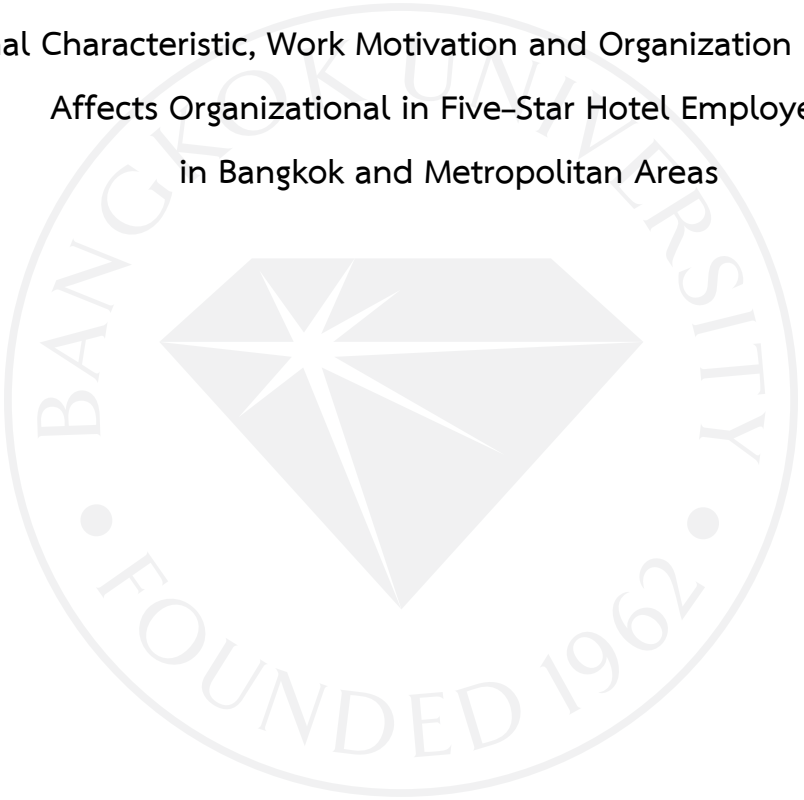
ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Personal Characteristic, Work Motivation and Organization Environment Affects Organizational in Five-Star Hotel Employees in Bangkok and Metropolitan Areas



ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Personal Characteristic, Work Motivation and Organization Environment Affects Organizational in Five–Star Hotel Employees in Bangkok and Metropolitan Areas

วิวัฒน์ แสงเพ็ชร

การค้นคว้าอิสระเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558

© 2560
วิวัฒน์ แสงเพ็ชร
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้วิจัย วิวัฒน์ แสงเพ็ชร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา .....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

.....
(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
16 ธันวาคม 2559

วิวัฒน์ แสงเพ็ชร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ธันวาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (98 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 3) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.891 หลังจากนั้นแจกกับพนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน วิธีการทางสถิตแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานคือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ที (t–test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One–Way ANOVA) และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ การศึกษาพบว่า เพศ สถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยกเว้นอายุ อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล, แรงจูงใจในการทำงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ธุรกิจโรงแรม

Sangphet, V. M.B.A., December 2016, Graduate School, Bangkok University.
Personal Characteristic, Work Motivation and Organization Environment Affects Organizational in Five–Star Hotel Employees in Bangkok and Metropolitan Areas (98 pp.)
Advisor: Assoc.Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this study were to: 1) study the differences of personal characteristics affecting organizational commitment in five–star hotel employees in Bangkok and metropolitan areas, 2) study the impact of work motivation toward organizational commitment in five–star hotel employees in Bangkok and metropolitan areas, and 3) study the impact of organizational environment toward organizational commitment in five–star hotel employees in Bangkok and metropolitan areas. The questionnaire was the tool for collecting the data as well as was proved the content validity and was verified the value of Cronbach's alpha reliability test of 0.891 from 30 employees of five–star hotel in Bangkok and metropolitan areas. Then, the questionnaire set was distributed to the sample of 400 employees of five–star hotel in Bangkok and metropolitan areas. The statistics used divided into 2 types: the descriptive statistics and the inferential statistics. The descriptive statistics was percentage, mean, standard deviation and the inferential statistics was t–test, one–way ANOVA and the multiple regression analysis. It was found that the differences of personal characteristics: gender, married status were found affected organizational commitment in five–star hotel employees in Bangkok and metropolitan areas, except age, working period, and salary. Moreover, the impact of work motivation found affected organizational commitment in five–star hotel employees in Bangkok and metropolitan areas as well as the impact of organizational environment found affected organizational commitment in five–star hotel employees in Bangkok and metropolitan areas with the statistical significance of 0.05.

Keywords: Personal Characteristics, Work Motivation, Organizational Environment, Hotel Business

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ รวมความตั้งใจจริง ความทุ่มเทของอาจารย์ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ตลอดจนพนักงานธุรกิจโรงแรมทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอมอบความกตัญญูกตเวทิตาคุณแด่บิดา มารดา นายไพบูลย์ ศิริภาณุเสถียร และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ให้การส่งเสริม สนับสนุน และแรงบันดาลใจ เพื่อพัฒนาความมั่นใจ โดยมีเป้าหมายและดำรงอยู่ในทิศทางที่วางแผนไว้นั้น สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับและผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

วิวัฒน์ แสงเพ็ชร

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	7
1.4 ข้อตกลงเบื้องต้น	8
1.5 ข้อจำกัดของงานวิจัย	8
1.6 นิยามคำศัพท์	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎี	
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	11
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	15
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	16
2.4 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโรงแรม	26
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	44
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
3.4 สมมติฐานการวิจัย	47
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	49
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	65

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 บทสรุป

5.1 สรุปผลการวิจัย 72

5.2 การอภิปรายผล 75

5.3 ข้อเสนอแนะ 80

บรรณานุกรม 81

ภาคผนวก แบบสอบถามงานวิจัย 86

ประวัติผู้เขียน 98

เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านเพศ 50

ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านอายุ 51

ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) 52

ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านระดับการศึกษา 52

ตารางที่ 4.5: จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านสถานภาพสมรส 53

ตารางที่ 4.6: จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 54

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 55

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 58

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 63

ตารางที่ 4.10: การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ 65

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.11: การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามอายุ 66

ตารางที่ 4.12: การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) 66

ตารางที่ 4.13: การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับการศึกษา 67

ตารางที่ 4.14: การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพสมรส 68

ตารางที่ 4.15: ผลการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้วิธี Scheffe 68

ตารางที่ 4.16: การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 69

ตารางที่ 4.17: ค่าอิทธิพลของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) 70

ตารางที่ 4.18: ค่าอิทธิพลของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) 71

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย 6

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในสภาวะปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้สนใจกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากขึ้น เนื่องด้วยการแข่งขันทางธุรกิจในประเทศไทยหรือทั่วโลกนั้นมีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นทุกวัน ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ทั้งด้านการผลิตและบริการ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใดก็ตามย่อมต้องสร้างหนทางการนำไปสู่การอยู่รอดในการทำธุรกิจ หากธุรกิจใดหยุดนิ่งหรือขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องแล้ว ย่อมมีโอกาสที่จะถูกผลักดันให้ออกไปจากการแข่งขันในตลาดได้ จะอยู่รอดได้หรือไม่ องค์กรย่อมจะต้องเกิดการพัฒนาศักยภาพให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม มุ่งเน้นไปในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งต้องอาศัยหลายองค์ประกอบที่ส่งเสริมให้เกิดศักยภาพในการทำงานสูงสุด โดยที่จะต้องมีการส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี เป็นสิ่งสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจของคนทำงานและมีผลต่อการสร้างความปลอดภัยทั้งต่อผู้ทำงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงานทั้งที่เป็นรูปแบบของเงินและที่ไม่ใช่ในรูปแบบของเงินที่ได้สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรได้รับการทำงานหรือผลผลิตที่มีคุณภาพและการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ อีกทั้งยังส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานอีกด้วย การส่งเสริมชีวิตในการทำงานที่ดี เกิดประโยชน์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยเอื้อให้มีอัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) ที่สูงขึ้น ซึ่งการรักษาการทำงานของพนักงานในระดับที่สูงนั้นส่งผลให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดีกว่าและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในท้ายที่สุด (ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย, 2557)

การบริหารองค์กรยุคใหม่ต้องให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์เพื่อให้เกิดความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรย่อมต้องใช้ทรัพยากรการบริหารซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัตถุ อุปกรณ์ การจัดการเป็นสำคัญ ซึ่งทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุดก็คือคน เพราะคนเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ในองค์กร ดังนั้นองค์กรจะบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น การให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างสมานฉันท์นั้นจะบังเกิดได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารองค์กรเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์และสามารถใช้วิธีการจูงใจให้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจและเกิดความรู้ที่จะอุทิศตนเพื่องานได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากในสภาพความเป็นจริงในการทำงาน บุคคลมีชีวิต จิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด มีความต้องการที่แตกต่างกันซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานที่บางคนปฏิบัติงานได้ดีกว่าหรือน่าพึงพอใจกว่าผู้อื่น ผู้บริหารองค์กรมีหน้าที่หลักในการทำให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกเหนือจากการมีภาวะผู้นำที่ดีแล้ว การจูงใจนับว่าเป็นเทคนิคที่สำคัญ (น้ำผึ้ง บุบผา, 2552)

การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมหนึ่งที่องค์การจะต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับแนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งประกอบไปด้วย การวิเคราะห์สถานการณ์ การตัดสินใจกำหนดแผนการดำเนินงาน การนำแผนงานไปปฏิบัติ ตลอดถึงการควบคุมและการประเมินผลของการนำแผนไปปฏิบัติโดยรวมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระยะยาวขององค์การที่ตั้งไว้ องค์การสมัยใหม่ที่ประสบความสำเร็จจะให้ความสำคัญในการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างจริงจัง เพราะเป็นกระบวนการที่จะทำให้องค์การมีทรัพยากรมนุษย์เพียงพอสามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด (สาคร สุขศรีวงศ์, 2551) องค์การเหล่านี้พัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์จากระบบเดิมที่เรียกว่า “การบริหารงานบุคคล” ที่มีแนวคิดว่าคนเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งของการผลิตสินค้าและบริการ มาสู่ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่เรียกว่า “การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์” ที่มีแนวคิดในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์การ เพราะเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์การได้บุคลากรที่มีความรู้เข้ามาปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์การ ดังจะเห็นได้จากขอบข่ายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่กว้างครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การและเกี่ยวข้องผูกพันทุกขั้นตอนของการบริหาร นับตั้งแต่สรรหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน การดูแลบำรุงรักษาจนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2550)

การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีพัฒนาการในระดับสูงจึงจำเป็นต้องใช้แรงจูงใจเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร พฤติกรรมของมนุษย์มีสาเหตุมาจากการปฏิบัติสิ่งใดหรือไม่ปฏิบัติสิ่งใดซึ่งเกิดมาจากสาเหตุหลายประการ ดังนั้น แรงจูงใจซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่กระตุ้น ผลักดัน ชักจูงให้บุคคลทำพฤติกรรมหรือไม่ทำพฤติกรรมไปในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง ซึ่งพฤติกรรมทุกอย่างของมนุษย์เป็นสิ่งที่เกิดมาจากสาเหตุประการใดประการหนึ่งที่กระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมนั้นออกมา การปฏิบัติงานก็นับว่าเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ บุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันออกไป ส่วนหนึ่งเป็นผลเนื่องจากแรงจูงใจของบุคคลนั้นด้วย ดังที่ให้ความเห็นว่าสิ่งจูงใจเป็นวิธีที่สำคัญวิธีหนึ่งที่จะจูงใจให้ทุกคนร่วมมือกันปฏิบัติให้องค์กรมีประสิทธิภาพ อาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานทั้งปวงนั้นต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานประกอบกันสองอย่าง อย่างหนึ่งได้แก่ ความสามารถโดยเบ็ดเสร็จของผู้ปฏิบัติงาน อีกอย่างหนึ่ง ได้แก่ ระเบียบแบบแผนและวิธีการที่กำหนดไว้ให้ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ เมื่อใดปัจจัยทั้งสองประกอบพร้อมกันเมื่อนั้นงานก็จะดำเนินไปได้ แต่โดยความจริงที่ปรากฏงานที่อาศัยเฉพาะปัจจัยสองประการนั้น ไม่แน่ว่าจะสำเร็จผลได้เสมอไป อาจไม่สำเร็จผลสมบูรณ์ดังต้องการหรือไม่สำเร็จผลเลยก็เป็นได้ ทั้งนี้เพราะงานทุกอย่างมีบุคคล ซึ่งมีชีวิตจิตใจ มีความนึกคิด ถ้าผู้กระทำมีจิตใจไม่พร้อมที่จะทำงาน เช่น ไม่ศรัทธาในงาน ไม่สนใจผูกพันกับงาน ผลงานที่ทำก็ย่อมบกพร่องไม่คงที่ แต่เมื่อผู้ปฏิบัติมีศรัทธา เข้าใจซึ้งถึงประโยชน์ของงาน พร้อมใจและพอใจที่จะขวนขวาย

ปฏิบัติงานโดยเต็มกำลังความสามารถ งานจึงดำเนินไปโดยราบรื่นและบรรลุผลตามที่มุ่งหมาย เห็นได้ว่าการปฏิบัติงานทั้งใหญ่น้อยทุกประเภท ทุกสาขา จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยส่วนความรู้สึกนึกคิดเข้าไปประกอบเกื้อกูลด้วยเสมอ ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (น้ำผึ้ง บุบผา, 2552)

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญในการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการที่บุคคลผู้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์กร มีความรู้สึกต่อองค์กรอย่างจงรักภักดี ยอมรับ เห็นความสำคัญ และยึดมั่นในเป้าหมายขององค์กร พยายามทำงานอย่างทุ่มเทกำลังกายกำลังใจเพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร ตลอดจนมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปไม่เปลี่ยนแปลง ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างยิ่งเพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กรทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎระเบียบมากขึ้น การหยุดงานลดลง มีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูงก็สามารถนำพาองค์กรไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการได้ ทำให้ผู้บริหารองค์กรบริหารงานได้ง่ายขึ้นและมีเวลาที่จะปรับปรุงระบบ บทบาท กระบวนการบริหาร และการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานในองค์กร ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรไม่เพียงแต่จะจงรักภักดีต่อองค์กรเท่านั้น แต่จะเต็มใจให้บางสิ่งบางอย่างของตนเพื่อช่วยองค์กรประสบผลสำเร็จ รุ่งเรือง (จักรี อินธิเสน, 2548)

ธุรกิจโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่เน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยมีปัจจัยสำคัญที่ถือว่าเป็นหัวใจของธุรกิจโรงแรมอยู่ 3 ปัจจัย คือ ลูกค้า การจัดการ และพนักงาน ซึ่งพนักงานถือว่าเป็นบุคคลากรที่ส่งมอบการบริการของโรงแรมให้แก่ลูกค้า ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จ (ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย, 2557)

จากความสำคัญที่ได้กล่าวมานั้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากสำรวจไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปสู่แนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการลาออก เพื่อที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรได้ยาวนาน และปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิพลสูงสุด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและการบริหารงานขององค์กรต่อไป

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.2.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

1.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็น พนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน ±5% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และจะทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

1.2.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1.2.3.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ

3) สภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านค่าจ้าง ด้านองค์กรและการจัดการ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน

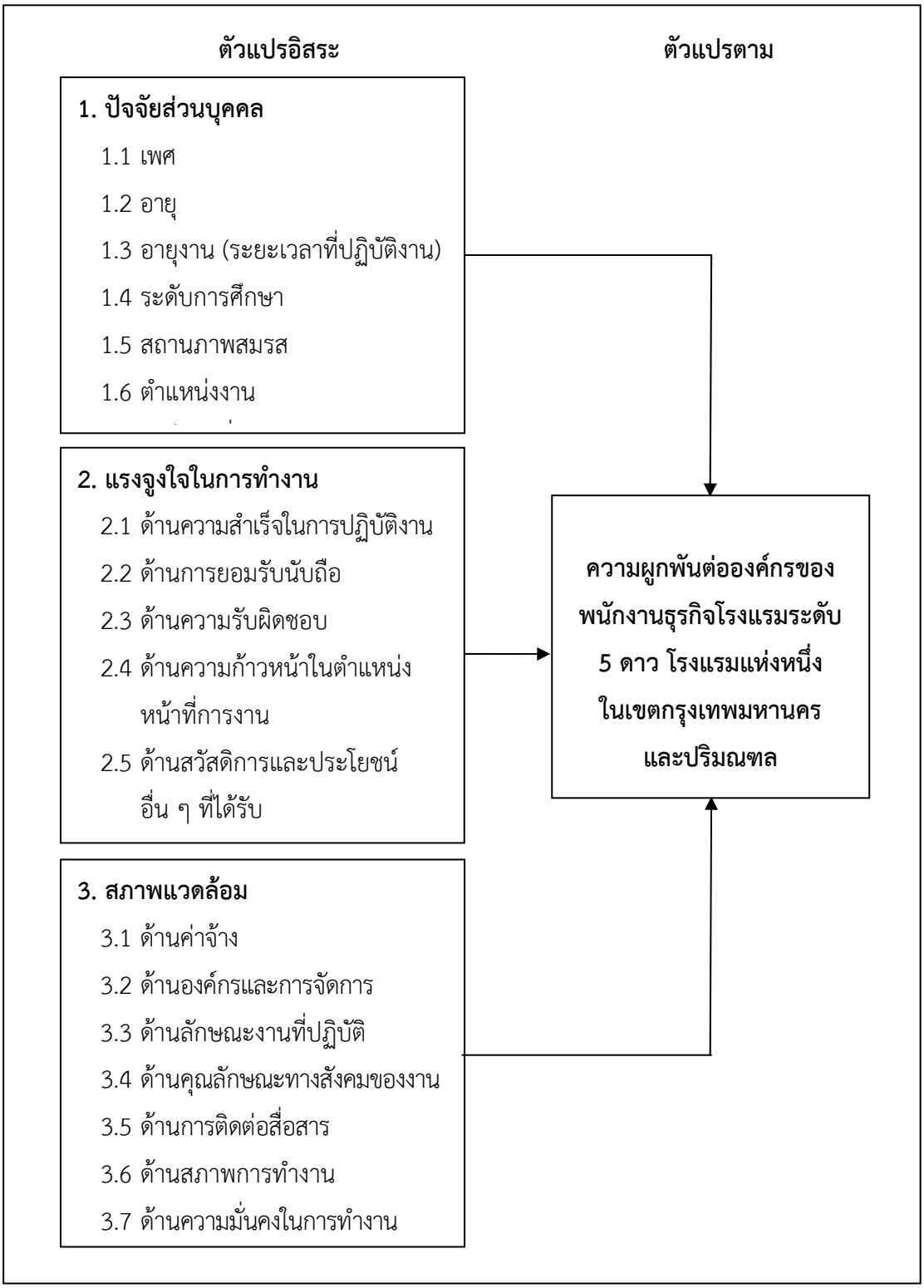
1.2.3.2 ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

1.2.4 การกำหนดกรอบแนวคิดวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกคือ กลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนกลุ่มที่สองคือ แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ และกลุ่มที่สามคือ สภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านค่าจ้าง ด้านองค์กรและการจัดการ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน กลุ่มตัวแปรตาม จำนวน 1 กลุ่ม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ทฤษฎีของ Meyer & Allen (1997) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความผูกพันเชิงต่อเนื่องและด้านความผูกพันเชิงค่านิยม

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



1.3 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.3.1 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3.1.2 แรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3.1.3 สภาพแวดล้อม มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.3.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้สถิติ t-test (t-test for Independent Sample) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ ANOVA (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ในกรณีที่ผลการวิเคราะห์ F-test พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 3 สภาพแวดล้อม มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้สถิติหา

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1.4 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานวิจัยนี้ คือ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แต่ไม่สามารถที่จะระบุชื่อโรงแรมที่เก็บข้อมูลได้

1.5 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.5.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยตรง โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่น ๆ

1.5.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2559

1.5.3 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจะทำการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และทดสอบหาความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานและกลุ่มตัวแปรสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีต่อกลุ่มตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) ระดับการศึกษา สถานะภาพสมรส ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

1.6.2 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ชี้ทิศทางหรือเพื่อทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละคน และเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษาพฤติกรรมนั้นนั้นให้คงอยู่ในงานวิจัยนี้หมายถึง ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

และสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ เป็นต้น

1.6.3 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรมีความสามารถในการทำงานตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายได้ประสบผลสำเร็จ และสามารถป้องกัน และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้รวมทั้งส่งผลถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วย

1.6.4 การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการยกย่อง ชมเชย ความยอมรับนับถือจากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และได้รับการยอมรับว่าเป็นคนที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

1.6.5 ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยที่บุคลากรนั้นมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.6.6 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง บุคลากรมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นองค์กรสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในการทำงานโดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม

1.6.7 สวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ หมายถึง ค่าตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการ ด้านการรักษาพยาบาล อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

1.6.8 สภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง องค์กรและการจัดการ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

1.6.9 ค่าจ้าง หมายถึง เงินเดือนที่เป็นค่าตอบแทนในการทำงานของบุคลากรโดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงานและวิธีการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรมและเสมอภาค

1.6.10 องค์กรและการจัดการ หมายถึง ขนาดขององค์กรชื่อเสียงรายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายขององค์กรซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงแก่บุคลากรในองค์กร

1.6.11 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของงานงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่ามีคุณค่ามีความภาคภูมิใจมีศักดิ์ศรีและได้รักกันถือเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและเป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

1.6.12 คุณลักษณะทางสังคมของงาน หมายถึง บุคลากรทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขจะเกิดความพอใจในงานนั้น

1.6.13 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การให้ข่าวสารในองค์กรเช่นข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กรข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่และกำลังจะทำในอนาคตการรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและกระบวนการทำงาน

1.6.14 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือจะเอาไว้อย่างเหมาะสม และเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ

1.6.15 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยบุคลากรมีความมั่นคงในการทำงานการที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาทำให้บุคลากรเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์กร

1.6.16 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีพฤติกรรมแสดงออกองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ และมีค่านิยมที่กลมกลืนกับบุคลากรขององค์กร โดยการยอมรับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรพร้อมที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ประกอบด้วย ความผูกพันเชิงต่อเนื่อง และความผูกพันเชิงค่านิยม

1.6.17 ธุรกิจโรงแรม หมายถึง องค์กรที่ประกอบธุรกิจประเภทโรงแรม เป็นศูนย์รวมของพนักงานหรือผู้เป็นสมาชิกร่วม และเป็นศูนย์กลางของคนหรือพฤติกรรมของคนในการทำงานร่วมกันเพื่อประกอบธุรกิจด้านการบริการให้แก่ลูกค้า

1.6.18 โรงแรมระดับ 5 ดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรู มีมาตรฐานสากลระดับสูงในทุก ๆ ด้าน คือ ทั้งด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เพื่อให้ทราบปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.7.2 เพื่อให้เป็นข้อมูลให้กับธุรกิจโรงแรม หรือองค์กรที่สนใจนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรอย่างยั่งยืน

1.7.3 เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ

1.7.4 เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและต้องการศึกษาในด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจประเภทต่างๆ

บทที่ 2
แนวคิดและทฤษฎี

ในการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.4 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโรงแรม

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

การจูงใจมนุษย์เป็นปรากฏการณ์ที่สลับซับซ้อน ดังนั้นจึงไม่อาจจะหาคำจำกัดความที่เป็นสูตรสำเร็จตายตัวง่าย ๆ ได้ นอกจากนั้น ผลของการจูงใจก็ยังยากแก่การวัด อาทิ เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจสูงนั้นมิได้หมายความว่าระดับขวัญหรือการจูงใจจะต้องสูงตามไปด้วยเสมอ อย่างไรก็ตาม สำหรับศัพท์ของการจูงใจ (Motivation) นั้น เป็นคำที่มาจากภาษาละตินว่า Movere อันหมายถึง การเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นเรื่องราวของความรู้สึกซึ่งไม่หยุดนิ่งอันยังเป็นผลให้เกิดพฤติกรรม หรือการกระทำ (สร้อยตระกูล ติวยานนท์ อรรถมานะ, 2542) บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันในการแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้สถานการณ์เดียวกัน มิใช่เป็นเพราะมีความรู้ความสามารถมีสติปัญญาตลอดจนประสบการณ์ที่แตกต่างกันเท่านั้น แต่ปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่าอีกประการหนึ่งคือ การที่บุคคลได้รับการจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง เป็นเหตุให้แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถในการปฏิบัติมากน้อยแตกต่างกันไปด้วย การจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จำเป็นต้องศึกษาในหลาย ๆ ประเด็น เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนว่าบุคคลแต่ละบุคคล

สรุป แรงจูงใจ หมายถึง แรงจูงใจในการทำงาน คือ สิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ชี้ทิศทางหรือเพื่อทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละคนและเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษาพฤติกรรมนั้น ๆ ให้คงอยู่ ในงานวิจัยนี้หมายถึง ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ เป็นต้น

ความสำคัญของแรงจูงใจ

เพียงขวัญ ต๊ะยานะ (2558) ได้ให้ความสำคัญของแรงจูงใจ ดังนี้

1) การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าชามเย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2) การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีคามมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดี ก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3) การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้งก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงเมื่อดิ้นรนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4) การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

สรุป ความสำคัญของแรงจูงใจ คือ การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล ช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล และการจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล

กระบวนการจูงใจ

เพียงขวัญ ต๊ะยานะ (2558) กล่าวว่า กระบวนการจูงใจมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1) ความต้องการ (Needs) คือ ภาวการณ์ขาดบางสิ่งบางอย่างของอินทรีย์อาจจะเป็นการขาดทางด้านร่างกายหรือการขาดทางด้านจิตใจก็ได้

2) แรงขับ (Drive) เมื่อมนุษย์มีความขาดบางสิ่งบางอย่างตามข้อ 1 ที่กล่าวมาแล้วก็จะเกิดภาวะตึงเครียดขึ้นภายในร่างกาย ภาวะตึงเครียดนี้จะกลายเป็นแรงขับหรือตัวกำหนดทิศทาง (Action Oriented) เพื่อไปสู่เป้าหมายอันจะเป็นการลดภาวะความตึงเครียดนั้น

3) สิ่งล่อใจ (Incentive) หรือเป้าหมาย (Goal) จะเป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นตัวล่อให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวังหรือที่ต้องการซึ่งอาจจะมีได้หลายระดับตั้งแต่สิ่งล่อใจในเรื่องพื้นฐาน คือ ปัจจัย 4 ไปจนถึงความต้องการทางใจในด้านต่าง ๆ

สรุป กระบวนการจูงใจมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ความต้องการ แรงขับ และสิ่งล่อใจ

ประเภทของการจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ (เพียงขวัญ ต๊ะยานะ, 2558)

1) การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำการเรียนรู หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเอง โดยมิต้องให้มีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น นักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบิดามารดาบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

1.1) ความต้องการ (Needs) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความพอใจ

1.2) เจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะช่วยเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น เด็กนักเรียนรักครูผู้สอนและพอใจวิธีการสอน ทำให้เด็กมีความสนใจ ตั้งใจเรียนเป็นพิเศษ

1.3) ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ

2) การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทางและนำไปสู่

2.1) เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงาน มีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงานจึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2) ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้นย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้

2.3) บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพจะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น ครู อาจารย์ ก็ต้องมีบุคลิกภาพทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ นักปกครอง ผู้จัดการจะต้องมีบุคลิกภาพของผู้นำที่ดี เป็นต้น

สรุป ประเภทของการจูงใจ มี 2 ประเภท ได้แก่ 1) การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ประกอบด้วย ความต้องการ เจตคติ และความสนใจพิเศษ 2) การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ประกอบด้วย เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าและบุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในพนักงานมีความพึงพอใจในองค์การ การทำงานและไม่คิดลาออกไปจากองค์การ ทฤษฎีแรงจูงใจแบ่งออกได้เป็นทฤษฎีใหญ่ ๆ คือ (เพียงขวัญ ต๊ะยานะ, 2558)

1) ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behavioral View of Motivation) ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ว่ามีผลต่อแรงจูงใจของบุคคลเป็นอย่างมาก ดังนั้น ทุกพฤติกรรมของมนุษย์ถ้าวิเคราะห์ดูแล้วจะเห็นว่าได้รับอิทธิพลที่เป็นแรงจูงใจมาจากประสบการณ์ในอดีตเป็นส่วนมาก โดยประสบการณ์ในด้านดีและกลายเป็นแรงจูงใจทางบวกที่ส่งผลเร้าให้มนุษย์มีความต้อง การแสดงพฤติกรรมในทิศทางนั้นมากยิ่งขึ้นทฤษฎีนี้เน้นความสำคัญของสิ่งเร้าภายนอก (Extrinsic Motivation)

2) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning View of Motivation) ทฤษฎีนี้เห็นว่าแรงจูงใจเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างเอกลักษณ์และการเลียนแบบ (Identification and Imitation) จากบุคคลที่ตนเองชื่นชม หรือคนที่มีชื่อเสียงในสังคมจะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล

3) ทฤษฎีพุทธินิยม (Cognitive View of Motivation) ทฤษฎีนี้เห็นว่าแรงจูงใจในการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์นั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ (Perceive) สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว โดยอาศัยความสามารถทางปัญญาเป็นสำคัญ มนุษย์จะได้รับแรงผลักดันจากหลาย ๆ ทางในการแสดงพฤติกรรม ซึ่งในสภาพเช่นนี้มนุษย์จะเกิดสภาพความไม่สมดุล (Disequilibrium) ขึ้น เมื่อเกิดสภาพเช่นว่านี้มนุษย์จะต้อง อาศัยขบวนการดูดซึม (Assimilation) และการปรับ (Accommodation) ความแตกต่างของประสบการณ์ที่ได้รับใหม่ให้เข้ากับประสบการณ์เดิมของตนซึ่งการจะทำได้จะต้องอาศัยสติปัญญาเป็นพื้นฐานที่สำคัญทฤษฎีนี้เน้นเรื่องแรงจูง ใจภายใน (Intrinsic Motivation) นอกจากนั้น ทฤษฎีนี้ยังให้ความสำคัญกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และการวางแผน ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับระดับของความคาดหวัง (Level of Aspiration) โดยที่เขากล่าวว่าคนเรามีแนวโน้มที่จะตั้งความคาดหวังของตนเองให้สูงขึ้น เมื่อเขาทำงานหนึ่งสำเร็จ และตรงกันข้ามคือจะตั้งความตาดหวังของตนเองต่ำลง เมื่อเขาทำงานหนึ่งแล้วล้มเหลว

4) ทฤษฎีมานุษย์นิยม (Humanistic View of Motivation) แนวความคิดนี้เป็นของมาสโลว์ (Maslow) ที่ได้อธิบายถึงลำดับความต้องการของมนุษย์ โดยที่ความต้องการจะเป็นตัวกระตุ้นให้

มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่ความต้องการนั้น ดังนี้ถ้าเข้าใจความต้องการของมนุษย์ก็สามารถอธิบายถึงเรื่องแรงจูงใจของมนุษย์ได้เช่นเดียวกัน

สรุป ทฤษฎีแรงจูงใจจากการศึกษาสรุป ได้ 4 ทฤษฎี ประกอบด้วย ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behavioral View of Motivation) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning View of Motivation) ทฤษฎีพุทธินิยม (Cognitive View of Motivation) และทฤษฎีมานุษย์นิยม (Humanistic View of Motivation) แนวความคิดนี้เป็นของมาสโลว์ (Maslow)

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมีทั้งหมด 7 ประการ คือ 1) ภาวะผู้นำ 2) วัฒนธรรมองค์กร 3) ลักษณะงาน 4) ค่าตอบแทนโดยรวม 5) คุณภาพชีวิต 6) โอกาสที่ได้รับ และ 7) ความสัมพันธ์ในงาน ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า (Hewitt Associates, 2004) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา นิ่มแก้ว (2554) ได้ศึกษาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร ความผูกพันของบุคลากรในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความผูกพัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา กลุ่มงาน ประเภทตำแหน่งงาน รายได้ และอายุการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ การศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน อายุการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านกลุ่มงาน และรายได้ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความผูกพันในองค์กรทั้งความผูกพันต่อเนื่องและความผูกพันเชิงค่านิยม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

Dressler (1991) และ Markos & Sridevi (2010) ซึ่งรายงานว่า การที่องค์กรให้คุณค่าต่อทรัพยากรมนุษย์ การให้ความไว้วางใจและให้เกียรติต่อกัน ให้โอกาสพนักงานในการมีส่วนร่วมและช่วยเหลือกัน ความมุ่งมั่นของพนักงาน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ขององค์กร และความพึงพอใจต่องานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร เพราะพนักงานต้องการความสบายใจ ภาคภูมิใจ ถ้างานที่ทำมีความสำคัญ มีคุณค่าและได้รับความช่วยเหลือที่ดีแล้วเขาจะรู้สึกผูกพันต่องาน เพื่อนร่วมงาน และองค์กร ตามลำดับ ในทางตรงกันข้าม หากงานที่ทำไม่มีคุณค่า มีความขัดแย้ง ความอึดอัดคับข้องใจ แม้ว่าหน่วยงานจะมีปัจจัยสนับสนุนอย่างอื่นที่ดี เช่น การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ดีแต่พนักงานอาจจะปฏิเสธที่จะทำงานต่อไปและส่งผลไปถึงการตัดสินใจลาออก

Group (2011) พบว่า การลาออกของพนักงานมีสาเหตุมาจากผู้จัดการหรือหัวหน้างานด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับ Dale Carnegie Training (2012) ซึ่งอ้างว่า ปัจจัย

ที่ส่งผลต่อความผูกพัน มี 3 ประการ คือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความเชื่อมั่นในผู้นำ และความภูมิใจต่อองค์กร ดังนั้นเพื่อรักษาคนดี คนเก่ง หัวหน้างานหรือผู้นำต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหาร เพื่อช่วยสร้างเสริมบรรยากาศการทำงานที่ก่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน

Hewitt Associates (2004) ได้มีการรายงานผลการศึกษาแนวโน้มความผูกพันของพนักงานในภาพรวมของโลก พบว่า ด้วยสภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัว การปลดพนักงาน การปรับลดสวัสดิการ การลดค่าจ้าง อัตราการว่างงานเพิ่มสูงขึ้น การทำงานบนความหลากหลายด้านวัฒนธรรม ความแตกต่างด้านเจนเนเรชั่น และความแตกต่างด่าน ภูมิศาสตร์ เป็นต้น ได้สร้างความเครียดและกดดันให้พนักงาน ส่งผลให้ปัจจัยด้าน ค่าตอบแทน ที่เป็นปัจจัยหนึ่งของความผูกพันได้ปรับความสำคัญจากลำดับที่ 6 เป็นลำดับที่ 3 ในปี 2011 และ 2012 ตามลำดับ

สรุป สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สถานที่ทำงานต้องมีสภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือจะเอาไว้อย่างเหมาะสม และเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมต่อไปนี้คือ 1) ภาวะผู้นำ 2) วัฒนธรรมองค์กร 3) ลักษณะงาน 4) ค่าตอบแทนโดยรวม 5) คุณภาพชีวิต 6) โอกาสที่ได้รับ และ 7) ความสัมพันธ์ในงาน ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า เป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงาน

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

กาญจนา นุใจกอง (2542) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กรของตน โดยที่บุคคลที่มีความรู้สึกยึดมั่นดังกล่าวจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่างๆ ได้แก่ การยอมรับและยึดมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร การตั้งใจทุ่มเทความพยายามในงานเพื่อช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

พัชราภรณ์ ศุภมั่งมี (2548) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกของพนักงานต่อองค์กรที่แสดงออกโดยมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในงานที่ตนรับผิดชอบ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างเต็มความสามารถของตน

Porter & Smith (1991 อ้างใน เบญจมาภรณ์ นวลิมป์, 2546) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยมีความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กรและมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่า ตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

Kantet (1968 อ้างใน กฤษวรรณ นวกุล, 2547) ให้ความหมายความผูกพันขององค์กรว่า เป็นความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกาย และความจงรักภักดีให้แก่องค์กรที่สมาชิกเป็นอยู่

Eisenber, Rasolo & Davus–LaMastro (1990 อ้างใน พัชราภรณ์ ศุภมั่งมี, 2548) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นทัศนคติที่แสดงถึงความรู้สึกร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการที่บุคคลรับรู้ถึงการเกื้อกูล สนับสนุนขององค์กร ซึ่งผลที่ตามมาคือ ความอุตสาหะของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร

ธนนันท์ ทะสุใจ (2549) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความรัก ความภาคภูมิใจ เอาใส่ต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่ง มีวามเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจและเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป

สุพานี สฤษฎ์วาณิช (2549) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์การ มีความหมายถึงองค์การที่จะประสบความสำเร็จ องค์การที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม องค์การที่ให้โอกาสแก่พนักงานสมาชิกมักจะมีความรู้สึกรักองค์การ ภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกร่วมกับองค์การสูง และทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น ตั้งใจทำงาน ดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การเหมือนกับของของตน แก้ตัวแทนองค์การเมื่อถูกคนกล่าวหาและมักจะให้สรรพนามตัวว่าเราหรือของเรา เช่น องค์การของเรา หน่วยงานของเรา ความผูกพันต่อองค์การจะมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ การผูกพันในเชิงความรู้สึกและความผูกพันเนื่องจากต้องการอยู่กับองค์การ

จงกล เหมือนโพธิ์ (2550) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึงความจงรักภักดีที่จะคงอยู่ ความภาคภูมิใจ และเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท ยอมรับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายขององค์การเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์การ

David (1994 อ้างใน จักรพันธ์ เทพพิทักษ์, 2551) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยจะแสดงออกมา 3 ลักษณะ ได้แก่

1) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับในค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร

2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อสนับสนุนองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

3) มีความต้องการอย่างมากที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

Steer (1997 อ้างใน จักรพันธ์ เทพพิทักษ์, 2551) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

1) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าและการออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานและค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่า

2) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์กร

3) ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

4) มีส่วนช่วยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร

5) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักความผูกพันต่อองค์กรของตน

พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2551) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร คือ ทัศนคติที่สะท้อนความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคคลกับองค์กรสูง จะมองตนเองเป็นสมาชิกที่แท้จริงขององค์กร สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ทำให้ไม่พอใจก็จะไม่สนใจ และปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป ในทางตรงกันข้ามผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ จะมองตนเองเป็นเหมือนคนภายนอก แสดงความไม่พอใจในสิ่งต่าง ๆ และไม่คิดว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กรในระยะยาว

ธีระ วีรธรรมสาธิต (2551) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรนั้น ว่าเป็นการเน้นพฤติกรรม

ที่แสดงออกมาของสมาชิกขององค์กร มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานที่สมาชิกผูกพันต่อองค์กรและพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาอกจากองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีพฤติกรรมแสดงออกองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่และมีค่านิยมที่กลมกลืนกับบุคลากรขององค์กร โดยการยอมรับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรพร้อมที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ประกอบด้วย ความผูกพันเชิงต่อเนื่องและความผูกพันเชิงค่านิยม

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg (สมยศ นาวีการ, 2550) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของ

แต่ละบุคคล ดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นความพึงพอใจให้แต่ละบุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1.1) ความสำเร็จในการท างานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่รู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2) การได้การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จของงานด้วย

1.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายที่ต้องให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังเพียงผู้เดียว

1.4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การที่ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานก็เนื่องจากว่า ความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถของตนทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้นผู้บริหารควรใช้ปัจจัยทั้ง 5 ประการข้างต้นต่อผู้ปฏิบัติงานจะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจูงใจให้คนตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

1) นโยบายและการบริหารงาน คือ การจัดการและการบริหารองค์การ

2) เงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน หมายถึง ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน หรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะพูดคุย แต่มิได้หมายถึงการยอมรับนับถือ

4) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์การ

6) สถานภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน

7) วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

8) ความมั่นคงในการทำงาน คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานความมั่นคงขององค์การ

9) สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือลักษณะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

Maslow (1970 อ้างใน อาราม หะยีปีเย๊าะ, 2553) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้ก็จะมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกไม่มีที่สิ้นสุด โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้นดังนี้

1) ความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอด ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองชีวิตจะ ดำรงอยู่ไม่ได้ เช่น อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น ในความต้องการขั้นแรกนี้องค์กรมักจะตอบสนองความต้องการโดยการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเครื่องแบบการทำงาน รวมทั้งจัดสภาพการท างานที่เหมาะสมให้กับพนักงาน

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่ปราศจากภัยอันตรายทั้งปวงต่อชีวิต มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น ด้านความปลอดภัยจะเห็นได้ว่า ทุกองค์กรจะจัดให้มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลการประกันภัย เป็นต้น ส่วนด้านความมั่นคง พนักงานมี ความต้องการความมั่นคง เนื่องจากในบางสภาวการณ์เกิดความไม่แน่นอน เกิดความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การออกจากงานย่อมทำให้ลูกจ้างขาดรายได้ และขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานต่าง ๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ด้วยเหตุนี้ องค์กรอาจตอบสนองด้วยสัญญาจ้าง เพื่อให้เกิดคำมั่นสัญญาจากฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้างหรือผลตอบแทนในระยะยาว การจัดทำข้อตกลงระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงานหรือการประกันการว่างงาน เป็นต้น

3) ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก และความเป็นเจ้าของ (Social or Love and Belonging Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นที่ 1–2 แล้วก็มีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นคือ การเข้าร่วมหรือเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากคบหากับบุคคลอื่น

ตลอดจนได้รับมิตรภาพจากจากเพื่อน เพื่อนร่วมงาน รวมถึงการยอมรับและให้ความสำคัญ ซึ่งเป็นความต้องการด้านจิตใจ ดังนั้น องค์กรต้องการตอบสนองด้วยการมอบหมายงาน โดยคำนึงถึงความสามารถ ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสม

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม มีเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) มีความต้องการให้ได้รับการยกย่องในสังคม ความสำคัญ มีความสามารถ การยอมรับนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และอยากดำรงตำแหน่งสำคัญ ๆ รวมทั้งมีห้องทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือมีโอกาสได้ใกล้ชิดพูดคุยกับบุคคลสำคัญ ๆ หรือผู้ที่มีตำแหน่งสูง ๆ เท่าที่โอกาสจะอำนวยให้ ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์จะเกิดความพอใจ หากผลงานของตนได้รับการยอมรับควรจะมีการชมเชย เป็นต้น

5) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self–Actualization Need) เป็นความปรารถนาในการประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับที่สูงที่สุด

สรุป ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 2 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

ปัจจัยที่มีผลต่อการผูกพันต่อองค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541 อ้างใน พัชราภรณ์ ศุภมั่งมี, 2548) ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพของความมั่นคงของสมาชิกในองค์การ การที่บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อองค์การ และมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์การต้องอาศัยปัจจัย 3 ประการ คือ

1) ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วย ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เชาว์ปัญญา ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน

2) ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน โครงสร้างของงาน มีผลต่อความผูกพันองค์การ

3) ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ผลประโยชน์ รายรับ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

Buchanan (1974 อ้างใน สายพิณ สว่างจิต, 2548) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ (Antecedents of Organizational Commitment) ออกเป็น 4 ปัจจัยหลัก คือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพสมรส ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ อาทิเช่น สมาชิกมีอายุมากเท่าไรก็จะมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นเท่านั้น

2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน (Role–related Characteristics Factors) โดยมีตัวแปรย่อยที่เป็นลักษะของงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมในการทำงาน การมีโอกาสก้าวหน้า ความมีอิสระในการทำงาน จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

3) ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์การ (Organization Factors) มีตัวแปรย่อยหลายตัวที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ เช่น ลักษณะการกระจายอำนาจในองค์การ ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์การหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของกิจการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

4) ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรับรู้ต่อการปฏิบัติงานในองค์การอย่างไรบ้างในลักษณะดังต่อไปนี้ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ความรู้สึกว่าหน่วยงานมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การทั้งสิ้น

จากการรวบรวมผลงานวิจัยโดย นันทนา ประกอบกิจ (2538 อ้างใน ศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย, 2544) ได้ระบุว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ 1) ลักษณะส่วนบุคคล มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยเฉพาะเพศ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้จากผลงานวิจัยของนักวิชาการที่มีชื่อเสียงต่าง ๆ และ 2) ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ นอกเหนือจากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลแล้ว ยังมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังปรากฏในผลงานวิจัยต่อไปนี้

Oscar (1966 อ้างใน ศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย, 2544) ให้ทัศนะว่า การคาดหวังที่จะมีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้นการสร้างความรู้สึกให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า เขามีโอกาสก้าวหน้า และประสบความสำเร็จในงาน จะเป็นปัจจัยที่จะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์การได้

Steers (1977 อ้างใน ศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย, 2544) พบว่า ลักษณะงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ยิ่งมีสมาชิกมีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันมากเท่าใด ก็จะยิ่งมีความผูกพันต่อองค์การมากเท่านั้น เพราะการที่มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้อง จะทำให้ยิ่งมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การอย่างแน่นแฟ้น

3) ประสบการณ์จากการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ประสบการณ์จากการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกในองค์การว่า องค์การได้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมตอบสนอง

ต่อความต้องการของสมาชิกได้มากน้อยอย่างไร หรือในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้นสมาชิกได้รับประสบการณ์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างไร

Hrebiniak & Alutto (1972 อ้างใน ศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย, 2544) มีความเห็นว่า ยิ่งองค์การมีสิ่งจูงใจดีเท่าใดก็ยิ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความต่อองค์การมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งสิ่งจูงใจในองค์การ ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ ผลประโยชน์ตอบแทนในรูปต่างๆ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ ซึ่งสามารถกล่าวได้โดยสรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ประกอบไปด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กรและปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน สวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ สภาพแวดล้อม ค่าจ้าง องค์กรและการจัดการ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2551) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรนับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร กล่าวคือ องค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาและสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับสมาชิกแต่ละคนในองค์กรเพื่อรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านบุคคลที่มีคุณภาพ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

1) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า–ออกจากการทำงาน ได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างเสถียรมากกว่าความพึงพอใจในงาน

2) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถ เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าของขององค์กรร่วมกัน

3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหายขององค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4) มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

5) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากที่มีสมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตน

พิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

1) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออก ลาออก และการเปลี่ยนงาน (Turnover) ได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีแนวคิดที่ครอบคลุมมากกว่า กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรสามารถสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะที่ยาวนานกว่าความพึงพอใจ

2) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญอย่างหนึ่งในการทำนายแรงจูงใจในการเข้างานของพนักงาน และเป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์กร

3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลใน องค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันกับงานย่อมทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงานและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

4) ความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

5) ความผูกพันต่อองค์กรช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักความผูกพันต่อองค์กรของตน

พิชิต เทพวรรณ์ (2554) ให้ความสำคัญความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ (Commitment) จะมุ่งมั่นให้เกิดกับองค์การ โดยองค์การต่าง ๆ ต้องการให้พนักงานมีทั้งความผูกพันของพนักงานต่อองค์การและความผูกพันในงานของพนักงาน เนื่องจากความผูกพันของพนักงานต่อองค์การจะมีความสัมพันธ์กับอัตราลาออก (Turnover Rate) ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูงอัตราการลาออกก็จะต่ำ ในขณะที่ความผูกพันในงานของพนักงานจะมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน ซึ่งถ้าพนักงานมีความผูกพันในงานสูงอัตราการขาดงานก็จะต่ำ ดังนั้นองค์การจึงต่างให้ความสำคัญกับความผูกพันใน 2 ลักษณะ ทั้งความผูกพันในงานของพนักงาน (Employee Engagements) และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ (Employee Commitment) จากแนวคิดเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์การดังกล่าวมาแล้ว The Gallup Organization ได้ศึกษาความผูกพันของพนักงานและได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

1) พนักงานที่มีความผูกพันในงาน (Engaged) คือ พนักงานที่ทำงานด้วยความเต็มใจตั้งใจและคำนึงถึงองค์การ

2) พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันในงาน (Not–engaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และ/ หรือทำงานโดยไม่ตั้งใจ

3) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันในงาน (Actively Disengaged) คือ พนักงานที่ไม่ความสุขในการทำงาน

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551) ได้ให้ความสำคัญของความผูกพันกับองค์การการส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์การจึงมีความสำคัญกับการดำเนินงานขององค์การปัจจุบัน เนื่องจากพนักงานที่ผูกพันและทุ่มเทให้กับองค์การจะช่วยให้องค์การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนขององค์การ โดยการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความผูกพันกับองค์การมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน ผลิตภาพ และคุณภาพของผลงาน ที่สำคัญความผูกพันกับองค์การที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไม่ให้ออกไปอยู่กับคู่แข่ง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถประเมินได้ เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ จะทำให้เกิดผลกระทบที่สำคัญหลายประการต่อพฤติกรรมการทำงานในประเด็นต่อไปนี้

1) ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ มักมีแนวโน้มที่จะขาดงานและสมัครใจลาออกจากงานสูง ส่วนผู้ที่มีความผูกพันสูงมักจะเปลี่ยนแปลงงานใหม่น้อยกว่าผู้มีความผูกพันต่ำ โดยผู้ที่มีความโน้มเอียงที่จะผูกพันตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน มักจะอยู่กับองค์การค่อนข้างถาวร

2) ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ มักไม่เต็มใจที่จะเสียสละหรือมีส่วนรับผิดชอบใด ๆ ต่อส่วนรวม จะอยู่ในลักษณะค่อนข้างเห็นแก่ตัว พยายามทำงานน้อยหรือหลบเลี่ยงงานเท่าที่จะทำได้

3) ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำมักจะมีชีวิตส่วนตัวค่อนข้างไปทางลบ จากการสำรวจเจตคติการทำงานของพนักงานภาคราชการพบว่า ผู้ที่มีความรู้สึกไม่ผูกพันต่อองค์การ มักจะไม่พอใจต่อชีวิตส่วนตัวของตนด้วยเช่นกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรนับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

1) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า–ออกจากการทำงาน ได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานและค่อนข้างเสถียรมากกว่าความพึงพอใจในงาน

2) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถ เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าของขององค์กรร่วมกัน

3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4) มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

5) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากที่มีสมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตน

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

พิชิต เทพวรรณ์ (2554) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความผูกพันในงาน (Model for Engagement) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน โดยในแต่ละส่วนนั้นประกอบไปด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงานของพนักงานที่มีผลให้ความผูกพันดังกล่าวมีระดับที่สูงขึ้น โดยแนวทางในการสร้างความผูกพันในงานของพนักงานมีดังนี้

1) เป้าหมายของงาน (Focus Work) ประกอบด้วย ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ (Align Effort with Strategy) คือ ในการมอบหมายงานควรมีความสอดคล้องกันระหว่างความสามารถความถนัดของพนักงานกับกลยุทธ์ ทั้งนี้พนักงานแต่ละคนต้องมีความเข้าใจถึงสิ่งที่องค์การคาดหวังและได้รับรู้ข้อมูลที่มีผลกระทบกับงาน การมอบอำนาจ (Empowerment) คือ พนักงานมีอำนาจที่เหมาะสมที่สามารถใช้ในการตัดสินใจและจัดการงานของตนเอง

2) ค่านิยมของบุคคล (Individual Value) ประกอบด้วย แผนการพัฒนา (Development Plans) คือ พนักงานต้องมีโอกาสและได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงานการสนับสนุนและการยอมรับ (Support and Recognition) คือ พนักงานได้รับปัจจัยที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตลอดจนองค์การต้องยอมรับถึงความแตกต่างในด้านความคิดเห็นของพนักงานแต่ละคน

3) การสนับสนุนร่วมมือกันระหว่างบุคคล (Interpersonal Support) ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีม (Teamwork) คือ การมีความร่วมมือกันในการทำงานและมีสภาพแวดล้อมที่พนักงานสามารถทำใจได้

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย เป้าหมายของงาน (Focus Work) ค่านิยมของบุคคล (Individual Value) และการสนับสนุนร่วมมือกันระหว่างบุคคล นอกจากจะศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรแล้ว เพื่อให้ข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วนผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโรงแรมด้วย รายละเอียดดังหัวข้อที่ 2.4

2.4 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโรงแรม

ความหมายของโรงแรม

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ซึ่งเป็นพจนานุกรมไทยให้ความหมายว่า โรงแรม คือ ที่พักของคนเดินทางซึ่งต้องเสียค่าพักแรม

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2544) กล่าวถึง โรงแรม (Hotel) หมายถึง คฤหาสน์ อาคารขนาดใหญ่ นอกจากนี้ยังหมายถึง สถานที่ทางราชการต่าง ๆ เช่น ศาลากลาง โรงพยาบาล คำที่มีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า Hotel มีดังนี้

1) Inn หมายถึง ที่พักขนาดเล็ก ตั้งอยู่ริมทาง ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2) Tavern หมายถึง ที่พักสำหรับคนเดินทางที่ใช้ม้าเป็นพาหนะ มีลักษณะเหมือนโรงเตี๊ยม

3) Accommodation หมายถึง ที่พักที่จัดไว้ให้คนเดินทาง พร้อมบริการอาหารและเครื่องดื่ม

4) Motel หมายถึง โรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญ ๆ เพื่อให้บริการนักเดินทางที่เดินทางโดยรถยนต์

5) Lodge หมายถึง สถานที่ให้เช่าสำหรับพักอาศัยค้างคืนระหว่างเดินทาง ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม สระว่ายน้ำ และคิดค่าเช่าเป็นค่าตอบแทน

6) Guest House หมายถึง สถานที่ให้เช่าขนาดใหญ่มีลักษณะเป็นห้องโถง ห้องน้ำรวม ไม่มีการบริการอื่น ๆ ราคาเช่าถูก

เกียรติ สิมะกูร (2548) ฝ่ายวิชาการ บริษัทฮิวแมน เฮอริเทจ ให้ความหมายว่า โรงแรมที่เป็นคำภาษาอังกฤษเขียนว่า Hotel เป็นคำยืมมาจากภาษาฝรั่งเศส เขียนว่า Hôtel อ่านว่า “โอแตล” หมายถึง คฤหาสน์หรือตึกที่ทำการ

ปรีชา แดงโรจน์ (2549) กล่าวว่า การโรงแรมในประเทศไทยเริ่มขึ้นมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือรัชกาลที่ 4 ซึ่งประชาชนมีการไปมาหาสู่กัน ชาวต่างชาติคนจีนที่เข้ามาที่สยามประเทศในเวลานั้นก็จะไปพักตามศาลาวัด ต่อมาเมื่อคณะทูตซึ่งมีสมเด็จพระราชไทยเสด็จกลับจากยุโรป ก็ได้นำแนวความคิดของการสร้างโรงแรมมาพัฒนา จนกระทั่งเมื่อหนังสือพิมพ์รายปีของหมอบรัดเลย์ (D.B. Bradley) จนมาถึงสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือรัชกาลที่ 5 มีการปรับปรุงโรงแรมครั้งใหญ่ให้มีความสะดวกสบายและหรูหรามากขึ้นกว่าเดิม มีการน าไฟฟ้าเข้าไปใช้ในโรงแรมเป็นครั้งแรกที่ โรงแรมโอเรียนเต็ล มีการเปิดห้องอาหารภายในโรงแรมแบบเต็มระบบและในรัชสมัยนี้เองธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยก็เฟื่องฟูขึ้น มีการเปิดโรงแรมต่าง ๆ มากมาย เช่น ในปี พ.ศ. 2413 (ค.ศ. 1870) มีโรงแรมเปิดใหม่ คือ Falck's German, Hamburg, Marien, Siam ในปี พ.ศ. 2414 (ค.ศ. 1871) Carter's, Norfolk แต่โรงแรมทั้งหมดที่กล่าวไป สร้างขึ้นและบริหารงานโดยชาวต่างชาติทั้งสิ้น จนกระทั่งปี พ.ศ. 2465 พลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอพระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากร กรมพระกำแพงเพ็ชรอัครโยธิน เป็นโอรสองค์ที่ 35 ของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งเป็นผู้บัญชาการ การรถไฟในสมัยนั้นได้สร้าง โรงแรมหัวหินขึ้นมา เป็นโรงแรมที่สร้างขึ้นใกล้กับสถานีรถไฟ เป็นโรงแรมแรกที่สร้างขึ้นด้วยคนไทย มีคนไทยเป็นผู้บริหารงานและเป็นโรงแรมที่เป็นโรงแรมริมชายหาด ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2469 พระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากรฯ ได้ทรงแปลงวังพญาไทให้เป็นโรงแรมพญาไท (Palace Hotel) และปี พ.ศ. 2470 ก็ทรงสร้างโรงแรมราชธานีขึ้นมาด้วย ดังนั้น พระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากร จึงถือได้ว่าเป็นพระบิดาแห่งการโรงแรมของประเทศไทย

จุรีพร รัตนมงคลถาวร (2552) กล่าวว่า ธุรกิจโรงแรมเกิดขึ้นจากสมัยโบราณประมาณช่วงยุคของอาณาจักรกรีกที่คนเราเริ่มเดินทางระหว่างเมืองไปมาหาสู่ แต่เดิมผู้เดินทางจะนอนตามถนนหรือนอนตามบ้านเรือนของประชาชนทั่วไป หรือ ตามโบสถ์ โดยแต่เดิมเป็นการให้ที่พักพิง มีอาหารให้ตามอัตภาพ ไม่มีค่าบริการ จนกระทั่งมีคนหัวใสได้เปลี่ยนแนวคิดนี้ให้กลายเป็นธุรกิจขึ้นมา โดยเริ่มต้นจากเมืองฟลอเรนซ์ ประเทศอิตาลี จนกระทั่งปี ค.ศ. 1282 เมื่อสมาคมโรงแรมในสมัยนั้นถือกำเนิดขึ้นและได้เปลี่ยนแนวคิดจากไมตรีจิตมาเป็นธุรกิจและเริ่มมีการขายไวน์ อาหารง่าย ๆ มีการใช้ระบบ ลงทะเบียนผู้เข้าพักขึ้นจนธุรกิจนี้แพร่หลายและทำกำไร จากนั้นไม่นานธุรกิจนี้จึงถือกำเนิดขึ้นและเริ่มแพร่หลายไปยังประเทศเยอรมนี ฝรั่งเศส จนถึงสหราชอาณาจักร การโรงแรมมีพัฒนาการตลอดเวลาจากแต่เดิมที่มีห้องพักเพียงอย่างเดียวสำหรับนักเดินทางก็พัฒนาให้มีความหรูหราสะดวกสบาย มีการบริการที่ดี โดยเฉพาะในสหราชอาณาจักรฯโรงแรมเป็นที่ของผู้ดีและขุนนางนักการเมืองเท่านั้น โดยโรงแรมที่มีชื่อเสียงเรื่องความหรูหรามากของสหราชอาณาจักรฯ คือ โรงแรมซาวอย (Savoy Hotel) ปี ค.ศ. 1880 ซึ่งเป็นโรงแรมเดียวที่มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้า โบสถ์ โรงละครอยู่ในนั้น โรงแรมไม่มีการพัฒนาเป็นเวลานานจนถึงยุคนายเซซาร์ ริทซ์ (Ce' Sar Ritz) ชาวสวิสเซอร์แลนด์ ผู้ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาของการโรงแรมได้นำวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการ

วิชชุพล สิงหะพล (2556) ธุรกิจที่พักแรม (Accommodation Business) หรือธุรกิจโรงแรม (Hotel Business) หมายถึง ธุรกิจที่บริการด้านที่พักอาศัยแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งบริการอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยคิดค่าตอบแทนเพื่อผลกำไรของธุรกิจนั้น ๆ ปัจจุบันนิยมใช้คำว่าธุรกิจโรงแรมมากกว่าธุรกิจที่พักแรม

จากการศึกษาความหมายของโรงแรม สรุปได้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง องค์กรที่ประกอบธุรกิจประเภทโรงแรม เป็นศูนย์รวมของพนักงานหรือผู้เป็นสมาชิกร่วม และเป็นศูนย์กลางของคนหรือพฤติกรรมของคนในการท างานร่วมกัน เพื่อประกอบธุรกิจด้านการบริการให้แก่ลูกค้า

วิวัฒนาการของโรงแรม

ธรรมศักดิ์ ตีสมศักดิ์ (2546) กล่าวว่า ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยเริ่มมีขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 4 มีโรงแรมที่เปิดกิจการอยู่ 3 แห่ง คือ Union Hotel, Fishers Hotel และ Oriental Hotel ลูกค้าที่มาพักส่วนมากเป็นชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ต่อมามีการสร้างโรงแรมตากอากาศขึ้นที่อ่างศิลา จังหวัดชลบุรี สำหรับบริการชาวต่างชาติที่ต้องการตากอากาศ ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) การดำเนินธุรกิจโรงแรมนั้นเป็นธุรกิจที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง แบ่งออกเป็นหลายแผนก อาทิ แผนกต้อนรับและส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว แผนกช่าง แผนกบัญชี แผนกบุคคล เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโครงสร้างการบริหารและขนาดของธุรกิจ

ฐาตินุช ชื่นตา (2552) กล่าวว่า ธุรกิจโรงแรมมีต้นกำเนิดในทวีปยุโรประหว่าง 1,700 ปี ก่อนคริสตกาล ถึง ค.ศ. 500 โรงแรมสมัยโบราณมีบริการเฉพาะที่พักไม่มีบริการอื่นเพราะมีกฎหมายห้ามไว้ หากฝ่าฝืนจะมีโทษถึงประหารชีวิต สมัยกรุงเธนส์เจริญรุ่งเรืองประมาณ 600 ปีก่อนคริสตกาล เริ่มจัดให้มีบริการเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์แก่ลูกค้ามาพัก โดยเฉพาะเหล้าองุ่นที่ทำเอง บริการอาหารจำพวกขนมปัง นม เนยแข็ง ผัก ถั่ว เป็นต้น โรงแรมมักเลือกสถานที่ตั้งใกล้วัด เพราะในการประกอบพิธีบวงสรวงเทพเจ้า จะใช้โรงแรมเป็นที่ประกอบและร่วมรับประทานอาหารกัน สมัยกรุงโรมมีโรงแรมเกิดขึ้นตามเมืองต่าง ๆ มีห้องพักขนาดเล็กพร้อมบริการอาหารและเครื่องดื่ม บางแห่งอาจมีบ่อนการพนันและสตรีบริการ

อัญชลี ภักดีโทรกิจ (2558) กล่าวว่า ธุรกิจโรงแรมเกิดขึ้นจากสมัยโบราณประมาณช่วงยุคของอาณาจักร กรีกที่คนเราเริ่มเดินทางระหว่างเมืองไปมาหาสู่ แต่เดิมผู้เดินทางจะนอนตามถนนหรือนอนตามบ้านเรือนของประชาชนทั่วไป หรือ ตามโบสถ์ โดยแต่เดิมเป็นการให้ที่พักพิง มีอาหารให้ตามอัตภาพ ไม่มีค่าบริการ จนกระทั่งมีคนหัวใสได้เปลี่ยนแนวคิดนี้ให้กลายเป็นธุรกิจขึ้นมาโดยเริ่มต้นจากเมืองฟลอเรนซ์ ประเทศอิตาลี่ จนกระทั่งปี ค.ศ. 1282 เมื่อสมาคมโรงแรมในสมัยนั้นถือกำเนิดขึ้นและได้เปลี่ยนแนวคิดจากไมตรีจิตมาเป็นธุรกิจและเริ่มมีการขายไวน์ อาหารง่าย ๆ มีการใช้ระบบลงทะเบียนผู้เข้าพักขึ้นจนธุรกิจนี้แพร่หลายและทำกำไร จากนั้นไม่นานธุรกิจนี้จึงถือกำเนิดขึ้นและเริ่มแพร่หลายไปยังประเทศเยอรมนี ฝรั่งเศส จนถึงสหราชอาณาจักร การโรงแรมมีพัฒนาการตลอดเวลาจากแต่เดิมที่มีห้องพักเพียงอย่างเดียวสำหรับนักเดินทางก็พัฒนาให้มีความหรูหรา สะดวกสบาย มีการบริการที่ดี โดยเฉพาะในสหราชอาณาจักรฯ โรงแรมเป็นที่ของผู้ดีและขุนนางนักการเมืองเท่านั้น โดยโรงแรมที่มีชื่อเสียงเรื่องความหรูหรามากของสหราชอาณาจักรฯ คือ โรงแรมซาวอย (Savoy Hotel) ปี ค.ศ. 1880 ซึ่งเป็นโรงแรมเดียวที่มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้า โบสถ์ โรงละครอยู่ในนั้น โรงแรมไม่มีการพัฒนาไปไกลกว่า จนกระทั่งนายเซซาร์ ริทซ์ (Ce’Sar Ritz) เป็นชาวสวิสเซอร์แลนด์ ผู้ซึ่งเป็นบิดาของการโรงแรมได้นำวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้นั่นเอง การโรงแรมมีวิวัฒนาการที่สำคัญดังนี้

ค.ศ. 1834 แอสเตอร์ (Astor) เป็นผู้ริเริ่มนำระบบท่อประปามาใช้ในอาคาร ทำให้ห้องพักสามารถสร้างห้องน้ำไว้ได้ในตัวห้องจากแต่เดิมต้องไปใช้ห้องน้ำรวม

ค.ศ. 1853 มีการใช้ลิฟต์พลังงานไอน้ำในโรงแรมเป็นครั้งแรก

ค.ศ. 1875 โรงแรมพาเลซ ซานฟรานซิสโก สร้างขึ้นด้วยเงิน 5 ล้านเหรียญสหรัฐ มีห้องพัก 800 ห้อง ถือเป็นโรงแรมที่มีขนาดใหญ่มากในขณะนั้น

ค.ศ. 1894 เนเธอร์แลนด์โฮเทล ที่นครนิวยอร์กเป็นโรงแรมแห่งแรกที่มีโทรศัพท์ใช้ในห้องพัก

ประเภทของโรงแรม

กฤษณา บัวงาม (2552) ได้ทำการแบ่งประเภทโรงแรม ที่สำคัญได้แก่ การแบ่งตามการบริการของโรงแรม ขนาดของโรงแรม และมาตรฐานการบริการของโรงแรม ดังนี้

1) การบริการของโรงแรม

1.1) โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ (Commercial Hotels) เป็นโรงแรมที่ให้บริการแก่แขกที่มาพักระยะสั้น ๆ รองรับแขกที่เดินทางมาติดต่อธุรกิจ เช่น โรงแรมในตัวเมือง (City Hotels) และยังรวมถึง Motel ด้วย

1.2) โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotels) คือ โรงแรมที่ตั้งอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยว มีสิ่งอำนวยสะดวกสำหรับผู้มาพัก และเป็นที่ที่มีผู้คนมาพักมากมายในวันหยุดพักผ่อน (Oxford, 2006)

1.3) โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels) จัดตั้งขึ้นมาเฉพาะเพื่อรับแขกที่มาประชุมเป็นหลัก คำว่า Convention หมายถึง การประชุมที่เป็นทางการขนาดใหญ่ของบุคคลที่ทำกิจการอย่างเดียวกัน หรือมีความสนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งเหมือนกัน หรือการประชุมใหญ่ของพรรคการเมือง ในสมัยก่อนการประชุมแบบ Convention ส่วนใหญ่จะไปประชุมกันในเมืองใหญ่ ๆ แต่ปัจจุบันมีการเดินทางทางเครื่องบินที่สะดวกรวดเร็วทำให้มีการย้ายการประชุมไปประชุมที่โรงแรมแบบรีสอร์ทด้วย

1.4) โรงแรมเพื่อเป็นที่พักอาศัย (Resident Hotels) รองรับกลุ่มลูกค้าที่ไม่ต้องการมีบ้านเป็นของตัวเอง แต่จะเช่าโรงแรมเป็นที่พักอาศัยเป็นฤดู ๆ ไป หรือบางคนเช่าเป็นการถาวร

2) ขนาดของโรงแรม เกณฑ์การกำหนดขนาดของโรงแรมนั้นจะพิจารณาจากจำนวนห้องพัก ดังนี้

2.1) โรงแรมขนาดเล็ก ที่มีห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง พบเห็นได้ง่ายตามต่างจังหวัดและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

2.2) โรงแรมขนาดกลาง มีจำนวนห้องพักระหว่าง 100 ถึง 500 ห้อง พบเห็นได้ง่ายตามเขตชานเมืองและสถานที่ตากอากาศที่สำคัญ

2.3) โรงแรมขนาดใหญ่ มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้นมากกว่า 500 ห้อง จัดเป็นโรงแรมระดับหรูหรา มักตั้งอยู่ในเขตชุมชนและบนถนนสำคัญ ๆ เช่น โรงแรมริมแม่น้ำเจ้าพระยา เป็นต้น

จุรีพร รัตนมงคลถาวร (2552) ได้จัดแบ่งประเภทของโรงแรมอาจจะแบ่งตามประเภทของลูกค้า ขนาดของโรงแรมจัดตามมาตรฐานของโรงแรม การแบ่งตามมาตรฐานของโรงแรมตามมาตรฐานสากลซึ่งกำหนดโดยสมาคมธุรกิจโรงแรมของทุก ๆ ประเทศที่ได้ประชุมตกลงร่วมกัน โดยแบ่งออกเป็น

1) โรงแรมชั้นพิเศษ (Luxurt Hotel) เป็นโรงแรมที่มีบริการพิเศษในทุก ๆ ด้านตั้งแต่พื้นที่ห้องนอนไปจนถึงในเรื่องของการบริการต่าง ๆ การคิดค่าบริการในโรงแรมประเภทนี้จะสูงกว่าโรงแรมประเภทอื่น ๆ

2) โรงแรมชั้นหนึ่ง (First Class Hotel) เป็นโรงแรมซึ่งมีบริการอย่างดีเยี่ยมพร้อมทุก ๆ ด้าน ราคาแพง

3) โรงแรมชั้นกลาง (Second Class Hotel) เป็นโรงแรมที่นอกจากการให้บริการห้องพักแล้ว ส่วนบริการอื่น ๆ จะมีเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ราคาไม่แพงนัก

4) โรงแรมราคาถูก (Third Class Hotel) เป็นโรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพักส่วนบริการอื่น ๆ มีน้อยมาก

5) โรงแรมชั้นต่ำ (Cheap Hotel) เป็นโรงแรมที่ไม่ได้มาตรฐาน บริการเฉพาะเรื่องที่นอนอย่างเดียว ราคาถูก

อัญชลี ภักดีโทรกิจ (2558) กล่าวว่า การแบ่งประเภทของโรงแรมสามารถแบ่งได้หลากหลายรูปแบบ แต่ต่อไปนี้จะแบ่งตามจุดประสงค์ของโรงแรม

1) โรงแรมธุรกิจ โรงแรมประเภทนี้มักจะตั้งอยู่กลางใจเมือง ในเขตธุรกิจ มีจุดประสงค์ให้บริการนักธุรกิจเป็นหลัก และนอกจากนั้นมักจะนิยมใช้เป็นที่จัดงานประชุมหรืองานเลี้ยง จะมีการบริการที่หรูหราแต่ช่วงเวลาที่แขกจะเข้าพักมักจะสั้น ๆ

2) โรงแรมท่าอากาศยาน โรงแรมประเภทนี้จะตั้งอยู่ใกล้ ๆ กับสนามบิน แขกที่เข้าพักจะเป็นพวกนักทัศนาจรที่มารอต่อเครื่องบิน การเข้าพักมักจะเป็นช่วงสั้น ๆ ไม่ค้างคืนเกิน 1 วัน หรือในบางกรณีก็จะเป็นนักธุรกิจที่มาเข้าพักแบบโรงแรมธุรกิจก็เป็นได้

3) โรงแรมพักอาศัย โรงแรมประเภทนี้มักจะเป็นโรงแรมที่เปิดให้เข้าพักเป็นระยะเวลานาน ๆ 1 เดือนขึ้นไป มีลักษณะคล้ายคอนโดมิเนียมที่มีบริการแบบโรงแรม เพียงแต่ความหรูหราอาจไม่เทียบเท่า

4) โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (รีสอร์ท) โรงแรมประเภทนี้มักจะตั้งอยู่ต่างจังหวัดในภูมิประเทศที่ดี ห้องพักมักจะแยกเป็นส่วน ๆ เป็นบ้านหรือหลังคาเรือนแยกต่างหาก ในโรงแรมจะมีกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย เช่น การปั่นจักรยาน เล่นกอล์ฟ ขี่ม้า เดินป่า สปา เพราะจุดประสงค์ของแขกที่เข้าพักโรงแรมประเภทนี้คือการพักผ่อนเป็นหลัก ระยะเวลาเข้าพักจึงมีระยะเวลาในช่วง 5–7 วัน การบริการจะเป็นแบบสบาย ๆ เป็นกันเอง

5) โรงแรมคาสิโน โรงแรม เอ็มจีเอ็ม แกรนด์ ในลาส เวกัสโรงแรมประเภทนี้จะมีบริการที่หรูหรามาก ห้องพักสวยงาม มีราคาแพง แขกที่เข้าพักจะเข้ามาเล่นการพนันเป็นส่วนใหญ่ โรงแรมประเภทนี้จะดึงดูดลูกค้าด้วยการพนัน ความบันเทิง โรงแรมชนิดนี้ไม่มีในประเทศไทยเนื่องด้วยกฎหมายการพนันเป็นสิ่งผิดกฎหมายแต่แม่แบบที่ชัดเจนคือ ลาสเวกัส สหรัฐอเมริกา

6) โรงแรมประเภทที่พักและอาหาร (เกสต์เฮาส์) โรงแรมชนิดนี้จะเป็นโรงแรมที่มีเพียงห้องพักและอาหารเช้าเท่านั้น ไม่มีการบริการอะไรมากนัก เหมาะกับนักเดินทางที่มีงบที่จำกัด ราคาห้องพักย่อมเยา แขกส่วนหนึ่งก็ชอบเพราะมีความเป็นกันเองดี

7) โรงแรมบังกะโล โรงแรมชนิดนี้จะมีเพียงที่พักให้เช่าในราคาประหยัดมากแต่ไม่มีอาหารบริการให้นักท่องเที่ยวต้องเตรียมมาเอง ในบางโรงแรมประเภทนี้จะมีพื้นที่เตรียมให้ทำอาหารไว้ให้ โมเทลเกิดขึ้นในประเทศอเมริกา ซึ่งนักเดินทางที่ต้องขับรถระยะไกล ๆ แล้วต้องการที่พักที่สามารถเอารถไปจอดได้ที่ห้องพักของตน แขกที่เข้าพักจะพักระยะเวลาสั้น ๆ เพียงข้ามคืน ส่วนใหญ่มักอยู่ริมทางหลวง

เกณฑ์การวัดมาตรฐานโรงแรมไทย

มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว เป็นองค์กรความร่วมมือระหว่างการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สมาคมโรงแรมไทย (THA) สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) เป็นผู้รับรองมาตรฐานโรงแรมในเมืองไทยการวัดระดับมาตร ฐานโรงแรมไทยมี 1 ดาว จนถึง 5 ดาว โดยนอกจากเรื่องความสะอาดและปลอดภัยที่โรงแรมทุกระดับให้ความสำคัญแล้วก็เน้นที่สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน (อัญชลี ภักดีโทรกิจ, 2558)

1) มาตรฐาน 1 ดาว ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 10 ตารางเมตร เตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ ผ้าเช็ดตัว กระดาษชำระ

2) มาตรฐาน 2 ดาว ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 14 ตารางเมตร ตาแมว โซ่คล้องประตู เตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป โทรศัพท์ติดต่อภายใน ห้องน้ำชักโครก ผ้าเช็ดตัว กระดาษชำระ

3) มาตรฐาน 3 ดาว ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ตาแมว โซ่คล้องประตู เตียงขนาด 3 ฟุต ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป โทรศัพท์ติดต่อภายใน ห้องน้ำชักโครก ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อน และน้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว กระดาษชำระ บริการเสริมอื่นๆ ตามสมควร เช่น รูมเซอร์วิส ห้องอาหาร ห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ

4) มาตรฐาน 4 ดาว ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 24 ตารางเมตร ตาแมว โซ่คล้องประตู เตียงขนาดไม่ต่ำกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป มีรายการมากกว่า 8 ช่อง ตู้เย็น มินิบาร์ กาน้ำร้อนพร้อมขา กาแฟ ชุดขัดรองเท้า ถุงซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรศัพท์ติดต่อภายใน โทรศัพท์ทางไกล และโทรต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำชักโครก ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อน และน้ำเย็น โฟมอาบน้ำ แชมพู สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว กระดาษชำระ ผ้าเช็ดมือ ชุดด้าย

เข็ม ไดร์เป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด รูมเซอร์วิส ห้องอาหาร ห้องออกก าลังกายมากกว่า 5 ชนิด และ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ พร้อมอุปกรณ์ ห้องประชุมย่อยไม่น้อยกว่า 2 ห้อง ห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ

5) มาตรฐาน 5 ดาว ห้องพักมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งในและนอก อาทิ ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 30 ตารางเมตร ตาแมว โซ่คล้องประตู เตียงขนาด 4 ฟุตขึ้นไป โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป มีรายการมากกว่า 12 ช่อง ตู้เย็น มินิบาร์ กาน้ำร้อนพร้อมขา กาแฟ ชุดขัดรองเท้า ถุงซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรศัพท์ติดต่อภายใน โทรศัพท์ทางไกล และโทรต่างประเทศได้โดยตรง หรืออุปกรณ์ติดต่อสื่อสารครบครัน ห้องน้ำชักโครก ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อน และน้ำเย็น โฟมอาบน้ำ แชมพู สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว กระดาษชำระ ผ้าเช็ดมือ ชุดด้ายเข็ม ไดร์เป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด รูมเซอร์วิส ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายมากกว่า 7 ชนิด และ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ ห้องชุด เลือกใช้บริการ 3 แบบ ห้องอาหารไทยและสากล ห้องอบไอน้ำ อ่างกุสซี่ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ พร้อมอุปกรณ์ ห้องประชุมย่อยไม่น้อยกว่า 4 ห้อง ห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ

กฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ได้กำหนดความหมายของคำว่า “โรงแรม” ไว้หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นโดยมีค่าตอบแทน (จุรีพร รัตนมงคลถาวร, 2552)

ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมตามพระราชบัญญัตินี้

ผู้จัดการ หมายความว่า ผู้จัดการโรงแรมตามพระราชบัญญัตินี้

โรงแรม หมายความว่า คนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดที่ใช้บริการที่พักชั่วคราวของโรงแรม ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

ส่วนการทำงานของโรงแรม

การแบ่งส่วนการทำงานของโรงแรม สามารถทำได้หลายวิธีแต่วิธีที่ง่ายและเห็นชัดเจนที่สุดมี 2 วิธี ดังนี้ (ธีรีทิพย์ ทากิ, 2549)

1) ส่วนที่สร้างรายได้และสนับสนุน (Revenue and Support Centers) ส่วนสร้างรายได้หมายถึง ส่วนที่รับผิดชอบด้านการขายสินค้าและบริการ เพื่อเสริมสร้างรายได้ให้แก่โรงแรม หน่วยงานที่จัดอยู่ในส่วนที่สร้างรายได้ ได้แก่ ฝ่ายห้องพักและฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนสนับสนุนจัดเป็นส่วนที่มีบทบาทอย่างยิ่งตอการดำเนินกิจการโรงแรม แม้จะเป็นส่วนที่ไม่ได้มีส่วนติดต่อประสานงานโดยตรงกับแขก แต่จะคอยช่วยเหลือและประสานงานกับส่วนสร้างรายได้ เพื่อให้การ

บริการเป็นไปอย่างเรียบร้อย หน่วยงานในส่วนสนับสนุนได้แก่ ฝ่ายขายการตลาด ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ฝ่ายช่างและฝ่ายบุคลากร

2) ส่วนหน้าบ้านและหลังบ้าน (Front of the House and Back of the House) ส่วนหน้าบ้านถือว่าเป็นหัวใจของการให้บริการของโรงแรม หมายถึงหน่วยงานทุกหน่วยที่ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการผู้เข้าพักและบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการภายในโรงแรม เริ่มตั้งแต่พนักงานเปิดประตู พนักงานขนกระเป๋า อาคันตุกะสัมพันธ์ พนักงานด้านข่าวสาร พนักงานต้อนรับ พนักงานรับจองห้องพัก พนักงานเตรียมห้องพัก และพนักงานอื่น ๆ โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ผู้เข้าพักมาถึง อยู่ระหว่างการพัก จนกระทั่งผู้เข้าพักคืนห้อง ส่วนหลังบ้าน หมายถึงหน่วยงานที่ไม่ได้ติดต่อประสานงานกับผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปโดยตรง หน่วยงานเหล่านี้ ได้แก่ ฝ่ายบุคลากร ฝ่ายการเงินและการบัญชี ฝ่ายซ่อมบำรุงและฝ่ายจัดซื้อ

ฝ่ายงานที่สำคัญในโรงแรม

1) ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมดของโรงแรม เช่น บริการห้องอาหาร บาร์ การจัดเลี้ยง และบริการอาหารในห้องพัก

2) ฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการสร้างธุรกิจและรายได้ให้กับโรงแรม เช่น การขายห้องพัก ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม ห้องอาหาร ตลอดจนการทำแผนโฆษณาในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์

3) ฝ่ายการเงินและการบัญชี (Accounting) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านการเงินทั้งหมดของโรงแรม เช่น ดูแลรายรับและรายจ่าย การจ่ายเงินตอบแทนพนักงาน การตรวจสอบการจัดทำข้อมูล และการรายงานผลทางสถิติทางการเงิน

4) ฝ่ายช่างซ่อมบำรุง (Engineering and Maintenance) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านการบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข และจัดการด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ภายในและภายนอกโรงแรม อาทิเครื่องปรับอากาศ ท่อประปา เฟอร์นิเจอร์ และตัวอาคาร

5) ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับทรัพย์สินของผู้เข้าพัก พนักงานและโรงแรม

6) ฝ่ายบุคลากรและฝึกอบรม (Human Resources or Personnel and Training) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านบุคลากรทั้งหมดของโรงแรม อาทิ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประสานงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร และงานด้านกฎหมายแรงงาน

7) ฝ่ายห้องพัก (Room Division) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านการขายห้องพัก นำเสนอบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้เข้าพัก มีแผนกหลัก 2 แผนกที่เกี่ยวข้องใน

การจัดการห้องพัก คือ แผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน

ตำแหน่งงานสำคัญของโรงแรม

ตำแหน่งงานสำคัญของโรงแรมต่าง ๆ ในส่วนงานผู้บริหารของโรงแรม ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบหน่วยงานสำคัญ ๆ อาทิ ฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายห้องพัก หรือแม้แต่ดูแลทุกฝ่ายในโรงแรม มีตำแหน่งสำคัญดังนี้

1) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) เป็นตำแหน่งบริหารสูงสุดของโรงแรม ทำหน้าที่บริหารและดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน รวมทั้งผลการดำเนินงานด้านรายได้และค่าใช้จ่าย กำไรและขาดทุน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและบรรลุภารกิจหลักของโรงแรม หน้าที่อื่น ๆ ที่ผู้จัดการทั่วไปพึงกระทำคือ การพบปะต้อยรับผู้เข้าพิเศษ (VIP Guests) และการสร้างสัมพันธ์อันดีให้เกิดแก่บุคลากรทุกคน

2) ผู้จัดการสถานที่ (Resident Manager) เป็นตำแหน่งที่เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ ทำหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบผู้แลฝ่ายสำคัญทั้งหมดของโรงแรม รวมถึงการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนในแต่ละตำแหน่ง

3) ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก (Room Division Manager or Resident Manager) ทำหน้าที่ควบคุมดูแล และรับผิดชอบหน่วยงานด้านการจัดการห้องพัก ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน เพราะเป็นหน่วยงานที่ต้องติดต่อและประสานงานกับผู้เข้าพักโดยตรง ในบางกรณีที่ผู้เข้าพักมีข้อตำหนิหรือข้อเรียกร้องเกี่ยวกับห้องพัก ผู้จัดการฝ่ายห้องพักอาจจำเป็นต้องเป็นผู้เข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหา และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดแก่ผู้เข้าพัก

4) ผู้อำนวยการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Director of Food and Beverage) ทำหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านอาหารและเครื่องดื่มทุกชนิดของทุกแผนก โดยจะประสานงานกับหัวหน้าสูงสุดของแต่ละแผนก เช่น จัดการประชุม หารือเรื่องรายได้ของห้องอาหาร จัดฝึกอบรมพนักงานบริการ และจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงาน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มมีส่วนเกี่ยวข้องกับรายได้ของโรงแรมเป็นอย่างยิ่ง เพราะสามารถสร้างรายได้ให้กับโรงแรมเทียบเท่ากับรายได้ของห้องพักหรือบางครั้งสูงกว่า การสร้างความพึงพอใจแกผู้ใช้บริการจึงมีความจำเป็นที่ผู้อำนวยการและพนักงานทุกคนในฝ่ายต้องให้ความสำคัญและตระหนักอยู่ตลอดเวลา

5) ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด (Director of Sales and Marketing) มีหน้าที่รับผิดชอบครอบคลุม 2 ฝ่ายใหญ่ ๆ คือ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด อีกทั้งเป็นผู้กำหนดกลยุทธ์วางแผน และบริหารงานจากกลุ่มเป้าหมาย และสถานการณ์ของโรงแรม โดยร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น การขอประวัติของผู้เข้าพัก จากฝ่ายห้องพักเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงด้านการขาย การตลาด การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา การส่งเสริมการตลาด ฯลฯ ซึ่งจะก่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการที่แท้จริงอันจะนำมาสู้การกลับมาพักในครั้งต่อ ๆ ไปของผู้เข้าพัก

6) ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน (Controller) ทำหน้าที่รับผิดชอบการทำบัญชี ควบคุมรายได้และค่าใช้จ่ายทั้งหมด รวมถึงการทำรายงานเพื่อเสนอผลการดำเนินงานและให้คำปรึกษาด้านการเงินและบัญชีแก่ผู้จัดการทั่วไปในการประชุมผู้บริหาร

7) ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Director of Human Resource) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการบริหารงานพนักงานทุกคนในโรงแรมตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก สัมภาษณ์ ฝึกอบรม และการยกเลิกหรือไล่ออก การเลื่อน ปรับ หรือโยกย้ายตำแหน่ง การบันทึกข้อมูลพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ และการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างพนักงานและผู้บริหารของโรงแรม

8) หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) เป็นตำแหน่งที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบโดยตรงของผู้อำนวยการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบด้านงานครัวและอาหารซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการสร้างรายได้และการจัดการ ทำให้ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัวถูกจัดให้เป็นหนึ่งในผู้บริการของโรงแรม หัวหน้าพ่อครัวจึงต้องเข้าร่วมประชุมผู้บริหาร เพื่อรายงานสภาพความเป็นไปได้ด้านการจัดการห้องครัว และเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านอาหารแก่ผู้จัดการทั่วไป

9) ผู้จัดการให้หน้าที่ (Duty Manager or Manager on Duty) เป็นตำแหน่งที่ไม่ได้ปรากฏอยู่ในแผนผังองค์กร และไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรงและถาวร เป็นตำแหน่งที่ถูกกำหนดขึ้นมาเป็นพิเศษโดยกำหนดให้ผู้บริหารของโรงแรม เช่น ผู้จัดการทั่วไปหรือผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด เป็นผู้รับผิดชอบดูแล พื้นที่และความเรียบร้อยของโรงแรมในช่วงกลางคืนตามวันและเวลาที่กำหนด

สรุปได้ว่า ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย วิวัฒนาการของโรงแรม ประเภทของโรงแรม เกณฑ์การวัดมาตรฐานโรงแรมไทย กฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ส่วนการทำงานของโรงแรมและฝ่ายงานที่สำคัญในโรงแรม และเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นในหัวข้อถัดไป ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีรายละเอียดดังหัวข้อที่ 2.5

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลพรรณ ไกยวรรณ์ และชมพูนุช จิตติถาวร (2558) ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือแอคคอร์ กลุ่มโรงแรมโนโวเทล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า 1) ความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรที่มีต่อองค์กร เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานฝ่ายบริหารในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อัญชลี ภักดีโทรกิจ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ลำดับแรก ด้านเงินเดือน รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงานตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชัยนันท์ ไชยเสน และนารี วีระกิจ (2557) ได้ทำการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันของพนักงานโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่าแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เน้นการทำงานเป็นทีม มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี โรงแรมให้ความสำคัญกับระเบียบวินัยและกฎกติกาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด มีการวางแผนล่วงหน้าในการรับมือกับปัญหา มีการจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีความภูมิใจในการทำงานกับโรงแรม สำหรับปัจจัยด้านเพศ และอายุ พบว่า พนักงานที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2508–2522 (Generation X) มีความผูกพันต่อโรงแรมมากกว่าพนักงานที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523–2535 (Generation Y) ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลกระทบต่อความรู้สึกผูกพันของพนักงาน นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้ยังพบว่าสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน คือ การให้ความสำคัญกับ

ระเบียบและกฎกติกาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด การวางแผนเพื่อรับมือกับปัญหา การมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน และการเสริมสร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์สำหรับโรงแรมในการเก็บรักษาคนดี คนเก่ง ไว้กับองค์กร

ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรใน อุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานที่มีรายได้และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) 2) ความผูกพันและความภักดีมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) และ 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) ในภาพรวม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การมีเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน และมีความเหมาะสมต่อความสามารถในการทำงาน ($\overline{X}$ =4.21, S.D= 5.00) รองลงมาคือ การมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพและนโยบายการเลื่อนตำแหน่งงานที่ชัดเจน ($\overline{X}$ =4.16, S.D= 5.00) และความหวังที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้นเมื่อผลงานที่ทำแสดงออกถึงประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ =4.13, S.D= 5.00) ตามลำดับ การวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์เพื่อวางแนวทางแก้ไขปัญหา ปรับปรุงและหลีกเลี่ยงปัจจัยการสูญเสียพนักงาน และการหาวิธีจูงใจให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรได้ ตลอดจนเป็นข้อมูล ในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้องค์กรมีความยั่งยืน

อนิรุจน์ มั่งคั่ง (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าตัวแปรทุกตัวในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน และความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นกับตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์การ ความคาดหวังการตอบสนองจากองค์การ และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนตัวแปรหลักที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานคือ ตัวแปรปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานกับด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ

ขององค์การ และตัวแปรปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความเข้าใจกระบวนการทำงานกับด้านความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยตัวแปรอิสระทั้ง 4 ปัจจัยนี้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถร่วมกันสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ร้อยละ 36.70

พิทยา บุญรุ่ง (2555) ทำการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านงานของบุคลากร ประกอบไปด้วย ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน และการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร ประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ ได้แก่ ด้านการจัดสรรอัตรากำลัง ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการคัดเลือก ด้านการบรรจุแต่งตั้ง ด้านการสร้างขวัญกำลังใจ และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่แตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัด ประเภทบุคลากร และประสบการณ์การทำงาน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของบุคลากร โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านการสร้างขวัญกำลังใจ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการบรรจุแต่งตั้ง มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจของบุคลากรกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วจุรีพร อ่อนศรี (2555) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมศิริสาทร แอ็กเซ็คคูทีพเซอร์วิสเรสซิเด็นท์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมศิริสาทร แอ็กเซ็คคูทีพเซอร์วิสเรสซิเด็นท์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านการเต็มใจทุ่มเท ลำดับต่อมาคือ ด้านความภาคภูมิใจ และน้อยที่สุดคือ ด้านการยอมรับ

2) พนักงานที่มีเพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานร่วมกับโรงแรมที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรัญญา ปัญญานวล (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอร์น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ระดับนัยสำคัญร้อยละ 99 โดยความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์มากที่สุด ค่าความสัมพันธ์ 0.691 รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น ค่าความสัมพันธ์ 0.676, 0.672, 0.603 และ 0.576 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญร้อยละ 99 โดยด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์มากที่สุด ค่าความสัมพันธ์ 0.697 รองลงมาคือ ด้านตำแหน่งงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าความสัมพันธ์ 0.634, 0.569, 0.544, 0.509, 0.507 และ 0.328 ตามลำดับ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานไม่มีความพร้อมเท่าที่ควร ข้อเสนอแนะพบว่า ควรจัดอุปกรณ์ในการทำงานให้พร้อม มีการอบรมการทำงานในจุดต่าง ๆ ให้กับพนักงานตรงตามหน้าที่งานที่ทำ หัวหน้างานควรให้ความช่วยเหลือในการทำงาน และควรเพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงาน เช่น วันหยุดประจำปี

สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2555) ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ: การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมไทยในยุค AEC ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาองค์การหรือเปลี่ยนแปลงองค์การให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงให้เกิดการพัฒนา ประเด็นเริ่มต้นนั้นมาจากการมอง “คน” เป็นเสมือนทุนและเป็นสิ่งที่มีค่าในองค์กร ซึ่งการบริหารงานลักษณะดังกล่าวนี้ เป็นการบริหารงานมุ่งเน้นผลระยะยาว อันก่อให้เกิดความยั่งยืนต่อองค์กร โดยต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานในทุกระดับชั้นเพื่อนำพาองค์การไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในปัจจุบันว่ามีปัญหาและมีความพร้อมในการนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้หรือไม่ จากนั้นจึงร่วมกันสร้างจิตสำนึกและแรงจูงใจในการพัฒนา ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงอย่างจริงจัง

นิดาขวัญ ร่มเมือง (2554) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษาโรงเรียนธิดาแม่พระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวม บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ในทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านความท้าทายของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานโดยรวม บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านทัศนคติต่อองค์การ ด้านความสำเร็จของตนต่อองค์การ และด้านความพึงพอใจขององค์การ ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร โรงเรียนธิดาแม่พระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมบุคลากรมีความผูกพันอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในทุกด้านมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของบุคลากรกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน และเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน จากการศึกษาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การในทิศทางเดียวกัน

วรรณิภา นิลวรรณ (2554) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้สึก และน้อยที่สุดคือ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมในด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านความรู้สึกแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่นไม่แตกต่าง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับคนข้างสูง โดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน

วัฒนะ พรหมเพชร (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยตำแหน่งวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับมาก 1) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สัญญาจ้าง นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในการทำงาน ความสามารถในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าในการงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์ในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนสวัสดิการและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ได้ตัวพยากรณ์ 6 ตัว คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความมีอิสระในการทำงาน ความสามารถในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหาร และลักษณะของงานที่ทำ ที่ร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 66 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์เท่ากับ 2.17

ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากทุกด้าน พนักงานในแผนกงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกัน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน การชอบงานที่ท้าทายความสามารถ ส่งผลและสามารถพยากรณ์การพัฒนา ตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ โอกาสก้าวหน้า ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ส่งผลและสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ส่งผลและสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองได้ร้อยละ 68.4 กลุ่มตัวอย่างเสนอว่า ผู้บริหารโรงแรมควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและยอมรับในตัวของพนักงานเพื่อให้เกิดแรงจูงใจใน การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

สุพัฒนา อิศวภา (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญระดับมากต่องานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงาน การได้มีโอกาสปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาจากการทำงาน การได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน และให้ความสำคัญระดับปานกลางต่องานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญระดับมากต่อ ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความยุติธรรมของระบบการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของพนักงาน การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน ผลตอบแทนและสวัสดิการที่จัดให้แก่พนักงาน และให้ความสำคัญระดับปานกลางต่อการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายองค์กร

และการกระจายอำนาจ การตัดสินใจให้แก่พนักงาน พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญระดับมากต่อการได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ต่อการได้รับรางวัลความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน การมีโอกาสรับรู้งานด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา การมีโอกาสฝึกอบรม ศึกษาต่อและดูงาน การได้รับตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 สมมติฐานการวิจัย

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed–end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผู้ศึกษาได้แปรมาตรฐานของการศึกษาโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ออกเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง ระดับมีความผูกพันมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับมีความผูกพันมาก

3 หมายถึง ระดับมีความผูกพันปานกลาง

2 หมายถึง ระดับมีความผูกพันน้อย

1 หมายถึง ระดับมีความผูกพันน้อยที่สุด

เมื่อตรวจคะแนนเสร็จนำมาหาค่าเฉลี่ยของคะแนน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามหลักจุดกึ่งกลาง (Midpoint) ของช่วงระดับคะแนนโดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง ระดับมีความผูกพันมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง ระดับมีความผูกพันมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง ระดับมีความผูกพันปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง ระดับมีความผูกพันน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง ระดับมีความผูกพันน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผู้ศึกษาได้แปรมาตรฐานของการศึกษาโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ออกเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง ระดับมีความผูกพันมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับมีความผูกพันมาก

3 หมายถึง ระดับมีความผูกพันปานกลาง

2 หมายถึง ระดับมีความผูกพันน้อย

1 หมายถึง ระดับมีความผูกพันน้อยที่สุด

เมื่อตรวจคะแนนเสร็จ นำมาหาค่าเฉลี่ยของคะแนน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามหลักจุดกึ่งกลาง (Midpoint) ของช่วงระดับคะแนนโดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง ระดับมีความผูกพันมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง ระดับมีความผูกพันมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง ระดับมีความผูกพันปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง ระดับมีความผูกพันน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง ระดับมีความผูกพันน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผู้ศึกษาได้แปรมาตรฐานของการศึกษาโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ออกเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง ระดับมีความผูกพันมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับมีความผูกพันมาก

3 หมายถึง ระดับมีความผูกพันปานกลาง

2 หมายถึง ระดับมีความผูกพันน้อย

1 หมายถึง ระดับมีความผูกพันน้อยที่สุด

เมื่อตรวจคะแนนเสร็จ นำมาหาค่าเฉลี่ยของคะแนน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามหลักจุดกึ่งกลาง (Midpoint) ของช่วงระดับคะแนนโดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง ระดับมีความผูกพันมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง ระดับมีความผูกพันมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง ระดับมีความผูกพันปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง ระดับมีความผูกพันน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง ระดับมีความผูกพันน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ผู้ศึกษาดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ และตรวจสอบเครื่องมือ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

2) ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3) สร้างแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบเสนอแนะแนวทางแก้ไข

4) ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา

5) เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง แก้ไขปรับปรุงเครื่องมือตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำก่อนจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

6) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (∝ Coefficient) โดยกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา

การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (∝Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม ทั้งฉบับเท่ากับ .891 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามรายข้อ อยู่ระหว่าง .887–.896 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ยอมรับกันไม่ควรน้อยกว่า 0.70

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน ±5% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และจะทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling)

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัย จากนั้นจึงลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการขอความร่วมมือจากธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและ

ปริมณฑล มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.4.2 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.4.3 สภาพแวดล้อม มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้สถิติ t–test (t–test for Independent Sample) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ ANOVA (One–Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ในกรณีที่ผลการวิเคราะห์ F–test พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 สภาพแวดล้อม มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้สถิติ t–test (t–test for Independent Sample) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ ANOVA (One–Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ในกรณีที่ผลการวิเคราะห์ F–test พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 3 สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ในด้านเพศ

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	118	29.50
หญิง	282	70.50
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านเพศ จำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านอายุ

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	48	12.00
25–30 ปี	216	54.00
31–35 ปี	49	12.25
36–40 ปี	70	17.50
41 ปีขึ้นไป	17	4.25
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 25–30 ปี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมามีอายุ 36–40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน)

อายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	33	8.20
1–2 ปี	164	41.00
3–4 ปี	96	24.00
มากกว่า 4 ปี	107	26.80
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) 1–2 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมามีมากกว่า 4 ปีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และ 3–4 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านระดับการศึกษา

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	94	23.50
ปริญญาตรี	284	71.00
สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.50
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านสถานภาพสมรส

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านสถานภาพสมรส ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	178	44.50
สมรส	207	51.75
หม้าย/ หย่า	15	3.75
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านสถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 และมีสถานภาพหม้าย/ หย่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	**จำนวน**	**ร้อยละ**
น้อยกว่า 10,000 บาท	53	13.25
10,000–20,000 บาท	255	63.75
20,001–30,000 บาท	54	13.50
30,001–40,000 บาท	31	7.75
มากกว่า 40,000 บาท	7	1.75
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000–20,000 บาท จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 รองลงมา 20,001–30,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ที่	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน				
1	ได้รับความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถ	4.64	0.58	มากที่สุด
2	งานที่ได้รับมอบหมายสามารถทำได้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.50	0.56	มาก
3	ได้รับรางวัลความดีความชอบในผลงานที่ปฏิบัติ	4.54	0.65	มากที่สุด
4	ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งพิจารณาจากความสำเร็จในการทำงาน	4.48	0.64	มาก
	รวม	4.54	0.44	มากที่สุด
ด้านการยอมรับนับถือ				
5	ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ	4.46	0.57	มาก
6	ได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ	4.45	0.62	มาก
7	ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	4.45	0.61	มาก
8	ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.51	0.57	มากที่สุด
	รวม	4.47	0.39	มาก
	ด้านความรับผิดชอบ			
9	ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง	4.42	0.59	มาก
10	ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ	4.47	0.61	มาก
11	ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	4.58	0.58	มากที่สุด
12	ทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพงานเสมอ	4.54	0.59	มากที่สุด
13	มีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	4.72	0.48	มากที่สุด
	รวม	4.54	0.36	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ที่	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน				
14	มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.27	0.65	มาก
15	องค์กรพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม	4.46	0.63	มาก
16	องค์กรมีการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน	4.44	0.63	มาก
17	ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	4.40	0.59	มาก
18	องค์กรของท่านได้ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	4.46	0.64	มาก
19	มีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา	4.49	0.60	มาก
20	ความยุติธรรมของระบบการพิจารณาผลปฏิบัติงาน	4.41	0.64	มาก
	รวม	4.42	0.41	มาก
ด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ				
21	ค่าตอบแทนเมื่อออกจากงานมีความเหมาะสม	4.44	0.58	มาก
22	สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร	4.46	0.60	มาก
23	ผลตอบแทนและสวัสดิการที่จัดให้แก่พนักงาน	4.53	0.60	มากที่สุด
24	มีการจัดสรรสวัสดิการให้บุคลากร เช่น ค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี ได้อย่างเหมาะสม	4.54	0.60	มากที่สุด
25	สวัสดิการและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับพอเพียงต่อความจำเป็นในการครองชีพ	4.50	0.60	มาก
	รวม	4.49	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

และด้านความรับผิดชอบมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมา ได้แก่ ด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และด้านการยอมรับนับถือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้าน ผลปรากฏดังนี้

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ได้รับความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) รองลงมาได้แก่ ได้รับรางวัลความดีความชอบในผลงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) และงานที่ได้รับมอบหมายสามารถทำได้สำเร็จตามเป้าหมาย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.50) ตามลำดับ

ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.51) รองลงมาได้แก่ ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.46) และได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.45) ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72) รองลงมาได้แก่ ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) และทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพงานเสมอ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีโอกาสรับรู้งานด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.49) รองลงมาได้แก่ องค์กรพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.46) และองค์กรได้ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.46) ตามลำดับ

ด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการจัดสรรสวัสดิการให้บุคลากร เช่น ค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) รองลงมาได้แก่ ผลตอบแทนและสวัสดิการที่จัดให้แก่พนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) และสวัสดิการและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ข้าพเจ้าได้รับพอเพียง

ต่อความจำเป็นในการครองชีพ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x}$ = 4.50) ตามลำดับ

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าจ้าง ด้านองค์กรและการจัดการ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ที่	สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านค่าจ้าง				
1	ความเหมาะสมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	4.62	0.57	มากที่สุด
2	องค์กรมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรมและเสมอภาค	4.44	0.58	มาก
3	ได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณงาน	4.57	0.62	มากที่สุด
4	ได้รับการประเมินผลงานเพื่อขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	4.45	0.59	มาก
	รวม	4.52	0.41	มากที่สุด
ด้านองค์กรและการจัดการ				
5	องค์กรวางนโยบายในการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังไว้	4.44	0.57	มาก
6	คิดว่างานสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	4.44	0.55	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ที่	สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
7	การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กร	4.44	0.61	มาก
8	มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายแผนและข้อบังคับขององค์กร	4.44	0.58	มาก
9	องค์กรมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่พนักงาน	4.45	0.61	มาก
	รวม	4.44	0.37	มาก
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ				
10	งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ	4.47	0.54	มาก
11	ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ	4.52	0.55	มากที่สุด
12	รู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำได้รับมอบหมาย	4.56	0.54	มากที่สุด
13	งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.62	0.56	มากที่สุด
14	การได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน	4.48	0.57	มาก
15	ปริมาณงานมีความเหมาะสม	4.58	0.59	มาก
16	งานมีความท้าทายและน่าสนใจ	4.49	0.59	มาก
17	ลักษณะของงานที่ทำมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน	4.49	0.55	มาก
	รวม	4.53	0.33	มาก
ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน				
18	การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	4.37	0.56	มาก
19	ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข	4.39	0.58	มาก
20	องค์กรมีความสามัคคีจึงทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ	4.48	0.60	มาก
21	บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	4.40	0.60	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ที่	สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
22	การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน	4.50	0.60	มาก
23	การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงาน	4.45	0.59	มาก
24	การได้มีโอกาสปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาจากการทำงาน	4.45	0.58	มาก
	รวม	4.44	0.35	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร				
25	ได้รับข่าวสารด้านนโยบายและการทำงานอย่างทันท่วงที	4.36	0.55	มาก
26	รับรู้ถึงแผนงานที่องค์กรทำอยู่และกำลังทำในอนาคต	4.44	0.56	มาก
27	ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเข้าร่วมประชุม อบรม และสัมมนาวิชาการจากหน่วยงานต่างๆ จากหน่วยงานภายนอก	4.50	0.61	มาก
28	ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเข้าร่วมประชุม อบรม และสัมมนาวิชาการ จากองค์กรอย่างต่อเนื่อง	4.48	0.59	มาก
	รวม	4.45	0.39	มาก
ด้านสภาพการทำงาน				
29	ได้รับความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินในขณะทำงาน	4.47	0.57	มาก
30	เครื่องมือในที่ทำงานมีความสะอาดและจัดเป็นระเบียบ	4.45	0.60	มาก
31	มีเครื่องมืออุปกรณ์สนับสนุนในการทำงานที่เพียงพอ	4.53	0.61	มากที่สุด
32	สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงาน เช่น ห้องทำงาน แสง และเสียง มีความเหมาะสม	4.58	0.57	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ที่	สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
33	สถานที่ทำงานมีระบบรักษาความปลอดภัย ทั้งด้านการป้องกันการโจรกรรม ระบบไฟฟ้า และอาคาร	4.57	0.57	มากที่สุด
	รวม	4.52	0.43	มากที่สุด
ด้านความมั่นคงในการทำงาน				
34	มีความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพการงาน	1.53	0.72	น้อย
35	ได้รับความอบอุ่นและความปลอดภัยจากที่ทำงาน	4.46	0.67	มาก
36	ได้รับความมั่นคงจากที่ทำงาน	4.50	0.67	มาก
37	รู้สึกมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร	4.58	0.61	มากที่สุด
38	รู้สึกมั่นคงในงานที่สังกัดอยู่	4.61	0.57	มากที่สุด
	รวม	3.94	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาได้แก่ ด้านค่าจ้าง ด้านสภาพการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และด้านการติดต่อสื่อสาร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้าน ผลปรากฏดังนี้

ด้านค่าจ้าง โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความเหมาะสมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.62) รองลงมาได้แก่ องค์กรมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรมและเสมอภาค อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.57) และได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x}$ = 4.45) ตามลำดับ

ด้านองค์กรและการจัดการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า คิดว่างานสอดคล้องกับ

นโยบายขององค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.45) รองลงมาได้แก่ องค์กรวางนโยบายในการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังไว้ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กร มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายแผนและข้อบังคับขององค์กร องค์กรมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่พนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.44) ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62) รองลงมาได้แก่ รู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) และงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.50) รองลงมาได้แก่ องค์กรมีความสามัคคีจึงทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.48) และบรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.45) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ได้รับข่าวสารด้านนโยบายและการทำงานอย่างทันท่วงที อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.36) รองลงมาได้แก่ รับรู้ถึงแผนงานที่องค์กรทำอยู่และกำลังทำในอนาคต อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.50) และได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเข้าร่วมประชุม อบรม และสัมมนาวิชาการจากหน่วยงานต่าง ๆ จากหน่วยงานภายนอก อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.48) ตามลำดับ

ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า เครื่องมือในที่ทำงานมีความสะอาดและจัดเป็นระเบียบ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) รองลงมาได้แก่ มีเครื่องมืออุปกรณ์สนับสนุนในการทำงานที่เพียงพอ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงาน เช่น ห้องทำงาน แสง และเสียง มีความเหมาะสม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ได้รับความอบอุ่นและความปลอดภัยจากที่ทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61) รองลงมาได้แก่ ได้รับ

ความมั่นคงจากที่ทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.58) และรู้สึกมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x}$ = 4.50) ตามลำดับ

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ทฤษฎีของ Meyer & Allen (1997) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความผูกพันเชิงต่อเนื่อง และด้านความผูกพันเชิงค่านิยม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ที่	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านความผูกพันเชิงต่อเนื่อง				
1	มีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง	4.58	0.53	มากที่สุด
2	มีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	4.54	0.53	มากที่สุด
3	มีความปรารถนาที่จะทุ่มเทให้กับองค์กร	4.64	0.57	มากที่สุด
4	ยินดีหากมีการเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบเพื่อความเหมาะสมในองค์กร	4.50	0.60	มาก
5	ไม่เคยคิดจะเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปองค์กรอื่นเพราะมีความผูกพันกับองค์กร	4.53	0.57	มากที่สุด
	รวม	4.56	0.38	มากที่สุด
ด้านความผูกพันเชิงค่านิยม				
6	มีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ทำงาน	4.38	0.55	มาก
7	รู้สึกผูกพันต่อวัฒนธรรมขององค์กรที่ทำงาน	4.48	0.58	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ที่	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
8	ยินดีปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	4.51	0.58	มากที่สุด
9	เป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายมีความสอดคล้องกัน	4.49	0.57	มาก
10	แนวทางการปฏิบัติงานในองค์กรสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานเป็นอย่างดี	4.55	0.55	มากที่สุด
	รวม	4.48	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านความผูกพันเชิงต่อเนื่องมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพันเชิงค่านิยม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้าน ผลปรากฏดังนี้

ด้านความผูกพันเชิงต่อเนื่อง โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) รองลงมาได้แก่ มีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) และมีความปรารถนาที่จะทุ่มเทให้กับองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) ตามลำดับ

ด้านความผูกพันเชิงค่านิยม โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า รู้สึกผูกพันต่อวัฒนธรรมขององค์กรที่ทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) รองลงมาได้แก่ ยินดีปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) และเป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายมีความสอดคล้องกัน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.49) ตามลำดับ

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ใช้สถิติ t–test (t–test for Independent Sample) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ ANOVA (One–Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ในกรณีที่ผลการวิเคราะห์ F–test พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10–4.16

ตารางที่ 4.10: การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ

ที่	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามเพศ	ชาย		หญิง		t	Sig.
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1	ความผูกพันต่อองค์กร	4.43	.404	4.56	.301	–3.573	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11: การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามอายุ	**แหล่งความแปรปรวน**	**df.**	**SS.**	**MS.**	**F**	**p–value**
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.372	4	.093	.805	.523
	ภายในกลุ่ม	45.637	395	.116		
	รวม	46.009	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12: การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน)

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน)	**แหล่งความแปรปรวน**	**df.**	**SS.**	**MS.**	**F**	**p–value**
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.909	3	.303	2.662	.058
	ภายในกลุ่ม	45.100	396	.114		
	รวม	46.009	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13: การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	**แหล่งความแปรปรวน**	**df.**	**SS.**	**MS.**	**F**	**p–value**
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.082	2	.041	.355	.701
	ภายในกลุ่ม	45.927	397	.116		
	รวม	46.009	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14: การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	**แหล่งความแปรปรวน**	**df.**	**SS.**	**MS.**	**F**	**p–value**
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.814	2	.407	3.576	.029*
	ภายในกลุ่ม	45.195	397	.114		
	รวม	46.009	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe เพิ่มเติม ดังแสดงในตาราง 1.15

ตารางที่ 4.15: ผลการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้วิธี Scheffe

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว	**โสด**	**สมรส**	**หม้าย/ หย่า**
โสด	––	–.007 (.980)	.233* (.038)
สมรส	––	––	.240* (.030)
หม้าย/ หย่า	––	––	––

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยใช้วิธี Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสหม้าย/หย่า มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดและสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16: การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	**แหล่งความแปรปรวน**	**df.**	**SS.**	**MS.**	**F**	**p–value**
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.299	4	.075	.645	.631
	ภายในกลุ่ม	45.711	395	.116		
	รวม	46.009	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17: ค่าอิทธิพลของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P–Value)
แรงจูงใจในการทำงาน			
1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.113	2.287	.023*
2. ด้านการยอมรับนับถือ	.148	3.456	.001*
3. ด้านความรับผิดชอบ	.235	5.146	.000*
4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	.060	1.109	.268
5. ด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ	.362	7.001	.000*

R^2 = 0.600, F–Value = 118.416, n = 400, P–Value ≤0.05*

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ค่าอิทธิพลของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18: ค่าอิทธิพลของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	**สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)**	**ค่า t**	**Sig (P–Value)**
สภาพแวดล้อมในการทำงาน			
1. ด้านค่าจ้าง	.073	1.564	.119
2. ด้านองค์กรและการจัดการ	.070	1.463	.144
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.237	4.397	.000*
4. ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน	.143	2.816	.005*
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	.107	2.564	.011*
6. ด้านสภาพการทำงาน	.163	3.295	.001*
7. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	.161	3.756	.000*

R^2 = 0.607, F–Value = 86.481, n = 400, P–Value ≤0.05*

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ค่าอิทธิพลของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านค่าจ้าง ด้านองค์กรและการจัดการ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5
บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

5.1.1.1 เพศของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50

5.1.1.2 อายุของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 25–30 ปี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมามีอายุ 36–40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

5.1.1.3 อายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) ของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) 1–2 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมามีมากกว่า 4 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และ 3–4 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ

5.1.1.4 ระดับการศึกษาของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

5.1.1.5 สถานภาพสมรสของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 และมีสถานภาพหม้าย/ หย่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

5.1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000–20,000 บาท จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 รองลงมา 20,001–30,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

5.1.1.7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมาได้แก่ ด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และด้านการยอมรับนับถือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ตามลำดับ

5.1.1.8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาได้แก่ ด้านค่าจ้าง ด้านสภาพการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และด้านการติดต่อสื่อสาร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ตามลำดับ

5.1.1.9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านความผูกพันเชิงต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพันเชิงค่านิยม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ t–test (t–test for Independent Sample) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและ ANOVA

(One–Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ อายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ในด้านค่าจ้าง ด้านองค์กรและการจัดการ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนด้านการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สร้อยตระกูล ติวยานนท์ อรรถมานะ (2542) กล่าวว่า บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้สถานการณ์เดียวกัน มิใช่เป็นเพราะมีความรู้ ความสามารถ มีสติปัญญา ตลอดจนประสบการณ์ที่แตกต่างกันเท่านั้น แต่ปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่าอีกประการหนึ่งคือ การที่บุคคลได้รับการจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างเป็นเหตุให้แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถในการปฏิบัติมากน้อยแตกต่างกันไปด้วย การจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จำเป็นต้องศึกษาในหลาย ๆ ประเด็น

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ อายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพรรณ ไกยวรรณ์ และชมพูนุช จิตติถาวร (2558) ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือ แอคคอร์ กลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานฝ่ายบริหารในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อัญชลี ภักดีโทรกิจ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรใน อุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) วจุรีพร อ่อนศรี (2555) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมศิริสาทร แอ็กเซ็คคูทีพเซอร์วิสเรสซิเด็นท์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานร่วมกับโรงแรมที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นิดาขวัญ ร่มเมือง (2554) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา โรงเรียนธิดาแม่พระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน และเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน วรรณิภา นิลวรรณ (2554) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอื่นไม่แตกต่าง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับคนข้างสูง โดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน วัฒนะ พรหมเพชร (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยตำแหน่งวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับมาก ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สัญญาจ้าง นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในการทำงาน ความสามารถในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าในการงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์ในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพียงขวัญ ต๊ะยานะ (2558) สรุปว่า ทฤษฎีแรงจูงใจจากการศึกษาสรุปได้ 4 ทฤษฎี ประกอบด้วย ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behavioral View of Motivation) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning View of Motivation) ทฤษฎีพุทธินิยม (Cognitive View of Motivation) และทฤษฎีมานุษย์นิยม (Humanistic View of Motivation) แนวความคิดนี้เป็นของมาสโลว์ (Maslow)

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์พบว่า ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี ภักดีโทรกิจ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงาน ตามลำดับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันและความภักดีมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) พิทยา บุญรุ่ง (2555) ทำการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านงานของบุคลากร ประกอบไปด้วย ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน และการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร ประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ ได้แก่ ด้านการจัดสรรอัตรากำลัง ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการคัดเลือก ด้านการบรรจุแต่งตั้ง ด้านการสร้างขวัญกำลังใจ และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก วรัญญา ปัญญานวล (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอร์น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการที่ระดับนัยสำคัญร้อยละ 99 โดยความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์มากที่สุด ค่าความสัมพันธ์ 0.691 รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น ค่าความสัมพันธ์ 0.676, 0.672, 0.603 และ 0.576 ตามลำดับ วัฒนะ พรหมเพชร (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยตำแหน่งวิชาการ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับมาก สวัสดิการ และค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 การได้รับการยอมรับนับถือ ความมีอิสระในการทำงาน ความสามารถในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหาร และลักษณะของงานที่ทำ ที่ร่วมกันพยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 66 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์เท่ากับ 2.17 ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ความพึงพอใจในการทำงาน และการ พัฒนาตนเอง อยู่ในระดับมากทุกด้าน พนักงานในแผนกงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนา ตนเองที่แตกต่างกัน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน การแสวงหาข้อมูล ป้อนกลับ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน การชอบงานที่ท้าทายความสามารถ ส่งผลและ สามารถพยากรณ์การพัฒนา ตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับจาก เพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ โอกาสก้าวหน้า ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ส่งผลและสามารถ พยากรณ์การพัฒนาตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม สงผลและ สามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองได้ 68.4% กลุ่มตัวอย่างเสนอว่าผู้บริหารโรงแรมควรเปิดโอกาส ให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและยอมรับในตัวของพนักงานเพื่อให้เกิดแรงจูงใจใน การพัฒนาตนเอง อย่างต่อเนื่อง

สมมติฐานข้อที่ 3 สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล Hewitt Associates (2004) กล่าวว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมีทั้งหมด 7 ประการ คือ 1) ภาวะผู้นำ 2) วัฒนธรรมองค์กร 3) ลักษณะงาน 4) ค่าตอบแทนโดยรวม 5) คุณภาพชีวิต 6) โอกาสที่ได้รับ และ 7) ความสัมพันธ์ในงาน ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์พบว่า ในด้านค่าจ้าง ด้านองค์กรและการจัดการ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนด้านการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพรรณ ไกยวรรณ์ และชมพูนุช จิตติถาวร (2558) ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือ แอคคอร์ กลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ชัยนันท์ ไชยเสน และนารี วีระกิจ (2557) ได้ทำการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันของพนักงานโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน คือ การให้ความสำคัญกับระเบียบและกฎกติกาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด การวางแผนเพื่อรับมือกับปัญหา การมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน และการเสริมสร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์สำหรับโรงแรมในการเก็บรักษาคนดี คนเก่ง ไว้กับองค์กร วจุรีพร อ่อนศรี (2555) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมศิริสาทร แอ็กเซ็คคูทีพเซอร์วิสเรสซิเด็นท์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมศิริสาทร แอ็กเซ็คคูทีพเซอร์วิสเรสซิเด็นท์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านการเต็มใจทุ่มเท ลำดับต่อมาคือ ด้านความภาคภูมิใจ และน้อยที่สุดคือ ด้านการยอมรับ 2) พนักงานที่มีเพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานร่วมกับโรงแรมที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2555) ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ: การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมไทยในยุค AEC ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาองค์การหรือเปลี่ยนแปลงองค์การให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงให้เกิดการพัฒนา ประเด็นเริ่มต้นนั้นมาจากการมอง “คน” เป็นเสมือนทุนและเป็นสิ่งที่มีค่าในองค์กร ซึ่งการบริหารงานลักษณะดังกล่าวนี้ เป็นการบริหารงานมุ่งเน้นผลระยะยาว อันก่อให้เกิดความยั่งยืนต่อองค์กร โดยต้องได้รับ

ความร่วมมือจากพนักงานในทุกระดับชั้นเพื่อนำพาองค์การไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในปัจจุบันว่ามีปัญหาและมีความพร้อมในการนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้หรือไม่ จากนั้นจึงร่วมกันสร้างจิตสำนึกและแรงจูงใจในการพัฒนา ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงอย่างจริงจัง

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ระดับพนักงาน จะช่วยปรับปรุงความสามารถในการทำงานของพนักงานที่มีอยู่เดิม โดยเสริมจุดแข็งและปรับปรุงจุดอ่อนของพนักงานรายบุคคล ทำให้พนักงานพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถทำให้พนักงานรับผิดชอบงานได้มากขึ้น (Job Enrichment and Job Enlargement) อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมความก้าวหน้าในที่ทำงาน (Career Path) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานมีความพร้อมในตำแหน่งงานอื่น ๆ ซึ่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน

5.3.1.2 ระดับหน่วยงานหรือหัวหน้างาน การจัดทำ IDP เป็นเครื่องมือการเสริมทักษะให้พนักงานมีทักษะในการทำงานที่หลากหลาย (Multi Skills) ทำให้พนักงานมีความเข้าใจภาพกว้างของการทำงานและส่งผลต่อการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้ผลงานของหน่วยงานดีขึ้น (Department Performance) หากเกิดปัญหาขาดแคลนกำลังคนในตำแหน่งอื่น ๆ หน่วยงานสามารถหากำลังคนเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน (Work Replacement) ได้

5.3.1.3 ระดับองค์การ จากการที่พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องนั้นจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) โดยไม่ใช่เพียงแค่ยอดขายรายได้ และส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มมากขึ้นเท่านั้นยังรวมไปถึงภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม ซึ่งจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรทั้งจากพนักงานภายใน และบุคคลภายนอก

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรทำการศึกษาถึงความต้องการด้านสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

5.3.2.2 การวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณสอบถามพนักงานจากแบบสอบถามอย่างเดียว หากจะทำการศึกษาเพิ่มเติมควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย โดยทำการสัมภาษณ์พนักงานในเชิงลึกเพิ่มเติม

บรรณานุกรม

กมลพรรณ ไกยวรรณ์ และชมพูนุช จิตติถาวร. (2558). ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือแอคคอร์ กลุ่มโรงแรมโนโวเทล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย, 7*(1), 63–74.

กฤษณา บัวงาม. (2552). *รูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมในพื้นที่อำเภอชะอำ หัวหิน และปราณบุรี.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

กฤษวรรณ นวกุล. (2547). *ความผูกพันของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กาญจนา นุใจกอง. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เกียรติ สิมะกูร. (2548). *ทำงานโรงแรมอย่างมืออาชีพ.* กรุงเทพฯ: ฮิวแมนเฮอริเทจ.

ขนิษฐา นิ่มแก้ว. (2554). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา สำนักบริหารโครงการ กรมชลประทาน สามเสน.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

จงกล เหมือนโพธิ์. (2550). *ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 4.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จักรพันธ์ เทพพิทักษ์. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลำพูน ซิงเดนเก็น จำกัด.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จักรี อินธิเสน. (2548). *ความผูกพันและแนวทางการพัฒนาความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียนอัสสัมชัญระยอง.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จุรีพร รัตนมงคลถาวร. (2552). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมในจังหวัดกระบี่.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎรษร์ธานี.

ชัยนันท์ ไชยเสน และนารี วีระกิจ. (2557). สภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันของพนักงานโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย, 34*(1), 51–71.

ฐาตินุช ชื่นตา. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซ็นทาราแกรนด์รีสอร์ท และวิลลา หัวหิน.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ธนนันท์ ทะสุใจ. (2549). *ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณี ข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 5.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธรรมศักดิ์ ตีสมศักดิ์. (2546). *ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงงานสยามไซเคิล อินดัสตรี.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธีระ วีรธรรมสาธิต. (2551). *การบริหารจัดการคนเก่ง.* กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.

ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). *ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ธีรทิพย์ ทากิ. (2549). *การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

นิดาขวัญ ร่มเมือง. (2554). *ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา โรงเรียนธิดาแม่พระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

น้ำผึ้ง บุบผา. (2552). *ทฤษฎีบริหารองค์การ.* กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.

เบญจมาภรณ์ นวลิมป์. (2546). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปรีชา แดงโรจน์. (2549). *การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรม ศตวรรษที่ 21 ฉบับผู้บริหาร.* ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.

พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์. (2551). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พัชราภรณ์ ศุภมั่งมี. (2548). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท พัฒนพิบูลย์ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พิชิต เทพวรรณ์. (2554). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ: ความหมาย ทฤษฎี วิธีการวิจัย.* กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

พิทยา บุญรุ่ง. (2555). *ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

พิมพ์ชนก ทรายข้าว. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เพียงขวัญ ต๊ะยานะ. (2558). *การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สยามโกบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.* กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

วจุรีพร อ่อนศรี. (2555). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมศิริสาทร แอ็กเซ็คคูทีฟ เซอร์วิสเรสซิเด็นท์.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วรรณิภา นิลวรรณ. (2554). *ความผูกพันต่อองการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วรัญญา ปัญญานวล. (2555). *ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอร์น จำกัด.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

วัฒนะ พรหมเพชร. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยตำแหน่งวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วิชชุพล สิงหะพล. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ กรณีศึกษา โรงแรม ฮอลิเดย์ อินน์ รีสอร์ท ภูเก็ต.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2550). *หลักการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิจิตรหัตถกร.

ศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย. (2544). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานโรงแรม อโนมา กรุงเทพฯ.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สมยศ นาวีการ. (2550). *การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ.* กรุงเทพฯ: ดวงกมล.

สร้อยตระกูล ติวยานนท์ อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีการประยุกต์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สาคร สุขศรีวงศ์. (2551). *การจัดการ: จากมุมมองนักบรหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จีพีไซเบอร์พรินท์.

สายพิณ สว่างจิต. (2548). *ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน).* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุพัฒนา อิศวภา. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรม เซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุพานี สฤษฎ์วาณิช. (2549). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี.* ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2555). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ: การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมไทยในยุค AEC.* วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2544). *รวมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโรงแรม.* กรุงเทพฯ: ฮิวแมนเฮอริเทจ.

อนิรุจน์ มั่งคั่ง. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัญชลี ภักดีโทรกิจ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

อาราม หะยีปีเย๊าะ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและแรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกอาสารักษาดินแดนในกองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนราธิวาส.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Dale Carnegie Training. (2012). *What drives employees engagement and why it matters.* Retrieved from https://www.dalecarnegie.com/assets/1/7/driveengagement_101612_wp.pdf.

Dressler, G. (1991). *Human resource management* (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice–Hall.

Group, H. (2011). *Engage employees and boost performance.* Retrieved from http://www.haygroup.com/downloads/us/engaged_performance_120401.pdf.

Hewitt Associates. (2004). *Research Brief: Employee engagement higher at double digit growth companies.* Retrieved from http://www.connectthedotsconsulting.com/documents/Engagement/EE%20Engagement%20at%20DD%20Growth%20Companies%202012.pdf.

Markos, & Sridevi, M. S. (2010). Employee engagement: The key to improving performance. *International Journal of Business and Management, 2*(12), 89–96.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace.* California, Sage.

Oxford. (2006). *Oxford wordpower dictionary* (3rd ed.). Shanghai, China: Oxford University Press.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

BANGKOK UNIVERSITY
FOUNDED 1962

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประกอบการทำวิจัยเท่านั้น ขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ และจะถูกทำลายเมื่อผลการศึกษาเสร็จสิ้นเพื่อประโยชน์ทางวิชาการซึ่งผู้ศึกษาจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ขอขอบคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม

วิวัฒน์ แสงเพ็ชร

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25–30 ปี

☐ 31–35 ปี ☐ 36–40 ปี

☐ 41 ปี ขึ้นไป

3. อายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน)

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1–2 ปี

☐ 3–4 ปี ☐ มากกว่า 4 ปี

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. สถานภาพสมรส

☐ โสด ☐ สมรส

☐ หม้าย/ หย่า

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 10,000–20,000 บาท

☐ 20,001–30,000 บาท ☐ 30,001–40,000 บาท

☐ มากกว่า 40,000 บาท

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นที่ท่านกำลังประสบอยู่ในปัจจุบันลงในช่องที่แสดงความคิดเห็นที่มีอยู่ทางขวามือคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน						
1	ข้าพเจ้าได้รับความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถ					
2	งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายสามารถทำได้สำเร็จตามเป้าหมาย					
3	ข้าพเจ้าได้รับรางวัลความดีความชอบในผลงานที่ปฏิบัติ					
4	ข้าพเจ้าได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งพิจารณาจากความสำเร็จในการทำงาน					
ด้านการยอมรับนับถือ						
5	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ					
6	ข้าพเจ้าได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
7	ข้าพเจ้าได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
8	ข้าพเจ้าได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					

ข้อ	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความรับผิดชอบ						
9	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง					
10	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ					
11	ข้าพเจ้าได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
12	ข้าพเจ้าทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพงานเสมอ					
13	ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน						
14	ข้าพเจ้ามีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
15	องค์กรพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนของข้าพเจ้าอย่างเป็นธรรม					
16	องค์กรมีการสนับสนุนให้ข้าพเจ้ามีความก้าวหน้าในการทำงาน					
17	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
18	องค์กรของท่านได้ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง					
19	ข้าพเจ้ามีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา					
20	ความยุติธรรมของระบบการพิจารณาผลปฏิบัติงาน					

ข้อ	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ						
21	ค่าตอบแทนเมื่อออกจากงานมีความเหมาะสม					
22	สวัสดิการที่ข้าพเจ้าได้รับมีความเหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร					
23	ผลตอบแทนและสวัสดิการที่จัดให้แก่พนักงาน					
24	มีการจัดสรรสวัสดิการให้บุคลากร เช่น ค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี ได้อย่างเหมาะสม					
25	สวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ ที่ข้าพเจ้าได้รับพอเพียงต่อความจำเป็นในการครองชีพ					

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

ส่วนที่ 3 สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นที่ท่านกำลังประสบอยู่ในปัจจุบันลงในช่องที่แสดงความคิดเห็นที่มีอยู่ทางขวามือคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านค่าจ้าง						
1	ความเหมาะสมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน					
2	องค์กรมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรมและเสมอภาค					
3	ข้าพเจ้าได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณงาน					
4	ข้าพเจ้าได้รับการประเมินผลงานเพื่อขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม					
ด้านองค์กรและการจัดการ						
5	องค์กรวางนโยบายในการปฏิบัติงานตามที่ข้าพเจ้าคาดหวังไว้					
6	ข้าพเจ้าคิดว่างานของข้าพเจ้าสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร					
7	การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กร					
8	ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายแผนและข้อบังคับขององค์กร					

ข้อ	สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
9	องค์กรมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่พนักงาน					
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
10	งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของข้าพเจ้า					
11	ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ					
12	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำได้รับมอบหมาย					
13	งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
14	การได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน					
15	ปริมาณงานของข้าพเจ้ามีความเหมาะสม					
16	งานของข้าพเจ้ามีความท้าทายและน่าสนใจ					
17	ลักษณะของงานที่ทำมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน					
ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน						
18	การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
19	ข้าพเจ้าทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข					
20	องค์กรมีความสามัคคีจึงทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ					
21	บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน					
22	การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน					

ข้อ	สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
23	การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงาน					
24	การได้มีโอกาสปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาจากการทำงาน					
ด้านการติดต่อสื่อสาร						
25	ข้าพเจ้าได้รับข่าวสารด้านนโยบายและการทำงานอย่างทันท่วงที					
26	ข้าพเจ้ารับรู้ถึงแผนงานที่องค์กรทำอยู่และกำลังทำในอนาคต					
27	ข้าพเจ้าได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเข้าร่วมประชุม อบรม และสัมมนาวิชาการจากหน่วยงานต่าง ๆ จากหน่วยงานภายนอก					
28	ข้าพเจ้าได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเข้าร่วมประชุม อบรม และสัมมนาวิชาการ จากองค์กรอย่างต่อเนื่อง					
ด้านสภาพการทำงาน						
29	ข้าพเจ้าได้รับความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินในขณะทำงาน					
30	เครื่องมือในที่ทำงานมีความสะอาดและจัดเป็นระเบียบ					
31	มีเครื่องมืออุปกรณ์สนับสนุนในการทำงานที่เพียงพอ					
32	สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานของข้าพเจ้า เช่น ห้องทำงาน แสง และเสียง มีความเหมาะสม					

ข้อ	สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
33	สถานที่ทำงานของข้าพเจ้ามีระบบรักษาความปลอดภัย ทั้งด้านการป้องกันการโจรกรรม ระบบไฟฟ้า และอาคาร					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน						
34	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพการงาน					
35	ข้าพเจ้าได้รับความอบอุ่นและความปลอดภัยจากที่ทำงาน					
36	ข้าพเจ้าได้รับความมั่นคงจากที่ทำงาน					
37	ข้าพเจ้ารู้สึกมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร					
38	ข้าพเจ้ารู้สึกมั่นคงในงานที่สังกัดอยู่					

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นที่ท่านกำลังประสบอยู่ในขปัจจุบันลงในช่องที่แสดงความคิดเห็นที่มีอยู่ทางขวามือคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

5 หมายถึง มีความผูกพันมากที่สุด

4 หมายถึง มีความผูกพันมาก

3 หมายถึง มีความผูกพันปานกลาง

2 หมายถึง มีความผูกพันน้อย

1 หมายถึง มีความผูกพันน้อยที่สุด

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ระดับความผูกพัน				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความผูกพันเชิงต่อเนื่อง						
1	ข้าพเจ้ามีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง					
2	ข้าพเจ้ามีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน					
3	ข้าพเจ้ามีความปรารถนาที่จะทุ่มเทให้กับองค์กร					
4	ข้าพเจ้ายินดีหากมีการเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบเพื่อความเหมาะสมในองค์กร					
5	ข้าพเจ้าไม่เคยคิดจะเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปองค์กรอื่นเพราะข้าพเจ้ามีความผูกพันกับองค์กร					
ด้านความผูกพันเชิงค่านิยม						
6	ข้าพเจ้ามีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ข้าพเจ้าทำงาน					
7	ข้าพเจ้ารู้สึกผูกพันต่อวัฒนธรรมขององค์กรที่ข้าพเจ้าทำงาน					
8	ข้าพเจ้ายินดีปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร					

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ระดับความผูกพัน				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
9	เป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของข้าพเจ้ามีความสอดคล้องกัน					
10	แนวทางการปฏิบัติงานในองค์กรสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ข้าพเจ้าเป็นอย่างดี					

ขอขอบพระคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ–นามสกุล	วิวัฒน์ แสงเพ็ชร
อีเมล	peter.loc@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	– สาขาวิชาปฐพีวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ – สาขาฟิสิกส์ประยุกต์–เครื่องมือวิทยาศาสตร์และอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประสบการณ์การทำงาน	– กรมการข้าว – กรมหม่อนไหม
ผลงานวิชาการ	– รูปแบบการจัดการปุ๋ยสำหรับชาจีนที่ปลูกบนดินที่สูง พื้นที่ม่อนเงาะ จังหวัดเชียงใหม่ – การวิเคราะห์หาโลหะในอากาศบริเวณรอบ ๆ สนามบินสุวรรณภูมิด้วยวิธีการอาบนิวตรอน

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 26 เดือน เมษายน พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ว่าที่ ร.ต. อิวัฒน์ แสงเพ็ชร อยู่บ้านเลขที่ 21/1 หมู่ 2
ซอย - ถนน - ตำบล/แขวง ฟ้ามพา
อำเภอ/เขต บางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา รหัสไปรษณีย์ 24180
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7580203607
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☑ โท ☐ เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา -
คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ"** ฝ่ายหนึ่ง และ **มหาวิทยาลัยกรุงเทพ** ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ"** อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ
ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า **"วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์"**)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนางาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

(ว่าที่ร.ต.วิวัฒน์ แสงเพชร)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(อาจารย์ อัฏฐิภา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร