3) เสนอแนะความคิดเห็นในที่ประชุมทุกครั้ง เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน 4) มีส่วนในการประชาสัมพันธ์โรงแรมทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม 5) สามารถรักษาความลับของหน่วยงานที่ท่านสังกัดได้เป็นอย่างดี และ 6) ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

องค์ประกอบย่อยที่ 5 เรียกชื่อว่า “พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น” อธิบายได้ด้วย 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.713-0.845 ส่วนค่าไอเกน เท่ากับ 1.864 ค่าความแปรปรวนร่วมสะสมเท่ากับ 62.460 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยที่ 5 ได้แก่ 1) อดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้น ในการทำงานและสถานที่ทำงานได้ 2) สามารถอดทนต่อแรงกดดันในการทำงานได้ 3) พยายามทำงานให้ดีที่สุด ในทุกสถานการณ์แม้ว่าจะเกิดปัญหาในระหว่างการทำงาน 4) สามารถอดทนต่อเพื่อนร่วมงานที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานได้ และ 5) เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับการทำงานท่านมักจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่เกิดความท้อแท้

องค์ประกอบย่อยที่ 6 เรียกชื่อว่า “พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่” อธิบายได้ด้วย 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบตั้งแต่ 0.749-0.835 ส่วนค่าไอเกน เท่ากับ 1.415 ค่าความแปรปรวนร่วมสะสมเท่ากับ 66.882 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยที่ 6 ได้แก่ 1) มาถึงที่ทำงานก่อนเข้างาน และเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มงานเสมอ 2) ทำงานเกินเวลาทำงานปกติ และ 3) ใช้ทรัพย์สินของโรงแรมด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่ดูแล

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.97	.669	มาก
2) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น	3.99	.699	มาก
3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	3.93	.732	มาก
4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.98	.709	มาก
5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	3.93	.825	มาก
6) พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง	3.93	.745	มาก

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แสดงดังตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานเงินเนอเรชั่นวัยระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต รายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าพนักงานเงินเนอเรชั่นวัยระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ตมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการค้าถึงผู้อื่นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือและพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของพนักงานเงินเนอเรชั่นวัยระดับปฏิบัติการในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ดังตาราง 4 และตาราง 5

ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร

รายการ	1)	2)	3)	4)	5)	6)
1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	1					
2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	.092	1				
3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	.371**	.050	1			
4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	.011	.277**	.198**	1		
5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	.009	.325**	.136	.502**	1	
6) พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง	-.086	.376**	.169*	.490**	.391**	1

*sig < 0.05, ** sig < 0.01, *** sig < 0.001

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร แสดงดังตาราง 4 พบว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวอยู่ในระดับต่ำถึงระดับปานกลาง แต่มีตัวแปรพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์กันทางลบทิศทางตรงข้ามกัน อยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 5 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของพนักงานเงินเนอเรชั่นวัย ในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

รายการ	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	1.212			.005
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (X ₁)	-.183	-.164	-2.513*	.013
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (X ₂)	.268	.252	3.895***	.000
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (X ₃)	.137	.135	2.028*	.044
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (X ₄)	.350	.333	4.677***	.000
พฤติกรรมการความสำนึกในหน้าที่ (X ₅)	.113	.125	1.747	.082
พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง (X ₆)	.063	.032	.515	.407

R² = 0.344, Adj R² = 0.326, f = 18.988, Sig. of f = 0.000

*sig < 0.05, ** sig < 0.01, *** sig < 0.001

เมื่อนำมาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาแสดงดังตาราง 5 พบว่าพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีอิทธิพลต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพในทางลบ ไม่พบระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น มีอิทธิพลในทางบวกต่อโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่พบระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีอิทธิพลในทางบวกต่อโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีอิทธิพลในทางบวกต่อโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

3. แนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายระดับปฏิบัติการในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

3.1 ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และหัวหน้างานควรมีกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในแผนกและต่างแผน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในโรงแรมจะทำให้มีความสุขในการทำงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น พูดคุยกัน โดยนำกิจกรรมละลายพฤติกรรมมาสร้างความสัมพันธ์กันระหว่างพนักงานภายในโรงแรมกับเพื่อนสมาชิกและหัวหน้างาน เน้นการสื่อสารภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรมให้กับพนักงานได้รับทราบ โรงแรมควรมีการจัดกิจกรรมหรือให้พนักงานในโรงแรมทำงานร่วมกันโดยไม่มีการแบ่งตำแหน่ง แผนก หรืออายุงาน อาจจะเป็นโครงการหรือกิจกรรมที่ทุกแผนกจะต้องทำร่วมกัน เพื่อให้พนักงานได้มองเห็นถึงการทำงานร่วมกันต้องมีความร่วมมือซึ่งกันและกัน

3.2 มีนโยบายวางแผนสร้างโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในอาชีพอย่างชัดเจน และประกาศให้พนักงานรับทราบ โดยทั่วกัน พร้อมทั้งจัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการ ก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โรงแรมสามารถพิจารณาฝึกอบรมพนักงานได้ทั้งแบบฝึกอบรมภายนอกและฝึกอบรมภายในโดยพิจารณาให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถแต่ละบุคคล เพิ่มแรงผลักดันและจูงใจในการพัฒนาความก้าวหน้าสายงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายระดับปฏิบัติการ

3.3 หัวหน้างานควรมอบหมายงานกำหนดขอบเขตภาระงานและความรับผิดชอบที่ชัดเจน ตามความรู้ความสามารถ และสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยการเปิดโอกาสให้พนักงานเจนเนอเรชั่นวายได้มีอำนาจในการตัดสินใจและมีส่วนร่วมในการวางแผน หรือเสนอแนะความคิดเห็นในการทำงาน

อภิปรายผล

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า องค์ประกอบย่อยทั้ง 6 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเจนเนอเรชั่นวายควรมีในการทำงาน เพื่อสนับสนุนงานขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ เนื่องจากการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นใดในองค์กรต้องพึ่งพาอาศัยกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น เคารพสิทธิส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน หลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาในการทำงาน มีความมุ่งมั่นตั้งใจพยายามทำหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในการที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จรับผิดชอบงานในหน้าที่ของตนและส่วนรวม สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้ทุกสภาพการณ์และการรวมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการเสนอแนะความคิดเห็นในเชิงสร้างสรรค์ต่อองค์กร ซึ่งพนักงานเจนเนอเรชั่นวายมองว่าเมื่อตนเองมีลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแล้วนั้นจะส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของตนเองที่ทางโรงแรมจะมีการบริหารคนเก่ง (Talent Management) ในการวางแผนสืบทอดตำแหน่งงาน (Success Plan) การให้โอกาสพนักงานได้รับการฝึกอบรมตามทักษะสายงานอาชีพเพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถ และยังทำให้พนักงานเจนเนอเรชั่นวายรู้สึกท้าทายในการทำงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง มีโอกาสแสดงผลงานที่ส่งผลต่อความก้าวหน้า มีอิสระในความคิดพนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ

ตามกำหนดเวลา และมีประสิทธิภาพแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง ได้รับโอกาสริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานที่เกิดผลดีต่อโรงแรมอยู่เสมอทำให้พนักงานมีความรักองค์กร อยากที่จะทำงานอยู่กับโรงแรมเพื่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานของตนเองที่สูงขึ้นต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ Din, Ishfaq and Adeel (2016: 4) ที่ได้อธิบายไว้ว่าพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการจูงใจให้พนักงานเกิดการคงอยู่ในองค์กรด้วยความเต็มใจและพร้อมใจที่จะทำงานให้กับองค์กรด้วยความสมัครใจ และสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ในระยะยาว โดยปัจจัยเหล่านี้ก็จะ เป็นกุญแจสำคัญที่จะสามารถรักษาให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรต่อไป และสอดคล้องกับ พัชรี ประเสริฐสังข์และคณะ (2562: 6) ที่กล่าวว่าพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ เนื่องจากพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ ต่อการคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร เพราะเมื่อบุคลากรมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กรก็จะทำให้ บุคลากรคงอยู่ในองค์กรด้วยความเต็มใจ และสามารถสร้างประสิทธิภาพการทำงานพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์กรด้วยความ สมัครใจ ซึ่งภาพรวมของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรที่อยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่าเมื่อบุคลากรมีความทักษะ ความรู้ ความสามารถ เคารพและช่วยเหลือกันและกัน อดทนอดกลั้นต่ออุปสรรคในการทำงาน รักงานและรักองค์กร หมั่นพัฒนา และฝึกฝนตนเองอย่างเสมอ ได้รับการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาที่มีความเข้าใจ และรับฟังความคิดเห็นของพนักงานนั้น เลยเกิดเป็นความสัมพันธ์ และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขึ้นเองโดยธรรมชาติที่จะส่งผลต่อความก้าวหน้าในงาน (มุจลินท์ จรมา และกนกพร ชัยประสิทธิ์ 2562: 92; ทิวาพร รักษาม และสิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2559: 137)

พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย โรงแรมจังหวัดภูเก็ต ในส่วนของพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือมีอิทธิพลต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพในทางลบ อาจจะเนื่องมาจากพนักงานเจนเนอเรชั่นวายมองว่าถึงจะมีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เช่น การช่วยเพื่อนร่วมงานที่ขาดงาน มีภาระงานมาก การแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวหรือการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ นั้น พนักงานเจนเนอเรชั่นวาย เห็นว่าการให้ความช่วยเหลือเป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช่เรื่องงานโดยตรงแต่เป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติตามปกติเพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการ ทำงาน ภายในและภายนอกแผนก/ฝ่ายในการประสานงานระหว่างกัน ตามภารกิจที่ต้องเสร็จสิ้นในระยะเวลาที่กำหนดจากผู้บริหาร รวมถึงส่งผลดีต่อการทำงานอยู่ในโรงแรมเดียวกันมากกว่าที่จะส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของตน ซึ่งผลของ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพนั้นจะทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นใน การทำงาน มีคุณภาพการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของโรงแรมได้ดีขึ้น

แนวทางในการแก้ปัญหามาตรฐานปฏิบัติงานของพนักงานด้านพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อ โอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และหัวหน้างานควรมีกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในแผนกและต่างแผน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ภายในโรงแรมจะทำให้มีความสุขในการทำงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น พุดคุยกันโดยนำกิจกรรมละลายพฤติกรรมมาสร้าง ความสัมพันธ์กันระหว่างพนักงานภายในโรงแรมกับเพื่อนสมาชิกและหัวหน้างาน เน้นการสื่อสารภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม ให้กับพนักงานได้รับทราบ โรงแรมควรมีการจัดกิจกรรมหรือให้พนักงานในโรงแรมทำงานร่วมกันโดยไม่มีการแบ่งตำแหน่ง แผนก หรืออายุงาน อาจจะเป็นโครงการหรือกิจกรรมที่ทุกแผนกจะต้องทำร่วมกันเพื่อให้พนักงานได้มองเห็นถึงการทำงานร่วมกัน ต้องมีความร่วมมือซึ่งกันและกัน สำหรับหัวหน้างานควรมอบหมายงานกำหนดขอบเขตภาระงานและความรับผิดชอบที่ชัดเจน ตามความรู้ความสามารถและสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยการเปิดโอกาสให้พนักงานเจนเนอเรชั่นวายได้มีอำนาจในการตัดสินใจ และมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือเสนอแนะความคิดเห็นในการทำงาน ทางโรงแรมควรมีนโยบายวางแผนสร้างโอกาสใน การเจริญก้าวหน้าในอาชีพอย่างชัดเจนและประกาศให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน พร้อมทั้งจัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเตรียม ความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โรงแรมสามารถพิจารณาฝึกอบรมพนักงานได้ทั้งแบบฝึกอบรมภายนอกและฝึกอบรม ภายในโดยพิจารณาให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถแต่ละบุคคลเพิ่มแรงผลักดันและจูงใจในการพัฒนาความก้าวหน้า

สายงานของพนักงานเงินเนอเรชั่นวายระดับปฏิบัติการ สอดคล้องกับดวงกมล วิเชียรสาร และธนิษฐ์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ (2562: 1197) ที่กล่าวว่า ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานเป็นแรงขับเคลื่อนให้กับพนักงานในการพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถและเกิดทักษะในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานที่ปฏิบัติอยู่บรรลุเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์และฝ่ายบริหารในฐานะผู้พัฒนาพนักงานเห็นถึงการสร้างพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีที่มุ่งเน้นให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อโรงแรม สร้างให้เกิดพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น การอดทน อดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่จากจิตสำนึกและความรับผิดชอบในหน้าที่ โดยใส่ใจมุ่งมั่นในงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ร่วมรับผิดชอบในวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายที่โรงแรมได้วางไว้

1.2 ทางโรงแรมควรใส่ใจและรับรู้ในเรื่องพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีในด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับที่น้อย ประเด็นของเพื่อนร่วมงานที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ผู้บริหารควรมีการรับฟังปัญหาของพนักงานให้เพิ่มขึ้นใช้รูปแบบการประเมินรอบด้าน 360 องศาเพื่อทำให้ทุกคนในฝ่ายมีสิทธิประเมิน เพื่อนร่วมงานร่วมกันจะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความร่วมมือในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

1.3 เสริมสร้างให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ให้พนักงานได้ทำงานร่วมกันมีการปรึกษาหารือ ในงานที่ทำ ทบทวนการทำงาน รวมไปถึงการพูดคุยสุขทุกข์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความเข้าใจซึ่งกัน และกันรวมทั้งการจัดกิจกรรมทีม building เพื่อสร้างความสามัคคีและการทำงานร่วมกันได้ในทุกสถานการณ์

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของพนักงานเงินเนอเรชั่นวายและพนักงานเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์โรงแรมจังหวัดภูเก็ตเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหาร และพัฒนาองค์กรต่อไป และการทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยเชิงคุณภาพที่มีการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ตอบแบบสอบถามควบคู่ไปด้วย

เอกสารอ้างอิง

จิรวัดน์ ทิพย์รส. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรไปสู่องค์กรนวัตกรรมในยุคประเทศไทย 4.0. *วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 32(1), 1-33.

ณิชภัทร สุรพัฒนานนท์. (2562). การท่องเที่ยวกับบทบาทขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย ฮีโร่จำเป็นหรือ ฮีโร่ตัวจริง? ฝ่ายเศรษฐกิจมหภาค ธนาคารแห่งประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 9 พฤศจิกายน 2562, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_29Oct2019.aspx

ดวงกมล วิเชียรสาร และธนิษฐ์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพของผู้แทนยา บริษัทฯข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสาร Veridian E-Journal สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 12(6), 1192-1213.

ทิวาพร รักงาม และสิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2559). ความสัมพันธ์ของรูปแบบภาวะผู้นำและการรับรู้บรรยากาศองค์การต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับในบุคลากรทางการพยาบาล สังกัดโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 42(2), 125-147.

- พัชรี ประเสริฐสังข์, กนกอร บุญมาเกิด และภาริน ธนทวีกุล. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับการคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 3(1), 1-8.
- มุจลินท์ จรมา และกนกพร ชัยประสิทธิ์. (2562). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท โสมโปรดักส์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน). *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*, 6(2), 79-100.
- วสันต์ กานต์วรรัตน์. (2559) ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว กรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 11(1), 16-26.
- สุภัทมา ตันตยาภินันท์. (2554). ความแตกต่างภายในองค์กรกับยุทธวิธีในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. *วารสารนักบริหาร*, 31(4), 59-64.
- สุวรรณณี จริยะพร. (2559). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรของวิทยาลัยทองสุข. *Journal of Association of Research*, 21(1), 227-238.
- อภิญา อยู่ประเสริฐ และชูเกียรติ จากใจชน. (2561). เจนเนอเรชันกับความต้องการใช้สวัสดิการ ความสมดุลชีวิตและงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาวิทยาลัยเซนต์หลุยส์. *วารสารวารสารสนเทศ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 17(1), 189-198.
- อรณิชฐ์ แสงทองสุข. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Buentello, O., Jung, J. and Sun, J. (2014). Exploring the casual relationships between organizational citizenship behavior, total quality management, and performance. *British Journal of Management*, 16, 78-87.
- C9 Hotelworks Company Limited. (2019). Phuket Hotel Market Update July 2019. Retrieved November 09, 2019, from <https://issuu.com/thephuketinsider/docs/phuket-hotel-market-update-2019-07>
- Din, S.U., Ishfaq, M. and Adeel, M. (2016). Investigating the relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction, organizational commitment and turnover intention: Evidence from the banking sector of Pakistan. *Global Journal of Management and Business Research: A administration and Management*, 16(9), 4-12.
- Hair, J.F., Anderson, B.W., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis with reading* (4th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Kim, J. O. and Mueller, C. W. (1978). *Factor Analysis: Statistical Methods and Practical Issues*. Beverly Hills, California: Sage.
- Levy, P. E. (2003). *Industrial/organizational psychology: Understanding the workplace*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Organ, W. D. (1991). *Applied Psychology of Work Behavior: A Book of Readings* (4th ed.). Illinois: R. R. Donnelley & Sons.
- Spector, P. E. (2003). *Industrial and organizational psychology: Research and practice* (3rd ed.). New York: John Wiley.
- Werner, J. M. and DeSimone R. L. (2012). *Human Resource Development* (4th ed.). USA: South-Western, Cengage learning.