

ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรใน
อุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Employee Retention of Five-star Hotels in Bangkok



ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรใน
อุตสาหกรรมโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Employee Retention of Five-star Hotels in Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557



© 2558

ธีระวุฒิ ตริประสิทธิ์ชัย

สงวนลิขสิทธิ์


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

เรื่อง ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการ
ระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย)

ผู้เชี่ยวชาญ


(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรษา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

3 มีนาคม 2558

ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว, มีนาคม 2558, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร (79 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรใน อุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยมี วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรใน อุตสาหกรรมการโรงแรมตามลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน 2) อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงาน และ 3) อิทธิพลของความผูกพันและความภักดีที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานในโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานครจำนวน 216 คน โดยมี ระยะเวลาการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2557 ถึงวันที่ 1 มกราคม 2558 ผู้วิจัยใช้ t-Test, ANOVA และ Multiple Regression Analysis ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และ ทำงานในแผนกต้อนรับ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานที่มีรายได้และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันมีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ($p < 0.001$) 2) ความผูกพันและความภักดีมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงาน ให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) และ 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพล ต่อปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$)

ในภาพรวม ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การมีเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน และมีความเหมาะสมต่อความสามารถในการทำงาน (4.21/5.00) รองมาคือ การมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพและนโยบายการเลื่อน ตำแหน่งงานที่ชัดเจน (4.16/5.00) และความหวังที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้นเมื่อ ผลงานที่ทำแสดงออกถึงประสิทธิภาพ (4.13/5.00) ตามลำดับ

การวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์เพื่อวางแผนทางแก้ไขปัญหา ปรับปรุงและหลีกเลี่ยงปัจจัย การสูญเสียพนักงาน และการหาวิธีจูงใจให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรได้ ตลอดจนเป็นข้อมูล ในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้องค์กรมีความยั่งยืน

คำสำคัญ: ลักษณะส่วนบุคคล, ความผูกพันและความภักดี, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร



Treeprasitchai, T. M.A. (Hospitality and Tourism Industry Management), March 2015, Graduate School, Bangkok University.

Factors Affecting Employee Retention of Five-star Hotels in Bangkok (79 pp.)

Advisor: Asst.Prof. Somyot Wattanakamolchai, Ph.D.

ABSTRACT

The study “Factors affecting employee retention of five-star hotels in Bangkok” was a quantitative research. Its objectives were 1) to study whether different factors should be used to retain personnel with different personal qualities; 2) to study the influence of employee engagement and loyalty on retention factors; and 3) to study the influence of worklife quality on retention factors. Questionnaires were used to collect data from 216 samples during December 1, 2014 to January 1, 2015. The data were analyzed using t-test, ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

Most respondents were female, aged between 21 and 25, holding a Bachelor’s degree and worked in the front office department. The results showed that 1) personnel having different levels of income and work experience statistically significantly required different retention factors ($p < 0.001$); 2) the employee engagement and loyalty had a statistically significant influence on retention factors; and 3) the employee’s work-life quality also had a statistically significant influence on retention factors. In addition, the study revealed that the three most important factors to retain employees were 1) clear and suitable rewarding criteria for high performing employees (4.21/5.00); 2) clear career path and promotion policy (4.16/5.00); and 3) opportunity for promotion for high performing employees (4.13/5.00).

The research results could be used by five-star hotels as guidelines to develop their organizational retention plan, to prevent and to solve retention problems. In addition, the studies showed how hotels could motivate their employees to become more engaged with the organization. Finally, the results could be used as part of the process in developing human resource system to support business sustainability.

Keywords: Personal Qualities, Organizational Engagement and Loyalty, Quality of Worklife, Employee Retention



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ซึ่งไม่อาจจะนำมา กล่าวได้ทั้งหมด ซึ่งผู้มีพระคุณท่านแรกคือผู้ศึกษาใคร่ขอกราบพระคุณ คือ ท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำตรวจทาน และ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอน เพื่อให้การเขียนรายงานการค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้สมบูรณ์ที่สุด ท่านที่สองคือ ท่าน ดร.สุชาติา เจริญพันธุ์ศิริกุล กรรมการสอบปากเปล่า การค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการ คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้ศึกษาใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่าน ได้แก่ ท่าน ดร.สุชาติา เจริญพันธุ์ศิริกุล ท่าน คุณานันท์ สุขพาสน์เจริญ และ ท่าน ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณา ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้ง บุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม ขอขอบพระคุณโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ โรงแรมเดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท โรงแรมเชอราตัน สุขุมวิท โรงแรม แคมเปนสกี กรุงเทพฯ และโรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล ที่เอื้อเฟื้อสถานที่ในการเก็บข้อมูลเพื่อการ วิจัย ตลอดจนพนักงานของโรงแรมที่กล่าวมาข้างต้นทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือใน การเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณอาจารย์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ คณะการจัดการอุตสาหกรรม การบริการและการท่องเที่ยวทุกท่าน ที่ได้ฝึกสอน ให้คำแนะนำในการจัดทำ การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ที่ไม่ได้กล่าวนาม

ขอขอบพระคุณคุณป้าวลัยพรรณ ศุภก่าพลพัฒน์ คุณแม่ศุภวรรณ ตรีประสิทธิ์ชัย และญาติพี่น้อง น้องครอบครัวประสิทธิ์ชัยทุกท่าน ที่อยู่เบื้องหลังในความสำเร็จที่ได้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนทั้ง ด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณนางสาวรัฐนันท์ พุกภักดี นางสาววิรวรรณ แซ่จ้าว นางสาวมัทนี คำสำราญ นางสาวกิตติยา เด่นชัย และเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ คณะการจัดการ อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ทุกท่านที่ช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูล แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด และให้กำลังใจในการศึกษาค้นคว้าตลอดมา

คุณค่าทั้งหลายที่ได้รับจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแก่แม่ที่แต่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	2
1.4 คำถามของงานวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.3 สมมติฐานการวิจัย	20
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	21
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	22
3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	22
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	26
3.5 วิธีการเก็บข้อมูล	27
3.6 ประเภทของตัวแปร	27
3.7 วิธีการทางสถิติ	28
3.8 การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน	35
4.2 ผลสรุปการประมวลผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ	44
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาวิจัย	
5.1 สรุปผลการศึกษา และการอภิปรายผล	59
5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลงานวิจัยไปใช้	67
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป	67
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	72
ประวัติผู้เขียน	79
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น	26
ตารางที่ 3.2: ประเภทของตัวแปรสำหรับสมมติฐานที่ 1	27
ตารางที่ 3.3: ประเภทของตัวแปรสำหรับสมมติฐานที่ 2	28
ตารางที่ 3.4: ประเภทของตัวแปรสำหรับสมมติฐานที่ 3	28
ตารางที่ 3.5: วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับสมมติฐานที่ 1	29
ตารางที่ 3.6: วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับสมมติฐานที่ 2	30
ตารางที่ 3.7: วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับสมมติฐานที่ 3	30
ตารางที่ 3.8: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ จำแนกตามเพศ	30
ตารางที่ 3.9: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ จำแนกตามอายุ	31
ตารางที่ 3.10: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ จำแนกตามระดับการศึกษา	32
ตารางที่ 3.11: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ จำแนกตามสถานภาพ	32
ตารางที่ 3.12: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ จำแนกตามแผนงาน	33
ตารางที่ 3.13: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ จำแนกตามรายได้	33
ตารางที่ 3.14: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	34
ตารางที่ 4.1: การเปรียบเทียบปัจจัยด้านแรงจูงใจส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามเพศ	35
ตารางที่ 4.2: การเปรียบเทียบปัจจัยด้านแรงจูงใจส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามอายุ	36
ตารางที่ 4.3: การเปรียบเทียบปัจจัยด้านแรงจูงใจส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.4: การเปรียบเทียบปัจจัยด้านแรงจูงใจส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามแผนงาน	37
ตารางที่ 4.5: การเปรียบเทียบปัจจัยด้านแรงจูงใจส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามรายได้	38
ตารางที่ 4.6: การเปรียบเทียบปัจจัยด้านแรงจูงใจส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามรายได้โดยเปรียบเทียบรายคู่	39
ตารางที่ 4.7: การเปรียบเทียบปัจจัยด้านแรงจูงใจส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	40
ตารางที่ 4.8: การเปรียบเทียบปัจจัยด้านแรงจูงใจส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่	41
ตารางที่ 4.9: ผลทดสอบวิเคราะห์ตัวแปรความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของ พนักงานที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรใน อุตสาหกรรมการโรงแรม	42
ตารางที่ 4.10: ผลทดสอบวิเคราะห์ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรม การโรงแรม	43
ตารางที่ 4.11: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรมการโรงแรม ด้านความผูกพันและความภักดีต่อ องค์กรของบุคคลที่กรอกแบบสอบถาม ตามลักษณะ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร	46
ตารางที่ 4.12: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรมการโรงแรม ด้านความผูกพันและความภักดีต่อ องค์กรของบุคคลที่กรอกแบบสอบถาม ตามลักษณะ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรม การโรงแรม ด้านความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของบุคคลที่ กรอกแบบข้อคำถาม ตามความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่ง ขององค์กร	48
ตารางที่ 4.14: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรม การโรงแรม ด้านความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของบุคคลที่ กรอกแบบข้อคำถาม ตามลักษณะความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	49
ตารางที่ 4.15: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรม การโรงแรมด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอก แบบข้อคำถาม ตามลักษณะด้านผลตอบแทน	51
ตารางที่ 4.16: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรม การโรงแรม ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอก แบบข้อคำถาม ตามลักษณะด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัย	52
ตารางที่ 4.17: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรม การโรงแรม ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอก แบบข้อคำถาม ตามลักษณะด้านลักษณะการบริหารของ ผู้บริหารองค์กร	53
ตารางที่ 4.18: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรม การโรงแรม ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอก แบบข้อคำถาม ตามลักษณะด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงาน	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 4.19: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรม การโรงแรม ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอกแบบ ข้อความ ตามลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	55
ตารางที่ 4.20: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรมการโรงแรม	57
ตารางที่ 5.1: สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน	66



สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

21



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในสภาวะปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้สนใจกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากขึ้น เนื่องด้วยการแข่งขันทางธุรกิจในประเทศไทยหรือทั่วโลกนั้นมีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นทุกวัน ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ทั้งด้านการผลิตและบริการ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใดก็ตาม ย่อมต้องสร้างหนทางการนำไปสู่การอยู่รอดในการทำธุรกิจ หากธุรกิจใดหยุดนิ่งหรือขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องแล้ว ย่อมมีโอกาสที่จะถูกผลักดันให้ออกไปจากการแข่งขันในตลาดได้ เราจะอยู่รอดได้อย่างไรสถานการณ์นี้ แน่นนอน องค์กรย่อมจะต้องเกิดการพัฒนาศักยภาพให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม มุ่งเน้นไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งต้องอาศัยหลายองค์ประกอบที่ส่งเสริมให้เกิดศักยภาพในการทำงานสูงสุด โดยที่จะต้องมีการส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี เป็นสิ่งสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจของคนทำงานและมีผลต่อการสร้างความปลอดภัยทั้งต่อผู้ทำงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งที่เป็นรูปแบบของเงินตราและที่ไม่ใช่ในรูปแบบของเงินตรา ที่ได้สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรได้รับการทำงานหรือผลผลิตที่มีคุณภาพและการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ อีกทั้งยังส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานอีกด้วย การส่งเสริมชีวิตในการทำงานที่ดี เกิดประโยชน์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยเอื้อให้มีอัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) ที่สูงขึ้น ซึ่งการรักษาการทำงานของพนักงานในระดับที่สูงนั้น ส่งผลให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดีกว่า และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในท้ายที่สุด

อย่างไรก็ตาม มีองค์กรจำนวนมากที่ต้องประสบกับปัญหาและได้รับผลกระทบจากการทำงานไม่เต็มศักยภาพ เนื่องจากแต่ละองค์กรลงทุนไม่น้อยในการว่าจ้างพนักงาน 1 คน โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง จนถึงการฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพ งบประมาณค่าใช้จ่ายสวัสดิการ และเวลา เพื่อที่จะหาพนักงานที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุดให้กับองค์กร นอกจากนี้เมื่อองค์กรต้องประสบกับปัญหาการทำงานไม่เต็มศักยภาพของพนักงานจนต้องมีการเชิญออกองค์กรก็จะสูญเสียงบประมาณและเวลาที่ได้ลงทุนไปกับพนักงานโดยเปล่าประโยชน์ นอกเหนือจากนั้นองค์กรยังต้องลงทุนทั้งทางงบประมาณและเวลาอีกครั้งเพื่อสรรหาพนักงานทดแทน สิ่งเหล่านี้สามารถมีผลกระทบต่อองค์กร เนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจะลดลงจนกว่าจะมีพนักงานใหม่เข้ามาแทนที่พนักงานที่ลาออกไป

ธุรกิจโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่เน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยมีปัจจัยสำคัญที่ถือว่าเป็นหัวใจของธุรกิจโรงแรมอยู่ 3 ปัจจัย คือ ลูกค้า การจัดการ และพนักงาน ซึ่งพนักงานถือว่าเป็นบุคคลากรที่ส่งมอบการบริการของโรงแรมให้แก่ลูกค้า ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร เพื่อที่จะหาแนวทางแก้ไขปัญหา ปรับปรุงและหลีกเลี่ยงปัจจัยการสูญเสียพนักงานและการหาวิธีจูงใจให้มีความผูกพัน ตลอดจนพัฒนาระบบทรัพยากรส่วนบุคคล และ นำข้อมูลที่น่าจะได้เหล่านี้เสนอให้องค์กรได้นำไปประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรไปใช้อย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันและความภักดีมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร

1.2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพปัจจัยด้านชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่างและพื้นที่
งานวิจัยนี้มีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการวิจัยคือ พนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม จำนวน 216 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา
ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย สถานภาพส่วนบุคคล ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปรตามคือ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา
งานวิจัยนี้มีระยะเวลาในเก็บข้อมูลประมาณ 2 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2558

1.4 คำถามของงานวิจัย

1.4.1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกันหรือไม่

1.4.2 ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการหรือไม่

1.4.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการหรือไม่

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ระยะสั้น

การศึกษานี้จะทำให้ทราบถึงปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา หลีกเลี่ยงและปรับปรุงปัจจัยกระตุ้นทำให้เกิดการลาออกของพนักงาน

ระยะยาว

นำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการสร้างระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดนโยบาย ตลอดจนทิศทางขององค์กรในด้านทรัพยากรมนุษย์

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 สถานภาพส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา แผนกที่ทำงาน รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ทักษะการทำงาน และทัศนคติ

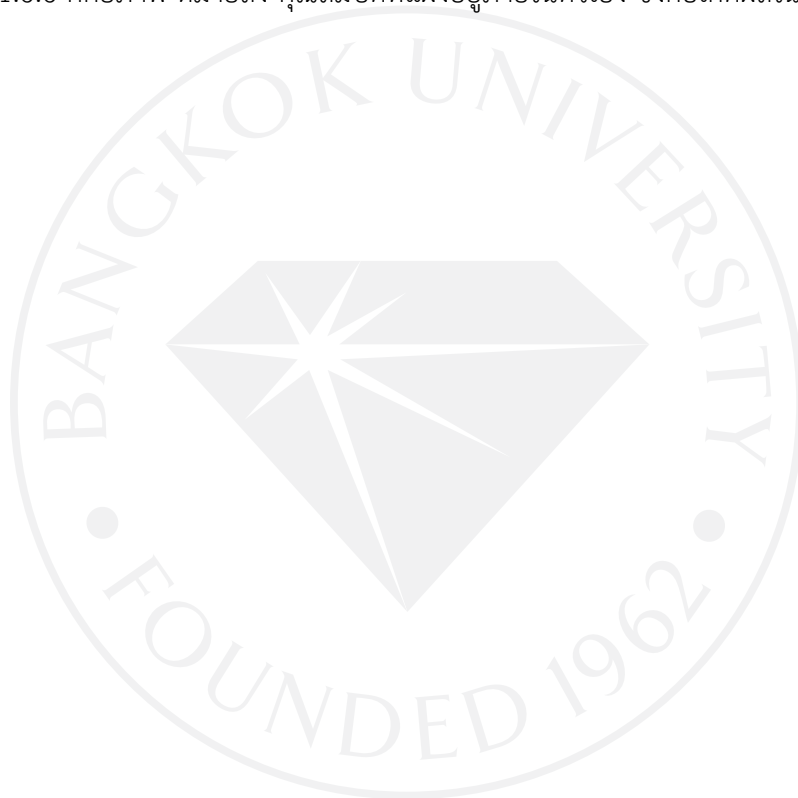
1.6.2 ความผูกพันและความภักดี หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจไม่ว่าจะเป็นความรัก ความหลง ความสุข ความซื่อสัตย์ ความเกลียด หรือความโกรธ ที่พนักงานมีต่อองค์กรที่ทำงานอยู่

1.6.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ซึ่งอาจพิจารณาได้จาก ผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ลักษณะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะนำไปสู่การดำเนินชีวิตของพนักงาน

1.6.4 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะของความคิด อารมณ์ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุก ร่าเริง เป็นต้น เมื่อเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ก็จะมี ความพยายาม อุตสาหะ มีความสุขในการทำงาน และความมุ่งมั่นจนงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์

1.6.5 การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร หมายถึง การผูกใจให้พนักงานที่ทำงานในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม การที่พนักงานมีความสุขกายและใจในการปฏิบัติงาน

1.6.6 ศักยภาพ หมายถึง คุณสมบัติที่แฝงอยู่ในตัวเอง ซึ่งก่อให้เกิดผลในการทำงาน



บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้าวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวความคิดในการศึกษาครั้งนี้ดังต่อไปนี้

ชนิษฐา นิมแก้ว (2554) ได้ศึกษาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร ความผูกพันของบุคลากรในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความผูกพัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา กลุ่มงาน ประเภทตำแหน่งงาน รายได้ และอายุการทำงาน ที่มี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ การศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน อายุการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านกลุ่มงาน และ รายได้ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความผูกพันในองค์กรทั้งความผูกพันต่อเนื้อและ ความผูกพันเชิงค่านิยม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ปกรณ ลิมโยธิน (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานที่ทำ และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับที่ 0.01 ในขณะที่ความสมดุลของชีวิตกับงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกของพนักงานทางอ้อมผ่านทางทัศนคติในงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความเหมาะสมของงาน นโยบายทรัพยากรบุคคล และการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตว่าความสมดุลของชีวิตกับงานส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกของพนักงานในกลุ่มพนักงานทั่วไปเท่านั้น ในขณะที่ความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณส่งผลทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกผ่านทางความผูกพันขององค์กรของพนักงานในระดับหัวหน้ากลุ่มงานเท่านั้น

เสกสรร อรกุล (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายนอกและภายในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมทเทิลคอม จำกัด โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ผลสำเร็จในการทำงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่และโอกาสก้าวหน้า ในขณะที่ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง เทคโนโลยีที่ทันสมัย และความปลอดภัยในการทำงาน

พงษ์เทพ เงาะด่วน (2555) ได้ทำการค้นคว้าอิสระเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง) ผลการค้นคว้าพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่ดี ความก้าวหน้าและความมั่นคงในสายงาน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการทำงานร่วมกันหรือบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านความความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับที่มาก สำหรับความผูกพันของพนักงานในองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท ด้านความปรารถนา และด้านความเชื่อมั่น อยู่ในระดับที่มากเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ผลการค้นคว้า ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน ค่าตอบแทน และอายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และในกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการค้นคว้านี้ คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าอ้างอิงทฤษฎีเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อ ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรมบริการ เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ผู้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้มีหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอในที่นี้พอสังเขป ดังนี้

Steers (1991 อ้างใน ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555, หน้า 27) ได้ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรว่า “เป็นการแสดงออกของสมาชิกในองค์กรที่มีความสัมพันธ์และมีความเกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป” ในขณะเดียวกัน Neal และ Northcraft (1991 อ้างใน ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555, หน้า 27) ได้อธิบายคำว่า “ความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึงพลังของความสัมพันธ์ที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนี้ประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ปัจจัยคือ ความเชื่อมั่นต่อค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงาน และความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร” ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมที่ Steers ได้ให้ไว้ในข้างต้น

Buchanan (1974 อ้างใน ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555, หน้า 28) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตนเองเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบไปด้วย 3 ส่วนประกอบดังนี้

1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร โดยที่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและยอมรับในค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กรและของตนว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2) การมีส่วนร่วมในองค์กรผ่านทางกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทและหน้าที่

3) ความภักดีต่อองค์กร

Miner (1992 อ้างใน พงษ์เทพ เกษเด่วน, 2555, หน้า 18) แบ่งแนวคิดเป็น 2 ด้าน คือ

1) ความผูกพันด้านพฤติกรรม เป็นความผูกพันในการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง ไม่เปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และรักษาสถานภาพสมาชิกขององค์กรเอาไว้ เนื่องจากได้มีการเปรียบเทียบว่าการที่พนักงานได้ลงทุนลงแรงไปในองค์กรนั้นเป็นการยากหรือเป็นไปได้ยากที่จะเรียกการลงทุนนั้นกลับคืนมา

2) ความผูกพันด้านทัศนคติ เป็นความรู้สึกของการที่ตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ไม่ได้เกิดจากการเปรียบเทียบใด ๆ ความผูกพันในลักษณะนี้จะรวมไปถึงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่น การยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น

Mowday และคณะ (1982 อ้างใน สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์, 2550, หน้า 10-11) ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเอง เพื่อการสร้างสรรคให้องค์กรอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ระยะแรกแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมีความขัดแย้งกันว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปรากฏการณ์ด้านทัศนคติ หรือเป็นปรากฏการณ์ด้านพฤติกรรม ซึ่งมีผู้ที่สนใจศึกษาไว้ดังนี้

Steers (1977 อ้างใน ปัจเจก ทัพพรหม, 2550, หน้า 27) ได้เสนอแบบจำลองเพื่อใช้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ ดังนี้

1) ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Commitment)

2) ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)

3) ผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Commitment)

Steers และ Porter (1979 อ้างใน ปัจเจก ทัพพรหม, 2550, หน้า 27) ได้กล่าวว่า “ความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนหนึ่งในสามขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ในกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์กร ได้แก่ การมีความผูกพันต่อองค์กร เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานหนัก เพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความรู้สึกนี้ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างไปจากความสัมพันธ์กับองค์กรหรือความเป็นสมาชิกขององค์กร”

Allen และ Meyer (1993 อ้างใน นันทภัทร อักษรดิษฐ์, 2550, หน้า 29) มีแนวคิดต่อความผูกพันด้านพฤติกรรมว่า เป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาในองค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง มิใช่เพื่อส่วนรวมหรือเพื่อองค์กร เพราะความผูกพันต่อองค์กรทางด้านพฤติกรรมถือเป็นขั้นตอนหนึ่งในการทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ และควรจะศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ในลักษณะขององค์ประกอบ 3 อย่าง ดังนี้

องค์ประกอบแรก คือ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึงความรู้สึกที่ดีของพนักงานในการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ๆ พร้อมทั้งให้การสนับสนุน และเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่น มีความเชื่อและมีเป้าหมายตรงกันกับองค์กร และจะคงอยู่กับองค์กรเนื่องจากเขาต้องการที่จะอยู่

องค์ประกอบที่สอง คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้น เนื่องจากพนักงานตระหนักถึงความคุ้มค่าในการลงทุนที่จะทำงานในองค์กรแล้วเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ พิจารณาถึงผลประโยชน์และสวัสดิการที่สูญเสียไปหากออกจากองค์กร พนักงานจะคงอยู่กับองค์กรเพราะว่าเขาจำเป็นต้องอยู่

องค์ประกอบที่สาม คือ ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันของพนักงานที่เกิดขึ้น เป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคมเนื่องจากการรับรู้ว่า เมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้อง ความเหมาะสม ถือเป็นหน้าที่หรือเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อองค์กร การปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรเป็นการแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้พนักงานคงอยู่กับองค์กร เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่ควรทำ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎี Side-bet Theory จากแนวคิด Reward-cost Rotation กล่าวได้ว่าเป็นแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดย Becker (1960 อ้างใน ภัทรพล กาญจนปาน, 2552, หน้า 23) สร้าง Side-bet Theory ที่อธิบายถึงเหตุผลของบุคคลที่ผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพราะบุคคลนั้นได้ลงทุน (Side-bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ ซึ่งหากเขาไม่มีความผูกพันกับสิ่งนั้นต่อไป จะทำให้สูญเสียมากกว่าการลงทุนไว้ จึงจำเป็นต้องผูกพันอย่างไม่มีทางเลือกเป็นอย่างอื่น เปรียบได้กับการลงทุนบางอย่างที่ผันแปรไปตามมิติระยะเวลาเป็นสำคัญ โดยคุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าสูงขึ้น ตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปร อายุการทำงาน หากบุคคลทำงานในองค์กรนานเท่าใด ก็เกิดการสะสมทรัพยากรที่ได้รับจากระบบการจ้างงานมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งอาจเป็นเงินเดือน สวัสดิการ อำนาจหน้าที่ หรือสิ่งที่ได้อุทิศไปทางกำลังกายและกำลังใจ ทำให้บุคคลที่อยู่ในองค์กรมานาน ตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้ยากกว่าคนที่ทำงานมาไม่นาน ฉะนั้น หากจะลาออกจากองค์กร ก็เท่ากับว่า การลงทุนที่บุคคลสะสมไว้อย่อมสูญเสียตามไปด้วย ซึ่งอาจไม่คุ้มกับประโยชน์ที่ควรได้รับจากหน่วยงาน

รูปแบบของความผูกพันต่อองค์กร

Greenberg และ Baron (1996 อ้างใน เพียงภัทร เจริญพิทยา, 2546, หน้า 17) ได้นำแนวคิดของ Allen และ Meyer (1996 อ้างใน เพียงภัทร เจริญพิทยา, 2546, หน้า 17) มาขยายความในแง่มุมมองที่แตกต่างออกไป มีดังนี้

1) ความผูกพันทางอารมณ์และความรู้สึก นั่นคือ บุคคลปรารถนาที่จะทำงานอยู่ในองค์กร เพราะพวกเขาเห็นด้วยกับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร แต่หากวันใดวันหนึ่งเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร พนักงานอาจสงสัยในค่านิยมส่วนตัวของตนเองต่อองค์กรที่ต้องทำงานต่อไป และหากมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นจริง ๆ เขาอาจมีคำถามเกิดขึ้นในใจว่า ทำไมเขาถึงยังคงอยู่ต่อไป และหากเขาเกิดความลี้ใจขึ้นแล้ว เขาก็อาจจะลาออกไปก็ได้

2) ความผูกพันทางความต่อเนื่องหรือการคงอยู่ นั่นคือ บุคคลปรารถนาจะทำงานต่อไปในองค์กร เนื่องจากเขาเหล่านั้นมีความเชื่อว่าจะต้องสูญเสียอย่างมากหากต้องออกไป และผู้ที่ทำงานอยู่ในองค์กรเป็นเวลานาน ก็เพราะเขาเข้าใจถึงการสูญเสียในสิ่งที่เขาได้ลงทุนต่อองค์กรมาในระยะเวลาเวลานาน (เช่น ได้วางแผนหลังเกษียณไว้แล้ว ได้มีเพื่อนสนิทแล้ว) และเขาก็มีความผูกพันที่จะอยู่ต่อไป เพราะเขาไม่เต็มใจที่จะเสี่ยงกับการสูญเสียสิ่งเหล่านี้

3) ความผูกพันทางหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานทางสังคม อาจกล่าวได้ว่า เป็นความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่า เป็นสิ่งที่จะต้องทำในการที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะแรงกดดันจากคนรอบข้าง บุคคลที่มีความผูกพันด้านนี้สูง มักจะตระหนักถึงความคิดของคนอื่น ๆ ต่อการลาออกไปของเขา และ

เขาก็จะไม่เต็มใจที่จะทำให้ผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ผิดหวัง หรือรู้สึกสงสารเขาเกี่ยวกับการที่เขาจะลาออกไป และจากการที่ความผูกพันมองได้หลายรูปแบบอย่างที่ได้อธิบายมาแล้วในขั้นต้น

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำแนวคิดของ Greenberg, Baron, Allen และ Meyer (1996 อ้างใน เพียงภัทร เจริญพิทยา, 2546, หน้า 17) เนื่องจากแนวคิดของบุคคลทั้ง 2 มีพื้นฐานของทฤษฎีคล้ายกัน แต่มีความแตกต่างกันในรายละเอียดขององค์ประกอบความผูกพัน ซึ่งผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะด้านการคงอยู่ (Continuance Need to) กับองค์กร เพราะมีความสนใจว่ามีปัจจัยใดที่ทำให้พนักงานอยู่กับบริษัทเป็นสิบ ๆ ปีโดยไม่คิดเปลี่ยนงาน หรือลาออก

ปัจจัยที่กระทบต่อความผูกพัน

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 อ้างใน นลินี สุวรรณโชติ, 2557, หน้า 101) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลหรือความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร หรือที่เรียกว่า Antecedents of Organizational Commitment ว่า แบ่งออกเป็น 4 พวกใหญ่ ๆ คือ

- 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพในการทำงาน (ถาวรหรือชั่วคราว) ระดับการศึกษา
- 2) คุณลักษณะเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในหน้าที่ หรือบทบาทในการทำงาน ความพอใจในการทำงาน
- 3) คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่ของตน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของกิจการ สมาชิกในองค์กรได้ร่วมในการตัดสินใจ
- 4) ประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์กร การนึกถึงองค์กรหรือการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อสมาชิก ความคาดหวัง ทัศนคติของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกที่ตนเองได้รับค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม

Sheldon (1971 อ้างใน อารีรัตน์ พะลัง, 2548, หน้า 43) สรุปความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ

- 1) ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ
- 2) ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพ
- 3) การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

Hrebiniak และ Alutto (1972 อ้างใน อารีรัตน์ พะลัง, 2548, หน้า 43) กล่าวว่า ตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรที่ดีที่สุดคือ

- 1) ความตั้งใจในบทบาท
- 2) ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงาน
- 3) ความไม่พึงพอใจ เนื่องจากความรู้สึกไม่ก้าวหน้าในการทำงาน

Baron (1986 อ้างใน อารีรัตน์ พะลัง, 2548, หน้า 44) ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย คือ

- 1) เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบ ความเป็นอิสระส่วนในงานที่ได้รับ ความสนใจและความแตกต่างในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร
- 2) เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ ซึ่งหากมีโอกาสการเปลี่ยนงานใหม่ จะทำให้มีแนวโน้มที่จะผูกพันกับองค์กรในระดับต่ำ
- 3) เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะเมื่อบุคคลที่มีอายุมาก มีระยะเวลาในการทำงานนาน มีตำแหน่งงานในระดับสูง และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีแนวโน้มที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง
- 4) เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าการเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร

ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง การยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Kuhn (1982 อ้างใน พจนีย์ ยืนสุข, 2550, หน้า 15) กล่าวว่า “ความจงรักภักดีเป็นข้อผูกมัดทั่ว ๆ ไปที่เกิดจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายได้ตกลงใจอย่างแน่วแน่ ที่จะช่วยให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุตามเป้าหมายที่หรือแม้กระทั่งในขณะที่ไม่มีเรื่องผลประโยชน์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องก็ตาม ความจงรักภักดี ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในแง่ของความร่วมมือที่จะนำไปสู่การรวมกันเป็นหนึ่งเดียว ความจงรักภักดีในแง่ที่สะท้อนให้เห็นถึงข้อผูกมัดสองฝ่าย ได้แก่ การที่ฝ่ายหนึ่งยินดีที่จะให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าแก่อีกฝ่ายหนึ่ง ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งก็พร้อมที่จะรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่”

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ที่ได้กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความจงรักภักดีที่จะคงอยู่ ความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท ยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร และเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

- 1) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถให้ทำนายอัตราการเข้าออก ลาออกและการเปลี่ยนงานมากกว่า กล่าวคือความผูกพันต่อองค์กรสามารถสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรซึ่งมีลักษณะที่ยาวนานกว่าความพึงพอใจ

2) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญอย่างหนึ่งในการทำนายแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน และเป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์กร

3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความ ต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันกับงานย่อมทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงานและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

4) ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่วนช่วยสร้างควมมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร

2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Job Satisfaction” องค์กรต่าง ๆ มักประสบปัญหาในการที่จะทำให้พนักงานพึงพอใจในงาน เพราะหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานแล้ว จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คุณภาพงาน รวมถึงการบริการขององค์กรที่ดีขึ้น ในทางกลับกันลูกค้าหรือผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจด้วยเช่นกัน

Spector (1997 อ้างใน วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554, หน้า 44) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นทัศนคติที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานของเขา หรือความพอใจในงานคือระดับความชอบที่มีต่อต้วงานของพนักงานนั่นเอง”

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อองค์กร เนื่องจากรู้สึกจากทางร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกๆองค์กร ดังนั้นจึงมาการศึกษากันอย่างกว้างขวางและนำมาใช้กับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยทฤษฎีหลัก ๆ แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ

1) ทฤษฎีในกลุ่มเนื้อหา (Content Theory)

เป็นทฤษฎีที่อธิบายปัจจัยของบุคคลที่เป็นต่อก่อให้เกิดแรงผลักดันที่จะทำ กำหนดทิศทางการคงอยู่ หรือหยุดพฤติกรรม ซึ่งก็คือ ปัจจัยที่ทำให้บุคคลอยากที่จะทำงาน ทฤษฎีกลุ่มนี้จึงเกี่ยวข้องกับการระบุดึงสิ่งจูงใจในการทำงานของมนุษย์ และศึกษาถึงลำดับความต้องการสิ่งจูงใจของมนุษย์ เช่น ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (1970 อ้างใน อาราม หะยีปีเยาะ, 2553, หน้า 9-12) หรือ ทฤษฎีของ Herzberg (1959 อ้างใน พัชยา เพียรจริง, 2550, หน้า 4-6) เป็นต้น

2) ทฤษฎีในกลุ่มกระบวนการ (Process Theory)

เป็นทฤษฎีที่อธิบาย วิเคราะห์ถึงกระบวนการที่ทำให้เกิดแรงผลักดัน กำหนดทิศทางการคงอยู่ และการหยุดพฤติกรรม โดยมีพื้นฐานอยู่บนแนวคิดในเรื่องความชอบ ความคาดหวัง ความมานะพยายาม ผลสำเร็จของงาน เช่น ทฤษฎีความเสมอภาค

การเข้าใจถึงแนวคิดเกี่ยวกับ “ทฤษฎีการจูงใจ” มีความสำคัญมากในการกระตุ้นให้พนักงาน มีพฤติกรรมตามที่ต้องการ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น และส่งผลต่อความสามารถการทำงาน ในการจูงใจของผู้บังคับบัญชาถือเป็นบทบาทสำคัญของผู้บริหารในทุกหน่วยงานหรือในทุกระดับ วิธีการจูงใจแต่ละแบบแต่ละวิธีก็แตกต่างกันขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน แต่ละกลุ่ม

นักจิตวิทยาได้ศึกษาถึงลักษณะความเป็นธรรมชาติของมนุษย์เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ รวมถึงเป้าหมายในชีวิต ซึ่งจะเป็นการศึกษาถึงแรงจูงใจให้ตรงกับความต้องการของผู้บังคับบัญชา มีหลายทฤษฎีที่ได้รับความสนใจ เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959 อ้างใน พัชยา เพียรจริง, 2550, หน้า 4-6) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

Maslow (1970 อ้างใน อาราม หะยิปีเยาะ, 2553, หน้า 9-12) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกไม่มีที่สิ้นสุด โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้น ดังนี้

1) ความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอด ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองชีวิตจะดำรงอยู่ไม่ได้ เช่น อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น ในความต้องการขั้นแรกนี้ องค์กรมักจะตอบสนองความต้องการโดยการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทนที่เหมาะสม และเครื่องแบบการทำงาน รวมทั้งจัดสภาพการทำงานที่เหมาะสมให้กับพนักงาน

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่ปราศจากภัยอันตรายทั้งปวงต่อชีวิต มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น ด้านความปลอดภัยจะเห็นได้ว่า ทุกระดับจะจัดให้มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลการประกันภัย เป็นต้น ส่วนด้านความมั่นคง พนักงานมีความต้องการความมั่นคง เนื่องจากในบางสภาวะการณ์เกิดความไม่แน่นอน เกิดความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การออกจากงานย่อมทำให้ลูกจ้างขาดรายได้ และขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานต่าง ๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ด้วยเหตุนี้ องค์กรอาจตอบสนองด้วยสัญญาจ้าง เพื่อให้เกิดความ

สัญญาจากฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้างหรือผลตอบแทนในระยะยาว การจัดทำข้อตกลงระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงานหรือการประกันการว่างงาน เป็นต้น

3) ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก และความเป็นเจ้าของ (Social or Love and Belonging Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นที่ 1-2 แล้ว ก็มีความต้องการในระดับที่สูงขึ้น คือ การเข้าร่วมหรือเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากรับคบหากับบุคคลอื่นตลอดจนได้รับมิตรภาพจากเพื่อน เพื่อนร่วมงาน รวมถึงการยอมรับและให้ความสำคัญ ซึ่งเป็นความต้องการด้านจิตใจ ดังนั้น องค์กรต้องการตอบสนองด้วยการมอบหมายงาน โดยคำนึงถึงความสามารถ ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสม

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม มีเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) มีความต้องการให้ได้รับการยกย่องในสังคม ให้ความสำคัญ มีความสามารถ การยอมรับนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และอยากดำรงตำแหน่งสำคัญ ๆ รวมทั้งมีห้องทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือมีโอกาสได้ใกล้ชิดพูดคุยกับบุคคลสำคัญ ๆ หรือผู้ที่มีตำแหน่งสูง ๆ เท่าที่โอกาสจะอำนวยให้ ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์จะเกิดความพอใจ หากผลงานของตนได้รับการยอมรับ ควรจะมีการชมเชย เป็นต้น

5) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization Need) เป็นความปรารถนาในการประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับที่สูงที่สุด

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two - Factor Theory)

Herzberg (1959) อ้างใน พัชยา เพียรจริง, 2550, หน้า 4-6 อธิบายว่าความพึงพอใจในงานที่ทำและไม่พึงพอใจในงานที่ทำ เกิดขึ้นจากกลุ่มของปัจจัยที่แยกจากกัน 2 กลุ่ม ที่เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งเป็นสิ่งที่ให้ความพึงพอใจ และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นสิ่งที่ให้ความไม่พึงพอใจ

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ปัจจัยเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางบวกกับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับลักษณะของงานหรือเนื้อหาของงาน เป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจเป็นตัวทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfies) เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานสูงขึ้น เนื่องจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ สิ่งที่เป็น คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับแรงจูงใจในด้านความสำเร็จ และความสามารถที่จะทำงานนั้น

2) ความก้าวหน้า (Advancement) แต่ละบุคคลจะได้รับความก้าวหน้า ก็โดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่เพิ่มเติมความรู้

3) การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือ มีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูดหรือการเขียน การให้การเสริมแรงบ่อย ๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องไป

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบของการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน จะช่วยให้บุคคลรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการโอกาสที่จะได้มีประสบการณ์ เมื่อเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้ว การถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

5) ลักษณะของงาน (The Work Itself) ความรู้สึกต่องานของบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับการได้ปฏิบัติในสิ่งที่พึงพอใจด้วย

ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์ ความรู้สึกในทางลบกับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ได้แก่

1) ค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากนายจ้าง เช่น ค่าจ้าง หรือสิ่งอื่นที่ได้จากการปฏิบัติงาน

2) โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

3) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึง การติดต่อกับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ

4) สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่น เป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น

5) การควบคุมการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ ไม่ว่าจะป็นสภาพการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระ

6) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน รวมถึงความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น ๆ

7) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Condition) สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน หรือความสะดวกสบายในการทำงาน

8) สภาพความเป็นอยู่ (Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขา

9) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นนานคงทน

ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ ทำให้คนทำงานมีความสุข และสบายใจ ส่วนปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย ทำให้คนทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงาน เมื่อคนได้รับการตอบสนองของ 2 ปัจจัยนี้อย่างเพียงพอ ความไม่พึงพอใจในงานก็จะหมดไป

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537 อ้างใน ชัยวัฒน์ ต้นติภาสวสิน, 2548, หน้า 44-46) สรุปว่า ความรู้สึกพอใจที่จะทำงานของพนักงานเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ คือ

- 1) สภาพงาน (Job Condition) งานที่จะทำให้มีความสุข สิ่งแรกต้องเป็นลักษณะงานที่ท้าทาย หมายถึง งานที่เหมาะสมกับความสามารถที่เรามี ทั้งนี้ อาจรวมถึงได้รับการฝึกฝน การอบรมมา
- 2) การจ่ายผลตอบแทน (Pay) มักจ่ายเป็นเงิน แต่ต้องได้รับด้วยความเป็นธรรม ไม่ถูกกลั่นแกล้ง
- 3) การสนับสนุนส่งเสริม (Promotion) คือ การที่พนักงานได้มีโอกาสในงานที่ทำอยู่ โดยให้โอกาสให้บุคคลได้ใช้ความคิดริเริ่ม และมีระบบประเมินผลที่ยุติธรรม
- 4) การควบคุมดูแล (Supervision) หมายถึง ระบบในการวางแผน และการควบคุมตลอดจนลักษณะของการเป็นผู้นำที่ดีเข้าไว้ด้วยกัน

ชัยวัฒน์ ต้นติภาสวสิน (2548) ได้ให้ความหมายของปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในงานว่ามีหลายองค์ประกอบ ทั้งจากทางกายภาพ เศรษฐกิจ และสังคม ลักษณะความสามารถส่วนบุคคลลักษณะบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ดังนี้

- 1) ด้านลักษณะงาน (The Work it Self) หมายถึง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานที่รับผิดชอบอยู่ เช่นเป็นงานที่น่าสนใจ มีคุณค่า ทำทายต่อตัวพนักงานเอง
- 2) ด้านค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อรายได้ เงินเดือน หรือผลประโยชน์อื่น มีความยุติธรรม และมีความเท่าเทียมกับบุคคลอื่นในองค์กร
- 3) ด้านโอกาสในการก้าวหน้า (Promotion Opportunities) หมายถึง ความยอมรับของพนักงานที่ได้รับโอกาสที่ดีในฝึกอบรมเพิ่มความรู้ การเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม
- 4) ด้านการนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานโดยตรง เนื่องจากการหัวหน้างานมีความสามารถในการแนะนำ ช่วยเหลือเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงานและเปิดโอกาสให้มีบทบาทในการตัดสินใจต่าง ๆ
- 5) ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) หมายถึง ทัศนคติของพนักงานในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ความเป็นมิตร ความสามัคคีในการทำงาน

2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผจญ เฉลิมสาร (2555) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อคุณภาพชีวิต (Quality of Life) นั้นเอง หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว เราจะพบว่านักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายน่าสนใจหลายประเด็น คือ

1) การสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ การปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยให้ความเท่าเทียมกันในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานได้นำเอาความรู้ ความสามารถอื่น ๆ มาใช้ทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในองค์กร เช่น การขาดงานลดลงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทางกว้างและทางแคบ ๆ ดังนี้

2.1) คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

2.2) คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคล และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานด้วย

Davis (1977 อ้างใน ศิริรัตน์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, จรัมพร โห้ลำยอง และสถาบันวิจัยประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล, 2555, หน้า 22) เป็นบุคคลแรกที่ศึกษาคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน หรือ Quality of Working Life” โดยกล่าวไว้ว่า “คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยรวมในการทำงานของเขา และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกกลบเกลายจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน”

จากที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้นจะพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านของแต่ละบุคคลในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การผ่อนคลายความตึงเครียดทางร่างกายและจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไก

สำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานนอกจากนี้ Walton (1975 อ้างใน สุพรรณิ ไทยประดิษฐ์, 2546, หน้า 12-14) ได้เสนอแนวคิดไว้ 8 ประการ คือ

- 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับอย่างยุติธรรมกับการมีชีวิตอยู่ได้ในสังคม โดยทั่วไป
- 2) สภาพแวดล้อม และความปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ ลักษณะการทำงานต้องไม่เสี่ยงภัย และจะต้องช่วยให้พนักงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตราย
- 3) การให้ผู้ปฏิบัติงานได้ฝึกฝนความสามารถ (Development of Human Capacities) หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความรู้และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานสำคัญและท้าทาย
- 4) ส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคง (Growth and Security) หมายถึงพนักงานมีโอกาสก้าวหน้าและมั่นคงรวมถึงเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
- 5) ส่งเสริมด้านสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) หมายความว่า งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้สร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้า
- 6) ลักษณะงานมีความยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง สังคมชีวิตการทำงานในองค์กร ช่วยสร้างโอกาสการเคารพซึ่งกันและกัน รวมถึงการที่แต่ละคนได้มีโอกาสในการพูด การคิด อย่างมีความเสมอภาค
- 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานโดยรวม (The Total Life Space) หมายถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ชีวิตส่วนตัวหลังเลิกงานอย่างสมดุล นั่นคือ ไม่ปล่อยให้พนักงานได้รับความกดดันมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ
- 8) ลักษณะงานเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งที่พนักงานจะต้องรู้สึกว่าการที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นส่งผลในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การกำจัดของเสีย และการดูแลสุขภาพแวดล้อม

การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

การจะสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสถานที่ทำงานนั้น มิใช่เรื่องที่ยากจนเกินความสามารถ หากแต่เป็นเรื่องความพร้อมของบุคคลสองฝ่าย คือฝ่ายองค์กรหรือนายจ้าง และฝ่ายพนักงานหรือลูกจ้างที่พร้อมจะหันหน้าเข้าหากันเพื่อคิดหาแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร ซึ่งทั้งสองฝ่ายต่างมีความพึงพอใจด้วยกัน โดย Dessler (1991 อ้างใน ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555, หน้า 14-15) กล่าวว่า องค์กรประกอบที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีประกอบไปด้วย

- 1) คุณค่าของงานที่ทำ
- 2) สภาพการทำงานที่มั่นคง
- 3) ผลประโยชน์และค่าตอบแทน
- 4) ความมั่นคง มีหลักประกันในการทำงาน
- 5) มีการควบคุมอย่างเหมาะสม
- 6) ได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน
- 7) มีโอกาสได้เรียนรู้และก้าวหน้า
- 8) มีโอกาสได้รับความดีความชอบ
- 9) สภาพสังคมที่ดี
- 10) มีความยุติธรรม

เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานที่ตนเองพอใจจะทำให้มีสภาพจิตใจที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานดีตามไปด้วย ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่แต่ละองค์กรจะต้องศึกษาหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันของความพึงพอใจระหว่าง พนักงานและองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด เราคงได้ยินได้ฟังหรือเห็นภาพความขัดแย้งภาพการหยุดงานเพื่อประท้วง หรือเรียกร้องสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้ใช้ แรงงานอยู่เสมอ หรือเหตุการณ์ในบางประเทศที่มีการประท้วงจนเกิดเรื่องราวใหญ่โตขึ้น นั่นเป็นเพราะผู้ใช้แรงงานมีความรู้สึกที่กำลังถูกกลืนรอนสิทธิ ผลที่ตามมาคือ ความเสียหายอย่างใหญ่หลวงที่เกิดขึ้น การผลิตที่ต้องอาจหยุดชะงักจนมีผลทำให้การส่งออกไม่สามารถดำเนินการไปตามเป้าหมายได้ ซึ่งนอกจากองค์กรจะสูญเสียรายได้จำนวนมหาศาล พนักงานเองก็ต้องประสบความลำบาก และขาดรายได้ อีกทั้งส่งผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติโดยรวมด้วย จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง และจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานต่อองค์กร เรียกได้ว่าบรรลุเป้าหมายของทั้งตัวบุคคลพนักงานและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ยังส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Bruce และ Blackburn (1992 อ้างใน สุเนตร นามโคตศรี, 2553, หน้า 8) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังต่อไปนี้

- 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
- 2) สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย
- 3) การสร้างศักยภาพโดยแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน
- 4) ความก้าวหน้า และโอกาสในการพัฒนาความรู้

5) การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึง การมีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร

6) พนักงานได้ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะที่ไร้ความเครียด

7) การมีเวลาว่างอย่างเหมาะสม

8) การยอมรับทางสังคม

2.2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ของพนักงาน

การคงอยู่ คือ การตัดสินใจของคนเก่งที่จะทำงานอยู่กับองค์กร โดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากองค์กร และคงอยู่กับองค์กรไปจนเกษียณอายุ การธำรงรักษาคนเก่งให้คงอยู่กับการรักษาให้คนเก่งเหล่านี้อยู่ในองค์กรจึงนับว่าเป็นงานที่ท้าทายและมีคุณค่าต่อองค์กร ซึ่งความรับผิดชอบในการบริหารจัดการคนเก่งไม่ว่าจะเป็นการดึงดูด ค้นหา พัฒนา ถือเป็นหน้าที่สำคัญในทุกฝ่ายที่จะต้องร่วมมือกันเพื่อเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทั้งนี้สิ่งสำคัญในการที่จะธำรงรักษาคนเก่งให้คงอยู่กับองค์กร คือ ต้องเข้าใจว่าปัจจัยอะไรเป็น สิ่งจูงใจคนเก่งเหล่านี้ให้คงอยู่กับองค์กร (Kulesa, 2003 อ้างใน ฉันทย์ชนก ศรีสวัสดิ์, 2556, หน้า 51)

2.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

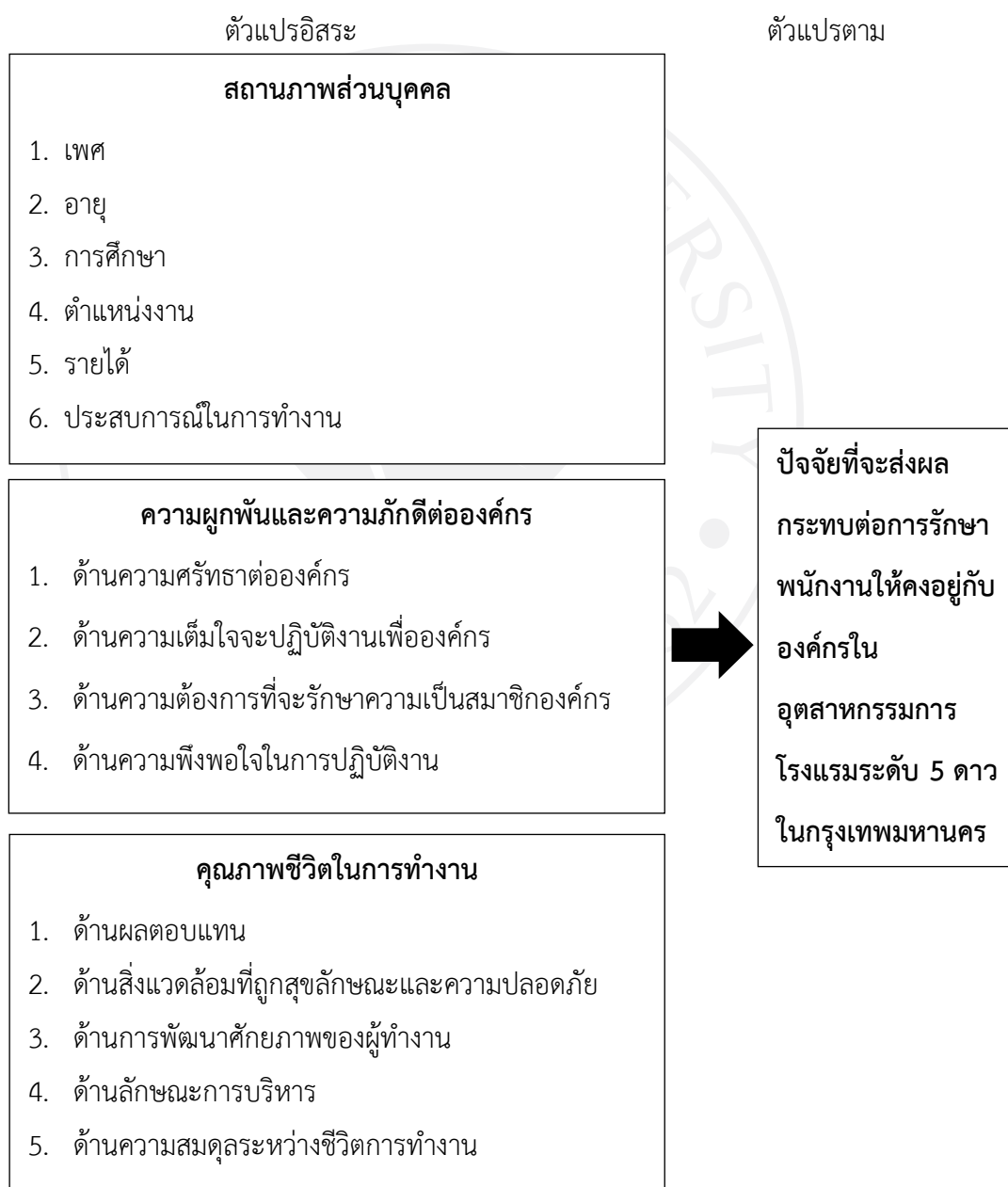
สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร” การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 3.1) ประเภทของงานวิจัย
- 3.2) กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4) การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5) วิธีการเก็บข้อมูล
- 3.6) ประเภทของตัวแปร
- 3.7) วิธีการทางสถิติ
- 3.8) การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์

3.1 ประเภทของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะการวิเคราะห์ความแตกต่างของประชากรหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปร และหาอิทธิพลระหว่างตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรด้านสภาพส่วนบุคคล ตัวแปรด้านความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร ตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และตัวแปรด้านปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการ เพื่อตรวจสอบสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิดเป็นหลัก

3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร

งานวิจัยนี้ใช้พนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม เป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย โดยผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ G*Power ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากร ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของโปรแกรมสำเร็จรูปนี้จะอ้างอิงจากสถิติที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในการแปรผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในบทที่ 2 โดยใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล

คือการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่ากลางของสองประชากรที่มีการกระจายแบบปกติและอิสระต่อกัน (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยสามารถสรุปขนาดจำนวนกลุ่มประชากรได้ตามสถิติที่อ้างอิงในงานวิจัยได้ดังนี้

สถิติของการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่ากลางของสองประชากรที่มีการกระจายแบบปกติและอิสระต่อกัน (t-Test) กำหนดให้ค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) มีขนาดกลางเท่ากับ 0.30 ค่าแอลฟา (α) 0.05 และค่าเบต้า (β) 0.8 จึงมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมอย่างต่ำอยู่ที่ 102 คน

สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ได้กำหนดให้ค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) มีขนาดกลางเท่ากับ 0.25 ค่าแอลฟา (α) 0.05 และค่าเบต้า (β) 0.8 ตัวแปรทำนายกำหนดโดยการสร้างตัวแปรที่มีจำนวนมากที่สุด 6 ตัวแปร จึงมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมอย่างต่ำอยู่ที่ 216 คน

สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ได้กำหนดให้ค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) มีขนาดกลางเท่ากับ 0.15 ค่าแอลฟา (α) 0.05 และค่าเบต้า (β) 0.8 ตัวแปรทำนายกำหนดโดยการสร้างตัวแปรที่มีจำนวนมากที่สุด 5 ตัวแปร จึงมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมอย่างต่ำอยู่ที่ 92 คน

จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรโดยอ้างอิงตามสถิติงานวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณออกมาได้ขนาดที่มากที่สุดคือ กลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 216 คน จากสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA)

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเทคนิคแบบสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยขั้นแรกได้กำหนดขนาดกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ออกเป็นพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรมทั้งเพศหญิง และเพศชาย เช่น พนักงานในโรงแรมต่าง ๆ ระดับ 5 ดาวในย่านสุขุมวิทและย่านราชประสงค์ แล้วจึงทำการเก็บข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 216 ชุด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ เรื่อง “ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร” แล้วกำหนดกรอบงานวิจัย ปัจจัยให้ครอบคลุม เนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ทำการวิจัย

2) ศึกษาแบบสอบถามต่าง ๆ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา ตลอดจนเปรียบเทียบและปรับปรุงให้มีความเหมาะสม

3) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร” ตามกรอบปัจจัยที่กำหนดไว้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และประสบการณ์ มีลักษณะเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร” ประกอบด้วย 1) ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร 2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5
มาก	ให้คะแนน	4
ปานกลาง	ให้คะแนน	3
น้อย	ให้คะแนน	2
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

4) นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วไปทดลองใช้ และหาคุณภาพต่อไป

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามด้วยกัน 2 วิธี คือ 1) การหาความเที่ยงตรง (Validity) และ 2) การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ดังนี้

1) การหาความเที่ยงตรง (Validity)

นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และข้อบกพร่องของคำถามเพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง โดยให้คำถามแต่ละข้อมีความถูกต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาโดยใช้วิธี (IOC: Index of Item – Objective Congruence) พบว่าข้อคำถามส่วนใหญ่มีค่าความเที่ยงตรงมากกว่า 0.50 สำหรับข้อคำถามที่มีค่าน้อยกว่า 0.50 ผู้วิจัยได้ปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

2) การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ พบว่าข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรทุกตัวมีค่าความเชื่อมั่นซึ่งวัดจาก แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มากกว่า 0.70 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำมาใช้ในงานวิจัยต่อไป (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543, หน้า 123)

ตารางที่ 3.1: ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ตัวแปร	Cronbach's Alpha
1. ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร	0.824
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.820
3. ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวใน กรุงเทพมหานคร	0.843

3.5 วิธีการเก็บข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและรับคืนด้วยตนเอง โดยทำการเก็บแบบสอบถาม บริเวณโรงแรมระดับ 5 ดาวในย่านราชประสงค์และสุขุมวิท ตั้งแต่เวลา 09.00 น. – 16.00 น. ตั้งแต่ วันที่ 1 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557 ถึงวันที่ 1 เดือน มกราคม พ.ศ. 2558

3.6 ประเภทของตัวแปร

ประเภทของตัวแปรในงานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดประเภทตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ตาม ลักษณะของสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความแตกต่างทางลักษณะส่วนบุคคล มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีแผนงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 3.2: ประเภทของตัวแปรสำหรับสมมติฐานที่ 1

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ตัวแปรด้านสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา แผนงาน รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน	ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรมการโรงแรม

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการ

ตารางที่ 3.3: ประเภทของตัวแปรสำหรับสมมติฐานที่ 2

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ตัวแปรด้านความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร ด้านความเต็มใจจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกองค์กร และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการ

ตารางที่ 3.4: ประเภทของตัวแปรสำหรับสมมติฐานที่ 3

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและความปลอดภัย ด้านลักษณะการบริหาร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม

3.7 วิธีการทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1 ความแตกต่างทางลักษณะส่วนบุคคล มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 3.5: วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับสมมติฐานที่ 1

ตัวแปรอิสระ	วิธีการทางสถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน	t -Test
สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน	ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน	ANOVA
สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีแผนงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน	ANOVA
สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน	ANOVA
สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน	ANOVA

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการ

ตารางที่ 3.6: วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับสมมติฐานที่ 2

ตัวแปรอิสระ	วิธีการทางสถิติที่ใช้
ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม	Multiple Regression

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการ

ตารางที่ 3.7: วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับสมมติฐานที่ 3

ตัวแปรอิสระ	วิธีการทางสถิติที่ใช้
คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม	Multiple Regression

3.8 การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ข้อสรุปตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เพื่อการอภิปรายและทดสอบสมมติฐานที่เชื่อมโยงกับตัวแปรแต่ละส่วน ซึ่งข้อมูลของแต่ละตัวแปรได้มีการรวบรวมแบบข้อคำถามซึ่งมีรายละเอียดครบสมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 216 ชุด โดยการสรุปข้อมูลในส่วนนี้เป็นการสรุปเกี่ยวกับรายละเอียดข้อมูลของบุคคลที่กรอกแบบข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ แผนกงาน รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยสรุปได้ตามตารางที่ 3.8 – 3.14

ตารางที่ 3.8: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของบุคคลที่กรอกแบบข้อคำถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	อัตราร้อยละ
เพศชาย	79	36.6
เพศหญิง	137	63.4
ผลรวม	216	100.0

ข้อสรุปตามลักษณะประชากรศาสตร์ตามตารางที่ 3.7 แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่กรอกแบบ
 ข้อคำถามจำนวน 216 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 137 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 63.4 และ
 เป็นเพศชาย มีจำนวน 79 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 36.6

ตารางที่ 3.9: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของบุคคลที่กรอกแบบข้อคำถามจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน (คน)	อัตราร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	4	1.9
21 – 25 ปี	62	28.7
26 – 30 ปี	52	24.1
31 – 35 ปี	36	16.7
36 – 40 ปี	29	13.4
41 – 45 ปี	11	5.1
46 – 50 ปี	16	7.4
51 – 55 ปี	6	2.8
ผลรวม	216	100.0

ผลการสรุปตามตารางที่ 3.8 แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่กรอกแบบข้อคำถามจำนวน 216 คน
 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 28.7 รองลงมา มีอายุ
 26-30 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 24.1 ต่อมาเป็นอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 36 คน คิด
 เป็นอัตราร้อยละ 16.7 อายุ 36-40 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 13.4 อายุ 46-50 ปี มี
 จำนวน 16 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 7.4 อายุ 41-45 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 5.1
 อายุ 51-55 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 2.8 และช่วงอายุน้อยกว่า 21 ปี มีเพียง 4 คน คิด
 เป็นอัตราร้อยละ 1.9

ตารางที่ 3.10: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของบุคคลที่กรอกแบบข้อความจำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	อัตราร้อยละ
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษา	32	14.8
ปริญญาตรี	139	64.4
ปริญญาโท	43	19.9
สูงกว่าปริญญาโท	2	.9
ผลรวม	216	100.0

ผลการสรุปตามตารางที่ 3.9 แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่กรอกแบบข้อความจำนวน 216 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 64.4 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 43 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 19.9 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 14.8 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 0.9

ตารางที่ 3.11: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของบุคคลที่กรอกแบบข้อความจำแนกตาม
สถานภาพ

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	อัตราร้อยละ
โสด	121	56.0
สมรส	86	39.8
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	9	4.2
ผลรวม	216	100.0

ผลการสรุปตามตารางที่ 3.10 แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่กรอกแบบข้อความจำนวน 216 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 121 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 56.0 รองลงมา มีสถานภาพสมรส

จำนวน 86 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 39.8 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 9 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 4.2

ตารางที่ 3.12: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของบุคคลที่กรอกแบบข้อความจำแนกตามแผนกงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	อัตราร้อยละ
ผู้บริหาร	17	7.9
แผนกต้อนรับ	71	32.9
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	46	21.3
แผนกขาย	57	26.4
แผนกแม่บ้าน	25	11.6
ผลรวม	216	100.0

ผลการสรุปตามตารางที่ 3.11 แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่กรอกแบบข้อความจำนวน 216 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับ มีจำนวน 71 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 32.9 รองลงมา มีตำแหน่งงานในแผนกขาย มีจำนวน 57 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 26.4 ต่อมา มีตำแหน่งงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 46 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 21.3 ในแผนกแม่บ้าน มีจำนวน 25 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 11.6 และผู้บริหาร จำนวน 17 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 7.9

ตารางที่ 3.13: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของบุคคลที่กรอกแบบข้อความจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	อัตราร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	7	3.2
10,001 – 20,000 บาท	101	46.8
20,001 – 30,000 บาท	62	28.7
30,001 – 40,000 บาท	21	9.7
40,001 – 50,000 บาท	14	6.5
มากกว่า 50,000 บาท	11	5.1
ผลรวม	216	100.0

ผลการสรุปตามตารางที่ 3.12 แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่กรอกแบบข้อความจำนวน 216 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 46.8 รองลงมา มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 28.7 มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 6.5 มีรายได้มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 5.1 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 3.2

ตารางที่ 3.14 จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของบุคคลที่กรอกแบบข้อความจำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน

รายได้	จำนวน (คน)	อัตราร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	19	8.8
1 – 3 ปี	73	33.8
4 – 6 ปี	48	22.2
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	76	35.2
ผลรวม	216	100.0

ผลการสรุปตามตารางที่ 3.13 แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่กรอกแบบข้อความจำนวน 216 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 35.2 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 3 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 33.8 มีประสบการณ์ในการทำงาน 4 – 6 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 22.2 และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 8.8

บทที่ 4

ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีจุดประสงค์หลักคือทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในแต่ละส่วนของการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งข้อมูลของแต่ละตัวแปรผู้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยได้มีการรวบรวมแบบข้อคำถามซึ่งมีรายละเอียดครบสมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 216 ชุด ผู้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอนดังนี้

- 4.1 ตอนที่ 1 ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน
- 4.2 ตอนที่ 2 ผลสรุปการประมวลผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ

4.1 ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.1: การเปรียบเทียบปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม จำแนกตามเพศ

เพศ	Mean	T	P-Value
ชาย	4.0886	0.175	0.861
หญิง	4.0737		

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัจจัยดังกล่าวที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.2: การเปรียบเทียบปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม จำแนกตามอายุ

อายุ	Mean	F	P-Value
ต่ำกว่า 21 ปี	3.9091	1.323	.262
21 – 30 ปี	4.0670		
31 – 40 ปี	4.0455		
41 – 50 ปี	4.1169		
51 – 55 ปี	4.6061		

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยดังกล่าวที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่อายุระหว่าง 51-55 ปี และ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมมากที่สุด สองลำดับแรกโดยอยู่ที่ระดับ 4.6061 และ 4.1169 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.3: การเปรียบเทียบปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร
ในอุตสาหกรรมการโรงแรม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	Mean	F	P-Value
มัธยมศึกษา	3.9915	.391	.760
ปริญญาตรี	4.1099		
ปริญญาโท	4.0486		
สูงกว่าปริญญาโท	4.0000		

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยดังกล่าวที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีแผนกงานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อ การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4: การเปรียบเทียบปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร
ในอุตสาหกรรมการโรงแรม จำแนกตามแผนกงาน

ตำแหน่งงาน	Mean	F	P-Value
ผู้บริหาร	4.4332	1.951	.103
แผนกต้อนรับ	4.0909		
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	4.0751		
แผนกขาย	3.9745		
แผนกแม่บ้าน	4.0509		

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการ

โรงแรม จำแนกตามแผนงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในแผนกที่แตกต่างกัน มีปัจจัยดังกล่าวที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5: การเปรียบเทียบปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม จำแนกตามรายได้

รายได้	Mean	F	P-Value
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.5584	6.652	.001
10,001 – 20,000 บาท	3.8659		
20,001 – 30,000 บาท	4.1760		
30,001 – 40,000 บาท	4.2381		
40,001 – 50,000 บาท	4.5195		
มากกว่า 50,000 บาท	4.3223		

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีปัจจัยดังกล่าวที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ รายได้ระหว่าง 40,001-50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมมากที่สุดสองลำดับแรก อยู่ที่ระดับ 4.5584 และ 4.5195 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: การเปรียบเทียบปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร
ในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม จำแนกตามรายได้โดยเปรียบเทียบรายคู่

รายได้	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	-	.69255*	.38249	.32035	.03896	.23613
10,001 – 20,000 บาท		-	-.31007*	-.37221*	-.65359*	-.45643*
20,001 – 30,000 บาท			-	-.06214	-.34353*	-.14636
30,001 – 40,000 บาท				-	-.28139	-.08422
40,001 – 50,000 บาท					-	.19717
มากกว่า 50,000 บาท						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม จำแนกตามรายได้โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างของกลุ่มรายได้ 6 คู่ คือ รายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ที่มีความแตกต่างกับทุกกลุ่มรายได้ ได้แก่ กลุ่มรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท รายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท รายได้ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท และรายได้มากกว่า 50,000 บาท นอกจากนี้ยังมีกลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาทกับรายได้ 40,001 – 50,000 บาท ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7: การเปรียบเทียบปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	Mean	F	P-Value
ต่ำกว่า 1 ปี	4.3923	5.461	.001
1 – 3 ปี	3.9813		
4 – 6 ปี	3.8920		
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	4.2129		

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีปัจจัยดังกล่าวที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี และประสบการณ์ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมมากที่สุด สองลำดับแรกโดยอยู่ที่ระดับ 4.3923 และ 4.2129 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: การเปรียบเทียบปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร
ในอุตสาหกรรมการโรงแรม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานโดยเปรียบเทียบ
รายคู่

ประสบการณ์ใน การทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 3 ปี	4 – 6 ปี	ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	-	.41102*	.50030*	.17943
1 – 3 ปี		-	.08927	-.23160*
4 – 6 ปี			-	-.32087*
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า มีความแตกต่างของกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน 4 คู่ คือ กลุ่มประสบการณ์ 1-3 ปี กับประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี กลุ่มประสบการณ์ 4-6 ปี กับประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี กลุ่มประสบการณ์ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปกับประสบการณ์ 1-3 ปี และกลุ่มประสบการณ์ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปกับประสบการณ์ 4-6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่จะส่งผลกระทบต่อ การ
รักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม

ตารางที่ 4.9: ผลทดสอบวิเคราะห์ตัวแปรความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่จะ
ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม

ความผูกพันและความภักดีต่อ องค์กรของพนักงาน	b	S.E.	Beta	t	P	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.613	.249		10.480	.000		
1. ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร	.061	.065	.077	.934	.351	.592	1.690
2. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อ องค์กร	.161	.092	.196	1.744	.083	.315	3.173
3. ความต้องการที่จะรักษาความ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	.070	.087	.091	.807	.420	.314	3.187
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.065	.070	.098	.930	.354	.359	2.787

$r = .401a$, $\text{adj. } r^2 = .161$, $F = 10.087$, $p = .001a$, Durbin Watson = 1.728 * $p < .05$

ตามตารางการสรุปผลที่ 4.9 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นค่าความคาดเคลื่อน
ของตัวแปรทำนายและตัวแปรตามเป็นอิสระต่อกัน พบว่าเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น Durbin
Watson มีค่าระหว่าง 1.5 – 2.5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2554, หน้า 131) และการตรวจสอบ
ข้อตกลงเบื้องต้นในภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรไม่มี
ปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Tolerance > 0.1, VIF < 10) (Hair, Black, Babin, Anderson &
Tatham, 2006) โดยความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 4 ปัจจัย มีความสัมพันธ์
กับการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม และสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์
ในการคาดคะเนระดับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อ การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรใน
อุตสาหกรรมการโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 10.087$ $p = 0.001^a$) สมประสิทธิ์การ
พยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (adj. r^2) มีค่าเท่ากับ 0.161 วิเคราะห์ได้ว่าความผูกพันและความภักดีต่อ
องค์กรของพนักงานทั้ง 4 ปัจจัย สามารถอธิบายผลการของความแปรผันของการรักษาพนักงานให้คง

อยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมได้อัตราร้อยละ 16.1 โดยสามารถเรียงลำดับขนาดอิทธิพลของตัวแปรแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรมีขนาดอิทธิพลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม มีขนาดอิทธิพลมากที่สุดเท่ากับ 0.196 รองลงมาคือด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.098 ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.091 และด้านความเชื่อมั่นในองค์กร มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.077 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่าอิทธิพลของตัวแปรแต่ละด้านไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม

ตารางที่ 4.10: ผลทดสอบวิเคราะห์ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน	b	S.E.	Beta	t	P	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.400	.243		9.885	.000		
ด้านผลตอบแทน	-.029	.081	-.039	-.359	.720	.303	3.302
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	.088	.076	.120	1.153	.250	.333	3.007
ด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กร	.134	.058	.182	2.294	.023	.575	1.740
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตทำงาน	-.036	.079	-.041	-.454	.651	.449	2.226
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	.258	.079	.366	3.278	.001	.291	3.439

$r = .488a$, $\text{adj. } r^2 = .238$, $F = 13.145$, $p = .001a$, Durbin Watson = 1.770 * $p < .05$

ตามตารางการสรุปผลที่ 4.10 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นค่าความคาดเคลื่อนของตัวแปรทำนายและตัวแปรตามเป็นอิสระต่อกัน พบว่าเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น Durbin Watson มีค่าระหว่าง 1.5 – 2.5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2554, หน้า 131) และการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า ตัวแปรอิสระของทั้ง 5 ตัวแปรไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Tolerance > 0.1, VIF < 10) (Hair, et al., 2006) โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานทั้ง 5 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กับการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม และสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการคาดคะเนระดับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F= 13.145$ $p=0.001^3$) สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (adj. r^2) มีค่าเท่ากับ 0.238 วิเคราะห์ได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานทั้ง 5 ปัจจัย สามารถอธิบายผลการของความแปรผันของการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมได้อัตราร้อยละ 23.8 โดยสามารถเรียงลำดับขนาดอิทธิพลของตัวแปรแต่ละปัจจัยได้ดังนี้ ตัวแปรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีขนาดอิทธิพลต่อปัจจัยที่จะรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมมากที่สุด มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.366 รองลงมาคือตัวแปรด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กร มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.182 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.120 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.041 และตัวแปรด้านผลตอบแทน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.039 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่ามีเพียงอิทธิพลของด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ

ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับข้อคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม สามารถจำแนก ได้แก่ ตัวแปรด้านความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และตัวแปรด้านการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ซึ่งการสรุปข้อมูลความคิดเห็นจากแบบข้อคำถามจะแบ่งแยกออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันและภักดีต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันและภักดีต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ

การสรุปข้อมูลในส่วนนี้เป็นการสรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร ด้านความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของบุคคลที่กรอกแบบสอบถาม โดยคำถามในส่วนนี้จะแบ่งแยกออกเป็น 4 คำถามใหญ่ ตามปัจจัยของตัวแปรแต่ละด้านความผูกพันและภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร
- 2) ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร
- 3) ความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- 4) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โดยคำถามแต่ละข้อเป็นลักษณะการจัดลำดับทัศนคติที่ให้ผู้คนที่กรอกแบบสอบถามเลือกตอบตามมาตรวัดของไลเคิร์ต (Likert Scale) เป็นการแบ่งระดับความสำคัญ 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ ระดับที่ 5 หมายถึง มากที่สุด ระดับที่ 4 หมายถึง มาก ระดับที่ 3 หมายถึง ปานกลาง ระดับที่ 2 หมายถึง น้อย และระดับที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด และเกณฑ์การแปรผล โดยพิจารณาจากระดับคะแนนเฉลี่ยของช่วงคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|-------------|--|
| 4.21 – 5.00 | หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มากที่สุด |
| 3.41 – 4.20 | หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก |
| 2.61 – 3.40 | หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1.81 – 2.60 | หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่น้อย |
| 1.00 – 1.80 | หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับที่น้อยที่สุด |

ตารางที่ 4.11: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพัน และความภักดีต่อองค์กรของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ในด้านความเชื่อมั่นในองค์กร

ระดับความเชื่อมั่นในองค์กร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	\bar{X}	SD	การแปลผลข้อมูล
1. ท่านเชื่อว่าองค์กรของท่านมีเกียรติไม่น้อยกว่าองค์กรอื่น	66 (30.6)	90 (41.7)	55 (25.5)	5 (2.3)	-	4.01	0.810	มาก
2. ท่านเชื่อว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่ดีไม่เอาเปรียบ โปร่งใส	64 (29.6)	102 (47.2)	41 (19.0)	9 (4.2)	-	4.02	0.810	มาก
3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่ออนาคตขององค์กร	84 (38.9)	86 (39.8)	39 (18.1)	3 (1.4)	4 (1.9)	4.13	0.883	มาก
ผลรวม						4.05	0.760	มาก

ผลการสรุปตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ในด้านความเชื่อมั่นในองค์กรพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) โดยส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่ออนาคตขององค์กรฯ ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองมาคือการเชื่อว่าองค์กรเป็นองค์กรที่ดี ไม่เอาเปรียบ โปร่งใส โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และการเชื่อว่าองค์กรมีเกียรติไม่น้อยกว่าองค์กรอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพัน และความภักดีต่อองค์กรของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ในด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

ระดับความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	\bar{X}	SD	การแปลผลข้อมูล	
1. ท่านทำงานอย่างเต็มกำลัง และความสามารถเพื่อองค์กร	81 (37.5)	85 (39.4)	37 (17.1)	9 (4.2)	4 (1.9)	4.06	0.938	มาก	
2. ท่านเต็มใจที่จะทำงานนอกเวลาแม้ว่าจะไม่ได้ค่าตอบแทนล่วงหน้า	79 (36.6)	91 (42.1)	42 (19.4)	-	4 (1.9)	4.12	0.847	มาก	
3. ท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรก่อนผลประโยชน์ของตนเอง	81 (37.5)	97 (44.9)	34 (15.7)	-	4 (1.9)	4.16	0.822	มาก	
4. ท่านปฏิบัติงานนอกเหนือขอบเขตหน้าที่เพื่อความต้องการองค์กร	71 (32.9)	101 (46.8)	37 (17.1)	7 (3.2)	-	4.09	0.790	มาก	
						ผลรวม	4.12	0.734	มาก

ผลการสรุปตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ในด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) โดยส่วนใหญ่จะคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรก่อนผลประโยชน์ของตนเอง ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองมาคือการเต็มใจที่จะทำงานนอกเวลาแม้ว่าจะไม่ได้ค่าตอบแทนล่วงหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 สำหรับการปฏิบัติงานนอกเหนือขอบเขตหน้าที่เพื่อความต้องการองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และการทำงานอย่างเต็มกำลัง และความสามารถเพื่อองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพัน และความภักดีต่อองค์กรของบุคคลที่กรอกแบบข้อคำถาม ในความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ระดับความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	\bar{X}	SD	การแปลผลข้อมูล
1. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	91 (42.1)	83 (38.4)	39 (18.1)	3 (1.4)	-	4.21	0.784	มากที่สุด
2. ท่านได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	77 (35.6)	92 (42.6)	40 (18.5)	3 (1.4)	4 (1.9)	4.09	0.872	มาก
3. ท่านปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถเพื่อแสดงถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	80 (37.0)	90 (41.7)	35 (16.2)	3 (1.4)	8 (3.7)	4.07	0.960	มาก
ผลรวม						4.12	0.781	มาก

ผลการสรุปตารางที่ 4.13 พบว่าระดับด้านความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของบุคคลที่กรอกแบบข้อคำถาม ในด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) โดยส่วนใหญ่พนักงานจะรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองมาคือการได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และการปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถเพื่อแสดงถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพัน และความภักดีต่อองค์กรของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ในความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	\bar{X}	SD	การแปลผลข้อมูล
1. ท่านชอบและมีความสุขกับงานที่ท่านทำอยู่	106 (49.1)	56 (25.9)	40 (18.5)	10 (4.6)	4 (1.9)	4.16	1.004	มาก
2. งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความต้องการและความสามารถของท่าน	112 (51.9)	60 (27.8)	30 (13.9)	6 (2.8)	8 (3.7)	4.21	1.030	มากที่สุด
3. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อท่านทำงานสำเร็จ	102 (47.2)	68 (31.5)	21 (9.7)	17 (7.9)	8 (3.7)	4.11	1.101	มาก
4. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะมาทำงานในแต่ละวัน	96 (44.4)	72 (33.3)	33 (15.3)	7 (3.2)	8 (3.7)	4.12	1.026	มาก
ผลรวม						4.15	0.908	

ผลการสรุปตารางที่ 4.14 พบว่าระดับความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ตามลักษณะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) โดยส่วนใหญ่ของงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการและความสามารถในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองมาคือพนักงานชอบและมีความสุขกับงานที่ทำอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 สำหรับความกระตือรือร้นที่จะมาทำงานในแต่ละวัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และมีความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อท่านทำงานสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ

การสรุปข้อมูลในส่วนนี้เป็นการสรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการของบุคคลที่กรอกแบบสอบถาม โดยคำถามในส่วนนี้จะแบ่งแยกออกเป็น 5 คำถามใหญ่ ตามปัจจัยของตัวแปรแต่ละด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ด้านผลตอบแทน
- 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะ และมีความปลอดภัย
- 3) ด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กร
- 4) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงาน
- 5) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

โดยคำถามแต่ละข้อเป็นลักษณะการจัดลำดับทัศนคติที่ให้ผู้คนที่กรอกแบบสอบถามเลือกตอบตามมาตรวัดของไลเคิร์ต (Likert Scale) เป็นการแบ่งระดับความสำคัญ 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ ระดับที่ 5 หมายถึง มากที่สุด ระดับที่ 4 หมายถึง มาก ระดับที่ 3 หมายถึง ปานกลาง ระดับที่ 2 หมายถึง น้อย และระดับที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด และเกณฑ์การแปรผล โดยพิจารณาจากระดับคะแนนเฉลี่ยของช่วงคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|-------------|--|
| 4.21 – 5.00 | หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มากที่สุด |
| 3.41 – 4.20 | หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก |
| 2.61 – 3.40 | หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1.81 – 2.60 | หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่น้อย |
| 1.00 – 1.80 | หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับที่น้อยที่สุด |

ตารางที่ 4.15: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ในด้านผลตอบแทน

ระดับ ด้านผลตอบแทน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	\bar{X}	SD	การ แปลผล ข้อมูล
1. ท่านคิดว่าได้รับ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมตาม กฎหมายแรงงาน	31 (14.4)	115 (53.2)	57 (26.4)	5 (2.3)	8 (3.7)	3.72	0.872	มาก
2. จากการขึ้นเงินเดือนครั้ง ที่ผ่านมา ท่านคิดว่าท่าน ได้รับค่าตอบแทนที่ เหมาะสมกับความสามารถ ของท่าน	51 (23.6)	77 (35.6)	70 (32.4)	14 (6.5)	4 (1.9)	3.73	0.957	มาก
3. ท่านได้รับสวัสดิการด้าน ต่างๆ อย่างเหมาะสม	56 (25.9)	88 (40.7)	58 (26.9)	6 (2.8)	8 (3.7)	3.82	0.972	มาก
4. องค์กรของท่านมีการให้ เงินโบนัสอย่างเหมาะสม	36 (16.7)	109 (50.5)	54 (25.0)	9 (4.2)	8 (3.7)	3.72	0.918	มาก
					ผลรวม	3.75	0.810	มาก

ผลการสรุปตารางที่ 4.15 พบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ในด้านผลตอบแทนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) โดยส่วนใหญ่การได้รับสวัสดิการด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ในระดับความถี่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองมาคือ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 สำหรับการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมตามกฎหมายแรงงาน และองค์กรมีการให้เงินโบนัสอย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตใน
การทำงานของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ในด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูก
สุขลักษณะ และมีความปลอดภัย

ระดับ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูก สุขลักษณะ และมีความ ปลอดภัย	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	\bar{X}	SD	การ แปลผล ข้อมูล
1. บริเวณที่ท่านทำงานมี ความสะอาด การระบาย อากาศที่ดี และมีแสงสว่าง เพียงพอ	78 (36.1)	92 (42.6)	39 (18.1)	7 (3.2)	-	4.12	0.813	มาก
2. บริเวณที่ท่านทำงานมี ระบบการจัดการด้าน สิ่งแวดล้อมที่ดี เช่น การ จัดการด้านขยะมูลฝอย น้ำเสีย และการ แพร่กระจายของเชื้อโรค อย่างถูกสุขลักษณะ	78 (36.1)	89 (41.2)	42 (19.4)	3 (1.4)	4 (1.9)	4.08	0.880	มาก
3. มีการให้ความรู้แก่ พนักงานให้ตระหนักถึง ความปลอดภัยใน การทำงานโดยเน้น มาตรการป้องกันอุบัติเหตุ ต่าง ๆ	88 (40.7)	74 (34.3)	43 (19.9)	7 (3.2)	4 (1.9)	4.09	0.948	มาก
ผลรวม						4.10	0.823	มาก

ผลการสรุปตารางที่ 4.16 พบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ในด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) โดยส่วนใหญ่บริเวณที่ท่านทำงานมีความสะอาด การระบายอากาศที่ดี และมีแสงสว่างเพียงพอ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองมาคือมีการให้ความรู้แก่พนักงานให้ตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงานโดยเน้นมาตรการป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และบริเวณที่ท่านทำงานมีระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี เช่น การจัดการด้านขยะมูลฝอย น้ำเสีย และการแพร่กระจายของเชื้อโรคอย่างถูกสุขลักษณะ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ในด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กร

ระดับ ด้านลักษณะการบริหาร ของ ผู้บริหารองค์กร	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	\bar{X}	SD	การ แปลผล ข้อมูล
1. นโยบายการบริหาร ของผู้บริหารองค์กร เป็นธรรม และชัดเจนต่อ บุคคลในองค์กร	95 (44.0)	86 (39.8)	21 (9.7)	6 (2.8)	8 (3.7)	4.18	0.977	มาก
2. ระดับความรับผิดชอบ ในงานที่ได้รับมอบหมาย เพียงพอกับความต้องการ ของท่าน	97 (44.9)	77 (35.6)	28 (13.0)	6 (2.8)	8 (3.7)	4.15	1.022	มาก
3. ท่านได้รับโอกาสให้ แสดงความสามารถในงาน ที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มที่	74 (34.3)	91 (42.1)	42 (19.4)	5 (2.3)	4 (1.9)	4.05	0.893	มาก
ผลรวม						4.13	0.821	

ผลการสรุปตารางที่ 4.17 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ในด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กรและมีความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) โดยส่วนใหญ่นโยบายการบริหารของผู้บริหารองค์กรเป็นธรรม และชัดเจนต่อบุคคลในองค์กร ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองมาคือระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความต้องการของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และการได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถในงานที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงาน

ระดับด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงาน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	\bar{X}	SD	การแปลผลข้อมูล
1. ท่านคิดว่ามีชีวิตในการทำงาน ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน	69 (31.9)	99 (45.8)	41 (19.0)	7 (3.2)	-	4.07	0.799	มาก
2. ท่านสามารถวางแผนทำกิจกรรมล่วงหน้าในวันหยุดได้ โดยไม่กังวลกับงาน	90 (41.7)	70 (32.4)	53 (24.5)	3 (1.4)	-	4.14	0.837	มาก
3. ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ของสามี ภรรยา บิดา มารดา หรือบุตรได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ถูกบีบบังคับจากงาน	50 (23.1)	107 (49.5)	52 (24.1)	3 (1.4)	4 (1.9)	3.91	0.830	มาก
ผลรวม						4.04	0.687	มาก

ผลการสรุปตารางที่ 4.18 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.04) โดยส่วนใหญ่พนักงานสามารถวางแผนทำกิจกรรมล่วงหน้าในวันหยุดได้ โดยไม่กังวลกับงาน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.14 รองมาคือพนักงานคิดว่ามีชีวิตในการทำงาน ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.07 และการสามารถปฏิบัติหน้าที่ของสามี ภรรยา บิดา มารดา หรือบุตรได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ถูกบีบบังคับจากงาน โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ตามลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ระดับด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	\bar{X}	SD	การแปลผลข้อมูล
1. องค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกันเพื่อให้เกิดการเสียสละและการทำงานเป็นทีมผ่านกิจกรรมดังกล่าว	47 (21.8)	117 (54.2)	41 (19.0)	3 (1.4)	8 (3.7)	3.89	0.887	มาก
2. องค์กรทำให้ท่านมีความตระหนักถึงความสำคัญของการทำกิจกรรมเพื่อสังคม	72 (33.3)	80 (37.0)	50 (23.1)	10 (4.6)	4 (1.9)	3.95	0.959	มาก
3. องค์กรมีการสร้างจิตสำนึกต่อสังคมให้กับพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดกิจกรรมรณรงค์การประหยัดน้ำ และไฟฟ้า	77 (36.5)	88 (40.7)	37 (17.1)	6 (2.8)	8 (3.7)	4.02	0.988	มาก
					ผลรวม	3.95	0.855	มาก

ผลการสรุปตารางที่ 4.19 พบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95) โดยส่วนใหญ่องค์กรมีการสร้างจิตสำนึกต่อสังคมในด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดกิจกรรมรณรงค์การประหยัดน้ำ และไฟฟ้า ในระดับความมาก โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.02 รองมาคือองค์กรทำให้ท่านมีความตระหนักถึงความสำคัญของการทำกิจกรรมเพื่อสังคม โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.95 และองค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกันเพื่อให้เกิดการเสียสละและการทำงานเป็นทีมผ่านกิจกรรมดังกล่าว โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.89 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อ
การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร**

การสรุปข้อมูลในส่วนนี้เป็นการสรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม โดยคำถามแต่ละข้อเป็นลักษณะการจัดลำดับทัศนคติที่ให้ผู้คนที่กรอกแบบข้อความเลือกตอบตามมาตรวัดของไลเคิร์ต (Likert Scale) เป็นการแบ่งระดับความสำคัญ 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ ระดับที่ 5 หมายถึง มากที่สุด ระดับที่ 4 หมายถึง มาก ระดับที่ 3 หมายถึง ปานกลาง ระดับที่ 2 หมายถึง น้อย และระดับที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด และเกณฑ์การแปรผล โดยพิจารณาจากระดับคะแนนเฉลี่ยของช่วงคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับที่น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.20: จำนวน อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรมการโรงแรม

ระดับ การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ องค์กร	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	\bar{X}	SD	การ แปล ผล ข้อมูล
1. งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ ท้าทายความสามารถของท่าน	56 (25.9)	109 (50.5)	40 (18.5)	11 (5.1)	-	3.97	0.806	มาก
2. ท่านมีโอกาสดแสดงผลงาน นอกเหนือจากหน้าที่หลักที่ได้รับ	60 (27.8)	99 (45.8)	51 (23.6)	6 (2.8)	-	3.99	0.792	มาก
3. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมี ความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	65 (30.1)	115 (53.2)	33 (15.3)	3 (1.4)	-	4.12	0.705	มาก
4. ในการทำงานเป็นหมู่คณะ ทุกคน ให้ความร่วมมือประสานงานกัน อย่างดี	59 (27.3)	120 (55.6)	37 (17.1)	-	-	4.10	0.660	มาก
5. กระบวนการเข้าถึงผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานเป็นไปได้โดยง่าย	58 (26.9)	109 (50.5)	46 (21.3)	3 (1.4)	-	4.03	0.734	มาก
6. ท่านสามารถทำงานกับเพื่อน ร่วมงานได้เป็นอย่างดี	57 (26.4)	113 (52.3)	42 (19.4)	4 (1.9)	-	4.03	0.731	มาก
7. เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมี อย่างเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน	57 (26.4)	112 (51.9)	43 (19.9)	4 (1.9)	-	4.03	0.734	มาก
8. สถานที่ทำงานของท่านมีการนำ นวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วย อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของท่าน	69 (31.9)	102 (47.2)	41 (19.0)	4 (1.9)	-	4.09	0.760	มาก
9. ความคาดหวังการพิจารณาเลื่อน ตำแหน่งงานสูงขึ้นเมื่อผลงานที่ท่าน ทำแสดงออกถึงประสิทธิภาพ	76 (35.2)	98 (45.4)	37 (17.1)	5 (2.3)	-	4.13	0.775	มาก
10. องค์กรที่ท่านทำงานมีเส้นทาง ความก้าวหน้าในสายอาชีพตำแหน่ง งานอย่างชัดเจน	86 (39.8)	86 (39.8)	37 (17.1)	7 (3.2)	-	4.16	0.822	มาก
11. องค์กรที่ท่านทำงานมีเกณฑ์ การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ ชัดเจน และมีความเหมาะสมต่อ ความสามารถและผลงานของท่าน	81 (37.5)	103 (37.5)	29 (13.4)	3 (1.4)	-	4.21	0.722	มาก ที่สุด
ผลรวม						4.08	0.603	มาก

ผลการสรุปตารางที่ 4.20 พบว่าระดับของปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) โดยส่วนใหญ่องค์กรที่ทำงานด้วยมีเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน และมีความเหมาะสมต่อความสามารถและผลงานในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.21 รองมาคือ องค์กรที่ทำงานด้วยมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพตำแหน่งงานอย่างชัดเจนในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.16 และงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท้าทายความสามารถของตนโดยมีค่าเฉลี่ย = 3.97 ในลำดับท้ายสุด



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาวิจัย

บทสรุปผลการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร” พร้อมทั้งอภิปรายผลการวิเคราะห์ตัวแปรตามสมมติฐานที่ได้นำเสนอในบทที่ 2 โดยการอภิปรายผลผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาอ้างอิงในการสรุปผลการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม

5.1 สรุปการศึกษา และการอภิปรายผล

ผลการศึกษา “ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร” โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม จำนวน 216 คน ซึ่งสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์โดยจำแนกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

5.1.1 สรุปข้อมูลลักษณะของประชากรศาสตร์

5.1.2 สรุปข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ พฤติกรรมส่วนบุคคลที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรและพฤติกรรมความผูกพันความภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม

5.1.3 สรุปการประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 สรุปข้อมูลลักษณะของประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร” พบว่า บุคคลที่กรอกแบบสอบถามจำนวน 216 คน เป็นเพศหญิง มีจำนวน 137 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 63.4 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 28.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 64.4 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับ มีจำนวน 71 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 32.9 มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 46.8 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 35.2

ส่วนที่ 2 สรุปข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ พฤติกรรมส่วนบุคคลที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรและพฤติกรรมความผูกพันความภักดีต่อองค์กรของพนักงานจะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม

ผลการศึกษา“ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร” ของตัวแปรอิสระด้านพฤติกรรมส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ตามปัจจัยที่มีผลหรือความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่เรียกว่า Antecedents of Organizational Commitment นำเสนอโดย อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 อ้างใน นลินี สุวรรณโชติ, 2557, หน้า 101) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 พวกใหญ่ ๆ คือ 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพในการทำงาน ระดับการศึกษา 2) คุณลักษณะเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทาย ความเข้าใจในหน้าที่ ความพอใจในการทำงาน 3) คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่ของตน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของกิจการ สมาชิกในองค์กรได้ร่วมในการตัดสินใจ 4) ประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจ เชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์กร การตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กรหรือการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อสมาชิก ความคาดหวัง ทัศนคติของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าตนเองได้รับค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม โดยจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยดังกล่าวที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ Baron (1972 อ้างใน อารีรัตน์ พะลัง, 2548, หน้า 44) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยที่เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานที่นาน มีตำแหน่งงานในระดับสูง ๆ และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีแนวโน้มที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงพนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันและพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีปัจจัยดังกล่าวที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทางด้านพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีปัจจัยดังกล่าวที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ชนิษฐา นิ้มแก้ว (2554) ที่ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร ความผูกพันของบุคลากรในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความผูกพัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา กลุ่มงาน ประเภทตำแหน่งงาน รายได้ และอายุการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ การศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน

อายุการทำงาน ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านกลุ่มงาน และ รายได้ ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 อีกทั้งยัง สอดคล้องกับ Maslow (1970 อ้างใน อาราม หะยีปีเยาะ, 2553, หน้า 9-12) ที่ได้กล่าวถึง ความ ต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้ก็จะมียู่ตลอดเวลา เมื่อ ความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกไม่มีที่สิ้นสุด โดยทางด้าน ความมั่นคง พนักงานมีความต้องการความมั่นคง เนื่องจากในบางสภาวะการณ์เกิดความไม่แน่นอน ด้วยเหตุนี้ องค์กรอาจตอบสนองด้วยสัญญาจ้าง เพื่อให้เกิดความมั่นใจสัญญาจากฝ่ายนายจ้างที่จะจ่าย เงินเดือนค่าจ้างหรือผลตอบแทนในระยะยาว การจัดทำข้อตกลงระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพ แรงงานหรือการประกันการว่างงาน จึงส่งผลให้รายได้ที่แตกต่างกันทำให้พฤติกรรมของพนักงานมี ความแตกต่างกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกันปัจจัยที่มีผลหรือความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ เรียกว่า Antecedents of Organizational Commitment ที่กล่าวโดย อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 อ้างใน นลินี สุวรรณโชติ, 2557, หน้า 101) พบว่าประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึก ใ่วางใจเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์กร การตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กรหรือการที่ องค์กรให้ความสำคัญต่อสมาชิก ความคาดหวัง ทัศนคติของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าตนเองได้รับ ค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม จึงทำให้สรุปได้ว่าพนักงานที่ได้รับประสบการณ์ต่างกันส่งผลต่อ พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มอบให้แก่บริษัท

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานจะส่งผลกระทบต่อการ รักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรความผูกพัน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 4 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กับการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ องค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม โดยตัวแปรแต่ละปัจจัยของความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร ของพนักงานส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถเรียงลำดับขนาดอิทธิพลของตัวแปรแต่ละปัจจัยได้ดังนี้ ตัวแปรความเต็ม ใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรมีขนาดอิทธิพลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรม การโรงแรมมากที่สุด มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.196 รองลงมาคือตัวแปรความต้องการที่จะรักษาความ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.098 ตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มี ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.098 และตัวแปรด้านความเชื่อมั่นในองค์กร มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.091 โดยลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ Neal และ Northcraft (1991 อ้างใน ปกรณ์ ลิมโยธิน, 2555, หน้า 27) Buchanan (1974 อ้างใน ปกรณ์ ลิมโยธิน, 2555, หน้า 28) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรประกอบไปด้วย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร โดยที่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และยอมรับในค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กรและของตนว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การมีส่วนร่วมในองค์กรผ่านทางกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทและหน้าที่ ความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงาน ความเชื่อมั่นต่อค่านิยมขององค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานทั้ง 5 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กับการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม โดยตัวแปรแต่ละปัจจัยของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานส่งจะผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีลำดับขนาดอิทธิพลของตัวแปรแต่ละปัจจัยได้ดังนี้ ตัวแปรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีขนาดอิทธิพลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมมากที่สุดมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.366 สอดคล้องกับ Walton (1975 อ้างใน สุพรรณิ ไทยประดิษฐ์, 2546, หน้า 12-14) ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ อ้างว่าการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การกำจัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างและเทคนิคด้านการตลาด รองลงมาคือตัวแปรด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กรมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.182 โดยตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.120 ตัวแปรด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.041 ซึ่งสอดคล้องกับ Walton (1975 อ้างใน สุพรรณิ ไทยประดิษฐ์, 2546, หน้า 12-14) ที่อ้างว่าความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้พนักงานได้รับความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ และตัวแปรด้านผลตอบแทนมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.039 โดยลำดับ

ส่วนที่ 3 สรุปการประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ

ผลการศึกษา“ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร” โดยการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับข้อคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งการสรุปข้อมูลความคิดเห็นจากแบบข้อคำถามจะแบ่งแยกออกดังนี้

- 1) ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันและภักดีต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ
- 3) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันและภักดีต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ โดยคำถามในส่วนนี้จะแบ่งแยกออกเป็น 4 คำถามใหญ่ ตามปัจจัยของตัวแปรแต่ละด้านของความผูกพันและภักดีต่อองค์กร พบว่าระดับของความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของบุคคลที่กรอกแบบข้อคำถาม ในด้านความเชื่อมั่นในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่ออนาคตขององค์กรฯ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองมาคือการเชื่อว่าองค์กรเป็นองค์กรที่ดี ไม่เอาเปรียบ โปรงใส โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 และการเชื่อว่าองค์กรมีเกียรติไม่น้อยกว่าองค์กรอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ ในด้านลักษณะความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่จะคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรก่อนผลประโยชน์ของตนเอง ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองมาคือการเต็มใจที่จะทำงานนอกเวลาแม้ว่าจะไม่ได้ค่าตอบแทนล่วงเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 สำหรับการปฏิบัติงานนอกเหนือขอบเขตหน้าที่เพื่อความต้องการองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และการทำงานอย่างเต็มกำลัง และความสามารถเพื่อองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ ในด้านลักษณะความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่พนักงานจะรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองมาคือการได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และการปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถเพื่อแสดงถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ และในด้านลักษณะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่งานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการและความสามารถ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองมาคือพนักงานชอบและมีความสุขกับงานที่ทำอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 สำหรับความกระตือรือร้นที่จะมาทำงานในแต่ละวัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และมีความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อท่านทำงานสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Neal และ

Northcraft (1991 อ้างใน ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555, หน้า 27) และ Buchanan (1974 อ้างใน ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555, หน้า 28) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ประกอบด้วย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การที่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยม วัตถุประสงค์ขององค์กรและของตนเองว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การมีส่วนร่วมในองค์กรผ่านทาง กิจกรรมขององค์กรตามบทบาทและหน้าที่ ความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงาน ความเชื่อมั่นต่อค่านิยมของ องค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความต้องการอย่างแรกกล้าที่จะต้องการเป็นสมาชิกของ องค์กร ความรู้สึกเหล่านี้เป็นผลจากพฤติกรรมที่มีความผูกพันต่อองค์กร สามารถใช้บังคับใช้อัตราการ ลาออกได้เป็นอย่างดี เพราะผู้ที่มีความผูกพันกับองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่ำ

ส่วนที่ 2 ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานในอุตสาหกรรมบริการ โดยคำถามในส่วนนี้จะแบ่งแยกออกเป็น 5 คำถามใหญ่ ตาม ปัจจัยของตัวแปรแต่ละด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ พบว่า ระดับของของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอกแบบข้อคำถาม ตามลักษณะด้าน ผลตอบแทนในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยส่วนใหญ่การได้รับสวัสดิการด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองมาคือการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 สำหรับการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมตามกฎหมายแรงงาน และองค์กร มีการให้เงินโบนัสอย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูก สุขลักษณะ และมีความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่บริเวณที่ทำงานมีความ สะอาด การระบายอากาศที่ดี และมีแสงสว่างเพียงพอ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองมาคือมีการให้ความรู้แก่พนักงานให้ตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงานโดยเน้นมาตรการ ป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และบริเวณที่ทำงานมีระบบการจัดการด้าน สิ่งแวดล้อมที่ดี เช่น การจัดการด้านขยะมูลฝอย น้ำเสีย และการแพร่กระจายของเชื้อโรคอย่างถูก สุขลักษณะ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ ด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กรและมีความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่นโยบายการบริหารของผู้บริหารองค์กรเป็น ธรรม และชัดเจนต่อบุคคลในองค์กร ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองมาคือระดับความ รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความต้องการของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ การได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอกแบบข้อคำถาม ตามลักษณะในด้านความ สมดุลระหว่างชีวิตทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่พนักงานสามารถวางแผนทำ กิจกรรมล่วงหน้าในวันหยุดได้ โดยไม่กังวลกับงาน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองมาคือ

พนักงานคิดว่ามีชีวิตในการทำงาน ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน โดยมีค่าเท่ากับ 4.07 และการสามารถปฏิบัติหน้าที่ของสามี ภรรยา บิดา มารดา หรือบุตรได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ถูกบีบบังคับจากงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ และในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่กรอกแบบข้อความ ตามลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่องค์กรมีการสร้างจิตสำนึกต่อสังคมให้กับพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดกิจกรรมรณรงค์การประหยัดน้ำ และไฟฟ้า ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองมาคือ องค์กรทำให้ท่านมีความตระหนักถึงความสำคัญของการทำกิจกรรมเพื่อสังคม โดยมีค่าเท่ากับ 3.95 และองค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกันเพื่อให้เกิดการเสียดสและการทำงานเป็นทีมผ่านกิจกรรมดังกล่าว โดยมีค่าเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Walton (1975 อ้างใน สุพรรณิ ไทยประดิษฐ์, 2546, หน้า 12-14) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อม และความปลอดภัย 3) การให้ผู้ปฏิบัติงานได้ฝึกฝนความสามารถ 4) ส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคง 5) ส่งเสริมด้านสังคมของผู้ปฏิบัติงาน 6) ลักษณะงานมีความยุติธรรม 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน และ 8) ลักษณะงานเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานที่ตนเองพอใจก็จะทำให้มีภาวะจิตใจ และอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานดีตามไปด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละองค์กรจะต้องศึกษาหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันของความพึงพอใจระหว่าง พนักงานและองค์กร ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานมีความจำเป็น และสำคัญอย่างยิ่ง สามารถส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงาน อีกทั้งเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งองค์กรก็สามารถรักษาพนักงานไว้ได้ เรียกได้ว่าบรรลุเป้าหมายของทั้งตัวพนักงานและตัวองค์กรเอง

ส่วนที่ 3 ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร โดยคำถามแต่ละข้อเป็นลักษณะการจัดลำดับทัศนคติที่ให้ผู้คนที่กรอกแบบข้อความเลือกตอบตามมาตรวัดของไลเคิร์ต (Likert Scale) พบว่าระดับของปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่องค์กรที่ท่านทำงานมีเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน และมีความเหมาะสมต่อความสามารถและผลงาน ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองมาคือองค์กรที่ท่านทำงานมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพตำแหน่งงานอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ทำทลายความสามารถของท่าน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ในลำดับท้ายสุด โดยสอดคล้องกับ ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน (2548) กล่าวว่า มิติ 5 ด้าน

ซึ่งเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อทัศนคติที่ดีในงาน โดยคนส่วนใหญ่จะมีความรู้สึกตอบสนองต่อทัศนคติต่อองค์กร ดังนี้ 1) ด้านค่าตอบแทน 2) ด้านโอกาสในการก้าวหน้า 3) ด้านลักษณะงาน 4) ด้านการนิเทศงาน และ 5) ด้านเพื่อนร่วมงาน ซึ่ง 5 องค์ประกอบนี้ นับว่าครอบคลุมกับการนำมาใช้ศึกษาในองค์กรที่ต้องการดำเนินงานต่าง ๆ โดยอาศัยปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้มาเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร และคงอยู่กับองค์กรไปจนเกษียณอายุ สอดคล้องกับ Kulesa (2003 อ้างใน ฉันทยชนก ศรีสวัสดิ์, 2556, หน้า 51) กล่าวว่า “การธำรงพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรนับว่าเป็นงานที่ทำหายและมีคุณค่าต่อองค์กร ซึ่งความรับผิดชอบในการบริหารจัดการ เป็นของทุกฝ่ายที่จะต้องร่วมมือกันเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทั้งนี้ สิ่งที่สำคัญในการที่จะธำรงพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร คือ การเข้าใจว่าปัจจัยอะไรเป็นสิ่งจูงใจพนักงานเหล่านี้คงอยู่กับองค์กร”

ตารางที่ 5.1: สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	วิธีการทางสถิติที่ใช้	ค่านัยสำคัญ	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน			
สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน	t-Test	0.861	ไม่ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน	ANOVA	0.262	ไม่ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน	ANOVA	0.760	ไม่ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีแผนงานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน	ANOVA	0.103	ไม่ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน	ANOVA	0.001	ยอมรับ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 5.1(ต่อ): สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	วิธีการทางสถิติที่ใช้	ค่านัยสำคัญ	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมแตกต่างกัน	ANOVA	0.001	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม	Multiple Regression	0.001	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม	Multiple Regression	0.001	ยอมรับ

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลงานวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา “ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร” สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์และวางแผนทางแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงและหลีกเลี่ยงปัจจัยการสูญเสียพนักงาน และการหาวิธีดึงดูดใจให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรได้ยาวนานยิ่งขึ้น ตลอดจนพัฒนาระบบทรัพยากรส่วนบุคคล และนำข้อมูลที่น่าจะได้เหล่านี้เสนอให้องค์กรได้นำไปประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรไปใช้อย่างยั่งยืน อาทิเช่น องค์กรควรให้ความสนใจในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมเนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในครั้งต่อไป

5.3.1 งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเชิงปริมาณผู้ที่สนใจทำวิจัยในหัวข้อนี้อาจทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ทราบถึงข้อมูลและทัศนคติของพนักงานที่มากขึ้น

5.3.2 การวิจัยในครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มงานในธุรกิจกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานในกลุ่มงานในธุรกิจกลุ่มอุตสาหกรรมที่

แตกต่างกัน ซึ่งจะสามารถนำไปปรับใช้กับการวางแผนกลยุทธ์ด้านพนักงานได้อย่างกว้างขวางมาก
ยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 9). ม.ป.ท.: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิษฐา นิมแก้ว. (2554). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักบริหารโครงการ กรมชลประทาน สามเสน*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉันทย์ชนก ศรีสวัสดิ์. (2556). *การศึกษาแนวทางปฏิบัติในการธำรงรักษาบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นลินี สุวรรณโชติ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานครูโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครระยอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทภัทร อักษรดิษฐ์. (2550). *การสนับสนุนขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปกรณ ลีโยธิน. (2555). *ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปัจเจก ทัพพรหม. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงาน*. สืบค้นจาก www.m-society.go.th/document/article/article_3489.doc.
- พงษ์เทพ เงาม่วน. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง)*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- พจนีย์ ยืนสุข. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิชชา เพียรจริง. (2550). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท ลำพูน ชิงเคนเกิน จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพียงภัทร เจริญพิทยา. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). *พื้นฐานงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ภัทรพล กาญจนปาน. (2552). *จริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานและ ผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, จรัมพร ไหล่ายอง และสถาบันวิจัย ประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุข*. กรุงเทพฯ: ธรรมดาเพรส.
- สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์. (2550). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) กรณีศึกษา: บริษัท ระยอง เพียวริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนทร นามโคตศรี. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรรองการบริหารสวนตำบล ในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สุพรรณิ ไทยประดิษฐ์. (2546). *คุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เสกสรร อรกุล. (2555). *ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกและภายในในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมทเทิลคอม จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อาราม หนีปีเยาะ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและแรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกอาสาสมัครฯ*
ดินแดนในกองบังคับการกองอาสาสมัครฯ ดินแดนจังหวัดนราธิวาส.

สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อารีรัตน์ พะลัง. (2548). *ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัท มินิแปไทย จำกัด.*

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006).

Multivariate data analysis (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.





แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม ระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร

.....

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม เพื่อประโยชน์ในการลดอัตราการลาออกในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม ประกอบการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม การบริการและการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลที่ท่านให้ถือเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น โอกาสนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความผูกพันและภักดีต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

6. รายได้ต่อเดือน

1. () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
2. () 10,001 – 20,000 บาท
3. () 20,001 – 30,000 บาท
4. () 30,001 – 40,000 บาท
5. () 40,001 – 50,000 บาท
6. () มากกว่า 50,000 บาท

7. ประสบการณ์ในการทำงาน

1. () ต่ำกว่า 1 ปี
2. () 1 – 3 ปี
3. () 4 – 6 ปี
4. () ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อองค์กรความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาข้อคำถามจากแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน และกรณารอกข้อมูลลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้

ข้อ	ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร						
8	ท่านเชื่อว่าองค์กรของท่านมีเกียรติไม่น้อยกว่าองค์กรอื่น					
9	ท่านเชื่อว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่ดี ไม่เอาเปรียบโปรงใส					
10	ท่านมีความเชื่อมั่นต่ออนาคตขององค์กร					
ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร						
11	ท่านทำงานอย่างเต็มกำลัง และความสามารถเพื่อองค์กร					
12	ท่านเต็มใจที่จะทำงานนอกเวลาแม้ว่าจะไม่ได้ค่าตอบแทนล่วงเวลา					
13	ท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรก่อนผลประโยชน์ของตนเอง					
14	ท่านปฏิบัติงานนอกเหนือขอบเขตหน้าที่เพื่อความต้องการองค์กร					

ข้อ	ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงาน ให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม ระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร						
15	ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
16	ท่านได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
17	ท่านปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถเพื่อแสดงถึงความ ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน						
18	ท่านชอบและมีความสุขกับงานที่ท่านทำอยู่					
19	งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความต้องการและความสามารถ ของท่าน					
20	ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อท่านทำงานสำเร็จ					
21	ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะมาทำงานในแต่ละวัน					

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านลักษณะการบริหาร ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ทำงาน ด้านลักษณะการบริหาร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงาน และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาข้อคำถามจากแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน และกรณารอกข้อมูลลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้

ข้อ	ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงาน ให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม ระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลตอบแทน						
22	ท่านคิดว่าได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมตามกฎหมาย แรงงาน					
23	จากการขึ้นเงินเดือนครั้งที่ผ่านมา ท่านคิดว่าท่านได้รับ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
24	ท่านได้รับสวัสดิการด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม					
25	องค์กรของท่านมีการให้เงินโบนัสอย่างเหมาะสม					

ข้อ	ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงาน ให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม ระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัย						
26	บริเวณที่ท่านทำงานมีความสะอาด การระบายอากาศที่ดี และมีแสงสว่างเพียงพอ					
27	บริเวณที่ท่านทำงานมีระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี เช่น การจัดการด้านขยะมูลฝอย น้ำเสีย และการแพร่กระจายของเชื้อโรคอย่างถูกสุขลักษณะ					
28	มีการให้ความรู้แก่พนักงานให้ตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงานโดยเน้นมาตรการป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ					
ด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กร						
29	นโยบายการบริหารของผู้บริหารองค์กรเป็นธรรม และชัดเจนต่อบุคคลในองค์กร					
30	ระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอ กับความต้องการของท่าน					
31	ท่านได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่					
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงาน						
32	ท่านคิดว่ามีชีวิตในการทำงาน ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน					
33	ท่านสามารถวางแผนทำกิจกรรมล่วงหน้าในวันหยุดได้ โดยไม่กักรงกับงาน					
34	ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ของสามี ภรรยา บิดา มารดา หรือบุตรได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ถูกบีบบังคับจากงาน					
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม						
35	องค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกันเพื่อให้เกิดการเสียสละและการทำงานเป็นทีมผ่านกิจกรรมดังกล่าว					
36	องค์กรทำให้ท่านมีความตระหนักถึงความสำคัญของการทำกิจกรรมเพื่อสังคม					
37	องค์กรมีการสร้างจิตสำนึกต่อสังคมให้กับพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดกิจกรรมรณรงค์การประหยัดน้ำและไฟฟ้า					

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาข้อคำถามจากแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูล ส่วนตัวของท่าน และกรณารอกข้อมูลลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้

ข้อ	ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38	งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ทำหายความสามารถของท่าน					
39	ท่านมีโอกาสแสดงผลงาน นอกเหนือจากหน้าที่หลักที่ได้รับ					
40	ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
41	ในการทำงานเป็นหมู่คณะ ทุกคนให้ความร่วมมือประสานงานกันเป็นอย่างดี					
42	กระบวนการเข้าถึงผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน เป็นไปได้โดยง่าย					
43	ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
44	เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอย่างเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน					
45	สถานที่ทำงานของท่านมีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน					
46	ความคาดหวังการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้นเมื่อผลงานที่ท่านทำแสดงออกถึงประสิทธิภาพ					
47	องค์กรที่ท่านทำงานมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพตำแหน่งงานอย่างชัดเจน					
48	องค์กรที่ท่านทำงานมีเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน และมีความเหมาะสมต่อความสามารถและผลงานของท่าน					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

นาย ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย

อีเมล

teerawut.tr@gmail.com

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2555: ศิลปศาสตรบัณฑิต

(การท่องเที่ยวและการโรงแรม) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 09 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ธีระกวี ศรีประสิทธิ์ชัย อยู่บ้านเลขที่ 614/441

ซอย - ถนน อโศก - ดินแดง ตำบล/แขวง ดินแดง

อำเภอ/เขต ดินแดง จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10400

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560500410

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

คณะ มนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อตรรกษานักงานให้ควมอยู่ดี
องค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมล่าวลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.ดวงธิดา นันทาภีรัตน์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร