

ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในบริบทธุรกิจโรงแรม จังหวัดชลบุรี

Servant Leadership Affects Organizational Commitment in the Context of Business Chonburi Province

นิรัศม์ชญา รัชคุณ*

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ตามกรอบทฤษฎีภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ องค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงาน องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน และองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร 2) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงานและองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร 4) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงานและองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร 5) เพื่อสร้างตัวแบบที่เหมาะสมในประเด็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานและความความพึงพอใจในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ภายใต้บริบทธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรี

ระเบียบวิธีวิจัยในการศึกษานี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยปริมาณเป็นหลักและเสริมด้วยเชิงคุณภาพ โดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมจำนวน 540 คน โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ การข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ องค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงาน องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน และองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร คือสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ตัวแปรใช้ในการศึกษาในการศึกษานี้ประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้คือตัวแปรอิสระ การมีส่วนร่วมในการทำงานคือตัวแปรแทรก ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรคือตัวแปรตาม

ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ องค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงาน องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงานและองค์ประกอบ

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี

ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) ระหว่างองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงาน .578 องค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงาน และองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน .655 และการมีส่วนร่วมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร .616 ตามลำดับ และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ที่เหมาะสมของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ในบริบทโรงแรมจังหวัด สามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ได้ทั้งหมด 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การเอาใจใส่ดูแล และองค์ประกอบที่ 2 การเข้าใจผู้อื่น

จากผลการศึกษาค้นคว้าวิจัยขอเสนอว่าหากทางโรงแรมต้องการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงานควรให้ความสนใจในเรื่องความรับผิดชอบดูแลต่อพนักงานให้สูงขึ้น เพราะพนักงานก็เปรียบเสมือนกับลูกค้าภายใน (Internal Customers) ที่ต้องการการเอาใจใส่และการรับผิดชอบต่อดูแล อำนวยความสะดวกในการทำงานแก่พนักงานเช่นเดียวลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทั้งต่อตัวพนักงานและโรงแรม นอกจากนี้ผู้บริหารควรสื่อสารให้พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่พนักงานทำนั้นมีความสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จบรรลุเป้าหมายและนำมาซึ่งผลประโยชน์ที่พนักงานและองค์กรจะได้รับร่วมกัน นอกจากจะได้รับการตอบแทนและรายได้ที่เหมาะสมแล้วยังมีผลต่อความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอีกด้วย และควรให้ความสำคัญในเรื่องการทำงานร่วมกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งจำเป็นต้องสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อจะได้ทำงานด้วยกันได้ดี สามารถทำงานในทิศทางเดียวกัน นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและผลประโยชน์ร่วมกัน อีกทั้งควรให้โอกาสพนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพราะการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของ

พนักงานเป็นพื้นฐานในการทำงานอย่างหนึ่งที่มีประสิทธิภาพให้แก่พนักงานและให้โอกาสพนักงานได้มีใช้ความคิดส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่ามีค่ามีความหมายต่อโรงแรมเกิดความพึงพอใจและสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรด้วย

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้, การมีส่วนร่วมในการทำงาน, ความพึงพอใจในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

The purposes in research were first to investigate characteristics of servant leadership, the components of employee participation, the components of job satisfaction and the components of organizational commitment, second to investigate the structure relation between characteristics of servant leadership and the components of employee participation, third to investigate the structure relation between the components of employee participation and job satisfaction, fourthly to investigate the structure relationship between employee participation and organizational commitment and fifth To construct the empirical model of servant leadership influencing in job satisfaction and organizational commitment through employee participation in the context of Hotel business in Chonburi Province.

This research utilized quantitative research and qualitative research method in carrying out the investigation; in depth interview was conducted as part of process of developing appropriate questions utilized as an instrument of research to collect data

from 540 staff employees working in hotel in Chonburi Province. Statistical technique that used to analysis data in order to investigate the characteristics of Servant leadership, components of employee participation, components of job satisfaction and components of organizational commitment based on Pearson correlation, Factor Analysis and Path analysis. The independent variable used in this research was Servant leadership, while employee participation was used as mediator variable and the dependent factors were job satisfaction and organizational commitment.

The result from the study indicated that there was significant positive relation between all the variables, characteristics of servant leadership, components of employee participation, job satisfaction and organizational commitment. ($p < .01$) Pearson's correlation coefficient between characteristic of servant leadership and employee participation was .578, Pearson correlation's between employee participation and job satisfaction was .655 and between employee participation and organizational commitment was .616, respectively. The result of the study and analysis the factors of servant leadership in hotels in Chonburi Province context were analyzed by Factor Analysis revealed 2 factor models characterized by of "intention" and "understanding"

On the basis of this finding, the researcher recommends that if the Committee board of Hotel would like to create job satisfaction and organizational commitment,

they should pay close attention to stewardship in customer, focusing on and responsibility assist were internal customers. That would bring the benefit participation between employees and organization and the managers should communicate to employees with the understanding that the importance for employees to achieve success and bring mutual benefits to employees and organizations. It would be appropriate in terms of compensation and income that would enhance the security of working in organization and should focus on the collaboration among colleagues for building a good relationship with each other and for work in the same direction to achieve goals and benefits. Additionally, the board should create a relationship among the colleagues for achieving objectives and performance. Finally, on board should provide opportunities for employees to participate in decision making. It should be emphasized that when employees have an opportunity to participate in decision making, they would recognize their value and image, and provide opportunities for staff to their ideas. As a result, employees feel that they can have a significant contribution to the hotel. All this would lead to satisfaction and to work to achieve their goals with a sense of love and commitment to the organization.

Keywords: Servant Leadership, Participation, Job Satisfaction, Organizational Commitment

บทนำ

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดซึ่งเป็นพื้นที่เศรษฐกิจ มีการลงทุนทั้งในด้านอุตสาหกรรมและเป็นเมืองท่องเที่ยวทำให้มีผู้เดินทางเข้าทางเข้ามาในจังหวัดชลบุรีมากเป็นอย่างยิ่ง ส่งผลให้อุตสาหกรรมที่พักแรมโดยเฉพาะธุรกิจ“โรงแรม” พบว่ามีการเพิ่มขึ้นของจำนวนห้องพักและจำนวนโรงแรมในจังหวัดชลบุรีมากเป็นอย่างยิ่ง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2554) ทำให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจและความต้องการแรงงานที่สูงขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะแรงงานชำนาญการ ซึ่งต้องการผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อนนั้น ส่งผลให้มีการดึงตัวบุคลากรจากองค์กรอื่นทำให้เกิดการเปลี่ยนงานและออกจากงานตามมาโดยบุคลากรในธุรกิจที่พักแรมถือเป็นทรัพยากรอันมีค่าที่ควรจรรักษาไว้อย่างยิ่งการเกิดการขาดงานและเปลี่ยนงานสูงมีผลให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการบริหารทรัพยากรบุคคล อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ เพราะหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงมีการขาดงาน ลาออกจากงาน แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2551)กล่าวได้ว่าบุคลากรในธุรกิจที่พักแรมเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้โรงแรมประสบความสำเร็จ และหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีบทบาทต่อการสร้างแรงใจ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของบุคลากรให้เกิดขึ้นในธุรกิจโรงแรมให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรได้นานที่สุดเท่าที่โรงแรมต้องการก็คือ “ผู้นำ” (ธนวรรณ มีเหมย รัตติกรณ์ จงวิศาล และไฉไล คักติวรพงศ์, 2554) โดยเฉพาะในบริบทธุรกิจโรงแรมจังหวัดชลบุรีการให้บริการและสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการให้อยากกลับมาพักผ่อน ท่องเที่ยว และอยากกลับมาทำธุรกิจนี้จังหวัดอีกครึ่งจะส่งผลให้เกิดการลงทุนและพัฒนา

ด้านเศรษฐกิจแก่จังหวัดชลบุรีในอนาคตมากเป็น อย่างยิ่งซึ่งเรื่องนี้ผู้บริหารหรือผู้นำของโรงแรมเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการทำหน้าที่ในการวางแผน ดูแลรับใช้ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการและเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบดูแลบุคลากรในโรงแรมเช่นเดียวกับผู้มาใช้บริการ ซึ่งบทบาทดังกล่าวของผู้นำมีความสอดคล้องกับคุณลักษณะภาวะผู้นำตามแนวคิดภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ (Larry Spears, 2010) และตรงกับรูปแบบบริการของธุรกิจโรงแรม ดังนั้นภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้จึงเป็นรูปแบบภาวะผู้นำที่เหมาะสมต่อการศึกษาในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ตามกรอบทฤษฎีภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ องค์ประกอบมีส่วนร่วมในการทำงาน องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน และองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร ภายใต้บริบทธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และองค์ประกอบมีส่วนร่วมในการทำงาน ภายใต้บริบทธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างองค์ประกอบมีส่วนร่วมในการทำงานและองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน ภายใต้บริบทธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างองค์ประกอบมีส่วนร่วมในการทำงานและองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร ภายใต้บริบทธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรี
5. เพื่อสร้างตัวแบบที่เหมาะสมในประเด็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ภายใต้บริบทธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้อาศัยข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก (Quantitative Research) และเสริมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาข้อมูลในประเด็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารต่อการสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรมระดับกลางขึ้นไปจำนวน 10 คน เพื่อนำข้อมูลมากำหนดประเด็นในการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานโรงแรมในจังหวัดชลบุรีซึ่งเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยทั้งหมด 54 แห่ง จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) ด้วยการจับฉลากในอัตราส่วน 1 : 3 ทำให้ประชากรทั้งหมดมีโอกาสถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน และทำให้เชื่อได้ว่ากลุ่มตัวอย่างสามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างของโรงแรมในการวิจัย 18 แห่ง และทำการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมด้วยวิธี Quota Sampling จำนวน 30 คนทำให้ได้ตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงแรมทั้งหมด 540 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เชิงปริมาณ ได้แก่แบบสอบถาม เครื่องมือเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย แนวสัมภาษณ์ระดับลึก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics Analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation = r) และโดยใช้สถิติ Factor Analysis ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สามารถ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากการวิจัย ตามลำดับดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงแรมจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่ เป็นเพศชายจำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 มีสถานภาพโสดจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 มีการศึกษาในส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 224 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ทำงานในแผนกบริการทั่วไปจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 9,001-14,000 บาท จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ตามกรอบทฤษฎีภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ องค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงาน องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน และองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร ภายใต้บริบทธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรีผลการวิจัยมีดังนี้

ผลการทางสถิติ ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) Factor Analysis เพื่อจัดองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารในบริบทธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรีสามารถจัดองค์ประกอบที่เหมาะสมได้ 2 องค์ประกอบ คือ 1) การเอาใจใส่ดูแล ผู้วิจัยขอให้คำจำกัดความว่า หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ รับผิดชอบดูแล การให้กำลังใจ ให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้อื่นพัฒนาเติบโตก้าวหน้าต่อหน้าที่ที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในอนาคต ซึ่งเป็นการแสดงออกให้เห็นถึงการเอาใจใส่ต่อกันส่งผลให้การทำงานบรรลุจุดมุ่งหมายด้วยดี และผู้ที่ร่วมทำงานก็มีความสุขและรู้สึกว่ามันมีคุณค่าแก่องค์กรและ 2) การเข้าใจผู้อื่น ผู้วิจัยให้คำจำกัดความว่า หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ถึงความแตกต่างและเข้าใจในอารมณ์ความรู้สึก ยอมรับและมองเห็นคุณค่าของทุกคน สามารถสร้างมนต์เสน่ห์เพื่อจัดการวางแผนตอบสนองดำเนินงานให้บุคคลเหล่านั้นได้ใกล้ชิดและช่วยเหลือให้ความร่วมมือได้อย่างเหมาะสม

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงานจากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.54 และโดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์มีระดับความมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย 3.47 ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ย 3.45 และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลมีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงานจากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นมาก โดยมีความเฉลี่ย 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานมีระดับความคิดเห็นสูงสุด โดยมีความเฉลี่ย 3.86 รองลงมาคือด้านสถานภาพของงานมีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีค่าเฉลี่ย 3.75 ด้านรายได้และค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ย 3.62 ด้าน และด้านหน้าที่และความรับผิดชอบในงานมีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรจากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงแรมจังหวัดชลบุรี ซึ่งในภาพรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีระดับความคิดเห็นสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมาคือ ด้านความต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย 3.50 และด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการ

ทำงาน ภายใต้บริบทธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษามีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 องค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงานผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีความสัมพันธ์ .578 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สรุปว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1

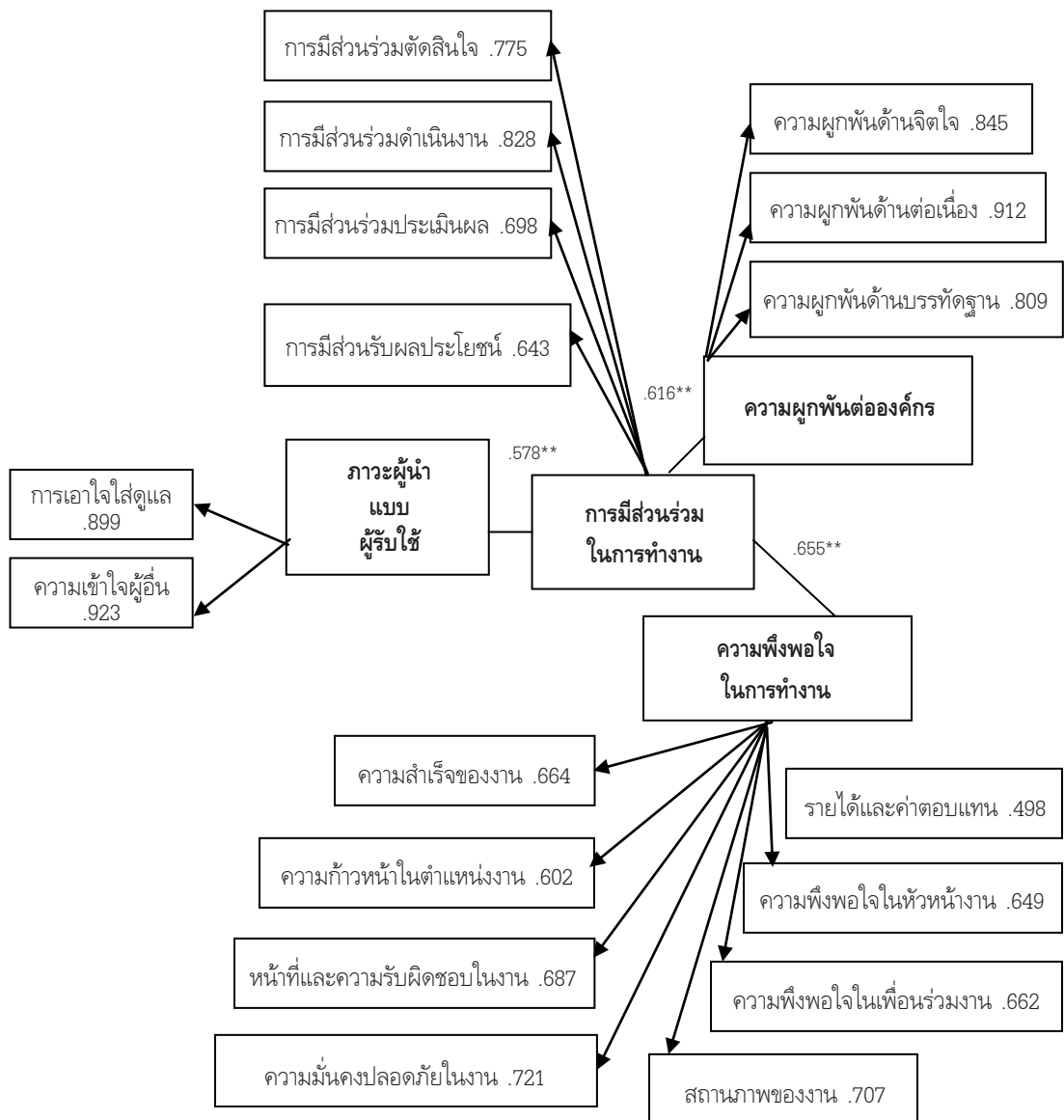
ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงานและองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน ภายใต้บริบทธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษามีดังนี้

สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีความสัมพันธ์ .655 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 สรุปว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 2

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงานและองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร ภายใต้บริบทธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษามีดังนี้

สมมติฐานที่ 3 องค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีความสัมพันธ์ .616 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 สรุปว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 3

สรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรโดยวิธีการทดสอบสมมติฐานโดยวิธีวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ตัวแปรแทรก และตัวแปรผล ทุกสมมติฐาน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติเนื่องจากค่าที่ได้จากการทดสอบเข้าใกล้ 1 ทุกตัวแปร ดังตัวแบบที่แสดงดังนี้



ที่มา: Path Analysis สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation = r)

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 5 เพื่อสร้างตัวแบบที่เหมาะสมในประเด็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ภายใต้บริบทธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษามีดังนี้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรในบริบทธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรีพบว่า มี 4 ตัวแบบ การวัดประกอบด้วย (1) ตัวแบบการวัดที่ 1 ตัวแปรอิสระ คือ ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ประกอบด้วย (1.1) การเอาใจใส่ดูแล (1.2) การเข้าใจในผู้อื่น (2) ตัวแบบการวัดที่ 2 ตัวแปรแทรก คือ การมีส่วนร่วมในการทำงาน ประกอบด้วย (2.1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (2.2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (2.3) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (2.4) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (3) ตัวแบบการวัดที่ 3 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย (3.1) ความสำเร็จของงาน (3.2) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (3.3) หน้าที่และความรับผิดชอบในงาน (3.4) รายได้และค่าตอบแทน (3.5) หัวหน้างาน (3.6) เพื่อนร่วมงาน (3.7) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (3.8) สภาพภาพของงาน (4) ตัวแบบการวัดที่ 4 ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย (4.1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (4.2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (4.3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

อภิปรายผล

จากสรุปงานวิจัยเชิงปริมาณและงานวิจัยเชิงคุณภาพดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ผลความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการ

ทำงานภายใต้บริบทธุรกิจโรงแรมจังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงาน จากการที่โรงแรมเป็นงานที่อาศัยการทำงานของพนักงานหลายฝ่ายดังนั้นผู้บริหารจะต้องมีกลยุทธ์ในการประสานเพื่อพนักงานสามารถดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันซึ่งวิธีการมีส่วนร่วมในการทำงานว่าเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดช่วย ร่วมตัดสินใจ ร่วมหาทางแก้ปัญหา สร้างสัมพันธ์และบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน ซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารอย่างหนึ่งของผู้บริหารที่ทำให้รู้ว่ามีคุณค่าให้ความสำคัญยอมรับในความสามารถของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานของโรงแรมส่งผลให้เกิดความทุ่มเทและใช้ความพยายามเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้นทางโรงแรมจะต้องสื่อสารในเรื่องการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์สร้างความชัดเจนในการเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน รวมทั้งผลการประเมินต้องสะท้อนถึงการให้ผลตอบแทนและความก้าวหน้าในสายอาชีพด้วย และผู้ที่จะสามารถทำหน้าที่ในการสื่อสารถึงผลประโยชน์ที่พนักงานก็คือผู้บริหารหรือผู้นำในโรงแรมเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการทำหน้าที่ดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ David Jones (2012) ที่ทำการศึกษารอบบทบาทภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ที่สามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ บทบาทของผู้รับใช้ที่มีต่อการมีส่วนร่วม (Participation) และการกระจายอำนาจ (Empowerment) ผลการวิจัยพบว่า บทบาทภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารมีส่วนในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างองค์กรและพนักงานเป็นอย่างมากเพราะหลักพื้นฐานอย่างหนึ่งของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้จะให้ความสำคัญในเรื่องการมอบอำนาจโดยการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในขั้นตอนการทำงาน ซึ่งผลที่ได้ก็คือสามารถลดอัตราการลาออกของพนักงาน

(Turnover) และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรส่งผลให้องค์กรมีผลกำไรมากขึ้น และจากการศึกษาสมประสงค์ เรือนไทย และ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2551) ได้อธิบายว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารทำให้พนักงานมีความรู้สึกร่วมของการเป็นเจ้าของและการได้รับสิทธิและผลประโยชน์จากองค์กร ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการแสดงออกของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี ทั้งนี้เนื่องจากการรับผิดชอบและการให้การช่วยเหลือของผู้บริหารโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนส่งผลให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและเกิดการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการทำงานต่อองค์กรร่วมกัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น

ผลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงานและองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน ภายใต้บริบทธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรี รายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้นสามารถสร้างได้ด้วยการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน ซึ่งบทบาทอย่างหนึ่งของผู้บริหารคือการรับผิดชอบต่อช่วยเหลือเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นมีความสุขในงานที่ตนได้รับผิดชอบซึ่งก็คือมีความพึงพอใจในการทำงาน เพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความพยายามจนทำให้สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่โรงแรมได้ตั้งไว้ เพราะถ้าหากว่าการทำให้พนักงานและผูกพันเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานทำงานกับโรงแรมโดยไม่คิดจะลาออกแต่ถ้าหากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงานและมีความสุขก็ไม่น่าเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในการทำงานซึ่งมีผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมด้วยเช่นกัน และการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดกับพนักงานในโรงแรมได้นั้นจะต้องประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญหลายปัจจัย และเรื่องของความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงานก็เป็น

สิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่สูงเช่นกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Wen-Yin Chang et al. (2009) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและการมีส่วนร่วมในการทำงานในโรงพยาบาลในประเทศไต้หวันผลการวิจัยยังพบว่า มีการมีส่วนร่วมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการศึกษาของ Florence Muindi (2011) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในมหาวิทยาลัย Nairobi ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ($r = .888$) และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจะมีสูงขึ้นตามระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เพิ่มขึ้น โดยความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ (David Jones, 2012)

ผลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการทำงานและองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร ภายใต้บริบทธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรี รายละเอียดดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดชลบุรีนั้นสามารถสร้างได้จากการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานได้นั้นเป็นสิ่งที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Natalie Allen and John Mayer, 1990) ที่ทางโรงแรมมองเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญกับตัวพนักงานด้วยวิธีการต่างๆที่โรงแรมสื่อสารว่ามีความเข้าใจรับรู้และให้ความสำคัญ และการให้สิทธิพนักงานในการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่แสดงให้เห็นความไว้วางใจเป็นสิ่งที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ มองเห็นคุณค่าของตนเองและอยากที่จะทำงาน

ให้กับโรงแรมไปในระยะยาว และสิ่งสำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดการพนักงานในโรงแรมคือการทำให้พนักงานรู้สึกถึงการได้รับความสำคัญจากการรับผิดชอบดูแลให้ความช่วยเหลือให้คำชี้แนะและช่วยแก้ปัญหาต่างแก่พนักงาน การมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถมากขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความสำคัญในตนเองต่อความสำเร็จของโรงแรมสอดคล้องกับงานวิจัยของ KomalBhatti, SaminaNawab and Aisha Akbaret (2011) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารของประเทศปากีสถานเปรียบเทียบกับผลการวิจัยที่ได้มีการศึกษาก่อนหน้าของประเทศอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรทั้งสองประเทศ โดยการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงานในประเทศอเมริกามีระดับความสัมพันธ์กับความผูกพันในระดับที่สูงกว่าระดับความสัมพันธ์ของพนักงานในประเทศปากีสถาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ DanlamiAbdulkadir, Sulu BabaitaIsiaka and Salami Isaac Adedoyin (2012) ซึ่งทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงาน ระบบการประเมินผลงาน และระบบการวางแผนในอาชีพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน การประเมินผลงาน และการวางแผนในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยที่การมีส่วนร่วมในการทำงานมีระดับความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ($r = .63$) ตามด้วย ระบบการวางแผนอาชีพ ($r = .59$) และระบบการประเมินผลงาน ($r = .57$) ตามลำดับ และจากการศึกษาของ Tzu-Shian Han, Hsu-Hsin Chiang and Aihwa Chang (2010) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จิตวิทยาการสร้างความรู้ในการเป็นเจ้าของร่วม และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการทดสอบพบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีความรู้สึกรับเป็นเจ้าของร่วม ($r = .51$) และการมีความรู้สึกรับเป็นเจ้าของร่วมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ($r = .51$) ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการเรียนรู้ร่วมกันของพนักงานในองค์กร ($r = .41$) กล่าวได้ว่า การมอบอำนาจด้วยการมีส่วนร่วมในการทำงานตัดสินใจให้แก่พนักงานจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกและรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในความเจ้าของกิจการทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันจึงจะเกิดการเรียนรู้ในเทคนิคการทำงานร่วมกันภายในองค์กรเกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจโรงแรม

1.1 การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นความผูกพันที่เกิดความรู้สึกข้างในจิตใจที่ผู้บริหารและทางโรงแรมเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งเป็นการสื่อสารอย่างหนึ่งของผู้บริหารที่มองเห็นคุณค่าส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่ามีค่ามีความหมายต่อโรงแรม ซึ่งสามารถทำได้โดย

1.1.1 การมีส่วนร่วมในกำหนดรูปแบบการให้บริการ เช่น ประการแรกในด้านการบริการ เครื่องดื่มเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาใช้บริการ ควรจะมี Well Come Drink ส่งมอบให้ลูกค้า โดยเครื่องดื่มที่นำมาบริการให้แก่ลูกค้าต้องมีความเหมาะสมกับเพศ อายุ และเชื้อชาติ ประการที่สอง วิธีการต้อนรับลูกค้า พนักงานต้อนรับควรยกมือขึ้นไหว้พร้อมทั้งกล่าวคำทักทายเป็นภาษาไทยก่อน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พักของโรงแรม การเปิด-ปิด พร้อมทั้งแนะนำห้องเที่ยวพร้อมทั้งนำเสนอบริการการเดินทางที่สะดวกและปลอดภัยของโรงแรม

1.1.2 จัดการสัมมนาภายในจัดทำในลักษณะของ “dinner talk” โดยเชิญ ผู้บริหารมา

เข้าร่วมฟัง “success story” ของพนักงานที่ทำงานสำคัญ ๆ จนกระทั่งประสบความสำเร็จ พร้อมทั้งมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความคิดเห็นเพื่อต่อยอดของความรู้จากภายใน เพื่อเป็นการแสดงการยอมรับและให้ความชื่นชมความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่ามีค่ามีความสำคัญและเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

1.2 การสร้างความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นการรู้สึกเชิงบวกเกิดจากสิ่งเร้าภายนอกสามารถสร้างได้จากการที่ผู้บริหารสื่อสารที่ทำให้พนักงานรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกันกับองค์กรเชื่อมกับผลการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สามารถทำได้โดย

1.2.1 การสนับสนุนการมอบรางวัลแก่พนักงานในโอกาสพิเศษ รวมทั้งเทศกาลต่าง ๆ และการจัดงานเลี้ยงฉลองในความสำเร็จของงานเป็นการสร้างความรู้สึกในเชิงบวกให้พนักงาน อย่างเช่นการร่วมฉลองในความสำเร็จของงาน ในโอกาสพิเศษรวมทั้งในเทศกาลต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามีค่ามีความสำคัญและเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

1.2.2 การจ่ายให้ในวันที่ไม่ต้องทำงาน เป็นการจ่ายให้ในวันหยุด และวันพักผ่อนประจำปี เช่น ถ้าเป็นวันหยุดพักผ่อนประจำปีกฎหมายกำหนดให้ไม่น้อยกว่า 6 วันต่อปี ถ้ามาทำงานในวันหยุดจะได้ค่าจ้างสองเท่าใน 8 ชั่วโมง แต่ถ้าเป็นค่าล่วงเวลาภายหลังจาก 8 ชั่วโมงไปแล้วจะได้เป็นชั่วโมงละ 3 เท่าและส่วนในกรณีวันหยุดตามประเพณี กฎหมายกำหนดให้ลูกจ้างหยุดอย่างน้อยปีละ 13 วัน แต่ถ้ามาทำงานในวันหยุดนั้นจะได้ค่าจ้างสองเท่าใน 8 ชั่วโมง

1.3 การสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานสามารถสร้างได้จากการรับผิชอบดูแลของผู้บริหารที่สื่อสารให้พนักงานรับรู้และเข้าใจถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกันกับองค์กร ซึ่งสามารถทำได้โดย

1.3.1 การจัดการฝึกอบรม ซึ่งเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งในการรับผิดชอบดูแลของโรงแรมด้วยการสนับสนุนให้พนักงานการได้สิทธิพิเศษในการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถและเพื่อเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่พนักงาน

1.3.2 การรับผิดชอบดูแลเรื่องการจัดหาสวัสดิการต่าง ๆ ต้องมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพในยุคปัจจุบันและมีความเป็นธรรมเป็นไปเพราะพนักงานจะรู้สึกว่าได้รับการรับผิดชอบดูแลและความยุติธรรมจากโรงแรมที่ตนทำงานอยู่

2. ข้อเสนอสำหรับการวิจัยในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า การสร้างความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสามารถสร้างขึ้นได้จากการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงานซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งเนื่องจากพนักงานเกิดความรู้สึกของการเป็นเจ้าของร่วมดังนั้นข้อเสนอสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยขอเสนอให้มีการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปร การมีความรู้สึกเกี่ยวกับการเป็นเจ้าของ ว่ามีผลความสัมพัทธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานในว่าผลของความสัมพัทธ์เป็นอย่างไร

2.2 จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า การสร้างความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่เกิดจากภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ในการบริหารผ่านการมีส่วนร่วมในการงานได้นั้นผู้บริหารต้องเป็นผู้ให้ความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกันกับพนักงานทุกคนดังนั้นข้อเสนอสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไปขอเสนอให้มีการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ที่ผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานโดยมีตัวแปรแทรกคือ ความยุติธรรมในองค์กร



บรรณานุกรม

- ธนวรรณ มีเหมย รัตติกรณ์ จงวิศาล และ ไฉไล ศักติวรพงศ์. (2554, 2 พฤษภาคม-สิงหาคม). “ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งใน เขตกรุงเทพมหานคร”. ใน **วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**. ปีที่ 21. (ฉบับที่ 2): หน้า 448-455.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2551). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2554). **โครงการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ.2553**. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สมประสงค์ เรือนไทย รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้การทำงานเป็นทีมและ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น องค์กรการสื่อสารเอกชน แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร,” ใน **วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคม**. ปีที่ 16 (ฉบับที่ 25-26): หน้า 165-181.
- Abdulkadir, D., Isiaka, S. and Adedoyin, S. (2012, April). “Effects of Strategic Performance Appraisal, Career Planning and Employee Participation on Organizational Commitment,” in **International Business Research**. Vol.5 (No.4): pp. 124-133.
- Allen, N.J and Meyer, J.P. (1990, March). “The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization,” in **Journal of Occupational Psychology**, Vol. 63 (No.1): pp. 1-18.
- Bhatti, K.K., Nawab, S. and Akbar, A. (2011, May). “Effect of Direct Participation on Organizational Commitment,” in **International Journal of Business and Social Science**. Vol. 2 (No.9): pp.15-24.
- Greenleaf, R.K. (1977/2002). **Servant-leadership : A Journey into the nature of legitimate power and greatness**. New Jersey: Paulist Press.
- Jones, D.(2012, August). “Does servant leadership lead to greater customer focus and employee satisfaction?,” in **Business Studies Journal**. Vol.4 (No.2): pp.21-36
- Muindi, F. (2011). “The Relationship between Participation in Decision Making and Job Satisfaction among Academic Staff in the School of Business, University of Nairobi,” in **Journal of Human Resources Management Research**. Vol. 2011: pp. 1-34.
- Spears, L.C. (2010) “Character and Servant Leadership: Ten Characteristics of Effective, Caring Leaders,” in **The Journal of Virtues & Leadership**. Vol.1 (No.1): pp. 25-30.
- Tzu-Shian Han, Hsu-Hsin Chiang and Aihwa Chang.(2010, October). “Employee participation in decision making, psychological ownership and knowledge sharing: mediating role of organizational commitment in Taiwanese high-tech organizations,” in **The International Journal of Human Resource Management**. Vol.21 (No.12): pp. 2218-2233.
- Wen-Yin Chang et al. (2009, September). “Job satisfaction and perceptions of quality of patient care, collaboration and teamwork in acute care hospitals,” in **Journal of Advanced Nursing**. Vol.65 (No.9): pp. 1946-1955.