

**การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม
เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี**

ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

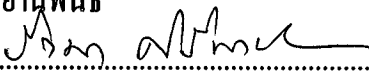
พฤษภาคม 2546

ISBN 974-382-702-1

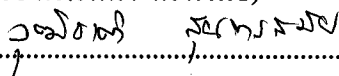
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์
ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

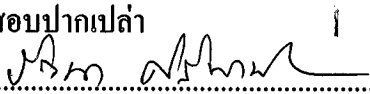
..... ประธาน

(ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช)

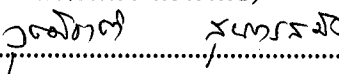
..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชชาติ สุนทรสมย์)

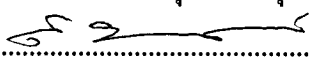
คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

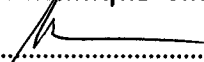
(ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชชาติ สุนทรสมย์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ถัมฤทธิ์ ชสสมศักดิ์)

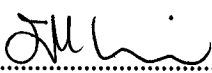
..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัส ละครแจ้งแดง)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สมชาย เฉชะพรหมพันธุ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 25 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2546

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา
จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
ประจำภาคต้น ปีการศึกษา 2546

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย สุนทรสมบัติ กรรมการที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา พร้อมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมฤทธิ์ ขศสมศักดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัส ฉกรรจ์แดง และรองศาสตราจารย์สมชาย เฉลิมพรหมพันธุ์ ที่กรุณาร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่า ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ และ ดร.สมศรี ศิริโหวะประพันธ์ ที่กรุณาตรวจความถูกต้องสมบูรณ์ของบทคัดย่อ ภาษาอังกฤษ

ขอขอบคุณกรรมการบริหาร เดอะ ไทด์ รีสอร์ท และผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของ โรงแรมกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 8 แห่ง ที่ให้ความอนุเคราะห์ประสานงานการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยด้วยความสะดวกเรียบร้อย และขอขอบคุณท่านที่มีส่วนช่วยเหลือให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และพี่สาว ที่ให้การอุปการะ สนับสนุน และให้กำลังใจตลอดมา ทำให้ผู้วิจัยมีความอดทน มานะพยายาม สามารถผ่านพ้นอุปสรรคต่าง ๆ จนกระทั่งทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์

พฤษภาคม 2546

44923442 : สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ : วัฒนธรรมองค์กร/ ความผูกพันต่อองค์กร/ ธุรกิจโรงแรม

ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์: การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี (THE PERCEPTION OF CORPORATE CULTURE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES IN HOTEL BUSINESS IN PATTAYA, CHONBURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: รัตนา ศิริพานิช, Ph.D., วุฒิชาติ สุนทรสมัย, DBA. 110 หน้า. ปี พ.ศ.2546. ISBN 974-382-702-1

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 3 ประการด้วยกัน ประการแรกเพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ประการที่สองเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ แผนกงานที่สังกัด และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร ประการที่สามเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 10 แห่ง รวมจำนวนพนักงาน 372 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างโดยใช้ความสะดวกในการเลือกเก็บข้อมูลจากพนักงานแต่ละโรงแรม แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมามีจำนวน 314 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.41 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาและสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก โดยส่วนแรกคือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดของคอฟท์ ซึ่งแบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 แบบ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว แบบมุ่งผลสำเร็จ แบบเครือญาติ และแบบราชการ ส่วนที่สองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดของอัลเลน และเมเยอร์ ซึ่งแบ่งความผูกพันเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคำนวณด้วยการหาความสอดคล้องภายในของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช โดยแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรมีค่าความเชื่อมั่น 0.93 และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร 0.90 ส่วนค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอ้างอิง โดยผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. โดยภาพรวม พนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในระดับมากทุกแบบ โดยรับรู้แบบราชการเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นแบบเครือญาติ แบบปรับตัว และแบบมุ่งผลสำเร็จเป็นอันดับสุดท้าย สำหรับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การ โดยการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ปรากฏผลการทดสอบทั้งส่วนที่ปฏิเสธและยอมรับตามสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

ผลการทดสอบที่ปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัย มีอยู่ 2 ส่วน ส่วนแรกเมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานหญิงและชาย พบว่า มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การทั้ง 4 แบบ ไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบปรับตัว แบบมุ่งผลสำเร็จ แบบเครือญาติ หรือแบบราชการ เช่นเดียวกับส่วนที่สองที่พบว่า แม้พนักงานจะมีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์การมากหรือน้อยก็ตาม พนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ไม่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน

สำหรับผลการทดสอบที่ยอมรับตามสมมติฐานของการวิจัย มี 4 ส่วนด้วยกัน ส่วนแรกเมื่อจำแนกตามแผนงานที่สังกัด พบว่า พนักงานที่สังกัดแผนงานบริการส่วนหน้า งานอาหารและเครื่องดื่ม งานแม่บ้าน และงานอื่น ๆ มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบเครือญาติและแบบราชการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยพนักงานรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการได้สูงกว่าแบบเครือญาติ ส่วนที่สองพิจารณาตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การ พบว่าพนักงานที่ทำงานกับองค์การมานาน สามารถรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบราชการได้มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ส่วนที่สามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน พบว่า พนักงานหญิงมีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่มากกว่าพนักงานชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) และส่วนสุดท้าย พบว่า พนักงานที่ทำงานในแผนกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) โดยพนักงานมีความผูกพันด้านการคงอยู่สูงกว่าด้านจิตใจ

3. เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)

44923442 : MAJOR: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT;
M.M. (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)
KEYWORDS : CORPORATE CULTURE/ ORGANIZATIONAL COMMITMENT/
HOTEL BUSINESS

CHAVANA ANGKANURAKBUN: THE PERCEPTION OF CORPORATE CULTURE
AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES IN HOTEL BUSINESS IN
PATTAYA, CHONBURI PROVINCE. THESIS ADVISORS: RATANA SIRIPANICH, Ph.D.,
VUTICHAT SOONTORNSMAI, DBA. 110 P. 2003. ISBN 974-382-702-1

The purposes of this research are multi-fold: firstly, to study the research participants' perception on corporate culture and organizational commitment; secondly, to compare three personal background categories, namely, gender, department, and work duration, with the participants' perception on corporate culture and commitment; lastly, to find out the relationship between the corporate culture and organizational commitment.

The participants are 372 operational staffs from 10 hotels which are members of Thai Hotel Association (THA) and located in Pattaya, Chonburi Province. The sample size is calculated by the Yamane sampling method. The researcher also selects employees from each hotel by convenience. The numbers of returning questionnaires are 314 with 84.41 percent. For data gathering, the present researcher has developed a testing instrument which has two sections. The first section, Corporate Culture Questionnaire (CCQ) based on Daft's four-corporate culture dimensions: Adaptability, Achievement, Clan, and Bureaucratic culture. The second is Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) based on Allen & Mayer's three-organizational commitment styles: Affective, Continuous, and Normative commitment. The reliability of two questionnaires is computed by internal consistency with alpha coefficient. CCQ's reliability is 0.93, slightly higher than that of OCQ which is 0.90. In addition, the discrimination powers of questions in the two questionnaires are accepted ranges. Descriptive and inferential statistics are applied to analyze the data. The research hypotheses are tested at level of significance of .05.

The results of the study are as follow:

1. Overall, research participants from hotels in Pattaya strongly perceive their own organization as Bureaucratic, Clan, Adaptability and Achievement, respectively. When considering in organizational commitment, research participants have high Affective and Continuous commitment respectively, but rather have moderate Normative commitment.

2. The comparison among the personal backgrounds, employees' perception on corporate culture and organizational commitment reveals the efficacy from testing research hypotheses: reject and accept. Two hypotheses are rejected. First, male and female participants do not differ in their perception on any corporate cultures: Adaptability, Achievement, Clan and Bureaucratic. Second, even if employees who work with hotels either for a short or a long time also have no difference in any organizational commitments: Affective, Continuous and Normative.

In contrast, four research hypotheses are accepted. To begin with employees across departments (front office, food and beverage, housekeeping and other departments) view their Clan and Bureaucratic culture differently with a significance level of $p < .05$. Particularly, they perceive Bureaucratic culture higher than clan culture. Furthermore, the longer employees worked in the same hotel, they see more of Bureaucratic culture significantly ($p < .01$) than employees who have shorter work duration. For organizational commitment, it demonstrates that female employees have more continuous commitment than male employees at a significant level of $p < .05$. More than that, when concentrate on employees' work departments, there is a significant difference ($p < .01$) in Affective and Continuous commitment of employees who worked across departments. Mostly, employees have more continuous commitment than affective commitment.

3. The relationship between the perception of corporate culture and organizational commitment manifests that there is a positive relationship between the employees' perception on corporate culture and organizational commitment at significant level of $p < .01$.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
สถานการณ์ธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา	11
วัฒนธรรมองค์การ	14
ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ	14
ระดับของวัฒนธรรมองค์การ	16
รูปแบบของวัฒนธรรมองค์การ	17
วัฒนธรรมองค์การในอุตสาหกรรมบริการ โรงแรม	21
ความผูกพันต่อองค์การ	22
ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ	22
รูปแบบของของความผูกพันต่อองค์การ	24
ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ	27
อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
งานวิจัยในประเทศ	31
งานวิจัยต่างประเทศ	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ	39
การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	71
อภิปรายผล	74
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย	78
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	79
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	85
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	86
ภาคผนวก ข ราชนามผู้ทรงคุณวุฒิ	90
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ	92
และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจำแนกตามโรงแรม	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายข้อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ	95
และความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน	

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ง เกณฑ์ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	97
ผลการตรวจสอบค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	99
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ	100
ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	102
ภาคผนวก ฉ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	103
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	110

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3-1	จำนวนประชากร	36
3-2	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	37
3-3	สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามโรงแรม	42
4-1	จำนวนและร้อยละของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา..... จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนตัว	46
4-2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ..... 4 แบบ ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม	48
4-3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ..... 4 แบบ ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ	49
4-4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ..... 4 แบบ ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม แผนกงานที่สังกัด	50
4-5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ..... 4 แบบ ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การ	51
4-6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน..... ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม	52
4-7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน..... ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ	53
4-8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน..... ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม แผนกงานที่สังกัด	54
4-9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน..... ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลา การปฏิบัติงานในองค์การ	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-10	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ 56 ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ
4-11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน 57 ในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด
4-12	ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ..... 58 แบบเครือข่าย ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด
4-13	ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ..... 59 แบบราชการ ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด
4-14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน..... 60 ในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในองค์การ
4-15	ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ..... 61 แบบราชการ ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การ
4-16	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การ..... 62 ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ
4-17	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน..... 63 ในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกแผนงานที่สังกัด
4-18	ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การ..... 64 ด้านจิตใจ ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด
4-19	ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การ..... 65 ด้านการคงอยู่ ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-20	ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การ..... ในภาพรวม ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด	66
4-21	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน..... ในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในองค์การ	67
4-22	ความสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การ..... ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	68
ค-1	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน..... จำแนกตามโรงแรม	93
ค-2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน..... จำแนกตามโรงแรม	94
ค-3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน..... เป็นรายข้อ	95
ค-4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน..... เป็นรายข้อ	96
ง-1	เกณฑ์ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา.....	98
ง-2	ผลการตรวจสอบค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา.....	99
จ-1	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม	101
จ-2	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	102

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	5
2-1	แบบจำลองระดับของวัฒนธรรมองค์การ.....	16
2-2	แบบจำลองวัฒนธรรมที่แบบขององค์การ.....	18
2-3	แบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของสตรี.....	24
3-1	แผนภูมิสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน จำแนกตามโรงแรม.....	43
4-1	แผนภูมิจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนตัว.....	47
4-2	แผนภูมิการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน โดยภาพรวม.....	48
4-3	แผนภูมิการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน จำแนกตามเพศ.....	49
4-4	แผนภูมิการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน จำแนกตามแผนงาน.....	50
4-5	แผนภูมิการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลา.....	51
	การปฏิบัติงาน	
4-6	แผนภูมิความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยภาพรวม.....	52
4-7	แผนภูมิความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จำแนกตามเพศ.....	53
4-8	แผนภูมิความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จำแนกตามแผนงาน.....	54
4-9	แผนภูมิความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลา.....	55
	การปฏิบัติงาน	