

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน บรรยากาศองค์การและ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงแรมแมนคาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี เชียงใหม่
ผู้เขียน	นางสาวนันทิรา ตาลสม
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์ บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน ระดับบรรยากาศองค์การ และระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงแรมแมนคาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี เชียงใหม่ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อ ในประสิทธิภาพแห่งตน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ระหว่างพนักงานทั้ง 6 แผนกของ โรงแรมแมนคาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี เชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงแรมแมนคาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี เชียงใหม่ จาก 6 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหาร&เครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง แผนกบัญชี&การเงิน และแผนกสปา จำนวน 249 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ (1) แบบสอบถามลักษณะทางประชากร (2) แบบวัดความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน (3) แบบวัดบรรยากาศองค์การ (4) แบบวัดความผูกพันต่อองค์การ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Differential Method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนของพนักงาน โรงแรมแมนคาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี เชียงใหม่ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.87

2. ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี เชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.43

3. ระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี เชียงใหม่ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.57

4. ความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนระหว่างพนักงาน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี เชียงใหม่ ทั้ง 6 แผนกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า พนักงานแผนกช่างมีความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนต่ำกว่าพนักงานแผนกอาหาร&เครื่องดื่ม และพนักงานแผนกสปา อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนพนักงานคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

5. การรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมระหว่างพนักงาน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี เชียงใหม่ ทั้ง 6 แผนก ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ ก็ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามเมื่อจำแนกบรรยากาศองค์การออกเป็นรายด้านพบว่า

5.1 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้างองค์การ บรรยากาศองค์การด้าน ความรับผิดชอบส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัล&โทษ และบรรยากาศองค์การ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน&ความคาดหวังระหว่างพนักงาน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี เชียงใหม่ ทั้ง 6 แผนก ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ ก็ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

5.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่น&การสนับสนุน บรรยากาศองค์การ ด้านความขัดแย้ง&ความอดทนต่อความขัดแย้ง บรรยากาศองค์การด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน &ความรักภักดีต่อกลุ่ม และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง&ความท้าทายระหว่าง พนักงาน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี เชียงใหม่ ทั้ง 6 แผนก ไม่มีความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

5.2.1 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่น&การสนับสนุนของพนักงาน แผนกช่างต่ำกว่าพนักงานแผนกอาหาร&เครื่องดื่ม อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนพนักงานคู่อื่นๆ ไม่พบ ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

5.2.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้ง&ความอดทนต่อความขัดแย้ง ของพนักงานแผนกบัญชี&การเงินต่ำกว่าพนักงานแผนกแม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนพนักงานคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

5.2.3 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน&ความ จงรักภักดีต่อกลุ่มของพนักงานแผนกช่างต่ำกว่าพนักงานแผนกอาหาร&เครื่องดื่มและพนักงาน แผนกต้อนรับส่วนหน้า อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนพนักงานคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

5.2.4 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง&ความท้าทายของพนักงาน แผนกบัญชี&การเงินต่ำกว่าพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า พนักงานแผนกอาหาร&เครื่องดื่ม และพนักงานแผนกแม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนพนักงานคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

6. ความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมระหว่างพนักงาน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี เชียงใหม่ทั้ง 6 แผนก ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ ก็ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในแต่ละคู่ อย่างไรก็ตามเมื่อจำแนกความผูกพันต่อองค์การออกเป็นรายด้านพบว่า

6.1 ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมาย&ค่านิยมขององค์การระหว่างพนักงาน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี เชียงใหม่ทั้ง 6 แผนก ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ ก็ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

6.2 ความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การระหว่างพนักงาน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี เชียงใหม่ทั้ง 6 แผนก ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

6.2.1 ความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การของพนักงานแผนกช่างต่ำกว่าพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนพนักงานคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

6.2.2 ความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานแผนกแม่บ้านสูงกว่าพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า พนักงานแผนกอาหาร&เครื่องดื่ม พนักงานแผนกบัญชี&การเงิน และพนักงานแผนกสปาอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างพนักงานแผนกแม่บ้านและพนักงานแผนกช่างอย่างมีนัยสำคัญ

Independent Study Title	Self-Efficacy Belief, Organizational Climate and Organizational Commitment Among Hotel Employees of the Mandarin Oriental Dhara Dhevi Chiangmai Hotel
Author	Miss Nantira Tansom
Degree	Master of Science (Industrial and Organizational Psychology)
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr. Jiraporn Tangkittipaporn

ABSTRACT

The Purpose of this research were: (1) to study the level of self-efficacy belief, level of organizational climate and organizational commitment among hotel employees of the Mandarin Oriental Dhara Dhevi Chiang Mai Hotel (2) to compare self-efficacy belief, organizational climate and organizational commitment between hotel employees from 6 departments of the Mandarin Oriental Dhara Dhevi Chiang Mai Hotel.

The sample of this study consisted 249 hotel employees of the Mandarin Oriental Dhara Dhevi Chiang Mai from 6 departments which are Front Office, Food & Beverage, House Keeping, Engineering, Accounting & Finance, and Spa. Four research instruments consisted of (1) personal factor questionnaire (2) self-efficacy beliefs scale (3) perceived organizational climate scale (4) organizational commitment scale. Data and hypothesis testing were analyzed by statistics including a descriptive statistic, one-way ANOVA and LSD (Least Significant Difference Method).

The research results were as follows.

1. The level of self-efficacy belief among hotel employees of the Mandarin Oriental Dhara Dhevi Chiang Mai Hotel is quite high. The average score is 3.87.
2. The level of organizational climate among hotel employees of the Mandarin Oriental Dhara Dhevi Chiang Mai hotel is medium. The average score is 3.43.

3. The level of organizational commitment among hotel employees of the Mandarin Oriental Dhara Dhevi Chiang Mai hotel is quite high. The average score is 3.57.

4. There was no significant difference in the level of self-efficacy belief among the 6 departments of the Mandarin Oriental Dhara Dhevi Chiang Mai Hotel. However, after comparing pair wise of all group means, it was found that the level of self-efficacy belief of engineering department was lower than food & beverage department and spa department. Whereas the significant difference was not found in other pair group means.

5. There was no significant difference of overall organizational climate among the 6 departments of the Mandarin Oriental Dhara Dhevi Chiang Mai Hotel. After comparing pair wise of all group means, there was also no significant difference. However, organizational climate was assorted into 8 dimensions and it was found that;

5.1 There was no significant difference of organizational climate in dimensions of structure & constraint, individual responsibility, reward & punishment and performance standards & expectation among the 6 departments of the Mandarin Oriental Dhara Dhevi Chiang Mai Hotel. After comparing pair wise of all group means, there were also no significant differences.

5.2 There was no significant difference of organizational climate in dimension of warm & support, conflict & tolerance for conflict, organizational identity & group loyalty, and risk & risk taking among the 6 departments of the Mandarin Oriental Dhara Dhevi Chiang Mai Hotel. However, after comparing pair wise of all group means. It was found that;

5.2.1 The level of organizational climate in dimension of warm & support of engineering department was lower than food & beverage department. Whereas the significant difference was not found in other pair group means.

5.2.2 The level of organizational climate in dimension of conflict & tolerance for conflict of accounting & finance department was lower than housekeeping department. Whereas the significant difference was not found in other pair group means.

5.2.3 The level of organizational climate in dimension of organizational identity & group loyalty of engineering department was lower than and food & beverage department and front office department. Whereas the significant difference was not found in other pair group means.

5.2.4 The level of organizational climate in dimension of risk & risk taking of accounting & finance department was lower than front office department, food & beverage department and housekeeping department. Whereas the significant difference was not found in other pair group means.

6. There was no significant difference of the overall organizational commitment among the 6 departments of the Mandarin Oriental Dhara Dhevi Chiang Mai Hotel. After comparing pair wise of all group means, there was also no significant difference.

6.1 There was no significant difference of organizational commitment in dimension of congruence of individual goals and values of the organization among the 6 departments of the Mandarin Oriental Dhara Dhevi Chiang Mai Hotel. After comparing pair wise of all group means, there was also no significant difference.

6.2 There was no significant difference of organizational commitment in dimension of willingness to exert effort on behalf of the organization and dimension of desire to maintain membership with the organization among the 6 departments of the Mandarin Oriental Dhara Dhevi Chiang Mai Hotel. However, after comparing pair wise of all group means. It was found that;

6.2.1 The level of organizational commitment in dimension of willingness to exert effort on behalf of the organization of engineering department was lower than front office department. Whereas the significant difference was not found in other pair group means.

6.2.2 The level of organizational commitment in dimension of desire to maintain membership with the organization of housekeeping department was higher than front office department, food & beverage department, accounting & finance department and spa department. Whereas the significant difference was not found between housekeeping department and engineering department.