

การรับรู้ต่อวัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี

สุริรัตน์ พิมพ์อ่อน *

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ **

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี และ 2) เปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี จำนวนทั้งหมด 207 คน ทำการกำหนดขนาดของตัวอย่าง โดยใช้สูตร Yamane และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากตัวอย่างจำนวน 140 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (X) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสถิติ t-test แบบ Independent และ One Way ANOVA

โดยผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมากที่สุด คือ วัฒนธรรมองค์การแบบปรับตัว รองลงมาคือ วัฒนธรรมองค์การแบบราชการ วัฒนธรรมองค์การแบบเครือข่ายและวัฒนธรรมองค์การแบบมุ่งผลสำเร็จ ตามลำดับ และ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี ที่มีอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และ แผนกงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในภาพรวมแตกต่างกัน

* นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

1. บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญในการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโต ซึ่งหลายๆ ประเทศได้ให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของตนมากขึ้น ประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่สำคัญ และมีการส่งเสริมพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมาโดยตลอด ดังจะเห็นได้ว่าในปี พ.ศ. 2554 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดอันดับ 10 แหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมขึ้น เพื่อกระตุ้นให้จังหวัดต่างๆ เกิดการตื่นตัวในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวถือเป็นปัจจัยที่ช่วยในการขับเคลื่อนและกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่จะนำไปสู่การลงทุน การจ้างงาน การสร้างอาชีพ และการกระจายรายได้ อันนำไปสู่ความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศ

ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจอยู่มากมายในทุกจังหวัดทั่วทุกภูมิภาค โดยมีทั้งจุดดำน้ำ หาดทราย เกาะนั้บร้อย สถานบันเทิงที่หลากหลาย โบราณสถาน พิพิธภัณฑ์ หมู่บ้านชาวเขาสวนดอกไม้ และจุดชมนกที่ยอดเยี่ยม พระราชวัง วัดขนาดใหญ่ และมรดกโลกจำนวนมาก อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2550-2554) จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 32.95 ซึ่งสร้างรายได้ให้แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 41.70

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยจึงเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญสามารถสร้างรายได้และนำเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศได้จำนวนมาก และช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศ เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยลำดับแรกที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงคือ ที่พักและโรงแรม โรงแรมจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ (ธีระเดช รุ่งมงคล, 2543, น. 4-7) ซึ่งธุรกิจโรงแรมมีสินค้าหลัก คือ การให้บริการด้านที่พัก อาหารเครื่องดื่ม และบริการอำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้แก่แขกผู้เข้าพัก ผู้ที่มีหน้าที่ส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการก็คือพนักงาน ดังนั้น พนักงานจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจตอบสนองความต้องการของลูกค้า และขับเคลื่อนธุรกิจโรงแรมให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ การบริการที่ดีมีประสิทธิภาพเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการจัดการสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ดีด้วย หรืออีกนัยหนึ่งวัฒนธรรมองค์การของโรงแรมต้องมีความแข็งแกร่ง สามารถหล่อหลอมให้พนักงานมีความตั้งใจมุ่งมั่นและทุ่มเททำงานสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีให้กับโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจโรงแรมหรือองค์กรอื่นๆ ทรัพยากรมนุษย์ คือ ผู้ที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้ก่อตั้งองค์กรหรือผู้นำจะพยายามสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การจัดสถานที่ทำงานให้น่าอยู่เพื่อให้บุคลากรของตนรู้สึกปลอดภัย

และทำงานอย่างมั่นใจ หรือการมอบอำนาจการตัดสินใจงานในหน้าที่เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จ ในตอนเริ่มต้นของการสร้างสิ่งต่างๆ ไม่ได้มีสูตรสำเร็จตายตัว แต่จะเป็นการลองผิดลองถูก โดยบทเรียนของผู้นำรุ่นเก่าจะถูกถ่ายทอดไปสู่ผู้นำรุ่นต่อไป สิ่งที่ได้สร้างขึ้นมานั้น จะได้รับการดูแลให้เติบโตเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวควบคู่ไปกับการเจริญเติบโตขององค์การ ถึงแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงไปบ้างตามสภาพและกาลเวลา แต่สิ่งที่ยังคงอยู่ก็ยังคงได้รับการยอมรับและยึดถืออยู่อย่างเหนียวแน่น สิ่งต่างๆ ที่กล่าวมานี้ คือ สิ่งที่เราเรียกว่าวัฒนธรรมองค์การ (Deal and Kennedy, 1982) ซึ่งวัฒนธรรมองค์การนี้เป็นความเชื่อที่คนส่วนมากยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมาในองค์การนั้นๆ

วัฒนธรรมขององค์การจะแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การ บางองค์การมีวัฒนธรรมที่กระจายไปตามฝ่ายต่างๆ ยากที่จะมองเห็นจากภายนอกได้ เช่น ความภักดีเฉพาะฝ่ายที่ตนเองทำงานอยู่ หรือความซื่อสัตย์ต่อผู้นำของตน เพราะหวังผลประโยชน์แอบแฝง ในขณะที่บางองค์การมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป้าหมายส่วนบุคคลของพนักงานตรงกับเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้เป็นเป้าหมายหลัก เช่น วัตถุประสงค์ขององค์การ คือ การบริการที่เป็นเลิศ นั่นคือ ทุกคนในองค์การจะตั้งใจทำงานบริการอย่างเต็มความสามารถเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศตามที่องค์การตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมองค์การเป็นความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมของคนส่วนใหญ่ในองค์การ (ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์, 2546)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารงานและพัฒนาโรงแรม และช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การของพนักงานให้แข็งแกร่งและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.วัตถุประสงค์การวิจัย

จากคำถามการวิจัยข้างต้น สามารถนำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ต่อวัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อวัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานของโรงแรมลักซอร์นนทบุรีเฉพาะสาขาในจังหวัดนนทบุรีจำนวนทั้งสิ้น 207 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมลักซอร์นนทบุรี วันที่ 30 กันยายน 2558)

3.2 ตัวอย่าง

ทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานของโรงแรมลักซอร์นนทบุรีเฉพาะสาขาในจังหวัดนนทบุรี และหาขนาดของตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (Yamane Taro, 1967) ได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 138 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการไม่ตอบกลับและการได้ข้อมูลไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 140 ฉบับ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นปฐมภูมิตามสัดส่วน (Proportion Stratified random Sampling) ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการสุ่มตัวอย่างพนักงานของโรงแรมลักซอร์นนทบุรี

แผนก	จำนวนพนักงาน	จำนวนที่ได้จากการสุ่ม
พนักงานต้อนรับส่วนหน้า	20	14
แผนกเซลล์	50	34
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	35	23
แผนกแม่บ้าน	36	24
แผนกบัญชี	8	5
แผนกช่างซ่อมบำรุง	16	11
แผนกออฟฟิตทั่วไป	13	9
แผนกจัดซื้อจัดจ้าง	7	5
แผนกบุคคล	12	8
แผนกงาน outside	6	4
พนักงานอื่น ๆ	4	3
รวม	207	140

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ตลอดจนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ แผนงานที่สังกัด และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมลักซอร์นนทบุรีตามแนวคิดของ Daft L.Richard (1999) จำนวน 32 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะถึงวัฒนธรรมในองค์กรของตนเอง

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ทำการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) ทำการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของพนักงานโรงแรมลักซอร์นนทบุรีโดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) ทำการทดสอบหาสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม และใช้สถิติ F-test หรือ One Way ANOVA เพื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Least Significant Different (LSD)

4. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผลวิจัย

1) ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 140 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 57.9 และ 42.1 ตามลำดับ) โดยมีอายุไม่เกิน 30 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 63.6) ส่วนใหญ่แผนงานที่สังกัดคือ แผนกเซลล์ (ร้อยละ 24.2) และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรนี้มากที่สุด คือ ปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี (ร้อยละ 70.7)

2) ผลการวิเคราะห์การรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี พบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปาน

กลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมากที่สุด คือ วัฒนธรรมองค์การแบบปรับตัว รองลงมาคือ วัฒนธรรมองค์การแบบราชการ วัฒนธรรมองค์การแบบเครือข่าย และวัฒนธรรมองค์การแบบมุ่งผลสำเร็จ ตามลำดับ

3) ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี ที่มีอายุระยะเวลาการปฏิบัติงาน และ แผนงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในภาพรวมแตกต่างกัน

4.2 การอภิปรายผล

1) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี

จากการผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบปรับตัวอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวนา อังคนุรักษ์ พันธุ์ (2546) ได้ทำวิจัยเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และพบว่า โดยภาพรวม พนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในระดับมากทุกแบบ โดยรับรู้แบบราชการเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นแบบเครือข่าย แบบปรับตัว และแบบมุ่งผลสำเร็จเป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบปรับตัวอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว อาจเนื่องมาจาก พนักงานต้องมีการปรับตัวในการทำงานอยู่ตลอดเวลา เพราะเป็นงานด้านการบริการ ต้องพบเจอผู้เข้าใช้บริการมากมาย หลากหลายระดับ การทำงานของพนักงานจำเป็นต้องมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ทำ และพร้อมลงมือปฏิบัติได้ทันทีเมื่อเกิดความจำเป็น นอกจากนี้ ผู้บริหารของทางโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี ยังให้อำนาจแก่หัวหน้าฝ่ายหัวหน้างานให้มีการส่งเสริมให้พนักงานของโรงแรม มีการกล้าเสี่ยงกล้าทดลองคิดและทำสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อโรงแรมซึ่งโดยปกติแล้ว พนักงานจะได้รับความไว้วางใจ และถูกมอบอำนาจในการตัดสินใจจากหัวหน้า ก่อให้เกิดการทำงานแบบเป็นทีม และเป็นการทำงานที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ

2) ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษา พบว่า พนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่จำเป็นต้องแยกเพศ ทั้งชายหรือหญิงสามารถเรียนรู้ได้อย่างเท่าเทียมกัน ทำให้การรับรู้ระหว่างพนักงานชายกับพนักงานหญิงอยู่ในระดับเท่า ๆ กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสกาเวรัตน์ อินทุสมิต (2543) ที่ได้ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานใน

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และพบว่าพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มี เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกัน

การศึกษาในครั้งนี้ยังพบว่า พนักงานโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี ที่มีอายุ แผนงานที่สังกัด และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การแตกต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเรียนรู้ของแต่ละช่วงวัยนั้นมีความแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุมาก ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การมากกว่า จะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การน้อยกว่า ในขณะที่พนักงานที่มีอายุมาก ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การมากกว่า จะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การน้อยกว่า เนื่องจากมีการสะสมความรู้ การรับรู้ มีประสบการณ์มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิวัฒน์ มานะกิจ (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลตำรวจ และพบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัดโรงพยาบาลตำรวจที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริเพ็ญ เนื่องจำนงค์ (2542) ที่ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา และพบว่า พนักงานสังกัดธุรกิจผลิตไฟฟ้า 1 สายบังคับบัญชาผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ธุรกิจผลิตไฟฟ้า 1 - โรงไฟฟ้าบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์ (2546) ได้ทำวิจัยเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีและพบว่า พนักงานแผนกบริการส่วนหน้ามีการรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการสูงกว่าแบบเครือญาติ ส่วนที่สอง พบว่า พนักงานที่ทำงานกับองค์การมานาน สามารถรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบราชการได้มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อย

4.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษานี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้

1) วัฒนธรรมองค์การแบบมุ่งผลสำเร็จ

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อวัฒนธรรมองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง แต่ในด้านนี้ทางโรงแรมต้องการให้เป็นนโยบายหลักของโรงแรม เพื่อมุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายของโรงแรม และจากผลการวิจัย พบว่าพนักงานมีการรับรู้ต่อวัฒนธรรมองค์การโดยเฉพาะเรื่องการเน้นบริการกลุ่มลูกค้าด้วยมาตรฐาน ด้วยความเป็นมืออาชีพ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เป็นข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ทางโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี ควรจัดการอบรมเรื่องความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ เป็นการมุ่งเน้นให้พนักงานมีการให้บริการที่ดี ให้ลูกค้าประทับใจ มีการ

บอกต่อถึงความประทับใจ และกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้ง มีการจัดให้มีโปรโมชั่นเพื่อเชิญชวนให้ลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับชั้นเข้ามาใช้บริการให้มากขึ้น เช่น โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก แอมนอาหารเช้า แอมนสปา เป็นต้น นอกจากนี้ จากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีวัฒนธรรมองค์การแบบมุ่งผลสำเร็จแตกต่างกัน ดังนั้น โรงแรมลักซอร์ ควรให้พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-9 ปี เป็นพี่เลี้ยงในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 ปี ได้มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถยอมรับความแตกต่างในเรื่องความคิด ในการปฏิบัติงานให้ราบรื่นยิ่งขึ้น

2) วัฒนธรรมองค์การแบบปรับตัว

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อวัฒนธรรมองค์การในด้านนี้ในระดับมาก ซึ่งในด้านนี้ทางโรงแรมต้องการให้เป็นนโยบายสำคัญลำดับที่สองของโรงแรม อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัย พบว่าพนักงานมีการรับรู้ต่อวัฒนธรรมองค์การโดยเฉพาะเรื่อง หากท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นพิเศษจะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนพิเศษจากหน่วยงาน เป็นข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ทางโรงแรมลักซอร์ นนทบุรี จึงควรมีการจัดการประกวดและมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ซึ่งเป็นนวัตกรรมของโรงแรม นอกจากนี้ จากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มี อายุ ตั้งแต่ 41-50 ปี ขึ้นไป มีวัฒนธรรมองค์การแบบปรับตัวมากที่สุด ดังนั้น โรงแรมควรให้ พนักงานที่มี อายุตั้งแต่ 41-50 ปี มาเป็นพี่เลี้ยงให้แก่พนักงานและแนะนำหรือสอนงานให้กับพนักงานที่เข้ามาใหม่

4.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าพนักงานโรงแรมแต่ละคนมีการรับรู้ต่อวัฒนธรรมองค์การในระดับใด

2) เพื่อเป็นการขยายขอบเขตการวิจัยให้กว้างขึ้น ควรขยายกลุ่มประชากรที่ศึกษาให้มากขึ้นในหลากหลายโรงแรม หลายภูมิภาคเพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกันว่ามีระดับการรับรู้ต่อวัฒนธรรมองค์การแตกต่างกันหรือไม่

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สืบค้น

10 ตุลาคม 2558, จาก <https://th.wikipedia.org/>

ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์. (2546). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ไพศาล ไกรสิทธิ์. (2535). *วัฒนธรรมการทำงานของคนไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

วงเดือน จานลิปสี. (2548). *วัฒนธรรมองค์การธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ธ.ก.ส.)* (ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิวัฒน์ มานะกิจ. (2541). *วัฒนธรรมองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลตำรวจ* (การศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศิริเพ็ญ เนื่องจำนง. (2542). *การมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา* (ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สกวรัตน์ อินทุสมิต. (2543). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุรวี ศุณาลัย. (2540). *การศึกษาวัฒนธรรมองค์การ: กรณีศึกษาองค์การในอุตสาหกรรมเชื้อ กระจกและกระจก (ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุดธิดา แก้วปลั่ง. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์ จังหวัดลำปาง* (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ภาษาต่างประเทศ

Cameron, Kim S. (2005). *Organizational Effectiveness: Its Demise and Re-emergence Through Positive Organizational Scholarship*. In *Great Minds in Management: the Process of Theory Development*. Ken G. Smith and Michael A. Hitt. eds. New York: Oxford University Press. (pp. 304-330).

Daft L.Richard. (1999). *Leadership Theory and Practice*. New York: The Dryden Preaa.