

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน
ต่อผลการปฏิบัติงานและการดำรงรักษาพนักงานในธุรกิจโรงแรม
A Causal Relationship Between Employee Corporate Social Responsibility to
Individual Work Performance And Employee Retention In Hotel Business

ปภินวิษ เกกินะ*, วรพงษ์ ภูมิปอพลับ และ ศิริวิทย์ ศิริรักษ์

Papinwish Kaekina, Worapong Phoomborplub, Sirawit Sirirak

สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

D.B.A. (Management), Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University

*ผู้นิพนธ์หลัก email: papinwish.kae@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานของโรงแรมต่อผลการปฏิบัติงานรายบุคคล 2) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานของโรงแรมต่อการดำรงรักษาพนักงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานของโรงแรมต่อผลการปฏิบัติงานรายบุคคลผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและ คุณภาพชีวิตในการทำงานและ 4) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานของโรงแรมต่อการดำรงรักษาพนักงานผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและ คุณภาพชีวิตในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานโรงแรมซึ่งมีการบริหารแบบเครือโรงแรม (Chain Hotel) 53 แห่งในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 480 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ผลการวิจัยพบว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 1) ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานของโรงแรม ไม่ส่งผลทางตรงกับผลการปฏิบัติงานรายบุคคลโดยค่าอิทธิพลเท่ากับ -0.131 2) ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานของโรงแรม ส่งผลโดยตรงกับการดำรงรักษาพนักงาน โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.329 3) ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานของโรงแรม ส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานรายบุคคลของพนักงานโดยผ่านตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและ คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.818 4) ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ส่งผลทางอ้อมต่อการดำรงรักษาพนักงาน โดยผ่านตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและ คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.438

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน, ผลการปฏิบัติงาน, การดำรงรักษาพนักงาน

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study a casual relationship between employee CSR and individual work performance, (2) to study a casual relationship between employee CSR and employee retention, (3) to study a casual relationship between employee CSR and individual work performance through job satisfaction, organization commitment and quality of work life, and (4) to study a casual relationship between employee CSR and employee retention through job satisfaction, organization commitment and quality of work life. The sample was 480 employee working in 53 hotels under management of chained-brand hotel in Phuket.

The research was found that: with statistically significant at 0.05 level: (1) employee CSR has no direct effect on individual work performance with the value of -0.131, (2) employee CSR has direct effect on employee retention with the value of 0.329, (3) employee CSR has indirect effect on individual work performance through job satisfaction, organization commitment and quality of work life with the value of 0.818, and (4) employee CSR has indirect effect on employee retention through job satisfaction, organization commitment and quality of work life with the value of 0.438

Keywords: Labor CSR, Employee CSR, Individual Work Performance, Employee Retention

บทนำ

ในการบริหารธุรกิจเป้าหมายหลักขององค์กรธุรกิจ คือต้องมีผลกำไรที่สูงสุดรวมทั้งลดต้นทุนภายในกิจการลงให้ได้มากที่สุด (Abraheem, Altarifi & Alafi, 2014 อ้างถึงใน Naik & Chandran, 2017) การที่องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จได้จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถนำความสำเร็จมาสู่องค์กรได้ (ลาววัลย์ ต้นสกุลรุ่ง และ เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร, 2559; Roy, 2006) และยิ่งปัจจุบันการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเผชิญความท้าทายใหม่ๆ ซึ่งหลักการจัดการ

เดิมๆไม่อาจนำมาใช้ได้อีก (เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร, 2560) ดังนั้นการนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมในประเด็นด้านแรงงาน (Employee Corporate Social Responsibility) มาปรับใช้นั้นจึงจัดว่ามีความสำคัญกับองค์กร ในการช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ (Akgeyik, 2005; Collier & Estaban, 2007; Jakubczak & Gotowska, 2015)

ทั้งนี้มียุทธศาสตร์งานวิจัยได้พบว่านโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรโดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับด้านแรงงานนั้นมีผลกระทบในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Organization Commitment) ขององค์กร (Brammer, Millington, & Rayton, 2007; Tziner,

Fein, & Birati, 2014) และยังสามารถเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงาน (Job Satisfaction) ได้ (Lee, Ho, Wu & Kao, 2018) รวมทั้งส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) โดยรวมของพนักงานดีขึ้น (เพ็ญณี ภูมิธรรานนท์, 2554) ซึ่งทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้น อันส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร(บุญทวารณ วังวอน และ มนตรี พิริยะกุล, 2553; Schwepker, 2001; Cuong & Swierczek, 2008; Foote & Tang, 2008; Raj Adhikar & Kumar Guatam 2010; LePine, Erez, & Johnson, 2002; Murphy, Athanasou, & King, 2002)เพิ่มความจงรักภักดี และลดการลาออกของแรงงานได้ (Schwepker, 2001; ADP Research Institute, 2012)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น อาจกล่าวได้ว่าองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน จะสามารถช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่สูงขึ้นและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น จนส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละบุคคลดีขึ้นรวมทั้งยังช่วยธำรงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้

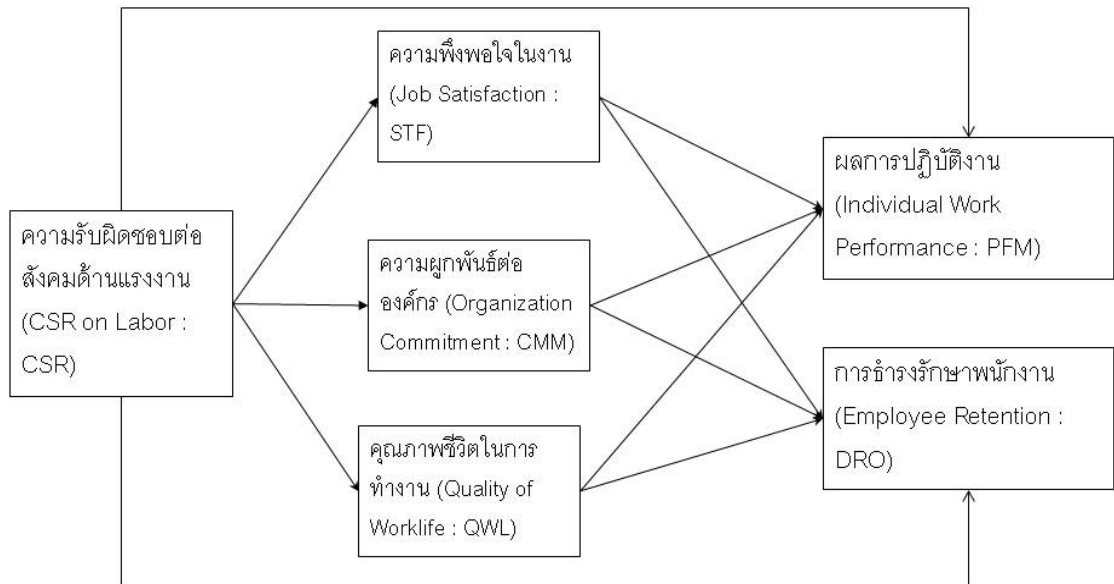
ทั้งนี้ในบริบทของประเทศไทยผู้ทำการวิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อ

สังคมด้านแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมมากนัก ในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่าง CSR ด้านแรงงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานรายบุคคลและการธำรงรักษาพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยเลือกศึกษาโรงแรมที่อยู่ภายใต้การบริหารโดยกลุ่มโรงแรม (Chain Hotels) เนื่องจากมีการบริหารแบบมืออาชีพ (Yun, 2000) ซึ่งข้อค้นพบในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลในโรงแรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดเรื่องการจัดการทุนมนุษย์ (Becker, 1994) และความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน (กระทรวงแรงงาน, 2553) ซึ่งทั้งสองแนวคิดให้ความสำคัญกับเรื่องของทรัพยากรบุคคลในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายที่คล้ายคลึงกันคือการบริหารด้านแรงงานให้เหมาะสมกับองค์กรนั้นๆ เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันขององค์กรไว้

ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงนำเสนอกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ต่อผลการปฏิบัติงานรายบุคคลและการอํารงรักษาพนักงานในธุรกิจโรงแรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อผลการปฏิบัติงานรายบุคคล
2. ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อการอํารงรักษาพนักงาน
3. ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อผลการปฏิบัติงานรายบุคคลผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อการอํารงรักษาพนักงานผ่าน

ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

การดำเนินการวิจัย

ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณโดยเป็นการวิจัยแบบสำรวจ ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยมีหน่วยวิเคราะห์ระดับบุคคลคือพนักงานที่ทำงานโรงแรมที่มีการขออนุญาตอย่างถูกต้องตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ของปี 2559 ในจังหวัดภูเก็ตโดยเป็นโรงแรมที่บริหารแบบเครือโรงแรม (Chain Hotels) จำนวน 53 แห่ง 16 เครือโรงแรม (อโนมา วงษ์ใหญ่, สัมภาษณ์, 30 มิถุนายน 2560) และเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม AMOS ดังนั้น จึงต้องใช้จำนวนตัวอย่างขนาดใหญ่ ตัวอย่างควรมีค่าอย่างน้อย 15 เท่าของ

ตัวแปรที่สังเกตได้ (Stevens, 1996) งานวิจัยในครั้งนี้มีตัวแปรที่สังเกตได้ 25 ตัวแปรต้องเก็บกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 375 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงแจกแบบสอบถาม

รวมทั้งสิ้น 600 ชุด ตอบกลับและมีความครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งสิ้น 480 ชุดมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่คำนวณไว้ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดการเก็บกลุ่มตัวอย่าง

เครือโรงแรม	จำนวนโรงแรม	จำนวนตัวอย่าง	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ
1. A	16	182	15	167
2. S	8	166	10	156
3. C	6	59	5	54
4. I	3	20	3	17
5. W	4	15	3	12
6. อื่นๆ	16	38	9	29
รวม	53	480	45	435

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ซึ่งสร้างจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นด้านแรงงานของโรงแรมเป็นมาตรวัดทัศนคติ (Likert scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 8 ด้านคือ การใช้แรงงานบังคับและชั่วโมงทำงาน ค่าตอบแทนในการทำงาน การเลือกปฏิบัติต่อแรงงาน วินัยและ

การลงโทษ การใช้แรงงานสตรี การใช้แรงงานเด็ก เสรีภาพในการรวมสมาคมและเจรจาต่อรองและ ชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน โดยดัดแปลงจากมาตรฐานแรงงานไทย ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจไทย มรท.8001-2553 (กระทรวงแรงงาน, 2553)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงานเป็นมาตรวัดทัศนคติ (Likert scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 6 ด้านลักษณะงานค่าจ้าง ผลตอบแทนโอกาสก้าวหน้าการควบคุมดูแลการทำงานความสัมพันธ์ทางสังคมและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยดัดแปลงจากแบบวัดของ Weiss,

Dawis, England, & Lofquist (1967); Smith, Kendall, & Hulin, (1969) และ Heneman & Schwab (1985)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรเป็นมาตรวัดทัศนคติ (Likert scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐานตัดสินจากแบบวัดของ Allen & Meyer (1990)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็น มาตรวัดทัศนคติ (Likert scale) 5 ระดับแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ การตอบสนองด้านการดำรงชีวิต การตอบสนองด้านความสัมพันธ์ และการตอบสนองด้านความก้าวหน้าตัดสินจากแบบวัดของ กัลยานี คุณมี และ บุษยา วีรกุล (2551); เพ็ญณี ภูมิธรรานนท์ (2554); Sirgy (2001) และ ทฤษฎีแรงจูงใจ (Existence, Relatedness, Growth – ERG Theory) ของ Alderfer (1969)

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับผลการปฏิบัติงานเป็นมาตรวัดค่าเป็นมาตรวัดทัศนคติ (Likert scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ การปฏิบัติงานแบบปรับตัวได้และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานตัดสินจากแบบวัดของ Campbell (1990) และ Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Buuren, Beek & Vet. (2013)

ส่วนที่ 7 แบบสอบถามเพื่อวัดการอ้างรักษาพนักงาน ซึ่งใช้ตัววัดเป็นการวัดความตั้งใจใน

การคงอยู่ ใช้มาตรวัดทัศนคติ (Likert scale) 5 ระดับตัดสินจากแบบวัดของ ศรีนัย พิมพ์ทอง (2557); Mak & Sockel (2001) และ Kyndt, Govaerts, Dochy & Baert (2009)

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่บริหารโดยกลุ่มโรงแรมจำนวน 53 แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 59.79 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โสดคิดเป็นร้อยละ 50.63 และอายุผู้ตอบแบบสอบถามสัดส่วนมากที่สุดคือน้อยกว่า 29 ปีคิดเป็นร้อยละ 37.29 และอายุช่วง 30 - 39 ปีรองลงมาคิดเป็นร้อยละ 32.29 มีตำแหน่งในระดับปฏิบัติการเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 90.63 และส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มคิดเป็นร้อยละ 30.83 รองลงมาเป็นฝ่ายบริการห้องพัก (แม่บ้าน, บริการส่วนหน้า) ร้อยละ 20.21 ใกล้เคียงกับฝ่ายการตลาดและการขายซึ่งคิดเป็นร้อยละ 19.58

ตัวอย่างส่วนใหญ่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 20.42 โดยมากทำงานด้านโรงแรมมาแล้ว 7-9 ปีคิดเป็นร้อยละ 27.50 และร่วมงานกับโรงแรมที่ทำงานอยู่ปัจจุบัน 7-9 ปีคิดเป็นร้อยละ 25.83 เช่นกันและส่วนมากทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมา 1-3 ปีคิดเป็นร้อยละ 40.63 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นพนักงานในสังกัดเครือโรงแรม A ร้อยละ 37.92 รองลงมาได้แก่เครือโรงแรม S ร้อยละ 34.58

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 6 ตัวแปร ประกอบด้วย (1) ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน (2) ความพึงพอใจในงาน (3) ความผูกพันต่อองค์กร (4) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (5) ผลการปฏิบัติงานรายบุคคล และ (6) การธำรงรักษาพนักงาน ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าพนักงานโรงแรมเห็นว่าโรงแรมมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในระดับสูง ($\bar{X}=4.22$, $SD=0.51$) นั้นหมายความว่าในมุมมองของพนักงานแล้ว โรงแรมมีการนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานมาใช้จริงมาก อันได้แก่ การใช้แรงงานและจัดการชั่วโมงทำงานตามความสมัครใจและเป็นไปตามกฎหมาย ในระดับที่สูงที่สุด การจ่ายค่าตอบแทนในการทำงานอย่างเป็นธรรม เหมาะสมกับเนื้องานในระดับสูง โดยผู้บริหารโรงแรมไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อแรงงานคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ศาสนาใดศาสนาหนึ่งเป็นพิเศษ ในระดับสูงเช่นกัน โรงแรมมีบทบัญญัติวินัยที่ชัดเจน การลงโทษเป็นไปตามระเบียบที่บัญญัติไว้ และไม่มีการละเมิดสิทธิเสรีภาพรวมถึงการคุกคามทางเพศแก่พนักงาน ในระดับสูงที่สุด ด้านการใช้แรงงานสตรีมีการให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และมีสวัสดิการดูแลสตรีตั้งครรภ์และคลอดบุตร รวมทั้งจัดสรรงานให้เหมาะสมกับสตรีมีครรภ์ในระดับสูงที่สุด นอกจากนี้ยังไม่สนับสนุนใช้แรงงานเด็ก ในระดับที่สูงที่สุด โดยโรงแรมให้เสรีภาพกับพนักงานในการรวมสมาคมและการเจรจาต่อรอง ในระดับที่สูงที่สุดและ โรงแรมมีการ

จัดการเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน อาทิ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องพยาบาล การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมในระดับที่สูง

2. ความพึงพอใจในงานเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานมาก ($\bar{X}=4.07$, $SD=0.59$) ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจลักษณะงานและปริมาณงานที่ทำในปัจจุบันมาก โดยพนักงานรู้สึกพอใจในค่าจ้างผลตอบแทนและสวัสดิการมาก รวมทั้งพนักงานมองเห็นความชัดเจนและโอกาสก้าวหน้ามากที่สุดและพนักงานยังพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชาที่มีการควบคุมดูแลการทำงานให้คำแนะนำและการช่วยแก้ไขปัญหา นอกจากนั้นพนักงานยังมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับทั้งหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานโดยรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับในระดับที่มาก และพนักงานยังมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิ ความปลอดภัยในที่ทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์ครบครัน มากเช่นกัน

3. ความผูกพันต่อองค์กรเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ($\bar{X}=3.89$, $SD=0.69$) โดยเป็นความผูกพันด้านจิตใจรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม อยากทุ่มเทการทำงานให้กับโรงแรมมาก นอกจากนั้นยังมีความผูกพันด้านการคงอยู่ กับโรงแรมในระดับที่สูง หมายความว่าพนักงานรู้สึกไม่อยากเปลี่ยนงานไปที่อื่น ถึงแม้มีข้อเสนอต่างๆที่ดีกว่า และพนักงานคิดว่าการออกจากโรงแรมปัจจุบัน อาจทำให้เสียโอกาสและผลประโยชน์หลายๆอย่างไป และพนักงานยังมีความผูกพันด้านบรรทัดฐานในระดับที่สูงเช่นกัน หมายความว่า พนักงานมีความรู้สึก

การเปลี่ยนงานบ่อยๆ ไม่สามารถทำให้ก้าวหน้าได้ในระยะยาวได้ การทำงานที่แห่งใดแห่งหนึ่งในระยะเวลานาน น่าจะทำให้ก้าวหน้าอย่างยั่งยืนได้มากกว่าการย้ายงานบ่อยๆ เพื่อต่อรองตำแหน่งงาน

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานมาก ($\bar{x} = 3.75$, $SD = 0.65$) ได้แก่ ด้านการดำรงชีวิตในระดับที่สูง หมายความว่า พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน มีความพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับ ในระดับที่สูง ด้านความสัมพันธ์อยู่ในระดับที่สูง หมายความว่า พนักงานรู้สึกว่ามีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และยังภูมิใจกับงานที่ทำ ทั้งยังมีเวลาที่สามารถทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตนชอบได้มาก และในด้านความก้าวหน้า พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำได้ใช้ความสามารถและความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ที่มีสิ่งต่างๆ ให้เรียนรู้ตลอดเวลาในระดับที่สูง

5. ผลการปฏิบัติงานรายบุคคลเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าพนักงานรู้สึกว่าคุณมีผลการทำงานดี ($\bar{x} = 3.83$, $SD = 0.66$) ได้แก่ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในระดับที่ดี หมายความว่าพนักงานพอใจทั้งปริมาณงาน และคุณภาพการทำงานในช่วงที่ผ่านมา ทั้งยังทำงานได้เสร็จครบถ้วนตามเวลา และเมื่อเกิดปัญหายังสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างไม่ยากเย็นนัก รวมทั้งผลงานยังเป็นที่พอใจของผู้มาใช้บริการ สำหรับการปฏิบัติงานตามสถานการณ์นั้นพนักงานรู้สึกว่าตนสามารถปฏิบัติได้ในระดับที่ดีหมายความว่า พนักงานรู้สึกว่านอกจากเรื่องหน้าที่หลักแล้วตนยังสามารถทำงานอื่นให้สามารถเสร็จลุล่วงได้ในระดับที่ดี ทั้งยังสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ

เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นได้ และสามารถแก้ปัญหาต่างๆ นอกจากในเรื่องงานได้ในระดับที่ดี นอกจากนั้นในเรื่องการปฏิบัติงานแบบปรับตัวได้พนักงานยังสามารถปฏิบัติงานได้ในระดับที่ดีเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานรู้สึกว่าตนมีความสามารถด้านอื่นๆ และมีความยืดหยุ่นในการทำงานมาก สามารถรับมือเรื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝันได้ดี โดยพนักงานในโรงแรมต่างเห็นว่าตนไม่แสดงการต่อต้านการปฏิบัติงานในระดับที่ดี กล่าวคือไม่เป็นคนที่ชอบตำหนิในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ มาก เมื่อเกิดปัญหาจะไม่มองปัญหาแต่จะพยายามมองหาหนทางแก้ไขปัญหา รวมทั้งไม่ชอบพูดให้บุคคลอื่นฟังแต่เรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานมาก

6. การดำรงรักษาพนักงาน เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า พนักงานมีความต้องการอยู่ในองค์กรในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.24$, $SD = 0.62$) กล่าวคือ พนักงานยังไม่มีความต้องการมองหางานใหม่และยังไม่มีแผนจะเปลี่ยนงานและยังสนุกกับการทำงานปัจจุบันและโดยมากยังไม่รับข้อเสนอหากมีที่ใดที่หนึ่งเสนอข้อเสนอดีกว่าและยังอยากทำงานกับโรงแรมปัจจุบันไปจนเกษียณ

การสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 2 และ ภาพประกอบที่ 2 ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานไม่ส่งผลทางตรงกับการปฏิบัติงานรายบุคคลที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่าอิทธิพลเท่ากับ -0.131

2. ผลการวิจัยพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ส่งผลโดยตรงกับการอนุรักษ์

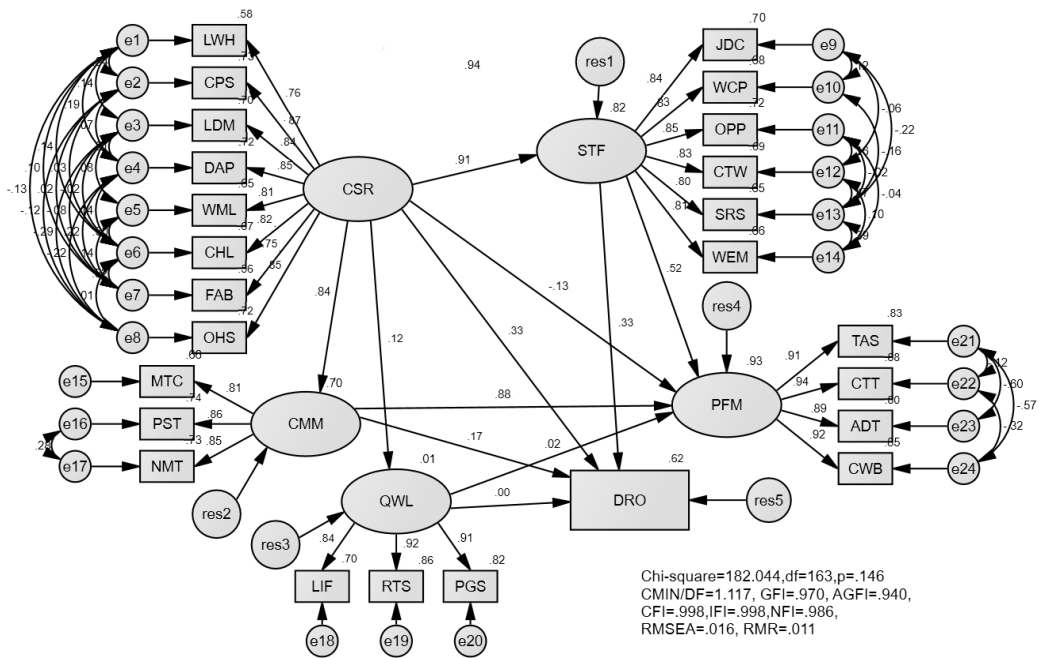
พนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.329

ตารางที่ 2 คะแนนมาตรฐานของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างปัจจัยเหตุและปัจจัยผล

ปัจจัยเหตุ	CSR			QWL			CMM			STF		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
QWL	0.115*	-	0.115*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CMM	0.838*	-	0.838*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
STF	0.908*	-	0.908*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PFM	-0.131	0.818*	0.687*	0.015	-	1.015	0.885*	-	0.885*	0.518*	-	0.518*
DRO	0.329*	0.438*	0.767*	-0.005	-	-0.005	0.167*	-	0.167*	0.328*	-	0.328*

R² ของ QWL=0.013, R² ของ CMM=0.702, R² ของ STF=0.825, R² ของ PFM=0.932 และ R² ของ DRO=0.624

หมายเหตุ * p<0.05 TE=Total Effect, IE=Indirect Effect, DE=Direct Effect



ภาพที่ 2 สรุปผลการวิจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ต่อผลการปฏิบัติงานรายบุคคลและการอนุรักษ์พนักงานในธุรกิจโรงแรม

3. ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานรายบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผ่านตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและ คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.818

โดยที่ตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้รับผลทางตรงเชิงบวกจากความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.838, 0.908 และ 0.115 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานรายบุคคล ค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.885 และ 0.518 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่ส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานรายบุคคล ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.015

4. ผลการวิจัยพบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ส่งผลทางอ้อมต่อการรักษาพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผ่านตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและ คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.438

โดยที่ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานคุณภาพชีวิตในการทำงานได้รับผลทางตรงเชิงบวกจากความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน โดยมิตีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.838, 0.908 และ 0.115 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ยังส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อการรักษาพนักงาน โดยมิตีค่าอิทธิพลเท่ากับ

0.167 และ 0.328 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนตัวแปร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่ส่งผลทางตรงต่อการรักษาพนักงาน ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ -0.005

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของTamm, Eamets & Motsmees (2010); Zheng (2010); Tuzcu (2014); Kiprop, Kemboi & Mutai (2015) กล่าวคือ การที่โรงแรมมีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานจะส่งผลให้บุคลากรในโรงแรมมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้น ไม่ว่าจะป็นทั้งความพึงพอใจในลักษณะงานที่ทำ ความพึงพอใจในค่าจ้างผลตอบแทน ความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการควบคุมจัดการความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์ที่มีกับสังคมนตรีฯตัว ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zheng (2010); Tuzcu (2014); Zorigt (2014) กล่าวคือ การที่โรงแรมมีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานจะส่งผลให้บุคลากรในโรงแรมมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น โดยความผูกพันที่เพิ่มขึ้นนี้มีทั้งความผูกพันด้านจิตใจของบุคลากรเหล่านั้น ความผูกพันซึ่งเกิดจากการที่บุคลากร

เหล่านั้นอยู่มานาน และความผูกพันในด้านบรรทัดฐานของตัวบุคคลากรเอง

3. ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญณี ภูมิธรรานนท์ (2554); Ching Yih, Yin, Pei Zhi & Pei (2015); Jakubczak & Gotowska (2015) กล่าวคือ การที่โรงแรมมีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานจะส่งผลให้บุคลากรในโรงแรมมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งในมิติด้านการดำรงชีวิต มิติด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และมิติในด้านความก้าวหน้า

4. ความพึงพอใจในงานส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานรายบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Judge, Thoresen, Bono & Patton, (2001); Zimmerman & Darnold (2009); Heryanto (2011); Susanty & Miradipta (2013); Shin, Hur & Kang (2016) และ ส่งผลโดยตรงเชิงบวกต่อการธำรงรักษาพนักงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเดชาพันธ์ รัฐศาสนศาสตร์ (2555); Egan, Yang & Bartlett (2004) กล่าวคือ การที่บุคลากรในโรงแรมมีความพึงพอใจในงานที่ตนทำอยู่นั้น ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในลักษณะงานที่ทำ ความพึงพอใจในค่าจ้างผลตอบแทน ความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการควบคุมจัดการ ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์ที่มีกับสังคมรอบๆตัว ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเหล่านั้นดีขึ้น รวมไปถึงมีความต้องการทำงานอยู่กับโรงแรมต่อไปเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้โรงแรมสามารถธำรงรักษาบุคลากรเหล่านั้นได้

5. ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานรายบุคคลสอดคล้องกับงานวิจัยของKalleberg & Marden (1995); Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnytsky. (2002); Khan, Ziauddin, Jam, & Ramay (2010)และส่งผลโดยตรงเชิงบวกต่อการธำรงรักษาพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเดชาพันธ์ รัฐศาสนศาสตร์ (2555)กล่าวคือการที่บุคลากรในโรงแรมมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความผูกพันด้านจิตใจของบุคลากรเหล่านั้น ความผูกพันซึ่งเกิดจากการที่บุคลากรเหล่านั้นอยู่มานาน และความผูกพันในด้านบรรทัดฐานของตัวบุคคลากร นั้น จะส่งผลให้การทำงานของบุคลากรเหล่านั้นดีขึ้น รวมไปถึงยังเพิ่มความต้องการทำงานอยู่กับโรงแรมต่อไปให้สูงขึ้นอีกด้วย ทำให้โรงแรมสามารถธำรงรักษาพนักงานเอาไว้ได้

6. คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ส่งผลทางตรงต่อการปฏิบัติงานรายบุคคลซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Islam & Siengthai (2009) และ ไม่ส่งผลทางตรงต่อการธำรงรักษาพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Isuarudu (2015); Rostiana (2017) กล่าวคือการที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งได้แก่ มิติด้านการดำรงชีวิตด้านความสัมพันธ์ ด้าน ความก้าวหน้าเพิ่มขึ้นนั้น ไม่ได้ส่งผลโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานและต่อการธำรงรักษาพนักงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานการบริหารเป็นสากลทำให้คุณภาพงานที่ดีอยู่แล้ว ซึ่งทำให้แม้ว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเพิ่มขึ้น ก็ไม่ได้ทำให้ระดับการทำงาน หรือระดับของความต้องการทำงานเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด

7. ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ไม่ส่งผลทางตรงต่อการปฏิบัติงานรายบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Inoue & Lee (2011); Shin, Hur & Kang (2016) กล่าวคือความรับผิดชอบทางสังคมด้านแรงงานนั้น ไม่ได้ส่งผลโดยตรงให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นแต่อย่างใด ซึ่งอาจเกิดจากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในหลายประเทศได้มีการปรับใช้เป็นมาตรฐานอยู่แล้ว ในโรงแรมที่บริหารแบบเครือโรงแรม ซึ่งทำให้พนักงานที่ทำงานอยู่กับโรงแรมมานานรู้สึกว่สิ่งที่ตนได้รับนั้นเป็นเรื่องมาตรฐาน ซึ่งส่งผลให้ระดับของการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับ กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน

อย่างไรก็ตาม แม้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานไม่ส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานนั้น แต่โรงแรมที่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานจะส่งผลทางอ้อมผ่าน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่า หากมีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน จะส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน มีความผูกพันต่อองค์กร และ รู้สึกว่าตนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ซึ่งเหล่านี้จะส่งผลโดยอ้อมกับการปฏิบัติงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรปรับตัวตามระดับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน

8. ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อการธำรงรักษาพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของHo (2012); Zafar, Nawaz, Farooqui, Abdullah & Yousaf (2014) กล่าวคือ การที่โรงแรมมีการดำเนินกิจกรรมความ

รับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานนั้น จะส่งผลทางตรงเชิงบวกให้บุคลากรในโรงแรมมีความต้องการอยู่กับโรงแรมต่อไป

นอกจากนั้นความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานยังส่งผลทางอ้อมเชิงบวกต่อการธำรงรักษาพนักงาน ผ่านความพึงพอใจในงาน มีความผูกพันต่อองค์กร มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้บุคลากรมี ซึ่งจะทำให้โรงแรมสามารถธำรงรักษาพนักงานไว้ได้

9. อภิปรายโดยสรุปคือการที่โรงแรมดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานนั้น จะส่งผลโดยตรงต่อการธำรงรักษาบุคลากรในโรงแรม เนื่องจากกิจกรรมต่างของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานนั้น ครอบคลุมทั้งในด้านกฎหมายแรงงานพื้นฐาน รวมไปถึงข้อควรปฏิบัติกับพนักงานอื่นๆ ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงและมาตรฐานสากล

แต่กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานของโรงแรมนั้นไม่ส่งผลโดยตรงกับการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากกิจกรรมต่างๆ เป็นมาตรฐานที่ทางโรงแรมปฏิบัติอยู่แล้วรวมทั้งเป็นสิ่งที่พนักงานคาดหวังเมื่อเข้าทำงานกับโรงแรมที่บริหารแบบเครือโรงแรม

อย่างไรก็ตามกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน นั้นส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้วย

ในทางกลับกันหากโรงแรมมีการลดมาตรฐานการปฏิบัติต่อบุคลากรลง ย่อมส่งผลให้บุคลากรได้รับสิ่งที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่คาดหวัง ซึ่งจะส่งผลให้ความต้องการคงอยู่กับโรงแรมนั้น

ลดลงและส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานต่อไป รวมทั้งจะส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานผ่าน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้อยลง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะด้านการนำไปปรับใช้

ผลจากการวิจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานต่อผลการปฏิบัติงานรายบุคคลและการรักษาพนักงานทำให้เห็นว่า ในธุรกิจโรงแรมนั้น การที่โรงแรมมีแนวปฏิบัติในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานจะทำให้พนักงาน มีความต้องการคงอยู่ในองค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานไว้ได้ แต่ทั้งนี้ เนื่องจากความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานอาจเป็นสิ่งที่พนักงานหลายท่านคิดว่าเป็นมาตรฐานที่โรงแรมที่มีการบริหารแบบเครือโรงแรมควรจะต้องมี เนื่องจากบางประเด็นเป็นข้อกำหนดในกฎหมายแรงงาน ทำให้การปรับใช้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ การที่โรงแรมมีระดับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานสูงขึ้นไปไม่ได้ ทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นได้โดยตรง แต่จะป้องกันการลาออกของพนักงานเพราะหากโรงแรมไม่ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานจะทำให้พนักงานมีความคิดว่าสิ่งที่โรงแรมให้กับพนักงาน แตกต่างและด้อยกว่าโรงแรมในเครืออื่น ส่งผลให้พนักงานอาจมีความต้องการลาออกเพื่อย้ายงานได้

อย่างไรก็ตาม ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ยังส่งผลทางอ้อมต่อทั้ง ผลการปฏิบัติงานและการรักษาพนักงานโดยผ่านตัวแปรความพึงพอใจในงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ดังนั้น โรงแรมจึงยังควรมีความใส่ใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำพนักงานเลิกทำงานได้ตามสมัครใจ การมีชั่วโมงทำงานไม่มากเกินไป การจ่ายค่าจ้างอย่างเหมาะสมเป็นธรรมตามลักษณะงาน การให้พนักงานได้อิสระในการดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ ที่ไม่ขัดต่อระเบียบและกฎหมาย การให้พนักงานได้รับการอบรมอย่างเท่าเทียมกัน มีการลงโทษอย่างเหมาะสม เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และ ป้องกันการลาออกของพนักงานได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวัดผลการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป ควรศึกษาผลประกอบการทั้งในรูปผลประกอบการทางด้านการเงิน (อาทิ รายได้ อัตราการครองห้อง อัตราค่าห้องเฉลี่ย สัดส่วนต้นทุน สัดส่วนกำไร) และด้านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงิน (อาทิ ความจงรักภักดี ในตราสินค้า ความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า) เพื่อให้ได้ผลการศึกษากว้างออกไป

2. การวิจัยในครั้งนี้ ไม่ได้แบ่งกลุ่มศึกษาประชากรตามช่วงอายุ ดังนั้นในครั้งหน้า ควรศึกษาผลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์พหุระดับ (multilevel analysis) แยกตามแต่ละช่วงวัย (Cross-Generation Study) เนื่องจากแนวความคิดและทัศนคติ อาจมีความแตกต่างกัน

3. ควรมีการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านอื่นเพิ่มเติมจากงานวิจัยนี้ เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship

Behavior) ความผูกติดกับองค์กร (Organization Engagement) เพื่อขยายขอบเขตของการศึกษาออกไป

บรรณานุกรม

- กระทรวงแรงงาน. (2553). **ข้อกำหนดมาตรฐานแรงงานไทย ความรับผิดชอบทางสังคมของธุรกิจไทย มรท.๘๐๐๑-๒๕๕๓**. ค้นเมื่อ 27 มกราคม 2559, จาก www.labour.go.th/th/doc/form/tlspdf
- กัลยาณี คุณมี และ บุญยา วีรกุล. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรม คุณภาพชีวิตการทำงาน และผลที่เกี่ยวข้องกับงาน: การสำรวจในกลุ่มผู้บริหารงานทรัพยากรมนุษย์ และผู้บริหารงานตลาดของไทย**. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์.
- เดชาพันธ์ รัฐศาสนศาสตร์. (2555). **ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานและการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่**. บริหารธุรกิจดุชะฎิบัณฑิต.มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญทวรรณ วิงวอนและมนตรี พิริยะกุล.(2553). **ตัวแบบเส้นทาง PLS ของบุพปัจจัยและผลลัพธ์ของการรับรู้ในการสนับสนุนจากองค์การของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดลำปาง**. **วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยทักษิณ**.5(1):17-38.
- เพ็ญณี ภูมิธรานนท์. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การธุรกิจในประเทศไทย**.บริหารธุรกิจดุชะฎิบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมหาบัณฑิต.
- ลาวัลย์ ต้นสกุลรุ่ง และ เสานีย์ สมันต์ตรีพร. (2559). **โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร**. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 9(2):197-209
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2557). **ปัจจัยเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ**. รายงานการวิจัย ฉบับที่ 159. กรุงเทพฯ. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสานีย์ สมันต์ตรีพร. (2560). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจในยุคการเปลี่ยนแปลง**. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. 6(1):1-15
- อโนมา วงษ์ใหญ่. (2560, 30 มิถุนายน). **ผู้อำนวยการ ททท.สำนักงานภูเก็ต. สัมภาษณ์**
- ADP Research Institute. (2012). **Talent Management Strategies That Drive Employee Engagement Can Yield Bottom-line Results” ADP** [Online]. Available :<https://www.adp.com/tools-andresources/adpresearchinstitute/insights/insight-item-detail.aspx?id=eb182f99-8c56-43b7-9559-5e085238496e>., 8 April 2017.

- Akgeyik, T. (2005). **The human resource management dimensions of corporate social responsibility in Turkey: a survey.** *Journal of Academy of Business and Economics*.5(1): 25–32.
- Alderfer, C. P. (1969). **An empirical test of a new theory of human needs.** *Organizational Behavior & Human Performance*, 4(2):142-175.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990), **“The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization”**, *Journal of Occupational Psychology*. (63):1-18.
- Becker, S.G. (1994). **Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education.** 3rd Edition, The University of Chicago Press, Chicago.
- Brammer, S., Millington, A., & Rayton, B. (2007). **The contribution of corporate social responsibility to organizational commitment.** *The International Journal of Human Resource Management*. 18(10):1701-1719.
- Campbell, J.P. (1990). **Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology.** In M.D., Dunnette, L.M., Hough (Eds), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.687-732
- Ching Yih, L.I., Yin, L.K., Pei, H.O., Zhi, Y.H., Pei, P.Y. (2015). **Does Corporate Social Responsibility Affect Employees' Quality of Worklife? A Study on Malaysian Service Firms.** Master's Thesis. Faculty of Business & Finance. Universiti Tunku Abdul Rahman
- Collier, J., & Esteban, R. (2007). **Corporate Social Responsibility and Employee Commitment.** *Journal of Business Ethics*.16(1):19–33.
- Cuong, D. M., & Swierczek, F. W. (2008). **Corporate culture, leadership competencies, job satisfaction, job commitment, and job performance: A comparison of companies in Vietnam and Thailand.** *Journal of American academy of business*. 13(1):159-165.
- Egan, T. M., Yang, B., & Bartlett, K. R. (2004). **The effects of organizational learning culture and job satisfaction on motivation to transfer learning and turnover intention.** *Human Resource Development Quarterly*.15:279-301.
- Foot, A.D., & Tang, L.T. (2008). **Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) : Does team commitment make a difference in self-directed teams?.** *Management Decision*. 46(6):933-947.
- Heneman, H.G.III, & Schwab, D.P. (1985). **Pay Satisfaction: Its Multidimensional Nature and Measurement.** *International Journal of Psychology*. 20:129-141.

- Heryanto,H. (2011). **Effect of job satisfaction on managerial performance in Bank Nagari Padang Headquarters.**Business Management Dynamic. 1(1):66-84.
- Ho, A. (2012). **The Impact of Perceived CSR on Employee Performance and Turnover Intention: An Examination of the Mediating Effect of Organizational Justice and Organization-Based Self-Esteem.** Master's Thesis.Faculty of Management Science.Singapore Management University.
- Inoue, Y., & Lee, S. (2011). **Effects of different dimensions of corporate social responsibility on corporate financial performance in tourism-related industries.** Tourism Management. 32:790-804.
- Islam, M. Z. & Siengthai, S. (2009). **Quality of work life and organizational performance: Empirical evidence from Dhaka Export Processing Zone.** Proceeding of ILO Conference on Regulating for Decent Work. Geneva. International Labour Office.
- Isuarudu, A.M. (2015). **Job Stress, Quality of Work Life, Job Satisfaction, and Turnover Intention Among Executive Level Employees of Intel Technology Sdn. Bhd.** Master Thesis. University Utara Malaysia.
- Jakubczak, A.&Gotowska, M. (2015). **The Quality of Work Life and Socially Responsible Actions Directed at Employees on Example of a Service Company.** ACTA Scientiarum Polonorum Oeconomia. 14(1): 37-46.
- Judge, T.A., Thoresen, C.J., Bono, J.E., &Patton, G.K. (2001). **The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review.** Psychological Bulletin. 127(3):376-407.
- Kalleberg, A. L., & Marden, P. V. (1995). **Organizational commitment and job performance in the US labor force.** Research in the Sociology of Work. 5: 235-257.
- Khan, M.R., Ziauddin, Jam, F. A., & Ramay, M. I. (2010). **The Impacts of Organizational Commitment on Employee Job Performance.** European Journal of Social Sciences. 15(3):292-298.
- Kiprop, P.C., Kemboi, A& Mutai, K.S., (2015). **Effect of International Corporate Social Responsibility Practice on Employee Job Satisfaction: Evidence From Commercial Banks in Kenya.** International Journal of Business and Management Review.3(1):24-40.
- Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V.H., Buuren, S. van, Beek, A.J. van der, Vet, H.C.W. de. (2013). **Development of an individualwork performance questionnaire.** International Journal of Productivity and Performance Management. 62(1):6-28

- Kyndt, E., Govaerts, N., Dochy, F., & Baert, H., (2009). **Influence of learning and working climate on the retention of talented employees.** *Journal of Workplace Learning.* 23(1):35-55
- Lee, T. & Ho, M. & Wu, C. & Kao, S. (2018). **Relationships Between Employees' Perception of Corporate Social Responsibility, Personality, Job Satisfaction, And Organization Commitment.** Master's Thesis. Faculty of Business Administration. National University of Kaohsiung.
- LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). **The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta-analysis.** *Journal of Applied Psychology.* 87(1):152-165.
- Mak, B.L., & Sockel, H., (2001). **A confirmatory factor analysis of IS employee motivation and retention.** *Information & Management* 38:265-276
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). **Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences.** *Journal of Vocational Behavior.* 61(1): 20-52.
- Murphy, G., Athanasou, J., & King, N. (2002). **Job satisfaction and organizational citizenship behavior: A study of Australian human-service professionals.** *Journal of Managerial Psychology.* 17 (4):287-297.
- Naik, H.A., & Chandran, M. (2017). **Relationship Between CSR and Employment Performance – A Study with Reference to Manufacturing Companies in Chennai.** *International Journal of Applied Business and Economic Research.* 15(17):93-100.
- Raj Adhikar, D. & Kumar Gautam, D. (2010). **Labor Legislations for Improving Quality of Work Life in Nepal.** *International Journal of Law and Management.* 52(1): 40-53.
- Rostiana, R. (2017). **The Quality of Work Life Influence to Turnover Intention With Person Organization Fit and Organizational Commitment as Mediators.** *International Journal of Economics and Management.* 11(S1):45-57.
- Roy, R. (2006). **Quality of work life as a determinant of mental health: SCMS.** *Journal of Indian Management.* 3(2):87-91.
- Schweper, C.H. Jr. (2001). **Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce.** *Journal of Business Research.* 54:39-52.
- Shin, I., Her, W., & Kang, K. (2016). **Employees' Perceptions of Corporate Social Responsibility and Job Performance: A Sequential Mediation Model.** *MDPI Journal.* 8(5):493.

- Sirgy, M. Joseph (2001). **Handbook of Quality-of-Life Research: An Ethical Marketing Perspective**. Dordrecht, Netherlands: Kluwer Academic Publishers
- Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). **The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes**. Chicago: Rand McNally.
- Stevens, J. (1996). **Applied multivariate statistics for the social sciences**. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Susanty, A., & Miradipta R. (2013). **Employee's Job Performance: The Effect of Attitude toward Works, Organizational Commitment, and Job Satisfaction**. *Jurnal Teknik Industri*. 15(1):13-24.
- Tamm, K., Eamets, R., & Motsmees, P., (2010). **Relationship between Corporate Social Responsibility and Job Satisfaction: The Case of Baltic Countries**. Working Paper No. 76. Faculty of Economics & Business Administration. The University of Tartu.
- Tuzcu, A., (2014). **The Impact of Corporate Social Responsibility on The Job Satisfaction and Organizational Commitment**. *Journal of The Faculty of Economics and Administration Sciences*. 4(1):185-202.
- Tziner, A., Fein, E. C. and Birati, A. (2014). **Tempering Hard Times: Integrating Well-Being Metrics Into Utility Analysis**. *Industrial and Organizational Psychology*. 7: 554–568.
- Weiss, D. J. , Dawis, R. V. England, G. W. and Lofquist, L. H. (1967), **Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire**. Vol. 22, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Yun, H., (2000). **A study on the globalization stragy of hotel companies**. Master Thesis. Korea Development Institute. Korea
- Zafar, F., Nawaz, A., Farooqui, A., Abdullah, M., & Yousaf, I. (2014). **Employees' retention through corporate social responsibility in large scale organizations**. *International Journal of Business and Behavioral Sciences*. 4(1):1-13.
- Zheng, D. (2010) **The Impact of Employees' Perception of Corporate Social Responsibility on Job Attitudes and Behaviors: A Study in China**. Master Thesis. Singapore Management University.
- Zimmerman, D.R., & Darnold, C.T. (2009). **The impact of job performance on employee turnover intentions and the voluntary turnover process: A meta-analysis and path model**. *Personnel Review*. 38(2):142- 158.
- Zorigt, A., (2014). **The Impact of Corporate Social Responsibility on Employee Organizational Commitment: A Study in Ireland**. Master Thesis. The School of Business. National College of Ireland