บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ค่าตอบแทนจากการทำงานเป็นสิ่งตอบแทนที่สำคัญที่สุด ที่องค์การมอบให้พนักงานเพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงานของพนักงานที่พยายามให้เกิดความสำเร็จต่อองค์การ (Bartol & Locke, 2000, p. 104) และค่าตอบแทนจากการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์การใช้จูงใจพนักงานให้พยายามทำงานมากขึ้น (Gardner, VanDyne, & Pierce, 2004, p. 307) และดึงดูดพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่ทำงานกับองค์การ (Trevor, Gerhart, & Boudreau, 1997, p. 44) แต่ค่าตอบแทนจากการทำงานเป็นต้นทุนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์การ โดยเป็นส่วนประกอบของต้นทุนสินค้าหรือบริการถึงร้อยละ 57 (Williams, McDaniel, & Nguyen, 2006, p. 392) และคนส่วนมากเลือกใช้ชีวิตภายใต้ระบบค่าตอบแทนจากการทำงาน และมีเหตุผลส่วนตัวที่แตกต่างกันไป เช่น การทำงานเป็นการเพิ่มคุณค่าของคนเป็นต้น (Hulin, 2002, p. 16) แต่เหตุผลส่วนใหญ่ คือ ความต้องการเงินค่าตอบแทนจากการทำงาน (Jurgensen, 1978, p. 267; Kasser & Ryan, 1993, p. 420) กระทั่งสามารถกล่าวได้ว่า ไม่มีสิ่งใดที่จูงใจให้พนักงานทำงานกับองค์การได้ดีไปกว่าค่าตอบแทนในการทำงาน (Locke, Feren, McCaleb, Shaw, & Denny, 1980, p. 369) ซึ่งการแสดงอิทธิพลจูงใจให้พนักงานทำงานมากขึ้นและดึงดูดให้พนักงานทำงานอยู่กับองค์การเกิดจากค่าตอบแทนจากการทำงาน แสดงอิทธิพลผ่านทางทัศนคติของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงานหรือความพึงพอใจในค่าตอบแทน จากการทำงานทำให้พนักงานแสดงทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานดังกล่าว

ดังนั้น ความพึงพอใจในค่าตอบแทนจากการทำงานจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยองค์การจะสื่อถึงทัศนคติและพฤติกรรมที่องค์การต้องการและสอดคล้องกับกลยุทธ์ เป้าหมายขององค์การผ่านทาง

การออกแบบระบบค่าตอบแทน ทำให้เพิ่มความสามารถในการแข่งขันและประสิทธิภาพในการดำเนินการขององค์การ โดยการรักษาพนักงานไว้ทำงานกับองค์การและจูงใจให้พนักงานทำงานมากขึ้น (Dreher, Ash, & Bretz, 1988, p. 238)

ในภาควิชาการ ความพึงพอใจในค่าตอบแทนจากการทำงานเป็นหัวข้อการวิจัยที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน (Heneman, Greenberger, & Fox, 2002, p. 63) และงานวิจัยจำนวนมากพบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่เชื่อว่าเป็นมิติหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงานเท่านั้น มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงานที่สำคัญต่อองค์การ (Shaw, Duffy, Jenkins, & Gupta, 1999, p. 194) แต่งานวิจัยในอดีตส่วนใหญ่มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในค่าตอบแทน (Currall, Towler, Judge, & Kohn, 2005, p. 614) ต่อมา Locke (1976, p. 1322) เสนอว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนมีหลายมิติ และนักวิชาการเริ่มมีการพัฒนามาตรวัดมาตรฐาน Pay Satisfaction Questionnaire--PSQ คือ Heneman and Schwab (1985) ทำให้เกิดงานวิจัยด้านความพึงพอใจในค่าตอบแทนตามมาอย่างมาก และการใช้ PSQ ทำให้สามารถเปรียบเทียบระหว่างผลงานวิจัยได้ เพราะความเป็นมาตรฐานของ PSQ เปลี่ยนแปลงแนวโน้มงานวิจัยส่วนใหญ่ในยุคต่อมาให้มุ่งเน้นในการพิสูจน์องค์ประกอบต่าง ๆ ของความพึงพอใจในค่าตอบแทน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในค่าตอบแทน แต่มีงานวิจัยน้อยมากที่อธิบายกลไกการแสดงอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อทัศนคติในการทำงานที่เกิดจากอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ (Heneman & Judge, 2000, p. 85)

จากผลงานวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อทัศนคติในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจในการทำงาน (Judge, Piccolo, Podsakoff, Shaw, & Rich, 2010; McFarlin & Sweeney, 1992) และความผูกพันต่อองค์การ (DeConinck & Stilwell, 2004; Folger & Konovsky, 1989; Rutherford, Boles, Hamwi, Madupalli, & Rutherford, 2009; Vandenberghe & Tremblay, 2008) และมีหลักฐานแสดงว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการทำงานของพนักงาน อีกทั้งพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีความสำคัญในการเพิ่มการรับรู้

คุณภาพการบริการของพนักงาน (Hartline & Keith, 1996; Yoon, Beatty, & Suh, 2001) โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะแสดงพฤติกรรมการบริการที่ดี สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการและทำให้ลูกค้าบอกต่อถึงการบริการที่ดีขององค์การ รวมถึงมีความภักดีในการเลือกใช้บริการขององค์การได้ (Schmit & Allscheid, 1995) และส่งผลให้องค์การสามารถเพิ่มรายได้และลดรายจ่าย รวมถึงสามารถครองส่วนแบ่งตลาดได้มากขึ้น

ดังนั้น หากสามารถเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การไม่เพียงแต่เพิ่มพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงาน ยังเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและผลประกอบการของอุตสาหกรรมการบริการในอนาคตได้ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับอุตสาหกรรมการบริการภายใต้การแข่งขันที่มีการเปิดเสรีการค้าและบริการในปัจจุบัน โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรมและในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

สำหรับประเทศไทย อุตสาหกรรมการบริการเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญ เนื่องจากทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยตลอด และธุรกิจการท่องเที่ยวยังช่วยกระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้นตลอดจนก่อให้เกิดการจ้างงานและกระจายรายได้ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดธุรกิจต่อเนื่องอีกหลายสาขา เช่น ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร ธุรกิจการค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจบริการท่องเที่ยว และธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ ธุรกิจที่สามารถทำรายได้มากที่สุด คือ ร้ายขายของที่ระลึกและธุรกิจโรงแรม โดยโรงแรมสร้างรายได้และสามารถนำเงินตราต่างประเทศให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศจำนวนมาก ดังรายงานสถิติรายได้รวมจากการเข้าพักของนักท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2551) พบว่า ในปี พ.ศ. 2550 มีรายได้ 747,628.31 ล้านบาท และเป็นรายได้ที่เกิดจากการใช้บริการพักแรมสูงถึง 152,243.10 ล้านบาท (ดังข้อมูลในตาราง 1 และตาราง 2)

ตาราง 1

รายได้จากการเข้าพักของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ปี พ.ศ. 2550

รายการ	พ.ศ. 2548	พ.ศ. 2549	พ.ศ. 2550
นักท่องเที่ยวต่างประเทศ (คน)	11,516,936.00	13,821,802.00	14,464,228.00
วันที่เข้าพักเฉลี่ย (วัน)	8.20	8.62	9.19
ค่าใช้จ่ายที่พักเฉลี่ย (บาท)	1,018.34	1,077.40	1,145.32
รายได้ค่าพี่พัก (ล้านบาท)	96,170.88	128,365.67	152,243.10

ที่มา. จาก *สถิตินักท่องเที่ยว 2551*, โดย สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว การท่องเที่ยว-แห่งประเทศไทย, 2551, ค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2552, จาก http://www.tourism.go.th/2009/th/statistic/tourism.php

ตาราง 2

รายได้จากการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี พ.ศ. 2550

ภูมิภาค	รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)		
	คนไทย	ต่างประเทศ	รวม
ภาคเหนือ	63,372.86	5,342.56	68,715.42
กรุงเทพมหานคร	316,622.68	16,789.01	333,411.69
ภาคกลาง (ไม่รวมกรุงเทพฯ)	11,007.42	7,512.85	18,520.27
ภาคตะวันตก	22,106.66	7,597.83	29,704.49
ภาคตะวันออก	84,869.10	6,618.39	91,487.49
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	29,044.96	5,473.45	34,518.41
ภาคใต้	166,785.61	4,484.93	171,270.54
รวมทั้งหมด	693,809.29	53,819.02	747,628.31

หมายเหตุ: ไม่รวมค่าพาหนะเดินทางระหว่างจังหวัด

ที่มา. จาก *สถิตินักท่องเที่ยว 2551*, โดย สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว การท่องเที่ยว-แห่งประเทศไทย, 2551, ค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2552, จาก http://www.tourism.go.th/2009/th/statistic/tourism.php

จากการที่มีธุรกิจโรงแรมเปิดให้บริการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงาน และผู้ประกอบการท่องเที่ยวต่างเรียกร้องให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความสำคัญในปัญหานี้อย่างเร่งด่วน เพื่อส่งเสริมการผลิตบุคลากรป้อนอุตสาหกรรมในภาพรวม และเป็นการป้องกันปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่จะมีเพิ่มขึ้นจากการเปิดเสรีการค้าและการบริการ เช่นเดียวกับประเทศสิงคโปร์ที่ต้องเสียบุคลากรให้กับมาเก๊า ซึ่งมีโครงการโรงแรมระดับหรูเพิ่มขึ้นจำนวนมาก

ดังนั้น จากการศึกษาแสดงถึงอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่เปลี่ยนแนวคิดทางวิชาการจากภาพรวม (global factor) เป็นแบบมีหลายมิติ (multidimention) ตามการบริหารจัดการของค่าตอบแทน ได้แก่ ความพึงพอใจในระดับค่าตอบแทน ความพึงพอใจในการปรับค่าตอบแทน ความพึงพอใจในการบริหารจัดการและโครงสร้างค่าตอบแทน และความพึงพอใจในสวัสดิการ และแต่ละมิติแสดงอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นแนวทางในการวิจัยความพึงพอใจในค่าตอบแทนในอนาคต และสามารถลดช่องว่างระหว่างภาควิชาการกับภาคปฏิบัติที่เกี่ยวกับการวางแผนและการตัดสินใจของฝ่ายบริหารด้านนโยบายค่าตอบแทนในการทำงาน ทำให้การบริหารองค์การสามารถเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน เพิ่มคุณภาพในการบริการและรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่ทำงานกับองค์การ และเพิ่มความสำเร็จในการประกอบธุรกิจในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ ในบริบทของการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานโรงแรมในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย คือ เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพัน

ต่อองค์การ โดยมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็นตัวแปรคั่นกลาง มีวัตถุประสงค์ย่อยดังนี้

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ และความพึงพอใจในโครงสร้างและการบริหารจัดการค่าตอบแทนต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการของพนักงานโรงแรมในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ต่อการรับรู้ความ-ยุติธรรมด้านกระบวนการของพนักงานโรงแรมในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย

5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านตัวแปร การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาถึงอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ ในบริบทของการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานโรงแรมในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยมีตัวแปร คือ (1) ความพึงพอใจในค่าตอบแทน ประกอบด้วย ตัวแปรย่อย ได้แก่ ความพึงพอใจในระดับค่าตอบแทน (pay level satisfaction) ความพึงพอใจในการปรับค่าตอบแทน (raise satisfaction) ความพึงพอใจในสวัสดิการ (benefits satisfaction) ความพึงพอใจในโครงสร้างและการบริหารจัดการค่าตอบแทน (structure & administration satisfaction) (2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (distributive justice) (3) การรับรู้

ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (procedural justice) (4) ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) และ (5) ความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment)

2. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยนี้ครอบคลุมองค์การโรงแรมในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย 8 จังหวัด คือ (1) จังหวัดจันทบุรี (2) จังหวัดฉะเชิงเทรา (3) จังหวัดชลบุรี (4) จังหวัดตราด (5) จังหวัดนครนายก (6) จังหวัดปราจีนบุรี (7) จังหวัดระยอง และ (8) จังหวัดสระแก้ว ทั้งนี้ เป็นไปตามทะเบียนรายชื่อของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาในระดับบุคคลและมีหน่วยวิเคราะห์ คือ พนักงานในตำแหน่งที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้มารับบริการโดยตรงในขณะส่งมอบการบริการ ได้แก่ พนักงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ-ส่วนหน้า พนักงานแคชเชียร์ พนักงานยกกระเป๋า พนักงานแม่บ้าน พนักงานบริการ-แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ที่เป็นพนักงานประจำของโรงแรม

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลการวิจัยในระหว่างปี พ.ศ. 2551-2552

นิยามศัพท์เฉพาะ

ค่าบริการส่วนเพิ่ม (services charge) หมายถึง เงินส่วนเพิ่มของค่าจ้าง ค่าบริการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมเก็บเพิ่มจากผู้รับบริการ ในลักษณะเป็นการเหมาจ่าย และนำมาปันส่วนให้กับพนักงานเป็นรูปแบบหนึ่งของรายได้ของพนักงานตามผลประกอบการของโรงแรม

ราคาประกาศขาย (rack rate) หมายถึง อัตราค่าเข้าพักของโรงแรมที่ประกาศเป็นมาตรฐาน แต่การเข้าใช้บริการจริงอัตราค่าเข้าพัก สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามนโยบายการบริหาร และการแข่งขันทางการตลาด เช่น การลดอัตราค่าเข้าพักในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการน้อย หรือเพิ่มราคาในช่วงเทศกาลที่มีความต้องการห้องพักมาก

พนักงานต้อนรับส่วนหน้า หมายถึง พนักงานโรงแรมที่ทำหน้าที่ต้อนรับผู้มาใช้บริการบริเวณแผนกต้อนรับส่วนหน้า รวมถึงการอธิบายและแนะนำ ประชาสัมพันธ์ อำนวยความสะดวกในทุกด้านที่โรงแรมจัดให้ผู้เข้าพัก

พนักงานแคชเชียร์ หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการเก็บค่าบริการในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม รวมถึงการอธิบายรายละเอียดค่าบริการที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

พนักงานยกกระเป๋า หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ยกกระเป๋า สัมภาระ (luggage) ของผู้มาใช้บริการไปยังห้องพัก นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่รับส่งเอกสาร จดหมาย หรือพัสดุ และอำนวยความสะดวกทั่วไปให้แก่ผู้มาใช้บริการโดยเฉพาะในบริเวณแผนกต้อนรับส่วนหน้า

พนักงานแม่บ้าน หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ทำความสะอาดและดูแลความเรียบร้อยของพื้นที่บริการทั้งหมด รวมถึงในห้องพักโรงแรม

พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ในการดูแลและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มทั้งในห้องอาหาร ภัตตาคาร ตามที่โรงแรมจัดไว้ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ส่งอาหารและบริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการห้องพักต้องการใช้บริการในห้องพักด้วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เนื่องจากค่าตอบแทนเป็นเครื่องมือสำคัญ ที่ถูกใช้อย่างแพร่หลายในการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ว่าจ้างและพนักงานในองค์การทุกระดับและทุกรูปแบบ ดังนั้น ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจึงขอนำเสนอเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประโยชน์ทางวิชาการ

1.1 ก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการด้านพฤติกรรมองค์การ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการเสริมความเข้าใจกลไกในการแสดงอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

1.2 ประโยชน์ในการศึกษาทรัพยากรมนุษย์และการบริหารค่าตอบแทนเพื่อเสริมความเข้าใจในสิ่งที่จะได้รับจากการบริหารดังกล่าว

2. ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ หากมีความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องต่อการบริหารค่าตอบแทน จะทำให้การบริหารทรัพยากรขององค์การมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อโครงสร้างต้นทุนการผลิตสินค้าและบริการในภาคเศรษฐกิจ

3. ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ โดยสร้างความชัดเจนในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและนโยบายค่าตอบแทน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติที่มีผลต่อความสามารถในบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารพฤติกรรมองค์การให้มีความสามารถในการแข่งขันแก่องค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านต้นทุนค่าตอบแทนจากการทำงานและใช้ความรู้ความเข้าใจในทัศนคติในการทำงานที่เกิดจากความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในค่าตอบแทน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในด้านการดึงดูดพนักงานที่มีประสิทธิภาพเข้ามาร่วมกับองค์การและมีความผูกพันต่อองค์การ

4. ประโยชน์ต่อพนักงาน หลังจากที่องค์การสามารถกำหนดแนวคิดนโยบายค่าตอบแทนที่ถูกต้องตรงต่อความพึงพอใจแล้ว จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่กับองค์การ

สรุป

บทนี้ได้นำเสนอความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาของการวิจัย ประกอบด้วยความสำคัญของค่าตอบแทนในการทำงาน และการใช้ระบบค่าตอบแทนในการบริหารงานขององค์การ รวมถึงความสำคัญของรายได้และค่าใช้จ่ายด้านค่าตอบแทนในการทำงานของธุรกิจโรงแรม นอกจากนี้ ยังชี้ให้เห็นความแตกต่างของการบริหารค่าตอบแทนในภาควิชาการและภาคปฏิบัติขององค์การธุรกิจ วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่มีหลายมิติภายใต้บริบทการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย กล่าวถึงขอบเขตในด้านตัวแปร ขอบเขตด้านประชากร และขอบเขตของช่วงเวลาที่เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล