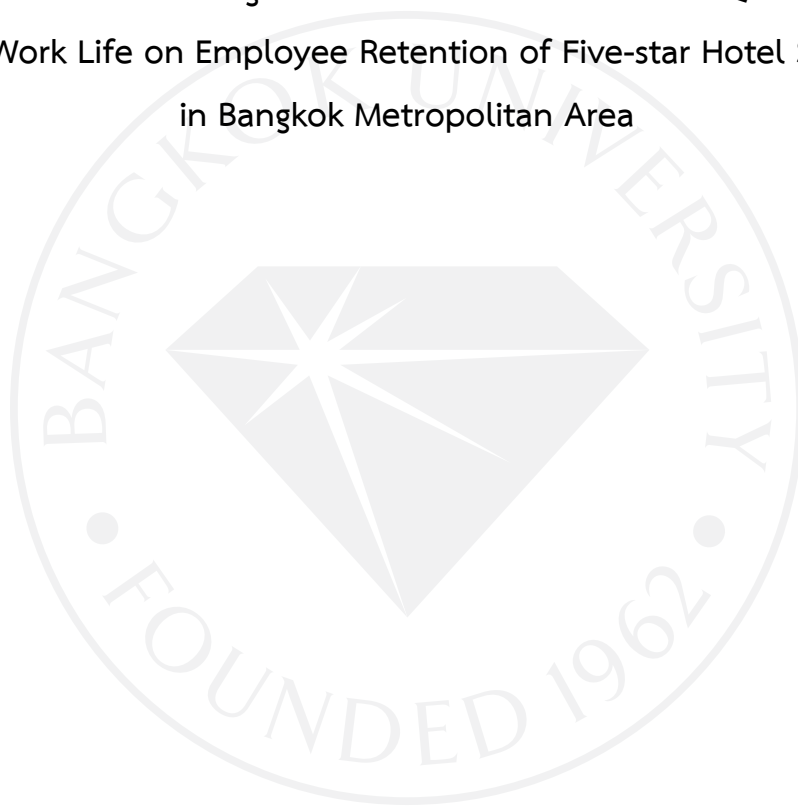


อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการดำรงรักษาพนักงาน
โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

The Effects of Organizational Commitment and Quality
of Work Life on Employee Retention of Five-star Hotel Staff
in Bangkok Metropolitan Area



อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการธำรงรักษา
พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

The Effects of Organizational Commitment and Quality
of Work Life on Employee Retention of Five-star Hotel Staff
in Bangkok Metropolitan Area

พิมพ์กมล จักรานุกูล

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2559



©2560

พิมพ์กมล จักรานุกูล

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

เรื่อง อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการดำรงรักษานักงาน
โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย พิมพกมล จักรานุกุล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

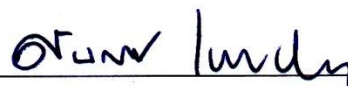


(ดร.ดวงธิดา นันทาภรณ์)



(ดร.กูเกริก บัวสอน)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

11 กันยายน 2560

พิมพ์กมล จักรานุกูล. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว, กันยายน 2560, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรม ระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร (79 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ดวงธิดา นันทาภิรัตน์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรม ใช้แบบสอบถามในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่างคือนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 436 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ที่ 1-3 ปี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับทั่วไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-20,000 บาท ใช้สถิติ T-test, One Way ANOVA, Pearson Correlation, Multiple Linear Regression ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) พนักงานที่มีตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำรงรักษานักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) 2) ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) 3) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) และ 4) คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล, ความผูกพันต่อองค์กร, คุณภาพชีวิตการทำงาน, การดำรงรักษานักงาน

Jakranukul, P. M.A. (Hospitality and Tourism Industry Management), September 2017, Graduate School, Bangkok University.

The Effects of Organizational Commitment and Quality of Work Life on Employee Retention of Five-star Hotel Staff in Bangkok Metropolitan Area (79 pp.)

Advisor: Duangthida Nunthapirat, Ph.D.

ABSTRACT

This study aimed to explore the effects of personal factors, organizational commitment, and quality of work life on employee retention. Questionnaire was collected from 436 five-star hotel staffs in Bangkok Metropolitan Area. The data showed that the majority of respondents were female aged between 21 and 30 with Bachelor's Degree. They mostly had a work experience from 1-3 years in an entry level job with the salary from 15,000-20,000 Baht. In addition, T-test, One Way ANOVA, Pearson Correlation, and Multiple Linear Regression were used to test hypothesis. The findings were as follows: 1) Different level of jobs and incomes exhibited a significant difference in opinion on employee retention ($p < 0.05$); 2) Organizational commitment and quality of work life were significantly and positively linked to employee retention ($p < 0.05$); 3) Organizational commitment had a statistically significant influence on employee retention ($p < 0.05$); and 4) Quality of work life had a statistically significant influence on employee retention ($p < 0.05$).

Keywords: Personal Factors, Organizational Commitment, Quality of Work Life, Employee Retention

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์และบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.ดวงจิตา นันทาภิรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้มอบคำปรึกษาในเรื่องการเรียน ตลอดจนแนะนำ ตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการค้นคว้าอิสระด้วยความละเอียดรอบคอบ และเอาใจใส่เสมอมา ดร.ชลวิษ สุธัญญารักษ์ และ ดร.ภูเกริก บัวสอน กรรมการสอบปากเปล่า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สมยศ วัฒนาภักดิ์ และดร.สุปราณี พงษ์วุฒิธรรม ผู้ทรงคุณวุฒิที่มอบคำแนะนำ เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามและเนื้อหาในงานค้นคว้าอิสระนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งผ่านบุคคลที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ เอื้อเฟื้อสถานที่แจกแบบสอบถาม ขอบคุณ คุณธัชพล ปราบแสนพ่าย คุณยุพธนา วงศ์ศักดิ์ชินชัฐ และคุณกัญญา พิศลยบุตร ที่เป็นธุระติดต่อแนะนำโรงแรมบางแห่งให้ผู้วิจัยสามารถรวบรวมแบบสอบถามได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวของผู้วิจัยที่มอบความรัก ความเอาใจใส่ และสนับสนุนในทุก ๆ เรื่องเสมอมา ขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่คอยอำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้าน ขอบคุณคุณประภัสสร คุณวิภาดา คุณวิรัชชา คุณศุภรางค์ คุณนิชาภัทร และเพื่อนนักศึกษาปริญญาโททุกคน เพื่อน ๆ โรงแรมคอนราดฯ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ฯ โรงแรมสยาม เคมปินสกี และเพื่อน ๆ Bangkok University International ที่ให้กำลังใจ ช่วยเหลือ แลกเปลี่ยนความรู้ให้กันตลอดมา

คุณค่าทั้งหลายที่ได้รับจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบพระคุณแต่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอน ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านซึ่งไม่ว่าจะนำมากล่าวได้หมด

พิมพ์กมล จักรานุกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.2 สมมติฐาน	19
2.3 กรอบแนวความคิด	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	21
3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	21
3.3 เครื่องมือที่ใช้ศึกษา	22
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	24
3.5 วิธีการเก็บข้อมูล	25
3.6 วิธีการทางสถิติ	25
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
4.2 สรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์	29
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน	32
4.4 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	56
5.2 อภิปรายผล	59
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้	63
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	65
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	69
ประวัติผู้เขียน	79
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1: โครงสร้างนิยามและความหมายของความผูกพันต่อองค์กร จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ตารางที่ 2.2 : แนวคิดที่นักวิจัยนำมาประยุกต์ใช้จากงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษา	7
ตารางที่ 2.3 : โครงสร้างนิยามและการประยุกต์ใช้แนวคิดของคุณภาพชีวิตการทำงาน	12
ตารางที่ 3.1: ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	24
ตารางที่ 3.2: สรุปลิทธิที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	27
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	29
ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	29
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา	30
ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน	30
ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน	31
ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	31
ตารางที่ 4.7: ตารางเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการธำรงรักษาพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	32
ตารางที่ 4.8: ตารางเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการธำรงรักษาพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	33
ตารางที่ 4.9: ตารางเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการธำรงรักษาพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	34
ตารางที่ 4.10: ตารางเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการธำรงรักษาพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน	35
ตารางที่ 4.11: ตารางเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการธำรงรักษาพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่ง	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12: ตารางเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการธำรงรักษาพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	37
ตารางที่ 4.13: ตารางวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และการธำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร	38
ตารางที่ 4.14: ตารางวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และการธำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร	39
ตารางที่ 4.15: วิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรรายด้านต่อการธำรงรักษา พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร	39
ตารางที่ 4.16: วิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้านต่อการธำรงรักษา พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร	40
ตารางที่ 4.17: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านจิตใจ	43
ตารางที่ 4.18: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่	44
ตารางที่ 4.19: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน	45
ตารางที่ 4.20: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านผลตอบแทน	46
ตารางที่ 4.21: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความปลอดภัย และเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน	47
ตารางที่ 4.22: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่	48
ตารางที่ 4.23: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพ ของพนักงาน	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	50
ตารางที่ 4.25: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบริหารองค์การ ของผู้บริหาร	51
ตารางที่ 4.26: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต และการปฏิบัติงาน	52
ตารางที่ 4.27: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจต่อ ความรับผิดชอบขององค์การ	53
ตารางที่ 4.28: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษานักงาน	54
ตารางที่ 5.1: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	59

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวความคิดอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร	20



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยต้นทุนทางวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย ทำให้ประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามมากมาย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการจึงกลายเป็นหนึ่งในหัวใจของการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งยังเป็นตัวกระตุ้นการผลิตและการพัฒนาสินค้าและบริการ ก่อเกิดการกระจายรายได้ และการสร้างอาชีพแก่คนในประเทศด้วยเช่นกัน โดยในวันที่ 8 มกราคม 2559 ณ ตึกไทยคู่ฟ้า ทำเนียบรัฐบาล กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้แถลงการณ์สรุปผลการดำเนินงานการท่องเที่ยววิถีไทยในปี 2558 ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นมีรายได้รวมทั้งสิ้น 2.23 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2559) โดยโรงแรมและที่พักซึ่งถือเป็นหนึ่งในธุรกิจที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินกิจกรรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการนั้น มีการขยายฐานการให้บริการในทุก ๆ ปี ซึ่งกรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดทำรายงานค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวในปีพ.ศ.2558 พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทยมีสัดส่วนค่าใช้จ่ายในธุรกิจโรงแรมที่พัก 1,473.34 บาทต่อวัน ซึ่งสูงกว่าค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในกิจกรรมท่องเที่ยว (กรมการท่องเที่ยว, 2558) ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีอัตราการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ มีโรงแรมและที่พักเปิดใหม่เกิดขึ้นตามมา

ธรรมชาติของธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการ ตัวสินค้าที่จับต้องไม่ได้ จึงต้องมีตัวกลางคือ ทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรที่นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่อไปถึงผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม บุคลากรในธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่มีการหมุนเวียน เปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อยครั้ง โดยอัตราการลาออกของพนักงานโรงแรมมีอัตราส่วนอยู่ระหว่างร้อยละ 60 – ร้อยละ 300 (สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2555) ทำให้องค์กรเสียค่าใช้จ่ายในการคัดสรรพนักงานใหม่จากฝักรวมมากมาย โดยยังไม่รวมถึงต้นทุนค่าเสียโอกาสอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดกิจกรรมในโรงแรมไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โรงแรมต่าง ๆ จึงหันมาให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของตนเองมากขึ้น ทั้งในเรื่องของการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และการสร้างความรู้สึผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงาน เนื่องจากหากพนักงานมีความพึงพอใจทั้งในเวลางาน และชีวิตส่วนตัวนอกเวลางาน อีกทั้งยังรู้สึกผูกพันกับองค์กร โดยเห็นโรงแรมเป็นมากกว่าสถานที่ทำงานทั่วไป อัตราการลาออกก็จะลดลง ทำให้พนักงานส่งผ่านบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เชื่องโยงไปถึงลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มาใช้บริการซ้ำ ตลอดจนจนถึงการสร้างความภักดีในฐานลูกค้า (Lee, 2012) ทั้งยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการจ้างงานใหม่ และลดความเสี่ยงที่ประสิทธิภาพจะต่ำลงไปจากการขาดผู้ปฏิบัติงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการการรักษาวัวซึ่งพนักงานของโรงแรม เพื่อประโยชน์ในอุตสาหกรรมโรงแรมได้นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ใช้วางแผนกลยุทธ์จึงให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรได้มากขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้ พนักงานเองก็จะได้รับการดูแลให้พัฒนาทักษะความสามารถ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ เห็นคุณค่าของตนในการขับเคลื่อนธุรกิจของโรงแรมหนึ่ง ๆ มากขึ้น และสร้างความได้เปรียบที่ยั่งยืนในธุรกิจต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการธำรงรักษาพนักงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อการธำรงรักษาพนักงาน

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการธำรงรักษาพนักงาน

1.2.4 เพื่อศึกษาปัจจัยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการธำรงรักษาพนักงาน

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การสำรวจ เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม ซึ่งมีการกำหนดขอบเขตของงานวิจัย ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่างและพื้นที่

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้เลือกโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากปริมาณของโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่ตั้งอยู่ภายในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการบันทึกของเว็บไซต์สมาคมโรงแรมไทยปี 2559 นั้น มีมากกว่าโรงแรมระดับอื่น ๆ โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 22 โรงแรม อีกทั้งโรงแรมระดับ 5 ดาว ส่วนใหญ่นั้นมีจำนวนพนักงานมากกว่าโรงแรมระดับอื่น ๆ มีการจัดการและงานบริหารที่ชัดเจน จึงเหมาะสมที่จะนำมาใช้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ให้บริการภายในโรงแรม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ G*Power (Faul, Erdfelder, Lang & Buchner, 2007) เพื่อกำหนดตัวอย่างที่เพียงพอต่อการวิจัย ซึ่งผลที่คำนวณได้คือ 216 คน แต่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความแน่นอนและสอดคล้องกับการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) คือ 400 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากพอและเหมาะสมต่อการวิจัย โดยเก็บตัวอย่างได้จริงทั้งสิ้น 436 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1.1) ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1) เพศ

1.1.2) อายุ

1.1.3) ระดับการศึกษา

1.1.4) ประสบการณ์ในการทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน

1.1.5) ตำแหน่งงาน (แผนกส่วนหน้า-หลังของโรงแรม)

1.1.6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2) ความผูกพันต่อองค์กร

1.2.1) ปัจจัยด้านจิตใจ

1.2.2) ปัจจัยด้านการคงอยู่

1.2.3) ปัจจัยด้านบรรทัดฐาน

1.3) คุณภาพชีวิตการทำงาน

1.3.1) ด้านผลตอบแทน

1.3.2) ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน

1.3.3) ด้านความมั่นคงในหน้าที่

1.3.4) ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

1.3.5) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม

1.3.6) ด้านการบริหารองค์การของผู้บริหาร

1.3.7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน

1.3.8) ด้านความภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์การ

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

2.1) ปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษาพนักงาน

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ใช้ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2560

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในจัดทำแผนบริหารจัดการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรักษาไว้ซึ่งพนักงาน ลดปัญหาพนักงานที่มีลักษณะเปลี่ยนงานบ่อย (Job Hopper) ลดอัตราการลาออก และแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในองค์กรของตนได้

1.4.2 นักวิชาการและนักวิจัยท่านอื่น ๆ สามารถเข้าใจแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของปัจจัยย่อยในความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการธำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน (แผนกส่วนหน้า-หลัง) และประสบการณ์ในการทำงาน

1.5.2 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานที่ยึดมั่น ยอมรับต่อค่านิยม เป้าหมายขององค์กร โดยทุ่มเทต่องานที่ตนได้รับมอบหมาย และเต็มใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งสามารถจำแนกปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กรได้ 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน

1.5.3 คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานแต่ละคน ที่มีต่อประสบการณ์ องค์กรประกอบ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่องค์กรได้นำเสนอเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการทางร่างกายและจิตใจของพนักงาน โดยงานวิจัยนี้จะจำแนกตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตออกได้เป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านการบริหารองค์กรของผู้บริหาร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน ด้านความภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์กร

1.5.4 การธำรงรักษาพนักงาน หมายถึง การรักษาให้พนักงานอยู่กับองค์กร โดยสามารถสร้างความผูกพัน ความจงรักภักดี และความรู้สึกที่ดีทั้งทางกายและจิตใจให้เกิดขึ้นในตัวพนักงาน

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการธำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ดังนี้

2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

2.1.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับธำรงรักษานักงาน

2.1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน และการธำรงรักษานักงานในธุรกิจโรงแรม

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปี 2546 ได้ระบุถึงความหมายของ ความผูกพัน ไว้คือ ความรักใคร่ ความเอาใจใส่ หรือความใส่ใจต่อสิ่งที่กระทำ เมื่อผนวกรวมกับการสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบทวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลโครงสร้างนิยามและความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1: โครงสร้างนิยามและความหมายของความผูกพันต่อองค์การจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ	อิงอร ตันพันธ์ (2556)	สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2555)	ภัสราธิยา ชุมพรพิยต์ (2556)	ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555)	Lee (2012)	ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557)	วรรณ วิริยะกิจสานนท์ (2556)	ธัญพร ลาภทิพนนท์ (2556)
เป็นความรู้สึกส่วนบุคคล (พนักงาน)	✓	✓	✓	✓	✓			
ความรู้สึกที่พนักงานมีให้ต่อองค์การ	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
ความรู้สึกที่พนักงานมีให้ต่องานที่ทำอยู่	✓	✓	✓			✓	✓	
ยึดมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	✓		✓	✓	✓		✓	✓
ความต้องการที่จะอยู่ในองค์การต่อไป	✓		✓	✓			✓	✓
ความรู้สึกจงรักภักดีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ	✓		✓		✓	✓		
เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์การ	✓	✓						✓
มีความเต็มใจ พยายามทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน	✓	✓	✓		✓		✓	

จากตารางที่ 2.1 พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ได้นำเสนอนิยามและความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลของพนักงานที่มีต่อองค์การและงานที่ทำอยู่ เป็นความรู้สึกจงรักภักดี รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ โดยมีการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามของตนในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ งานวิจัยบางชิ้นได้จำแนกมิติของความผูกพัน ออกเป็นความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) และความผูกพันต่องาน (Work Commitment/ Work Engagement) เนื่องจากมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความแตกต่างและผลกระทบต่อองค์การและพนักงาน (ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555; Lee, 2012 และธัญพร ลาภทิพนนท์, 2556) ทำให้ความผูกพันต่อองค์การเป็นเพียงทัศนคติด้านบวกที่พนักงานมีต่อองค์การ และต่อค่านิยมขององค์การ โดยสร้างความตระหนักรู้ถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อมุ่งปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ก่อให้เกิดความทุ่มเทเพื่อประโยชน์ต่อองค์การ โดยองค์การมีหน้าที่เอาใจใส่ สร้างการพัฒนาให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน ในขณะที่ความผูกพันต่องานจะมีปัจจัยที่

เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เมื่อพนักงานผูกพันกับงานจะมีความกระฉับกระเฉง อุทิศตนให้กับงาน รู้สึกมีส่วนร่วมกับการทำงาน

อย่างไรก็ตาม เมื่อทำการศึกษาลึกลงไปพบว่ามิติทั้งสองมีความใกล้เคียงกับแนวคิดอื่น ๆ เช่น การมีส่วนร่วม การยึดมั่น บทบาทหน้าที่ และการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร ซึ่งล้วนแต่เป็นปัจจัยที่มีความหมายเหมือนกัน มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพขององค์กร และเป็นแนวคิดที่เกี่ยวพันซึ่งกันและกันอยู่เสมอ เมื่อเกิดแนวคิดหนึ่ง อีกแนวคิดก็จะมีโอกาสเกิดขึ้นตามมาได้เช่นกัน (Kang, 2014, p. 12-13) อีกทั้งนิยามจากงานวิจัยที่ได้เลือกมานั้นยังมีการประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎีที่ใกล้เคียงกันมาประกอบการดำเนินงานวิจัยด้วย

แนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

จากงานวิจัยที่ได้ทำการรวบรวมศึกษา พบว่ามีการนำเสนอแนวคิดที่ค่อนข้างหลากหลาย แต่มีเพียง 1-2 แนวคิดที่ได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยต่าง ๆ โดยผู้วิจัยได้จัดทำตารางแนวคิดที่นิยมนำมาประยุกต์ใช้ประกอบการวิจัย ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2: แนวคิดที่นักวิจัยนำมาประยุกต์ใช้จากงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร	อิงอร ตันพันธุ์ (2556)	สุภาภรณ์ ประสงค์ตัน (2555)	ภัสสรีย์ ชุมทรัพย์ดี (2556)	ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555)	Junghoon Lee (2012)	ธีระวุฒิ ตีระประสิทธิ์ชัย (2557)	วราณี วิริยะกังสานนท์ (2556)
Buchanan (1974)	✓		✓	✓			
Mowday, Porter และ Steers (1982)		✓		✓			
Meyer, Allen และ Smith (1993)			✓	✓	✓	✓	✓
Streers (1997)	✓	✓					

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

จากแนวคิดของ Buchanan (1974) ได้อธิบายถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ คือ ทักษะคิแ่งบวกของพนักงานที่มีต่ออัตลักษณ์ของตนเองกับองค์กรที่สังกัดอยู่ โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างเต็มความสามารถ มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร

โดยองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านการแสดงตน (Identification) คือ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเสมือนองค์การเป็นส่วนหนึ่งของตน โดยยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ
- 2) ด้านการมีส่วนร่วมในองค์การ (Involvement) คือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง
- 3) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) คือ มีความรู้สึกรัก ศรัทธา และผูกพันต่อองค์การโดยปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

แนวคิดของ Buchanan (1974) นั้นมีความใกล้เคียงกับแนวคิดของ Mowday และคณะ (1982) ที่นิยามความหมายความผูกพันต่อองค์การว่า ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมสอดคล้องกับสมาชิกคนอื่น ๆ โดยเต็มใจที่จะอุทิศกำลังความสามารถเพื่อปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้ยังกล่าวอีกว่า ความผูกพันต่อองค์การนั้นสามารถทำนายพฤติกรรมการลาออกได้แม่นยำกว่าตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการลาออกเป็นรูปแบบการแสดงออกถึงการปฏิเสธต่อองค์การไม่ใช่ปฏิเสธต่องาน

Mowday และคณะ (1982) ได้จำแนกแนวคิดของความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเน้นย้ำถึงอารมณ์ ความรู้สึกของพนักงาน โดยออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- 1) แนวคิดความผูกพันต่อองค์การประเภททัศนคติหรือเจตคติ (Attitudinal Type) คือ ทัศนคติของความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ โดยมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความตั้งใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงอยู่กับองค์การ โดยมองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดจากทั้งองค์การและตัวบุคคล เช่น ลักษณะส่วนบุคคล บทบาทที่เกี่ยวข้อง ลักษณะโครงสร้างองค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ เช่น การลาออก ความตรงต่อเวลา ความพยายามในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ โดยผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การประเภททัศนคติหรือเจตคตินี้สามารถจำแนกได้ 3 ลักษณะ ได้แก่

- 1.1) มีความเชื่อมั่นและการยอมรับองค์การ คือ มีความรู้สึกภาคภูมิใจ มีการแสดงออกที่ดีต่อการเป็นสมาชิกขององค์การ พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบที่องค์การกำหนด

- 1.2) มีการใช้ความพยายามเพื่อองค์การ คือ เต็มใจและมุ่งมั่นทุ่มเททักษะเพื่อให้องค์การประสบผลสำเร็จ โดยไม่ได้นึกถึงรางวัลหรือผลตอบแทนเป็นปัจจัยหลัก

- 1.3) มีความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ คือ มีความใส่ใจในหน้าที่ที่ตนได้รับ ต้องการให้องค์การอยู่รอด มองเห็นอนาคตของตนกับองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

2) แนวคิดความผูกพันต่อองค์การประเภทพฤติกรรม (Behavioral Type) คือ แนวคิดที่พนักงานสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตน ไม่ใช่เพื่อองค์การ โดยถือว่าการลงทุนเป็นเหตุให้เกิดความรู้สึกผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไปนั้น ได้แก่ ความรู้ ทักษะต่าง ๆ และระยะเวลา เป็นต้น ในขณะเดียวกันก็ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ เช่น ค่าตอบแทนและสิทธิต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น กล่าวคือพนักงานแต่ละคนได้พิจารณาถึงข้อดี และข้อเสียของการเป็นสมาชิกในองค์การ ก่อนที่จะนำมาตัดสินใจในการลาออกหรือการดำรงอยู่ซึ่งสถานะของตน

ปัจจัยของความผูกพันต่อองค์การ

Meyer และคณะ (1993) ได้นำแนวคิดของ Mowday และคณะ (1982) มาต่อยอด โดยนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 แนวทาง ประกอบด้วย แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวคิดด้านทัศนคติ ที่ Mowday และคณะ (1982) ได้กล่าวไว้ข้างต้น และเพิ่มแนวคิดด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานเข้าไป ต่อมาได้จำแนกความผูกพันต่อองค์การตามปัจจัยที่สมาชิกยังจะคงดำรงอยู่กับองค์การ 3 ลักษณะ ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการทางด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ทัศนคติและความรู้สึกที่ดีของพนักงานในการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ๆ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ยึดติดกับการปฏิบัติงาน มีความผูกพัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ มีเป้าหมายการทำงานส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ เป็นเหตุให้บุคคลปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์การต่อไป โดยมีทัศนคติหรือเจตคติที่ดีต่อองค์การ มีความต้องการที่จะรักษาการเป็นสมาชิกเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งพนักงานที่มีความต้องการทางจิตใจสูงจะคงอยู่กับองค์การด้วยเหตุผลว่า ต้องการที่จะอยู่ (Want To)

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้น เนื่องจากพนักงานตระหนักถึงความคุ้มค่าในการลงทุนกับองค์การที่อยู่ มากกว่าประโยชน์ที่จะได้จากองค์การอื่น ๆ ทั้งด้านจิตใจและด้านกายภาพอื่น ๆ ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่หรือด้านการลงทุนสูงนี้จะอยู่ด้วยความจำเป็นต้องอยู่ (Need To)

3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันของพนักงานที่เป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม โดยการรับรู้ถึงบทบาทของความจำเป็นด้านจริยธรรมที่ต้องรู้สึกผูกพันต่อองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งถือเป็นหน้าที่ เป็นพันธะผูกพันหรือแรงกดดันที่สมาชิกรู้สึกว่าจะต้องรับผิดชอบ โดยแสดงออกมาในลักษณะของความจงรักภักดีต่อองค์กร บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานสูงจะคงอยู่กับองค์การด้วยเหตุผลว่าควรอยู่ (Ought To)

ทั้งนี้ ยังมีแนวคิดที่น่าสนใจของ Dunham, Grube และ Castaneda (1994) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ และได้ขยายนำปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์ประกอบ ความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้านให้ชัดเจนมากขึ้น ดังนี้

1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการด้านจิตใจ ได้แก่

1.1) การรับรู้คุณลักษณะงาน ในแง่ต่าง ๆ ดังนี้

- ความเป็นอิสระในงาน (Task Autonomy)
- ความสำคัญของงาน (Skill Significance)
- การประเมินจากหัวหน้างาน (Supervisory Feedback)

1.2) การพึ่งพาได้ขององค์การ (Organizational Dependability)

1.3) การรับรู้การมีส่วนร่วมในการบริหาร (Perceived Participatory Management)

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ ได้แก่

2.1) อายุ

2.2) อายุงาน

2.3) ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction)

2.4) ความตั้งใจที่จะลาออก (Intend to Leave)

3) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน มีดังนี้

3.1) ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน (Coworker Commitment)

3.2) การมีส่วนร่วมในการบริหาร (Participatory Management)

3.3) การพึ่งพาได้ขององค์การ (Organizational Dependability)

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดของ Steers (1997) ที่กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า เป็นการแสดงออกของพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์การ ซึ่งมีคุณลักษณะที่สำคัญได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยอธิบายถึงประโยชน์ของการความผูกพันต่อองค์การไว้ในลักษณะที่คล้ายกับแนวคิดของ Mowday และคณะ (1982) คือความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้เป็นตัวบ่งชี้อัตราการลาออกได้เป็นอย่างดี ทั้งยังสามารถบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการทุ่มเทปฏิบัติงานของพนักงานและขององค์กรในภาพรวมได้

โดย Steers (1997) ได้จำแนกปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และสถานภาพสมรส

2) ลักษณะการปฏิบัติงาน (Job Characteristics) หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบ 5 ประเภท คือ ความเป็นอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในการทำงาน ความประจักษ์ในการทำงาน ผลป้อนกลับหรือผลลัพธ์ที่ได้จากงาน และงานที่ได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

3) ประสบการณ์ทำงาน (Work Experiences) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานแต่ละบุคคล 4 ลักษณะ คือ ทศนคติของสังคมในองค์การ ความคาดหวังที่ได้รับจากองค์การ ความสำคัญที่ตนมีในองค์การ และความมั่นคง พึ่งพาได้ขององค์การ

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ความมีประสิทธิภาพขององค์การ และสามารถความผูกพันองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ (ธัญพร ลาภทิพนนท์, 2556) นอกจากนี้ยังมีนักวิจัยอีกหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรช่วยเสริมสร้างกำลังใจให้แก่พนักงานให้มีความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร สร้างแรงศรัทธาและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร สร้างความสามัคคีและการทำงานเป็นทีม สร้างความจงรักภักดีและเสียสละเพื่อองค์กร รวมถึงเป็นการสร้างมาตรฐานในการทำงาน สร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ลดข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งความผูกพันองค์กรเป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิกส่งเป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่

ทั้งนี้ มีงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การของพนักงาน ในประเทศสหรัฐอเมริกาที่น่าสนใจ โดย American Society for Training & Development [ASTD] (2008 อ้างใน Paradise, 2008) ได้ทำการเปรียบเทียบองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมสร้างความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การ และองค์กรที่ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การ จากผลการศึกษาพบว่า องค์กรที่ดำเนินกิจกรรมสร้างความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การจะมีระดับของ 10 ปัจจัยต่อไปนี้ สูงกว่าองค์กรที่ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมสร้างความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การดังนี้

- 1) ให้บริการแก่ลูกค้าดีขึ้น ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น
- 2) ช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์การ
- 3) ช่วยปรับปรุงภาพรวมขององค์การ
- 4) ส่งผลเชิงบวกด้านการทำงานเป็นทีม และพนักงานมีขวัญกำลังใจ
- 5) พนักงานปฏิบัติงานสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์การมากขึ้น
- 6) ช่วยลดอัตราเข้า-ออกของพนักงาน
- 7) ดึงดูดความสนใจพนักงานใหม่ให้เข้ามาร่วมงานกับองค์การมากขึ้น

- 8) เป็นการช่วยสร้างการสืบทอดตำแหน่งภายในองค์กร
- 9) ช่วยให้พนักงานอยู่กับองค์กรด้วยความพึงพอใจมากขึ้น
- 10) ช่วยลดอัตราการขาดงานของพนักงาน

จากการทบทวนนิยาม ความหมาย และแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกนำเสนอความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หรือ Organizational Commitment คือทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานที่ยึดมั่น ยอมรับต่อค่านิยม เป้าหมายขององค์กร โดยทุ่มเทต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และเต็มใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งสามารถจำแนกปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กรได้ 3 ด้าน ตามแนวคิดของ Meyer และคณะ (1993) คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน

2.1.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถสังเคราะห์และสรุปโครงสร้างนิยามของคุณภาพชีวิตได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.3: โครงสร้างนิยามและการประยุกต์ใช้แนวคิดของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน	อิงอร ตันพันธ์ (2556)	ภัศราธิ์ย์ ชุมทรัพย์ดี (2556)	ปกรณ ลิมโยธิน (2555)	ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557)	เนตรนภา ไวกะเลิศศักดิ์ (2559)
กระบวนการตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการในการทำงานของพนักงาน	✓	✓	✓	✓	-
การให้ความสำคัญต่อคุณค่าของมนุษย์	✓				-
เป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมการทำงาน		✓			-
การสร้างความสุขและความสมดุลทางจิตใจและร่างกายในการทำงานให้กับพนักงาน	✓	✓	✓		-
แนวคิดของคุณภาพชีวิต					
Walton (1974)	✓	✓	✓	✓	✓
Huse และ Cumming (1985)	✓				
Timossi, Pedroso, Francisco และ Pilatti (2008)					✓
Kandasamy และ Ancheri (2009)			✓		

ผู้วิจัยพบว่าการวิจัยที่ได้รวบรวมมาได้นำเสนอนิยามและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ไว้ว่าเป็นกระบวนการตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการในการทำงานของพนักงาน ที่สร้างความสุขและความสมดุลทางจิตใจและร่างกายในการทำงานให้กับพนักงาน โดย ชีรวุฒิ ศรีประสิทธิ์ชัย (2557, หน้า 17-18) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีความหมายครอบคลุมไปในทุกด้านของพนักงานแต่ละบุคคลที่ทำงานภายในองค์กร ซึ่งล้วนมีเป้าหมายสำคัญที่การผ่อนคลายความตึงเครียดทางร่างกายและจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่จะเป็นส่วนเพิ่มประสิทธิภาพและมาตรฐานในการงานและองค์การต่อไป

อนึ่ง แนวคิดของงานวิจัยส่วนใหญ่จะเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดของ Walton (1974) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตจากองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) สภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และสังคมโดยรอบของแต่ละบุคคล (ปรกรณ์ ลิมโยธิน, 2555, หน้า 57) โดย Walton (1974) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล พิจารณาจากคุณลักษณะ สภาพตัวบุคคลและหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ (ภัสธารีย์ ชุมทรัพย์ดี, 2556, หน้า 3) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นว่าประกอบด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ การได้รับค่าจ้างที่ยุติธรรม เพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน

2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ พนักงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดสิ่งไม่ดีต่อร่างกาย โดยต้องมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ครอบคลุมไปถึงการควบคุมเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) คือการให้โอกาสแก่พนักงาน เพื่อใช้และพัฒนาทักษะและความรู้ของตน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีค่า เกิดความรู้สึกรู้สึกท้าทายจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่ (Growth and Security) คือ การให้ความสนใจต่องานที่พนักงานได้รับมอบหมาย โดยต้องมียุทธศาสตร์การจ้างและเพิ่มความสามารถของตน ตลอดจนความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในอนาคต และเปิดโอกาสในการพัฒนาทักษะความสามารถเฉพาะทางในสายงานของตนด้วย

5) การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จ และมีคุณค่าที่จะทำให้พนักงานลดหรือปราศจากอคติ การทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กร และมองไปถึงการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6) ธรรมนูญหรือธรรมาภิบาลในองค์กร (Constitutionalism) คือ วัฒนธรรมองค์การที่เคารพในสิทธิส่วนตัวของพนักงาน ยอมรับความขัดแย้งทางความคิด องค์การมีการวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน การบริหารงานโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ (The Total Life Space) คือ การทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตส่วนตัวที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาของครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับรางวัลต่าง ๆ

8) ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relevance) คือ การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การที่แสดงออกถึงการมีความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การกำจัดของเสีย นโยบายบริหารงาน การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง สังคม สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดมุมมองที่ดีในความคิดของพนักงาน

ต่อมาแนวคิดของ Walton (1974) ได้ถูก Huse และ Cummings (1985) นำมาพัฒนาและเปลี่ยนแปลง โดยมีแนวคิดองค์ประกอบที่ 1-7 เหมือนกัน แต่องค์ประกอบที่ 8 ได้ถูกเปลี่ยนเป็นความภาคภูมิใจขององค์การ (Organization Pride) คือ ความรู้สึกของพนักงานที่ภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงาน และรับรู้ว่าองค์การของตนได้ทำประโยชน์และมีส่วนในการรับผิดชอบต่อสังคม (เนตรนภา ไวยเหล็กศักดิ์ (ยาบุชิตะ) และณัฐพงษ์ มาศจิราภา, 2559)

ในขณะเดียวกัน Timossi และคณะ (2008) ก็ได้พัฒนาปัจจัยในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1974) โดยจำแนกเป็น 6 ปัจจัย ดังนี้

1) การบริหารงานที่เคารพสิทธิและความเสมอภาค (Constitutionalism) คือการมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น โดยองค์การเคารพสิทธิและความเป็นส่วนตัวของพนักงาน และพนักงานก็มีความพึงพอใจต่อกฎและนโยบายการปฏิบัติงาน

2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) คือ ความพร้อมของเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือและการจัดสรรปริมาณงาน

3) ความรับผิดชอบต่อสังคมและความสำคัญของงาน (Social Relevance and Important of Work)

4) ค่าตอบแทนต่าง ๆ (Compensation) ซึ่งรวมไปถึงความเสมอภาค การได้รับเงินเดือน และการประเมินผลต่าง ๆ

5) ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work Occupu)

6) การใช้ศักยภาพและความสัมพันธ์ภายในองค์กร (Usage of Capacity and Social Integrating)

ทั้งนี้ ปกรณ์ ลัมโยธิน (2555, หน้า 60) ได้นำเสนอแนวคิดของ Kandasamy และ Ancheri (2009) เกี่ยวกับการพัฒนาตัววัดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้าน ประกอบด้วย 28 ข้อคำถาม ซึ่งมีความน่าสนใจ เนื่องจากการระบุชัดเจนถึงองค์ประกอบ และปัจจัยที่นำมาเป็นตัวแปรย่อยในการศึกษาคุณภาพชีวิต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ด้านคุณลักษณะงาน (Job Characteristics) ประกอบด้วยตัวชี้วัดความท้าทายในหน้าที่ ความน่าสนใจของงาน ความสามารถจัดการกับภาระงาน การกำหนดชั่วโมงการทำงาน และการมีอำนาจในการจัดการงานด้วยตนเอง
- 2) ด้านความเหมาะสมของงานที่มีในแต่ละบุคคล (Person Job Fit) ประกอบด้วยตัวชี้วัดความเหมาะสมในคุณภาพงาน และความเหมาะสมต่องานที่พนักงานสนใจ
- 3) ด้านภาพลักษณ์องค์กร (Company Image) ประกอบด้วยตัววัดผลประกอบการและการเจริญเติบโต การยึดความปลอดภัย มาตรฐานสุขอนามัย และภาพลักษณ์องค์กรภายในสังคม
- 4) ด้านนโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Policies) ประกอบด้วยตัววัดค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม โอกาสการได้รับการอบรมและพัฒนา การปฐมนิเทศ การประเมินผลการดำเนินงาน
- 5) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน (Workgroup Relationship) ประกอบด้วยตัววัดการทำงานเป็นทีม การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ความเป็นกันเองของเพื่อนร่วมงาน ความไว้วางใจในองค์กร ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ความเคารพนับถือในสังคม การติดต่อสื่อสารอย่างมีมิตรภาพ
- 6) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน (Physical Working Conditions) ประกอบด้วยตัววัดความพอเพียงของพื้นที่ แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศ ความเหมาะสมการจัดสถานที่ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- 7) ด้านความสมดุลของชีวิตกับงาน (Work-life Balance) ประกอบด้วยตัววัดเวลาที่มีให้กับสังคม และชีวิตครอบครัว
- 8) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า (Interaction with Customers) ประกอบด้วยตัววัดการประเมินเกี่ยวกับการต้อนรับ การประเมินด้านบริการต่าง ๆ

จากการสังเคราะห์งานวิจัยต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ว่าเป็นความรู้สึกของพนักงานแต่ละคน ที่มีต่อประสบการณ์ องค์ประกอบ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่องค์การได้นำเสนอเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการทางร่างกายและจิตใจของพนักงาน โดยงานวิจัยนี้จะจำแนกตัววัดคุณภาพชีวิตออกได้เป็น 8 ด้าน ซึ่งเป็นการนำแนวคิดของ Walton (1974) และ Kandasamy และ

Ancheri (2009) มาประยุกต์และปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย อัน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านการบริหารองค์การของผู้บริหาร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน ด้านความภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์การ

2.1.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับธำรงรักษาพนักงาน

ความหมายของการธำรงรักษาพนักงาน

การธำรงรักษาพนักงาน (Job Retention) หมายถึง การตัดสินใจคงอยู่ในองค์การของพนักงาน โดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกไปจนเกษียณอายุ ทั้งนี้อาจหมายรวมไปถึงการที่บุคคลหนึ่ง ๆ เข้าสู่อาชีพใดอาชีพหนึ่งด้วยความสมัครใจ และไม่คิดที่จะเปลี่ยนอาชีพ (วรรณิ วิริยะกัสนนท์, 2556) มีความยึดมั่นต่อองค์การ ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ โดยถือเป็นหน้าที่ของทุกฝ่ายในองค์การที่จะร่วมมือกันเพื่อหาแนวทางที่จะรักษา ดึงดูด และแนวทางการธำรงรักษาพนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดขึ้นในองค์การ (ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย, 2557, หน้า 20) โดยต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง สร้างวัฒนธรรมองค์การที่ก่อให้เกิดความจงรักภักดี ยึดมั่นผูกพันอย่างยั่งยืน (วรรณิ วิริยะกัสนนท์, 2556)

โดย ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ได้เสริมถึงแนวทางการธำรงรักษาพนักงานไว้ว่า พนักงานในองค์การควรมีการปฏิบัติงานที่ไม่จำเจอยู่กับงานนั้น ๆ ตลอดเวลา รวมทั้งต้องมีการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ มีแนวทางที่จะพัฒนาให้ก้าวหน้า ทำให้เห็นถึงความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หากองค์การสามารถตอบสนองต่อสิ่งเหล่านี้ได้ ก็จะทำให้บุคคลเกิดความรักความผูกพันกับงานและองค์การ ผู้บริหารต้องเอาใจใส่บุคลากรอยู่เสมอเพื่อการได้มาซึ่งผลงานและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

Taunton, Krampitz และ Wood (1989, pp. 14-19) ได้อธิบายถึงรูปแบบทฤษฎีของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการธำรงรักษาในองค์การ (Theory Model of Retention) ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านบุคลากร (Employee Characteristics) หมายถึง โอกาสที่จะได้ทำงานที่อื่น การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน วุฒิการศึกษา และการะครอบครัว
- 2) ปัจจัยด้านภาระงาน (Task Requirement) หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ การมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร
- 3) ปัจจัยด้านองค์การ (Organization Characteristics) หมายถึง ค่าตอบแทน ความยุติธรรม ความเสมอภาค ความก้าวหน้าในการได้เลื่อนตำแหน่ง
- 4) ปัจจัยด้านผู้บริหาร (Manager Characteristics) หมายถึง แรงจูงใจในการบริหาร อำนาจ อิทธิพล แบบของภาวะผู้นำ

2.1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน และการธำรงรักษาพนักงานในธุรกิจโรงแรม

ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

- 1) ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมตามลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
- 2) อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงาน
- 3) อิทธิพลของความผูกพันและความภักดีที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานครจำนวน 216 คน ผลการวิจัยพบว่า
 - 1) พนักงานที่มีรายได้และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 - 2) ความผูกพันและความภักดีมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 - 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์ (ยาบุชิตะ) และณัฐพงษ์ มาศจิราภา (2559) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานและความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมเซ็นทารา จังหวัดขอนแก่น โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยชิ้นแรกสำหรับกรณีศึกษาของโรงแรมในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานเรื่องใด ส่งผลต่อความตั้งใจขาดงานและลาออกของพนักงาน โดยเน้นความผูกพันต่อองค์กร ด้านปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีเพียง 2 ด้านที่ส่งผลในเชิงลบต่อความตั้งใจขาดงาน คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคคล และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ และมีเพียง 3 ด้านที่ส่งผลในเชิงลบต่อความตั้งใจลาออก คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการบริหารงานที่เคารพสิทธิและความเสมอภาค และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ควรให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555) ทำการศึกษาตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย เพื่อพัฒนารูปแบบสมการ

โครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย โดยเลือกใช้การวิจัยเชิงคุณภาพมาช่วยอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากตัวอย่างด้วยแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผลการวิจัยสรุปดังนี้ คือ

1) ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์จากกลุ่มตัวอย่างในระดับดี ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจจะลาออกจากงานได้ร้อยละ

56

2) ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสมดุลของชีวิตกับงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

3) คุณลักษณะงาน ความเหมาะสมกับงาน นโยบายทรัพยากรบุคคล และการมุ่งเน้นทีมงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานผ่านความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานผ่านความผูกพันต่อองค์กร

นอกจากนี้ยังพบว่าความสมดุลของชีวิตกับงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานเฉพาะกลุ่มพนักงานทั่วไป และความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรเฉพาะกลุ่มหัวหน้างาน

วรรณิ วิริยะกัสนนธ์ (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงบรรยายกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 100 คน โดยผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพอายุเฉลี่ย 30.98 ปี มีระยะเวลาปฏิบัติงาน เฉลี่ย 4.83 ปี มีความพึงพอใจในงานระดับปานกลางและมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลนครธนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$)

สุลาวัลย์ ศิริคำฟู (2550) ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการบริการ และสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมจากตัวแปรดังกล่าว ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 4 ดาว อ.เมือง จ.เชียงใหม่ จำนวน 202 คน ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการของพนักงาน คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม

ของพนักงาน และคุณภาพชีวิตและความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมการบริการของพนักงานได้

พิทุร อมรวิทวัส (2555) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของภาคอุตสาหกรรมและบริการจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงาน และเพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงาน รวมถึงศึกษาความแตกต่างของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ จำแนกต่างลักษณะองค์การและลักษณะงาน ใช้แบบสอบถามต่อกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 520 คน พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลในความตั้งใจลาออก การขาดงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการขาดงาน และความตั้งใจลาออกจากงาน การขาดงานและทัศนคติด้านลบต่อองค์กรของพนักงานมีความแตกต่างตามลักษณะงานและลักษณะองค์กร

Deery และ Jago (2015) ทำการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการบุคลากรที่มีความสามารถ ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน และกลยุทธ์การรักษาพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์ รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพนักงานไว้ในองค์กร และความสำเร็จของการบริหารจัดการบุคลากรที่มีความสามารถ แบ่งตัวแปรออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ทัศนคติของพนักงาน มิติส่วนบุคคลของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน และกลยุทธ์ของโรงแรมที่ใช้ในการรักษาพนักงาน โดยพบว่าความสมดุลระหว่างชีวิตและงานเป็นหนึ่งในตัวแปรที่ใช้ประกอบการจัดการและการรักษาพนักงาน ทั้งนี้ยังพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กร มิติส่วนบุคคล เช่น ความเครียด ปัญหาการติดสุรา มีความสัมพันธ์กับความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ความสัมพันธ์ข้างต้นสนับสนุนให้เน้นการพัฒนากลยุทธ์ในการรักษาพนักงานที่มีความสามารถ

2.2 สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว

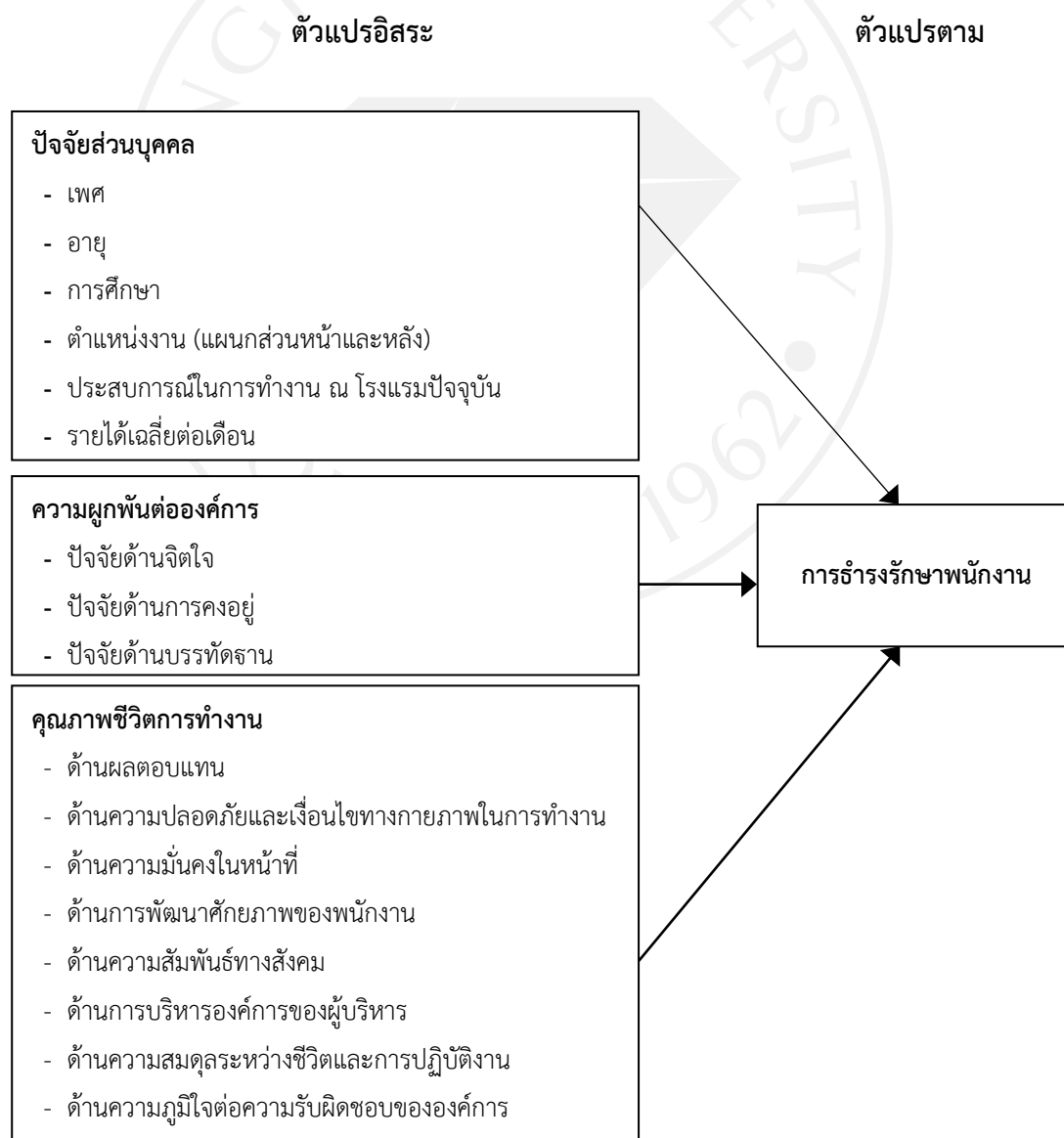
สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ

5 ดาว

2.3 กรอบแนวความคิด

กรอบแนวความคิดการวิจัยนี้ เป็นการศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยจึงสร้างกรอบแนวคิด ดังภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวความคิดอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประเภทของงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพิสูจน์สมมติฐานจากการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณผ่าน เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionnaire) การทดสอบเครื่องมือ วิธีการดำเนินข้อมูล และวิธีการทางสถิติ

3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากจำนวนของโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่ตั้งอยู่ภายในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการบันทึกของเว็บไซต์สมาคมโรงแรมไทย ปี 2559 นั้น มีมากกว่าโรงแรมระดับอื่น ๆ โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 22 โรงแรม อีกทั้งโรงแรมระดับ 5 ดาว นั้นมีจำนวนพนักงานมากกว่าโรงแรมระดับอื่น ๆ มีการจัดการและงานบริหารที่ชัดเจน จึงเหมาะสมที่จะนำมาใช้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ให้บริการภายในโรงแรม จำนวน 400 คน

โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คนนี้ มีการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ภายในโรงแรมนั้น ๆ เพื่อความสะดวก รวดเร็วของผู้ตอบแบบสอบถาม และเพื่อการได้ศึกษาข้อมูลที่มีความหลากหลายของผู้วิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากพอและเหมาะสมต่อการวิจัย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการใช้โปรแกรม G*Power (Faul et al., 2007) เพื่อการกำหนดตัวอย่างที่เพียงพอต่อการวิจัย โดยการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของสถิติทุกตัวที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ Independent Sample T-test, One Way ANOVA, Pearson Correlation, และ Multiple Linear Regression พบว่า สถิติ One Way ANOVA ใช้ขนาดตัวอย่างสูงสุด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่า Effect Size = 0.5, $\alpha = 0.05$, $1-\beta = 0.8$, และ Number of Group = 6 ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 216 คน แต่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความแน่นอนและสอดคล้องกับการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ซึ่งใช้สูตรในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาด

เคลื่อนที่ร้อยละ 5 เมื่อเปิดตารางหาค่า Z จะได้เท่ากับ 1.96 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554, หน้า 131) โดยหาได้จากสูตรดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4(e^2)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2}{4 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416}{4 \times 0.0025}$$

$$n = \frac{3.8416}{0.01}$$

$$n = 384.16$$

จากผลของการแทนค่าในสูตรดังกล่าวทำให้ทราบถึงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลอยู่ที่ 384 คน เนื่องจากกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยสามารถเก็บข้อมูลได้จริงทั้งสิ้น 436 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด และแบบสอบถามสำรอง 100 ชุด รวมทั้งสิ้น 500 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การตั้งคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน ตำแหน่งงาน (แผนกส่วนหน้า-หลังของโรงแรม) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน ทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ โดยปรับเปลี่ยนจากแบบสอบถามงานวิจัยของ ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555, หน้า 148-153) และภัสธารีย์ ชุมทรัพย์ดี (2556, หน้า 94-95) ในหัวข้อเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ ซึ่งประยุกต์มาจากแนวคิดของ Meyer และคณะ (1993); Dunham และคณะ (1994) และ Steers (1997) ประกอบกับผลวิจัยเกี่ยวกับผลของการมีความผูกพันต่อองค์กรของ Organ (1988, pp. 755-802 อ้างใน Tanyaporn, 2013) และ Podsakoff และ MacKenzie (1994, pp. 263-264 อ้างใน Tanyaporn, 2013) และ American Society for Training & Development [ASTD] (2008 อ้างใน Paradise, 2008)

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านการบริหารองค์การของผู้บริหาร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน และด้านความภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์การ จำนวนทั้งสิ้น 40 ข้อ โดยประยุกต์คำถามจากแบบสอบถามงานวิจัยของ เกตุณภัส เมธิกสิวัฒน์ (2552, หน้า 108); อีรุติ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557, หน้า 76-78); ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555, หน้า 150) และภัศราธิ์ ขุมทรัพย์ดี (2556, หน้า 92-94) ซึ่งเป็นการนำแนวคิดของ Walton (1974) และ Kandasamy และ Ancheri (2009) มาปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของงานวิจัย

ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำรงรักษาพนักงาน โดยจำกัดปัจจัยให้อยู่ในเนื้อหาของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ประยุกต์คำถามจากงานวิจัยของ อีรุติ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557, หน้า 76-78)

ในส่วนที่ 2-4 ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามประเภทประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยคำถามส่วนที่ 2-3 ใช้คำว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในส่วนที่ 4 ใช้คำว่า มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ความคิดเห็น	ระดับคะแนนคำตอบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง/ มากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วย/ มาก	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ/ ปานกลาง	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย/ น้อย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง/ น้อยที่สุด	1 คะแนน

โดยการแปรผลระดับคะแนน ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งช่วงระดับความคิดเห็น ใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่าตัวเลขในสูตร} &= \frac{5-1}{8} \\ \text{อันตรภาคชั้น} &= 0.8 \end{aligned}$$

ทำให้ได้เกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ช่วงชั้นของคะแนน	แปลผล
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

3.4.1 สร้างแบบสอบถามจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อให้ตรงตามจุดประสงค์ของการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ จากนั้นจึงส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องของการใช้ภาษา

3.4.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจจากอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของข้อคำถามด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ โดยใช้หลักการการหาดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item-Objective Congruence) กำหนดเกณฑ์คะแนนแต่ละหัวข้อไม่ต่ำกว่า 0.5

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษา นำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยกำหนดเกณฑ์ค่า Alpha ให้แสดงถึงระดับความคงที่ α มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละหัวข้อดังนี้

ตารางที่ 3.1: ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ตัวแปร	ค่า Cronbach's Alpha
ความผูกพันต่อองค์กร	
ปัจจัยด้านจิตใจ	0.709
ปัจจัยด้านการคงอยู่	0.706

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ตัวแปร	ค่า Cronbach's Alpha
ความผูกพันต่อองค์กร	
ปัจจัยด้านบรรทัดฐาน	0.808
คุณภาพชีวิตการทำงาน	
ด้านผลตอบแทน	0.848
ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน	0.863
ด้านความมั่นคงในหน้าที่	0.820
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	0.840
ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	0.765
ด้านการบริหารองค์การของผู้บริหาร	0.870
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน	0.720
ด้านความภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์กร	0.848
การธำรงรักษาพนักงาน	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการธำรงรักษาพนักงาน	0.888

3.5 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยทำการศึกษางานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐาน สร้างกรอบความคิด และสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) จัดทำแบบสอบถาม โดยกำหนดจำนวนข้อมูลที่ต้องการศึกษาไว้ 500 ชุด ตามระยะเวลาระหว่างวันที่ 27 มีนาคม 2559 – 4 พฤษภาคม 2560
- 2) ติดต่อขอความอนุเคราะห์โรงแรมเป้าหมายในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเก็บข้อมูลจากพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงระยะเวลาข้างต้น
- 3) ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 ชุด
- 4) รวบรวม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบและนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลทางสถิติ

3.6 วิธีการทางสถิติ

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่รับในการวิเคราะห์และสถิติพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลหลังการวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียดสถิติ ดังนี้

3.6.1 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบรายด้านและรายข้อคำถามโดยการหาค่าความสอดคล้องด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficients) โดยกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่น (α) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7

3.6.2 สถิติพื้นฐาน

- วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency)

- วิเคราะห์สรุปอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (SD)

3.6.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

- ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ด้วยการคำนวณสถิติ 2 ประเภท ดังนี้
Independent T-test เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นจากปัจจัยส่วนบุคคลต่อการดำรงรักษานักงาน จำแนกตามเพศ และตำแหน่งงาน (แผนกส่วนหน้า-หลัง) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นจากปัจจัยส่วนบุคคลต่อการดำรงรักษานักงาน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

- ทดสอบสมมติฐานที่ 2 ด้วย Pearson Correlation เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรม 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ตามลำดับ โดยกำหนดให้ค่าความมีนัยสำคัญจริง (Existence) โดยพิจารณาจาก 1) ค่า Sig. < 0.05 2) ทิศทางความสัมพันธ์ (Direction) วัดจากเครื่องหมาย $+/-$ 3) ขนาดของความสัมพันธ์ (Magnitude) หรือค่า r โดยไม่พิจารณาเครื่องหมาย $+/-$ ให้นำค่า r ซึ่งสามารถแปลผลตามเกณฑ์ที่ปรากฏดังนี้

≥ 0.30 มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	$0.31 - 0.50$ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
$0.51 - 0.70$ มีความสัมพันธ์ในระดับสูง	≤ 0.70 มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

และ 4) ค่าร้อยละของค่าความแปรปรวนในตัวแปรตามที่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรต้นหรือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (r^2)

- ทดสอบสมมติฐานที่ 3 และ 4 ด้วย Multiple Linear Regression เพื่อวิเคราะห์ระดับอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเป็นอิสระต่อกัน ค่า Dublin Watson มีค่าระหว่าง 1.5 -2.5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554, หน้า 131) ให้ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ที่แสดงค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีค่า Tolerance > 0.1, VIF < 10 (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เบื้องต้น

ตารางที่ 3.2: สรุปสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่แตกต่างกัน	Independent T-test One Way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว	

บทที่ 4

บทวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยหัวข้อ อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 สรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน
- 4.4 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงนำเสนอสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

Mean	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig./p	หมายถึง	ความน่าจะเป็นที่ใช้บ่งบอกระดับนัยสำคัญทางสถิติ
t	หมายถึง	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
χ^2	หมายถึง	ค่าไคสแคว์
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
S.E.	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานกับค่าเฉลี่ยตัวอย่าง
Beta (β)	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนมาตรฐาน
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05

4.2 สรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ หรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 436 คน สามารถแจกแจงรายละเอียดด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency) ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	203	46.6
หญิง	233	53.4
รวม	436	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 436 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 233 คน (ร้อยละ 53.4) และเพศชาย 203 คน (ร้อยละ 46.6)

ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 - 20 ปี	11	2.5
21 - 30 ปี	189	43.3
31 - 40 ปี	135	31
41 - 50 ปี	75	17.2
51 - 60 ปี	24	5.5
60 ปีขึ้นไป	2	0.5
รวม	436	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 436 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 189 คน (ร้อยละ 43.3) รองลงมาคือกลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน

135 คน (ร้อยละ 31) อายุ 41-50 ปี จำนวน 75 คน (ร้อยละ 17.2) อายุ 51-60 ปี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 5.5) อายุ 18-20 ปี จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.5) และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	161	36.9
ปริญญาตรี	260	59.6
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.4
รวม	436	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 436 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 260 คน (ร้อยละ 59.6) รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 161 คน (ร้อยละ 36.9) และมีส่วนน้อยอยู่ที่ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.4) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	72	16.5
1-3 ปี	141	32.3
4-6 ปี	104	23.9
7-10 ปี	45	10.3
10 ปีขึ้นไป	74	17.0
รวม	436	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 436 คน ส่วนใหญ่จำนวน 141 คน มีประสบการณ์ 1-3 ปี ในการทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน (ร้อยละ 32.3) รองลงมาคือ 4-6 ปี

จำนวน 104 คน (ร้อยละ 23.9) อันดับที่สามคือ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน (ร้อยละ 17) ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 72 คน (ร้อยละ 16.5) และ 7-10 ปี จำนวน 45 คน (ร้อยละ 10.3) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานระดับทั่วไป	289	66.3
พนักงานระดับหัวหน้างาน	134	30.7
พนักงานระดับผู้บริหาร	13	3
รวม	436	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 436 คน คือพนักงานระดับทั่วไป 289 คน (ร้อยละ 66.3) รองลงมาคือพนักงานระดับหัวหน้างาน 134 คน (ร้อยละ 30.7) และพนักงานระดับผู้บริหาร 13 คน (ร้อยละ 3) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	81	18.6
15,001 - 20,000 บาท	140	32.1
20,001 - 30,000 บาท	133	30.5
30,001 - 40,000 บาท	47	10.8
40,001 - 50,000 บาท	20	4.6
มากกว่า 50,000 บาท	15	3.4
รวม	436	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 436 คน มี 140 คน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ 15,001-20,000 บาท (ร้อยละ 32.1) รองลงมาคือ 20,001 – 30,000 บาท 133 คน (ร้อยละ 30.5) ถัดมาคือ 81 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 ต่อเดือน

(ร้อยละ 18.6) 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 47 คน (ร้อยละ 10.8) 40,001 - 50,000 บาท มีจำนวน 20 คน (ร้อยละ 4.6) และมีเพียง 15 คน (ร้อยละ 3.4) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7: ตารางเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติ	p
เพศ	ชาย 203 คน	4.060	0.666	t = 1.728 Levene's test = 0.839	0.085 0.360
	หญิง 233 คน	3.951	0.650		

* $p < 0.05$

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการดำรงรักษาพนักงาน พบว่าพนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานเท่ากับ 4.060 คะแนน ในขณะที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 3.951 คะแนน ซึ่งเมื่อทดสอบความแตกต่างพบว่า ค่า Sig (p) ของ t มีค่า 0.085 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ทำให้พนักงานที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 1.728$, $p = 0.085$)

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8: ตารางเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	Mean	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
อายุ	18-20 ปี	4.055	0.507	ระหว่างกลุ่ม	3.195	5	0.639	1.481	0.195
	21-30 ปี	3.958	0.619	ภายในกลุ่ม	185.523	430	0.431		
	31-40 ปี	3.972	0.694	รวม	188.719	435			
	41-50 ปี	4.091	0.685						
	51-60 ปี	4.142	0.714						
	60 ปีขึ้นไป	4.900	0.141						

* $p < 0.05$; Levene's Test = 1.473; $p = 0.197$

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นความเท่ากันของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มพบว่า ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานระหว่างกลุ่มระดับอายุแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Levene's Test = 1.473, $p = 0.197$) การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานที่มีระดับอายุต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.900 คะแนน รองลงมาในระดับอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.142 คะแนน ระดับอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.091 คะแนน ระดับอายุ 18-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.055 คะแนน ระดับอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.972 คะแนน และระดับอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 3.958 คะแนน ตามลำดับ เมื่อทดสอบความแตกต่างไม่พบว่ามีกลุ่มอายุใดที่มีความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานที่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการ
 อารงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9: ตารางเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการอารงรักษาพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง
 จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	Mean	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.985	0.664	ระหว่างกลุ่ม	0.421	2	0.210	0.481	0.617
	ปริญญาตรี	4.003	0.656	ภายในกลุ่ม	188.298	433	0.435		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.160	0.673	รวม	188.719	435			

* $p < 0.05$; Levene's Test = 0.565; $p = 0.569$

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นความเท่ากันของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มพบว่า ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อการอารงรักษาพนักงานระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Levene's Test = 0.565, $p = 0.569$) การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการอารงรักษาพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการอารงรักษาสูงสุด เท่ากับ 4.160 คะแนน รองลงมาคือระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.003 คะแนน และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 3.958 คะแนน ตามลำดับ เมื่อทดสอบความแตกต่างพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการอารงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน (ณ โรงแรมปัจจุบัน)

ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10: ตารางเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	Mean	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ประสบการณ์ ในการ ทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	4.025	0.623	ระหว่างกลุ่ม	2.346	4	0.586	1.356	0.248
	1-3 ปี	3.945	0.590	ภายในกลุ่ม	186.373	431	0.432		
	4-6 ปี	4.041	0.648	รวม	188.719	435			
	7-10 ปี	3.871	0.753						
	10 ปีขึ้นไป	4.114	0.659						

* $p < 0.05$; Levene's Test = 2.813; $p = 0.025$

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นความเท่ากันของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มพบว่า ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Levene's Test = 2.813, $p = 0.025$) การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาสูงสุดเท่ากับ 4.114 คะแนน รองลงมาคือพนักงานที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.041 คะแนน ต่ำกว่า 1 ปี เฉลี่ย 4.025 คะแนน 1-3 ปี เฉลี่ย 3.945 คะแนน และ 7-10 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 3.871 คะแนน ตามลำดับ แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11: ตารางเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	Mean	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P	Post Hoc
ตำแหน่งงาน	1) ทั่วไป	3.933	0.634	ระหว่างกลุ่ม	8.468	2	4.234	10.171*	0.000	3)>2)
	2) หัวหน้า	4.084	0.681	ภายในกลุ่ม	180.251	433	0.416			2)>1)
	3) ผู้บริหาร	4.692	0.487	รวม	188.719	435				

* $p < 0.05$; Levene's Test = 0.556; $p = 0.574$

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นความเท่ากันของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มพบว่า ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานระหว่างตำแหน่งงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Levene's Test = 0.556; $p = 0.574$)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน พบว่าพนักงานระดับผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.692 คะแนน รองลงมาคือระดับหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ย 4.084 คะแนน และระดับพนักงานทั่วไป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 3.933 คะแนน ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความแตกต่างพบว่าพนักงานทุกกลุ่มที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ด้วยสถิติ Bonferroni พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานสูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับทั่วไป ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12: ตารางเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	Mean	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P	Post Hoc
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) ต่ำกว่า 15,000	3.980	0.652	ระหว่างกลุ่ม	12.327	5	2.465	6.010*	0.000	1)<(6)
	2) 15,001-20,000	3.931	0.689	ภายในกลุ่ม	176.391	430	0.410			2)<(6)
	3) 20,001-30,000	3.895	0.628	รวม	188.719	435				3)<(4)
	4) 30,001-40,000	4.238	0.520							3)<(6)
	5) 40,001-50,000	4.260	0.626							
	6) มากกว่า 50,000	4.640	0.567							

* $p < 0.05$; Levene's Test= 0.517; $p = 0.763$

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นความเท่ากันของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มพบว่า ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Levene's Test= 0.517; $p = 0.763$)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันพบว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.640 คะแนน รองลงมาคือ 40,001-50,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.260 คะแนน รายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.238 คะแนน รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.980 คะแนน รายได้ 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.931 คะแนน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 3.895 คะแนน ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่าพนักงานโรงแรมอย่างน้อย 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานที่ต่างกัน ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ด้วยสถิติ Bonferroni พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานต่ำกว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการชำระรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว

สมมติฐานที่ 2.1 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการชำระรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว

ตารางที่ 4.13: ตารางวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและการชำระรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

	ความผูกพันต่อองค์กร	P	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความผูกพันต่อองค์กร	-	0.000	4.059	0.482
การชำระรักษาพนักงาน	0.642*		4.002	0.659

* $p < 0.05$

ความผูกพันต่อองค์กรและการชำระรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.642$, $p = 0.000$) โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก ในระดับสูง โดยตัวแปรทั้งสองสามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมกันได้ร้อยละ 41.22

สมมติฐานที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว

ตารางที่ 4.14: ตารางวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

	คุณภาพชีวิตการทำงาน	P	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
คุณภาพชีวิตการทำงาน	-	0.000	4.071	0.494
การดำรงรักษาพนักงาน	0.767*		4.002	0.659

*p < 0.05

คุณภาพชีวิตการทำงานและการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.767$, $p = 0.000$) โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก ในระดับสูงมาก โดยตัวแปรทั้งสองสามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมกันได้ร้อยละ 58.83

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว

ตารางที่ 4.15: วิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การรายด้านต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

	B	S.E.	Beta	t	p	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.374	0.205		1.822	0.069		
ด้านจิตใจ	0.151	0.058	0.136	2.589*	0.010	0.487	2.054
ด้านการคงอยู่	0.272	0.062	0.216	4.374*	0.000	0.549	1.822
ด้านบรรทัดฐาน	0.464	0.064	0.385	7.201*	0.000	0.467	2.143

$r = 0.651$, $\text{adj. } r^2 = 0.419$, $F = 105.711^*$, $p = 0.000$, Durbin Watson = 1.825

*p < 0.05

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรทำนายและตัวแปรตามเป็นอิสระต่อกัน พบว่าเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น Durbin Watson มีค่าระหว่าง 1.5 -2.5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554, หน้า 131) และการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในภาวะร่วมเส้นพหุ (Multicollinearity) พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร ไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นพหุ Tolerance > 0.1, VIF < 10 (Hair et al., 2006)

ความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับการดำรงรักษานักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.651$, $F = 105.711$, $p = 0.000$) สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว ($\text{adj. } r^2$) มีค่าเท่ากับ 0.419 กล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน สามารถอธิบายความผันแปรของการดำรงรักษานักงานได้ร้อยละ 41.9 โดยตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษานักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 2.589$, $p = 0.010$) มีขนาดอิทธิพล 0.136 ด้านการคงอยู่มีอิทธิพลต่อการดำรงรักษานักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 4.374$, $p = 0.000$) มีขนาดอิทธิพล 0.216 และด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษานักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 7.201$, $p = 0.000$) มีขนาดอิทธิพล 0.385 ซึ่งถือว่ามากที่สุด ใน 3 ด้าน โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\text{Ret} = 0.374 + 0.151 \text{ ด้านจิตใจ} + 0.272 \text{ ด้านการคงอยู่} + 0.464 \text{ ด้านบรรทัดฐาน}^*$$

* $p < 0.05$

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว

ตารางที่ 4.16: วิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้านต่อการดำรงรักษานักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

	B	S.E.	Beta	T	P	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.043	0.169		0.257	0.797		
ด้านผลตอบแทน	0.249	0.044	0.251	5.610*	0.000	0.444	2.250
ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน	0.016	0.053	0.014	0.297	0.766	0.380	2.632
ด้านความมั่นคงในหน้าที่	-0.052	0.057	-0.047	-0.921	0.358	0.348	2.872

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.16 (ต่อ): วิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้านต่อการดำรงรักษาพนักงาน
โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

	B	S.E.	Beta	T	P	Tolerance	VIF
ด้านการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน	0.229	0.064	0.196	3.577*	0.000	0.297	3.364
ด้านความสัมพันธ์ ทางสังคม	0.036	0.053	0.032	0.678	0.498	0.412	2.426
ด้านการบริหาร องค์การของผู้บริหาร	0.294	0.056	0.283	5.246*	0.000	0.306	3.272
ด้านความสมดุล ระหว่างชีวิตและการ ปฏิบัติงาน	0.012	0.044	0.010	0.266	0.790	0.604	1.657
ด้านความภาคภูมิใจ ต่อความรับผิดชอบ ขององค์กร	0.184	0.055	0.168	3.321*	0.001	0.347	2.879

$r = 0.787$, $\text{adj. } r^2 = 0.612$, $F = 86.842^*$, $p = 0.000$, Durbin Watson = 1.834

* $p < 0.05$

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรทำนายและตัวแปรตามเป็นอิสระต่อกัน พบว่าเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น Durbin Watson มีค่าระหว่าง 1.5 -2.5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554, หน้า 131) และการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในภาวะร่วมเส้นพหุ (Multicollinearity) พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวแปร ไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นพหุ Tolerance > 0.1, VIF < 10 (Hair et al., 2006)

คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านมีความสัมพันธ์กับการดำรงรักษาพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.787$, $F = 86.842$, $p = 0.000$) สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว ($\text{adj. } r^2$) มีค่าเท่ากับ 0.612 กล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน สามารถอธิบายความผันแปรของการดำรงรักษาพนักงานได้ร้อยละ 61.2 โดยตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษาพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 5.610$, $p = 0.000$) มีขนาดอิทธิพล 0.251 ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษาพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 3.577$, $p = 0.000$) มีขนาดอิทธิพล 0.196 ด้านการบริหารองค์การของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษาพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 5.246$, $p = 0.000$) มีขนาดอิทธิพล 0.283 และด้านความ

ภาคภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์การมีอิทธิพลต่อการธำรงรักษาพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t=3.321$, $p=0.001$) มีขนาดอิทธิพล 0.168 ส่วนตัวแปรอื่น ๆ มีอิทธิพลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\text{Ret} = 0.043 + 0.249 \text{ ด้านผลตอบแทน}^* + 0.016 \text{ ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน}^{\text{NS}} - 0.052 \text{ ด้านความมั่นคงในหน้าที่}^{\text{NS}} + 0.229 \text{ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน}^* + 0.036 \text{ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม}^{\text{NS}} + 0.294 \text{ ด้านการบริหารองค์การของผู้บริหาร}^* + 0.012 \text{ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติหน้าที่}^{\text{NS}} + 0.184 \text{ ด้านความภาคภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์การ}^*$$

* $p < 0.05$

4.4 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ ของอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีต่อการธำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครจากแบบสอบถาม โดยวัดระดับความคิดเห็นของพนักงาน คำนวณเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (SD) ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 1) ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว
- 2) ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว
- 3) ข้อมูลการพิจารณาปัจจัยในการธำรงรักษาพนักงาน ของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว

ส่วนที่ 1 ผลสรุปข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว

ผลสรุปในส่วนนี้เป็นการสรุปความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ จำแนกเป็น 3 ด้าน ตามปัจจัยของความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

ตารางที่ 4.17: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านจิตใจ

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	Mean	SD	แปลผล
1. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมแห่งนี้	177 (40.6)	211 (48.4)	44 (10.1)	2 (0.5)	2 (0.5)	4.28	0.699	มากที่สุด
2. ค่านิยมของท่านสอดคล้องกับค่านิยมของโรงแรมนี้	167 (38.3)	220 (50.5)	45 (10.3)	3 (0.7)	1 (0.2)	4.26	0.684	มากที่สุด
3. ท่านชอบทำงานที่นี่เพราะมีอิสระและอำนาจในการตัดสินใจในบทบาทหน้าที่ของท่าน	119 (27.3)	222 (50.9)	78 (17.9)	15 (3.4)	2 (0.5)	4.01	0.795	มาก
4. ท่านทำงานที่นี่เพราะรู้สึกผูกพันเป็นครอบครัว	154 (35.3)	207 (47.5)	64 (14.7)	10 (2.3)	1 (0.2)	4.15	0.768	มาก
5. ท่านห่วงใยและคอยระวังไม่ให้องค์กรเสื่อมเสีย	195 (44.7)	193 (44.3)	42 (9.6)	3 (0.7)	3 (0.7)	4.32	0.731	มากที่สุด
รวม						4.20	0.591	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่าพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (Mean= 4.20) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 4.32 (Mean= 4.32) คือมีความห่วงใยและคอยระวังไม่ให้องค์กรเสื่อมเสีย รองลงมา รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมที่ทำงานอยู่ (Mean= 4.28) ค่านิยมของตนสอดคล้องกับค่านิยมของโรงแรม (Mean= 4.26) กลุ่มตัวอย่างทำงานที่นี่เพราะรู้สึกผูกพันเป็นครอบครัว (Mean= 4.15) และกลุ่มตัวอย่างชอบทำงานที่นี่เพราะมีอิสระและอำนาจในการตัดสินใจในบทบาทหน้าที่ของตน (Mean= 4.01) ตามลำดับ โดยการกระจายตัวของข้อมูล พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อคำถามมีค่าการกระจายที่ใกล้เคียงกัน และในภาพรวมมีค่าการกระจายอยู่ที่ 0.591 (SD= 0.591)

ตารางที่ 4.18: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	Mean	SD	แปลผล
6. โรงแรมนี้ส่งเสริมให้ท่านเกิด แรงบันดาลใจในการทำงานต่อไป	152 (34.9)	214 (49.1)	64 (14.7)	4 (0.9)	2 (0.5)	4.17	0.739	มาก
7. ท่านมั่นใจว่าโรงแรมนี้สามารถ ให้สวัสดิการหรือผลประโยชน์ ต่าง ๆ ได้เท่ากับโรงแรมอื่น	136 (31.2)	210 (48.2)	75 (17.2)	14 (3.2)	1 (0.2)	4.07	0.794	มาก
8. ท่านจะลาออกเมื่อโรงแรมอื่น ให้ข้อเสนอที่เท่ากับหรือดีกว่า โรงแรมนี้	31 (7.1)	43 (9.9)	149 (34.3)	133 (30.5)	80 (18.3)	2.57	1.113	น้อย
9. ท่านยังทำงานอยู่โรงแรมแห่งนี้ เพราะความจำเป็นในการดำรงชีวิต	90 (20.6)	230 (52.8)	99 (22.7)	14 (3.2)	3 (0.7)	3.89	0.764	มาก
10. ท่านคิดว่าโรงแรมนี้ให้ ค่าตอบแทนได้มากกว่าโรงแรมอื่น	84 (19.3)	157 (36)	165 (37.8)	26 (6)	4 (0.9)	3.67	0.885	มาก
รวม						3.67	0.522	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่าพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 (Mean= 3.67) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนมากที่สุดอยู่ที่ 4.17 (Mean= 4.17) คือโรงแรมนี้ส่งเสริมให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงานต่อไป รองลงมาคือ พนักงานมั่นใจว่าโรงแรมนี้สามารถให้สวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ได้เท่ากับโรงแรมอื่น (Mean= 4.07) พนักงานยังทำงานอยู่โรงแรมแห่งนี้ เพราะความจำเป็นในการดำรงชีวิต (Mean= 3.89) พนักงานคิดว่าโรงแรมนี้ให้ค่าตอบแทนได้มากกว่าโรงแรมอื่น (Mean= 3.67) และจะลาออกเมื่อโรงแรมอื่นให้ข้อเสนอที่เท่ากับหรือดีกว่าโรงแรมนี้ (Mean= 2.57) การกระจายตัวของข้อมูลโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวม และรายข้อคำถามมีการกระจายที่ใกล้เคียงกัน (SD= 0.522)

ตารางที่ 4.19: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	Mean	SD	แปลผล
11. ท่านคิดว่าได้พัฒนาศักยภาพ และความสามารถของตนเอง เมื่อทำงานในโรงแรมแห่งนี้	147 (33.7)	240 (55)	42 (9.6)	6 (1.4)	1 (0.2)	4.21	0.684	มาก
12. ท่านบอกเล่าถึงข้อดี ของโรงแรมนี้ให้ผู้อื่นฟังได้	151 (34.6)	242 (55.5)	37 (8.5)	4 (0.9)	2 (0.5)	4.23	0.676	มากที่สุด
13. ท่านมีความภาคภูมิใจ ที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงาน ในองค์กรแห่งนี้	192 (44)	201 (46.1)	39 (8.9)	2 (0.5)	2 (0.5)	4.33	0.695	มากที่สุด
14. ท่านทุ่มเทและเสียสละ ในการทำงานให้โรงแรมอย่าง เต็มความสามารถเสมอ	205 (47)	203 (46.6)	26 (6)	2 (0.5)	-	4.40	0.623	มากที่สุด
15. ท่านรู้สึกว่าโรงแรมนี้ มีเกียรติไม่น้อยกว่าที่อื่น ๆ	196 (45)	193 (44.3)	42 (9.6)	3 (0.7)	2 (0.5)	4.33	0.714	มากที่สุด
รวม						4.30	0.547	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อ
องค์กร ด้านบรรทัดฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 (Mean= 4.30) พิจารณาราย
ข้อพบว่า ข้อคำถามพนักงานทุ่มเทและเสียสละในการทำงานให้โรงแรมอย่างเต็มความสามารถ มี
ค่าเฉลี่ยคะแนนมากที่สุดที่ 4.40 (Mean= 4.40) รองมาคือพนักงานมีความภาคภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่า
ทำงานในองค์กรแห่งนี้ (Mean= 4.33) พนักงานรู้สึกว่าโรงแรมนี้มีเกียรติไม่น้อยกว่าที่อื่น ๆ (Mean=
4.33) พนักงานบอกเล่าถึงข้อดีของโรงแรมนี้ให้ผู้อื่นฟังได้ (Mean= 4.23) และพนักงานคิดว่าได้
พัฒนาศักยภาพและความสามารถของตนเองเมื่อทำงานในโรงแรมแห่งนี้ (Mean= 4.21) ตามลำดับ
การกระจายตัวของข้อมูลโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีภาพรวมที่ 0.547 (SD= 0.547)

ส่วนที่ 2 ผลสรุปข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน

โรงแรมระดับ 5 ดาว

ผลสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรความคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกเป็น 8 ด้าน ตามปัจจัยย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4.20: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านผลตอบแทน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านผลตอบแทน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	Mean	SD	แปรผล
1. ท่านคิดว่าได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมตามกฎหมายแรงงาน	124 (28.4)	288 (52.3)	73 (16.7)	9 (2.1)	2 (0.5)	4.06	0.757	มาก
2. ผลตอบแทนที่ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับหน้าที่ของท่าน	107 (24.5)	220 (50.5)	94 (21.6)	13 (3)	2 (0.5)	3.96	0.788	มาก
3. ท่านได้รับสวัสดิการด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	124 (28.4)	215 (49.3)	88 (20.2)	8 (1.8)	1 (0.2)	4.04	0.762	มาก
4. รายได้ของท่านเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนในการดำรงชีวิต	108 (24.8)	196 (45)	102 (23.4)	21 (4.8)	9 (2.1)	3.86	0.917	มาก
5. โรงแรมของท่านใส่ใจในการปรับปรุงสวัสดิการเพื่อให้พนักงานได้รับผลตอบแทนที่ดีขึ้น	124 (28.4)	204 (46.8)	89 (20.4)	15 (3.4)	4 (0.9)	3.98	0.843	มาก
รวม						3.98	0.665	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านผลตอบแทน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 (Mean= 3.98) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อคำถามพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมตามกฎหมายแรงงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่ 4.06 (Mean= 4.06) รองมาคือ พนักงานได้รับสวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม (Mean= 4.04) โรงแรมใส่ใจในการปรับปรุงสวัสดิการเพื่อให้พนักงานได้รับผลตอบแทนที่ดีขึ้น (Mean= 3.98) ผลตอบแทนที่ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับหน้าที่ที่ได้รับ (Mean= 3.96) และ

รายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนในการดำรงชีวิต (Mean= 3.86) ตามลำดับ การกระจายตัวของข้อมูลโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวมและรายข้อคำถามมีค่าการกระจายที่ใกล้เคียงกัน (SD= 0.665)

ตารางที่ 4.21: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทาง กายภาพในการทำงาน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	Mean	SD	แปลผล
6. โรงแรมของท่านให้ความสนใจ ในการปรับปรุงสภาพการทำงานเพื่อ ความสะดวกสบายของพนักงาน ในการปฏิบัติงาน	102 (23.4)	236 (54.1)	85 (10.5)	9 (2.1)	4 (0.9)	3.97	0.765	มาก
7. บริเวณที่ท่านปฏิบัติงานมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้ดี และมีแสงสว่างเพียงพอ	135 (31)	226 (51.8)	62 (14.2)	11 (2.5)	2 (0.5)	4.10	0.765	มาก
8. ท่านรู้สึกสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	112 (25.7)	246 (56.4)	67 (15.4)	8 (1.8)	3 (0.7)	4.05	0.738	มาก
9. ท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มี คุณภาพและปลอดภัยต่อสุขภาพ	116 (26.6)	232 (53.2)	75 (17.2)	11 (2.5)	2 (0.5)	4.03	0.762	มาก
10. มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจเรื่อง ความปลอดภัยและสุขอนามัย แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	114 (26.1)	247 (56.7)	67 (15.4)	6 (1.4)	2 (0.5)	4.07	0.713	มาก
รวม						4.04	0.606	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่าพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก (Mean=4.04) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.10 คือบริเวณที่ปฏิบัติงานมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้ดี และมีแสงสว่างเพียงพอ ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจเรื่องความปลอดภัยและสุขอนามัยแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ (Mean=4.07) พนักงานรู้สึกสะดวกสบายในการปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (Mean=4.05) พนักงานมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีคุณภาพและปลอดภัยต่อสุขภาพ (Mean=4.03) และโรงแรมให้ความสนใจในการปรับปรุงสภาพการ

ทำงานเพื่อความสะดวกสบายของพนักงานในการปฏิบัติงาน (Mean=3.97) ตามลำดับ โดยการกระจายข้อมูลพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่ารายข้อคำถามมีค่ากระจายตัวที่ใกล้เคียงกัน (SD=0.606)

ตารางที่ 4.22: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	Mean	SD	แปลผล
11. ท่านมั่นใจว่าความสามารถและทักษะ ในการปฏิบัติงานของท่านจะทำให้ท่าน ทำงานที่โรงแรมนี้ได้เท่าที่ต้องการ	141 (32.3)	251 (57.6)	42 (9.6)	2 (0.5)	-	4.22	0.626	มากที่สุด
12. ท่านมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานที่ ปฏิบัติ	163 (37.4)	234 (53.7)	36 (8.3)	2 (0.5)	1 (0.2)	4.28	0.649	มากที่สุด
13. ท่านรู้สึกว่าการที่ปฏิบัติอยู่มีความ มั่นคงดี	151 (34.6)	231 (53)	48 (11)	4 (0.9)	2 (0.5)	4.20	0.703	มาก
14. ท่านมีความสนใจ พึงพอใจ ในงานของตน	164 (37.6)	224 (51.4)	40 (9.2)	7 (1.6)	1 (0.2)	4.25	0.703	มากที่สุด
15. ท่านพอใจกับโอกาส ที่จะเติบโตในโรงแรมแห่งนี้	149 (34.2)	206 (47.2)	67 (15.4)	11 (2.5)	3 (2.5)	4.12	0.804	มาก
รวม						4.21	0.585	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean=4.21) ซึ่งข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.28 คือ พนักงานมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความสนใจพึงพอใจในงานของตน (Mean=4.25) พนักงานมั่นใจว่าความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานของท่านจะทำให้ท่านทำงานที่โรงแรมนี้ได้เท่าที่ต้องการ (Mean=4.22) พนักงานรู้สึกว่าการที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงดี (Mean=4.20) และพนักงานพอใจกับโอกาสที่จะเติบโตในโรงแรมแห่งนี้ (Mean=4.12) ตามลำดับ โดยการกระจายข้อมูลพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าทั้งด้านความมั่นคงในหน้าที่ในภาพรวม และรายคำถามมีค่ากระจายตัวที่ใกล้เคียงกัน (SD=0.585)

ตารางที่ 4.23: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	Mean	SD	แปลผล
16. ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่	148 (33.9)	232 (53.2)	51 (11.7)	4 (0.9)	1 (0.2)	4.20	0.690	มาก
17. ท่านสามารถรับวิธีการดำเนินงาน ใหม่ ๆ มาปรับใช้ให้เหมาะกับงานที่ได้รับ มอบหมายได้	163 (37.4)	228 (52.3)	39 (8.9)	5 (1.1)	1 (0.2)	4.25	0.683	มากที่สุด
18. ท่านได้รับการสนับสนุน ในการพัฒนาความรู้ความสามารถ	131 (30)	231 (53)	65 (14.9)	7 (1.6)	2 (0.5)	4.11	0.738	มาก
19. งานของท่านเป็นงานที่ทำท้าทาย ความสามารถ	133 (30.5)	217 (49.8)	79 (18.1)	7 (1.6)	-	4.09	0.737	มาก
20. ท่านสามารถรับมือกับภาระงาน ที่ปฏิบัติอยู่ได้	153 (35.1)	231 (53)	47 (10.8)	5 (1.1)	-	4.22	0.676	มากที่สุด
รวม						4.17	0.562	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน
ศักยภาพของพนักงานอยู่ในระดับมาก (Mean=4.17) โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่คือ
พนักงานสามารถรับวิธีการดำเนินงานใหม่ ๆ มาปรับใช้ให้เหมาะกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ (Mean=
4.25) รองลงมาคือ พนักงานสามารถรับมือกับภาระงานที่ปฏิบัติอยู่ได้ (Mean=4.22) พนักงานมี
โอกาสใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ (Mean=4.20) พนักงานได้รับการสนับสนุนในการพัฒนา
ความรู้ความสามารถ (Mean=4.11) และงานของพนักงานเป็นงานที่ทำท้าทายความสามารถ (Mean=
4.09) ตามลำดับ โดยการกระจายข้อมูลพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและรายข้อคำถาม
โดยรวมมีค่ากระจายตัวที่ใกล้เคียงกัน (SD=0.562)

ตารางที่ 4.24: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	Mean	SD	แปลผล
21. ท่านได้รับความร่วมมือจาก เพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการเสมอ ๆ	160 (36.7)	213 (48.9)	54 (12.4)	6 (1.4)	3 (0.7)	4.19	0.756	มาก
22. งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่าน ได้สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับพนักงาน คนอื่น ๆ	168 (38.5)	219 (50.2)	45 (10.3)	4 (0.9)	-	4.26	0.676	มากที่สุด
23. ท่านสามารถปรึกษาปัญหา ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้	140 (32.1)	205 (47)	83 (19)	7 (1.6)	1 (0.2)	4.09	0.768	มาก
24. ท่านและแขกของโรงแรมปฏิบัติ ต่อกันอย่างสุภาพและมีสัมพันธภาพ ที่ดีต่อกัน	163 (37.4)	229 (52.5)	39 (8.9)	5 (1.1)	-	4.26	0.665	มากที่สุด
25. ท่านได้รับคำชมเชยจากแขก หรือพนักงานภายในโรงแรมเกี่ยวกับการ ปฏิบัติหน้าที่ของท่าน	126 (28.9)	227 (52.1)	76 (17.4)	7 (1.6)	-	4.08	0.772	มาก
รวม						4.18	0.576	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (Mean= 4.18) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนมากที่สุดอยู่ที่ 4.26 (Mean= 4.26) โดยมี 2 ข้อคำถามคืองานที่รับผิดชอบทำให้ได้สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับพนักงานคนอื่น ๆ และพนักงานและแขกของโรงแรมปฏิบัติต่อกันอย่างสุภาพและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน รองลงมาพนักงานได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการเสมอ ๆ (Mean= 4.19) พนักงานสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ (Mean= 4.09) และพนักงานได้รับคำชมเชยจากแขกหรือพนักงานภายในโรงแรมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ (Mean= 4.08) การกระจายตัวของข้อมูลพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีภาพรวมที่ 0.576 (SD= 0.576)

ตารางที่ 4.25: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบริหารองค์การของผู้บริหาร

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบริหารองค์การของ ผู้บริหาร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	Mean	SD	แปลผล
26. นโยบายบริหารงานของ ผู้บริหารเป็นธรรมและชัดเจน	132 (43.6)	209 (47.9)	87 (20)	6 (1.4)	2 (0.5)	4.06	0.772	มาก
27. ท่านได้รับข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่ถูกต้องจากโรงแรม	133 (30.5)	229 (52.5)	68 (15.6)	6 (1.4)	-	4.12	0.709	มาก
28. ท่านได้รับโอกาสให้แสดง ความสามารถในงาน ที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มที่	140 (32.1)	234 (53.7)	57 (13.1)	4 (0.9)	1 (0.2)	4.17	0.695	มาก
29. การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ต่อท่านทำให้รู้สึกว่าคุณค่า	133 (30.5)	230 (52.8)	62 (14.2)	8 (1.8)	3 (0.7)	4.11	0.757	มาก
30. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของพนักงานทุกคน	133 (30.5)	218 (50)	67 (15.4)	10 (2.3)	8 (1.8)	4.05	0.845	มาก
รวม						4.18	0.576	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่าพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบริหารองค์การของผู้บริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (Mean= 4.18) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนมากที่สุด คือ พนักงานได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถในงานที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ (Mean= 4.17) รองลงมาคือพนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ถูกต้องจากโรงแรม (Mean= 4.12) การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานทำให้รู้สึกว่าคุณค่า (Mean= 4.11) นโยบายบริหารงานของผู้บริหารเป็นธรรมและชัดเจน (Mean=4.06) และผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานทุกคน (Mean= 4.05) ตามลำดับ ซึ่งการกระจายตัวของข้อมูลพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและรายข้อคำถามมีค่าใกล้เคียงกันอยู่ที่ 0.576 (SD= 0.576)

ตารางที่ 4.26: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต และการปฏิบัติงาน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	Mean	SD	แปลผล
31. งานในหน้าที่ไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของท่าน	113 (25.9)	216 (49.5)	84 (19.3)	16 (3.7)	7 (1.6)	3.94	0.861	มาก
32. ท่านมีเวลาพักผ่อนจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เพียงพอ	103 (23.6)	203 (46.6)	106 (24.3)	18 (4.1)	6 (1.4)	3.87	0.868	มาก
33. ภาระงานที่ได้รับมอบหมายของท่านมากเกินไป	27 (6.2)	68 (15.6)	161 (36.9)	129 (29.6)	51 (11.7)	2.75	1.052	ปานกลาง
34. ท่านสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด	116 (26.6)	235 (53.9)	58 (13.3)	19 (4.4)	8 (1.8)	3.99	0.860	มาก
35. ท่านมีเวลาทำกิจกรรมกับครอบครัว โดยไม่มีภาระงานมาเกี่ยวข้อง	104 (23.9)	220 (50.5)	89 (20.4)	20 (4.6)	3 (0.7)	3.92	0.827	มาก
รวม						3.70	0.575	มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (Mean=3.70) โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่คือพนักงานสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด (Mean=3.99) รองลงมาคือ งานในหน้าที่ไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว (Mean=3.94) พนักงานมีเวลาทำกิจกรรมกับครอบครัวโดยไม่มีภาระงานมาเกี่ยวข้อง (Mean=3.92) พนักงานมีเวลาพักผ่อนจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เพียงพอ (Mean=3.87) และภาระงานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป (Mean=2.75) ตามลำดับ โดยการกระจายข้อมูลพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและรายข้อคำถามโดยรวมมีค่ากระจายตัวที่ใกล้เคียงกัน (SD=0.575)

ตารางที่ 4.27: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์กร

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจต่อ ความรับผิดชอบขององค์กร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	Mean	SD	แปลผล
36. โรงแรมจัดกิจกรรมเพื่อสังคมให้ พนักงานเกิดความผูกพันและการ ทำงานร่วมกันผ่านกิจกรรมดังกล่าว	132 (30.3)	235 (53.9)	60 (13.8)	7 (1.6)	2 (0.5)	4.12	0.730	มาก
37. โรงแรมทำให้ท่านตระหนักถึงการ สร้างจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมในด้านต่าง ๆ	136 (31.2)	238 (54.6)	56 (12.8)	3 (0.7)	3 (0.7)	4.15	0.713	มาก
38. ท่านภูมิใจว่าโรงแรมของท่านมี ชื่อเสียงในทางที่ดี	177 (40.6)	213 (48.9)	40 (9.2)	4 (0.9)	2 (0.5)	4.28	0.705	มากที่สุด
39. โรงแรมของท่านมีชื่อเสียงในด้าน ความยุติธรรมโปร่งใสไม่เอาเปรียบ ผู้บริโภค	152 (34.9)	219 (50.2)	60 (13.8)	3 (0.7)	2 (0.5)	4.18	0.723	มาก
40. โรงแรมของท่านมีส่วน ช่วยลดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม	153 (35.1)	220 (50.5)	57 (13.1)	6 (1.4)	-	4.19	0.708	มาก
รวม						4.19	0.603	มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความ
ความภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์กรอยู่ในระดับมาก (Mean=4.19) โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดอยู่ที่คือพนักงานภูมิใจว่าโรงแรมมีชื่อเสียงในทางที่ดี (Mean=4.28) รองลงมาคือ โรงแรมมีส่วน
ช่วยลดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม (Mean=4.19) โรงแรมมีชื่อเสียงในด้านความยุติธรรม โปร่งใส ไม่เอา
เปรียบผู้บริโภค (Mean=4.18) โรงแรมทำให้พนักงานตระหนักถึงการสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมใน
ด้านต่าง ๆ (Mean=4.15) และโรงแรมจัดกิจกรรมเพื่อสังคมให้พนักงานเกิดความผูกพันและการ
ทำงานร่วมกันผ่านกิจกรรมดังกล่าว (Mean=4.12) ตามลำดับ โดยการกระจายข้อมูลพิจารณาจาก
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและรายข้อคำถามโดยรวมมีค่ากระจายตัวที่ใกล้เคียงกัน (SD=0.603)

ส่วนที่ 3 ผลสรุปข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการธำรงรักษาของพนักงานโรงแรม
ระดับ 5 ดาว

ตารางที่ 4.28: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษาพนักงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษาพนักงาน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	Mean	SD	แปลผล
1. มีความก้าวหน้าในสายอาชีพตำแหน่ง งานตามความเหมาะสมตามความสามารถ และผลงาน	113 (25.9)	219 (50.2)	89 (20.4)	11 (2.5)	4 (0.9)	3.98	0.805	มาก
2. การพัฒนาและนำนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยส่งเสริมทักษะและอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานของพนักงาน	101 (23.2)	243 (55.7)	82 (18.8)	9 (2.1)	1 (0.2)	4.00	0.724	มาก
3. มีขั้นตอนการเข้าถึงผู้บริหาร และหัวหน้างานไม่ซับซ้อน	114 (26.1)	205 (47)	104 (23.9)	9 (2.1)	4 (0.9)	3.95	0.815	มาก
4. มีเกณฑ์การให้รางวัล และผลตอบแทนที่ชัดเจน	117 (26.8)	216 (49.5)	87 (20)	12 (2.8)	4 (0.9)	3.99	0.814	มาก
5. มีการสร้างความตระหนักถึง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	130 (29.8)	226 (51.8)	74 (17)	4 (0.9)	2 (0.5)	4.10	0.733	มาก
รวม						4.00	0.660	มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษาพนักงานอยู่ในระดับมาก (Mean=4.00) โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ก็คือการสร้าง ความตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Mean=4.10) รองลงมาคือการพัฒนาและนำ นวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยส่งเสริมทักษะและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน (Mean=4.00) มีเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน (Mean=3.99) มีความก้าวหน้าในสาย อาชีพตำแหน่งงานตามความเหมาะสมตามความสามารถและผลงาน (Mean=3.98) และมีขั้นตอน การเข้าถึงผู้บริหารและหัวหน้างานไม่ซับซ้อน (Mean=3.95) ตามลำดับ โดยการกระจายข้อมูล

พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและรายชื้อคำถามโดยรวมมีค่ากระจายตัวที่ใกล้เคียงกัน (SD= 0.660)



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังหัวข้อต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้
- 5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ประมวลผลการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ให้บริการระหว่างวันที่ 27 มีนาคม 2560 – 5 พฤษภาคม 2560 จำนวน 436 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรี จำนวน 260 คน ประสบการณ์ในการทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบันมากที่สุดอยู่ที่ 1-3 ปี มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่ที่ระดับทั่วไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-20,000 บาท

ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับมากที่สุดจากทั้ง 3 ด้าน โดยปัจจัยความทุ่มเทและเสียสละในการทำงานให้โรงแรมอย่างเต็มความสามารถเสมอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านจิตใจ พนักงานมีความห่วงใยและคอยระวังไม่ให้องค์การเสื่อมเสีย และด้านการคงอยู่ พนักงานเห็นว่าโรงแรมส่งเสริมให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงานต่อไปที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้

ในส่วนของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านผลตอบแทน โดยปัจจัยการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมตามกฎหมายแรงงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความสามารถในการรับวิธีการดำเนินงานใหม่ ๆ มาปรับใช้ให้เหมาะกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ ด้านความภาคภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์การ ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่พนักงานภูมิใจว่าโรงแรมมีชื่อเสียงในทางที่ดี ด้านการบริหารองค์การของผู้บริหาร พนักงานได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 ปัจจัยคือปัจจัยงานที่รับผิดชอบทำให้ได้สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับพนักงานคนอื่น ๆ เท่ากันกับปัจจัยพนักงานและแขกของโรงแรมปฏิบัติต่อกัน

อย่างสุภาพและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ด้านความมั่นคงในหน้าที่ ปัจจัยการมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน พนักงานรู้สึกกว่าบริเวณที่ปฏิบัติงานมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้ดี และมีแสงสว่างเพียงพอ และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน พนักงานสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษาพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่การสร้าง ความตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือการพัฒนาและนันทนาการ ใหม่ ๆ เข้ามาช่วยส่งเสริมทักษะและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก

5.1.2 ประมวลผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และการพิสูจน์สมมติฐาน

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการธำรงรักษาพนักงาน

สมมติฐานที่ 1

พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการธำรงรักษา พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่แตกต่างกัน พิสูจน์สมมติฐานโดยใช้การคำนวณสถิติ Independent T-test และ One Way ANOVA ผลปรากฏว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการธำรงรักษาพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเมื่อทดสอบความแตกต่างพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการธำรงรักษาพนักงาน กล่าวคือระดับความคิดเห็นต่อการธำรงรักษาพนักงานจะแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อการธำรงรักษาพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการธำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ผลการพิสูจน์สมมติฐานใช้สถิติ Pearson Correlation มีความสอดคล้องกันสมมติฐานการวิจัย โดยตัวแปรอิสระทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีหรือเพิ่มขึ้น ความต้องการที่จะรักษาสถานภาพการเป็นพนักงานของตนต่อโรงแรมที่ทำงานอยู่ ณ ปัจจุบันก็จะสูงขึ้น

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยของความผูกพันต่อองค์การที่มีอิทธิพลต่อการธำรงรักษาพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การที่มีอิทธิพลต่อการธำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ผู้วิจัยเลือกใช้ Simple Regression โดยเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น Durbin Watson ผลการศึกษาตัวแปรอิสระความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์คาดการณ์การธำรงรักษาพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือหากโรงแรมที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้สามารถสร้างหรือพัฒนาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นในพนักงานได้มากขึ้น การธำรงรักษาพนักงานในองค์การก็จะเกิดเพิ่มขึ้นตามไป

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาปัจจัยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการธำรงรักษาพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อการธำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ผู้วิจัยเลือกใช้ Simple Regression ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น Durbin Watson ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรอิสระคุณภาพชีวิตการทำงานในงานวิจัยนี้มีปัจจัย 4 ด้าน จากทั้งหมด 8 ด้าน ที่สามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์คาดการณ์การธำรงรักษาพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านการบริหารองค์การของผู้บริหาร และด้านความภาคภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์การ กล่าวคือหากโรงแรมที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้สามารถพัฒนาปัจจัยดังกล่าวให้เกิดขึ้นในพนักงานได้มากขึ้น การธำรงรักษาพนักงานในองค์การก็จะเกิดเพิ่มขึ้นตามไป ส่วนปัจจัยความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน ความมั่นคงในหน้าที่ ความสัมพันธ์ทางสังคม และความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน พบว่ามีอิทธิพลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในงานวิจัยนี้

ตารางที่ 5.1: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่แตกต่างกัน	เพศ: ปฏิเสธสมมติฐาน อายุ: ปฏิเสธสมมติฐาน ระดับการศึกษา: ปฏิเสธสมมติฐาน ประสบการณ์: ปฏิเสธสมมติฐาน ตำแหน่งงาน: ยอมรับสมมติฐาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน: ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านเพศ

จากผลการวิจัย พบว่าพนักงานโรงแรมที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเพราะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไม่มีการกำหนดปริมาณระหว่างเพศชายและหญิงที่ชัดเจนเพื่อศึกษาความแตกต่างในภาวะที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่า ๆ กัน ถึงแม้พฤติกรรมการมีส่วนร่วมจะถูกกำหนดขึ้นโดยเพศ ที่สามารถเปลี่ยนไปได้ตามแรงกระตุ้นจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น ช่วงเวลา สถานที่ รวมถึงค่านิยมของสังคมในช่วงนั้น แต่การทำงานในโรงแรมอาจมีระเบียบ ข้อบังคับ สวัสดิการส่วนใหญ่ที่ไม่ต่างกันระหว่างเพศ ทำให้ความคิดเห็นที่มีต่อการดำรงรักษาในพนักงานทั้งชายและหญิงมีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) เรื่องปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ศึกษาปัจจัยที่จะ

ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมตามลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน พบว่าปัจจัยด้านเพศไม่มีผลกระทบต่อการรักษาพนักงาน

ปัจจัยด้านอายุ

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการธำรงรักษาพนักงานไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณีย์ วิริยะกังสานนท์ (2556) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงาน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555) ที่ทำการศึกษาด้านแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากการของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย และธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) เรื่องปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ที่กล่าวตรงกันว่าพนักงานที่มีอายุมากจะมีการลาออกที่ลดลง โดยการปฏิเสธสมมติฐานของงานวิจัยนี้อาจเกิดจากการกระจุกตัวกันของข้อมูลในช่วงอายุหนึ่ง และอาจไม่มีการแบ่งแยกการปฏิบัติงานตามช่วงอายุของพนักงานในโรงแรมที่ได้ทำการเก็บข้อมูล ทำให้การตัดสินใจหรือระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการธำรงรักษาพนักงานไม่ต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555) ที่ทำการศึกษาด้านแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากการของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย โดยกล่าวว่าการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ได้ทำให้ความตั้งใจจะลาออกจากการแตกต่างกัน ซึ่งการที่ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการธำรงรักษาพนักงานอาจมาจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น การเข้าอบรม ฝึกฝนทักษะที่พนักงานทุกคนต้องเข้าร่วมเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการทำงานและสร้างโอกาสพัฒนาการทำงาน ส่งผลให้ความคิดเห็นในการคงอยู่ของพนักงานไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการธำรงรักษาพนักงานไม่ต่างกัน โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีการธำรงรักษาพนักงานในโรงแรมมากที่สุด สอดคล้องกับข้อมูลการวิจัยของ ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555) ที่พนักงานกลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไปจะมีอัตราการลาออกที่ต่ำ แต่ผลการวิจัยความแตกต่างพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานสามารถสร้างความแตกต่างในการคงอยู่ของพนักงานได้ เนื่องจากระยะเวลาในการเข้าร่วมงานบ่งบอกถึงความสัมพันธ์ของแต่ละบุคคลในการมีส่วนร่วมในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการรับรู้และพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกันไป (Cohen & Uphoff, 2523 อ้างใน ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555) แต่การปฏิเสธสมมติฐานครั้งนี้อาจเกิดจากข้อมูล

กระจุกตัวกันในช่วงประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี และปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ มาประกอบ เช่น สภาพแวดล้อม ภาระงาน เพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานต่างกัน โดยระดับผู้บริหารจะมีระดับความคิดเห็นในการดำรงรักษาพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือหัวหน้า และระดับทั่วไป ตามลำดับ สอดคล้องกับการวิจัยของ ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555) เรื่องแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย ที่ระบุว่าอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานในกลุ่มหัวหน้างาน และพนักงานทั่วไปไม่มีความแตกต่างกัน โดยหัวหน้างานจะมีระดับความตั้งใจลาออกที่ต่ำกว่าพนักงานระดับทั่วไป อาจเกิดจากผลตอบแทน โอกาสและสวัสดิการในการทำงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานโรงแรมที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555) เรื่องแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย โดยเฉพาะกลุ่มที่มีอัตรารายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป จะมีความต้องการทำงานอยู่ในโรงแรมของตนมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ทั้งนี้สามารถอธิบายได้จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970 อ้างใน ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย, 2557) ที่กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด ซึ่งความต้องการนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ลำดับขั้น โดยเริ่มจากขั้นที่ 1 คือความต้องการพื้นฐานด้านกายภาพหรือปัจจัย 4 ที่มีผลต่อการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เมื่อเติมเต็มความต้องการในขั้นพื้นฐานนี้ได้ ก็จะสามารถก้าวไปขั้นต่อ ๆ ไป โดยเงินหรือรายได้นั้นเป็นตัวกลางสำคัญในการได้มาและก่อให้เกิดปัจจัย 4 ของแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน จะมีความคิดเห็นและพฤติกรรมแตกต่างกันต่อการดำรงอยู่ในองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในทิศทางบวก ระดับสูง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรช่วยเสริมสร้างกำลังใจและความเชื่อมั่นในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติงาน (American Society for Training & Development [ASTD], 2008 อ้างใน Paradise, 2008) ในขณะที่คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นเป็นการศึกษาแนวทางความเป็นมนุษย์และสังคมโดยรอบมารวมกันเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจ จึงเกิดแรงผลักดันให้มีความสัมพันธ์

กับการดำรงอยู่ของพนักงานในโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและการดำรงรักษาพนักงานของ สุลาวัลย์ ศิริคำฟู (2550) ซึ่งกล่าวว่าตัวแปรนี้สามารถนำมาใช้ทำนายพฤติกรรมของพนักงานได้ และงานวิจัยของ Deery และ Jago (2015) และ พิฑูร อมรวิทวัส (2555) ยังเห็นสอดคล้องว่าคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กับการดำรงรักษาพนักงาน และมีความสัมพันธ์ด้านลบต่อการลาออก

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ

5 ดาว

ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้ง 3 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านบรรทัดฐาน ด้านการคงอยู่ และด้านจิตใจ ซึ่งผลการวิจัยยังพบว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร และการพึงพาได้ขององค์กร ซึ่งตรงกับทฤษฎีของ Dunham และคณะ (1994) ว่าด้วยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับตัวแปรต่าง ๆ ในทฤษฎีของ Meyer และคณะ (1993) ว่าหากพนักงานมีความภาคภูมิใจ เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน มั่นใจในผลประโยชน์ที่ได้รับ ห่วงใยและคอยระวังไม่ให้องค์กรเสื่อมเสีย มีเจตคติที่ดีต่อองค์กร ก็จะทำให้เกิดความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป ทฤษฎีของ Mowday และคณะ (1982) ที่กล่าวว่าพนักงานโรงแรมที่มีความเชื่อมั่นและยอมรับในองค์กร มีความพยายามเพื่อองค์กร จะมีความตั้งใจจะลาออกจากงานน้อย ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) และปกรณ์ ลัมโยธิน (2555) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำรงรักษาพนักงานและการลาออก

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ

5 ดาว

จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริหาร องค์กรของผู้บริหาร ด้านผลตอบแทน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และด้านความภาคภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกรณ์ ลัมโยธิน (2555) มีปัจจัยที่ส่งผลทางตรงให้เกิดความพึงพอใจและการคงอยู่ของพนักงานที่ตรงกันคือปัจจัยค่าตอบแทนและสวัสดิการ และงานวิจัยของ เนตรนภา ไวทยเลิศศักดิ์ และณัฐพงษ์ มาศจิราภา (2559) ที่ศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลกระทบเชิงลบต่อความตั้งใจขาดงานและการลาออก พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออก ได้แก่ ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการบริหารงานที่เคารพสิทธิและความเสมอภาค และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การในขณะที่ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพ

ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการปฏิบัติหน้าที่ และด้านความมั่นคงในหน้าที่ ในงานวิจัยครั้งนี้มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านความมั่นคงที่มีระดับความสัมพันธ์และอิทธิพลทางลบ ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พึงพอใจในโอกาสที่จะเติบโตในโรงแรมตามระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบกับปัจจัยร่วมอื่น ๆ เช่น ภาระงานหรือชีวิตส่วนตัว ช่วงเวลาพักผ่อน และปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

โรงแรมภายในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำผลการวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานไปประกอบการตัดสินใจวางแผนกลยุทธ์และจัดทำแผนปฏิบัติการที่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพเพื่อดึงดูดให้พนักงานอยู่กับโรงแรมนานขึ้น

ผู้บริหารและฝ่ายบุคคลสามารถนำข้อมูลเบื้องต้นไปใช้ในการพัฒนาปัจจัยการบริหารโรงแรม ซึ่งสามารถเลือกใช้ปัจจัยด้านต่าง ๆ จากตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงาน โดยผู้วิจัยเห็นว่าควรพิจารณาทุกปัจจัยควบคู่กันไป เพื่อโอกาสในการจะนำมาพัฒนาต่อไปในอนาคต แม้บางปัจจัยจะมีอิทธิพลต่อการรักษาพนักงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ก็มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงความตระหนักรู้ของพนักงานที่รับรู้การมีอยู่ของปัจจัยนั้น ๆ โดยผู้วิจัยเสนอแนะแนวทางดังนี้

ส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่ และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่และด้านจิตใจ โดยวางแผนโอกาสเส้นทางการทำงานให้พนักงานอย่างชัดเจน เสนอทางเลือกที่หลากหลายและเปิดกว้าง เช่น นโยบายการทำงานข้ามสายงานที่ทำอยู่ การฝึกอบรม เพื่อนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้เล็งเห็นถึงโอกาสในการเติบโตในโรงแรม โดยทำควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการรักษาพนักงานสูง โดยจัดชุดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานได้มีการพัฒนาทักษะ ความสามารถที่มีอยู่ และเกิดความรู้ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยี อุปกรณ์ โปรแกรมที่ทันสมัย หรือแนวทางการบริการใหม่ ๆ อยู่เสมอ เกิดเป็นความมั่นคง มั่นใจ เต็มเต็ม และทำทลายคุณสมบัติในการทำงานของพนักงาน ทั้งยังสร้างนิสัยใฝ่รู้ให้พนักงาน ทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานเพิ่มขึ้นในระยะยาวอีกด้วย

ด้านความภูมิใจต่อความรับผิดชอบทางสังคมขององค์กร โรงแรมสามารถนำมาดำเนินกลยุทธ์ร่วมกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ทางสังคม โดยเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และเชิญชวนพนักงานให้เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนโดยรอบโรงแรม การทำกิจกรรมต่าง ๆ จะทำให้พนักงาน รวมถึงแขกโรงแรมและชุมชนโดยรอบเกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ สร้างขวัญกำลังใจในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน มีการปฏิสัมพันธ์และการร่วมมือกัน

ปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นไป เกิดเป็นความผูกพันต่อโรงแรมทั้งในด้านบรรทัดฐานทางสังคมที่สามารถนำไปบอกเล่าแก่ครอบครัว และสังคมได้

ด้านการบริหารองค์การของผู้บริหาร ให้พนักงานได้รับข้อมูล ข่าวสาร ความเป็นไปของโรงแรมที่ถูกต้องเป็นจริงอย่างสม่ำเสมอ ให้พนักงานรู้สึกถึงความโปร่งใส และความยุติธรรมของโรงแรม พิจารณาลำดับชั้นของตำแหน่งงานให้มีความซับซ้อนน้อยลง เน้นให้พนักงานวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ และกระจายให้อำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงาน และให้โอกาสในการแสดงความสามารถแก่พนักงานแต่ละบุคคลมากขึ้น เปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของพนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าของการทำงานและการดำรงอยู่ในโรงแรมของตน

ในขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญที่จะปรับปรุง พัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านที่มีระดับคะแนนไม่สูง แต่มีค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการธำรงรักษาพนักงาน อย่างด้านผลตอบแทน โดยอาจมีการพิจารณาปรับฐานเงินเดือน ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามกฎหมาย ทำการจัดสวัสดิการที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับพนักงานเป็นกลุ่ม ๆ ไป และเนื่องจากพนักงานแต่ละคนความจำเป็นและความรู้ในเรื่องของการเงินที่แตกต่างกัน การจัดแผนพัฒนาให้คำปรึกษาด้านการจัดการเงินออมแก่พนักงานอาจจะเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ดี

ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน โดยสร้างการทำงานในแบบการยศาสตร์ (Ergonomics) คำนึงถึงความสะดวกสบายและสุขอนามัยในการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น เนื่องจากการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมนั้นมีชั่วโมงการทำงานที่ค่อนข้างนานกว่าบางอาชีพ พนักงานบางแผนกอาจต้องนั่ง ยืน หรือเดินตลอดทั้งวัน สิ่งเล็กน้อยอย่างไฟที่สว่างมากเกินไป แก้วน้ำที่แข็งนั่งไม่สะดวก ลิฟท์พนักงานที่ต้องรอนาน หรือขั้นตอนงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกินความจำเป็น ก็อาจก่อให้เกิดความรำคาญ ความเครียดสะสม ประกอบเป็นเหตุผลหนึ่งของการลาออกได้ หากผู้บริหารใส่ใจในการปรับปรุงสร้างพื้นที่ นวัตกรรมต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานและประหยัดเวลาในการทำงานได้มากขึ้น สุขภาพกายและจิตของพนักงานก็จะดีขึ้น งานก็จะออกมาดีตาม ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานก็จะถูกเติมเต็มด้วยการรับรู้ และรู้สึกถึงความเอาใจใส่และข้อดีต่าง ๆ ในการทำงานอยู่ที่โรงแรมด้วยเช่นกัน

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรจัดการปริมาณภาระหน้าที่ให้พนักงานโดยคำนึงถึงเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่ควรมอบหมายภาระให้ใครคนใดคนหนึ่งมากเกินไปจนไม่สามารถทำได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ควรมีการหารือ รับฟัง และประเมินปริมาณงานและผลลัพธ์ของการทำงานจากพนักงานเจ้าของหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อการจัดการงานให้เหมาะสมไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

5.4.1 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่มีลักษณะเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในครั้งต่อไป ควรทำเป็นวิจัยเชิงคุณภาพ โดยอาจเน้นศึกษาปัจจัยที่มีระดับอิทธิพลต่อการดำรงรักษาพนักงานตัวอย่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงานหรือด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้เห็นความแตกต่างของข้อมูลเชิงลึกในมุมมองของพนักงาน ที่สามารถนำมาใช้พัฒนาองค์การ มากกว่าข้อมูลเชิงสถิติเพียงด้านเดียว

5.4.2 ผู้วิจัยแนะนำให้ศึกษาขอบเขตด้านพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้ทราบถึงความเห็นที่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น โรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรม 5 ดาวในจังหวัดอื่น ๆ เป็นต้น

5.4.3 ผู้วิจัยเสนอว่าหากมีการใช้ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการลาออก หรือการดำรงรักษาพนักงาน ควรเพิ่มปัจจัยด้านจำนวนโรงแรมที่กลุ่มตัวอย่างเคยทำงานมา เพื่อให้เห็นถึงสถิติและอัตราเฉลี่ยของการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรมมากขึ้น ทั้งยังน่าจะสามารถนำมาวิเคราะห์สถิติการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรมในแต่ละช่วงวัยได้ด้วย

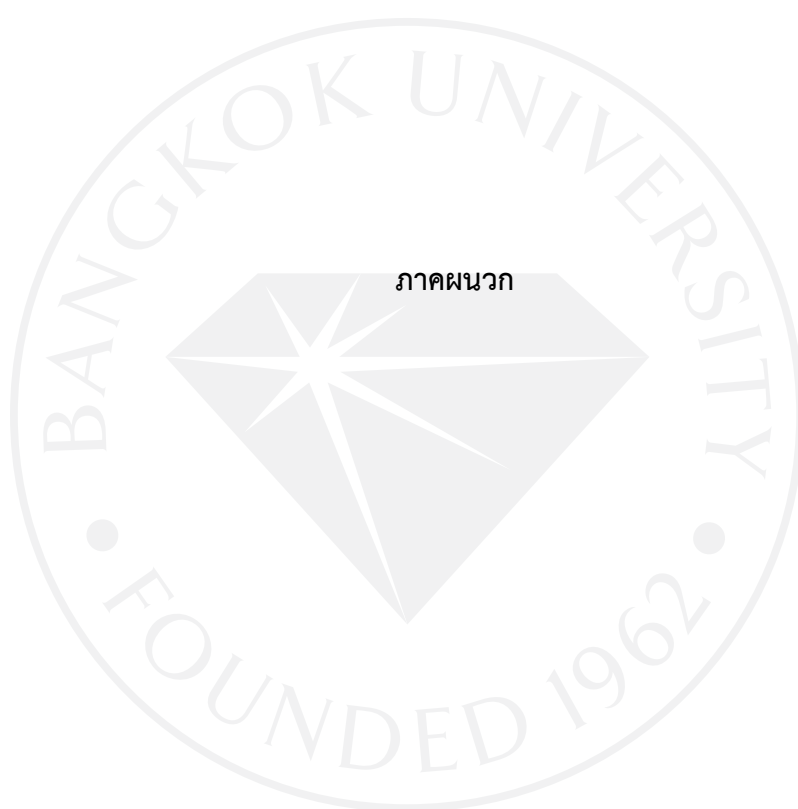
5.4.4 ผู้วิจัยเสนอว่าควรขยายการศึกษาวิจัยไปยังอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่หลากหลาย สามารถนำไปพัฒนาแผนกลยุทธ์ที่ดีขึ้น และน่าจะเป็นประโยชน์ในการนำไปวิเคราะห์แปรผล หรือพยากรณ์ตัวแปรร่วมอื่น ๆ เช่น พฤติกรรมของคนช่วงอายุถัดไปจากนี้ แนวทางใหม่ ๆ ในการดำรงรักษาพนักงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2558). สถิตินักท่องเที่ยว ปี 2557. สืบค้นจาก <http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/23044>.
- กรมการท่องเที่ยว. (2559). สรุปรายได้และค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยปี 2558 (มกราคม - มิถุนายน). สืบค้นจาก <http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/25306>.
- กัลยา วาณิชขัญชา. (2554). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ฉันทพร ลาภทิพนนท์. (2556). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนด้านสวัสดิการและจริยธรรมในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เนตรนภา ไหวทย์เลิศศักดิ์ (ยาบุชิตะ) และณัฐพงษ์ มาศจิราภา. (2559). ผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานและความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษาโรงแรมเซ็นทารา จังหวัดขอนแก่น. [รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์]. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 11(1), 38-52.
- ปกรณ ลิมโยธิน. (2555). ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พิฑูร อมรวิทวัส. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของภาคอุตสาหกรรมและบริการจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ภัสธรีย์ ขุมทรัพย์ดี. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมระรินจินดา เวลล์เนส สปา รีสอร์ท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยดุสิตธานี.
- วรรณิ วิริยะก้านานนท์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2555). แนวคิดและปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของพนักงานต้องค์กร. [รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์]. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 15, 157-162.
- สุลาวัลย์ ศิริคำฟู. (2550). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อิงอร ตันพันธ์. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. [รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์]. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 14(2), 1-21.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*.
- Deery, M., & Jago, L. (2015). Revisiting talent management, work-life balance and retention strategies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 453-472.
- Dunham, R. B., Grube, J. A., & Castaneda, M. B. (1994). Organization commitment the utility integrative definition. *Journal of Applied Psychology*, 34.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). NJ: Prentice Hall.
- Huse, E. F., & Commings, T. G. (1985). *Organization development and change* (3rd ed.). MN: West.
- Kandasamy, I., & Ancheri, S. (2009). Hotel employees' expectations of quality of work: A qualitative study. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 328-337.
- Kang, H. (2014). *A model of hospitality employee engagement*. Doctoral Dissertation, University of Nevada, NV.
- Lee, J. (2012). *Antecedents and consequences of employee engagement: Empirical study of hotel employees and managers*. Doctoral Dissertation, Kansas State University, KS.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*.

- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The Measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steer, R. M. (1982). *Employee organization linkage: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
- Paradise, A. (2008). *Learning influences employee engagement*. Retrieved from <https://www.td.org/Publications/Magazines/TD/TD-Archive/2008/01/Learning-Influences-Employee-Engagement>.
- Steers, R. M. (1997). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46 - 56.
- Taunton, R. L., Krampitz, S. D., & Woods, C. Q. (1989). Manager impact on retention of staff part 1. *Journal of Nursing Administration*.
- Timossi, L. S., Pedroso, B., Francisco, A. C., & Pilatti, L. A. (2008). Evaluation of quality of work life: An adaptation from the Walton's qwl model. In XIV. *International Conference on Industrial Engineering and Operations Management* (pp. 1-17). Rio de Janeiro: ICIEOM.
- Walton, R. E. (1974, May-June). Improving the quality of work life. *Harvard Business Review*.
- Yamane, T. (1970). *Statistic: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.



แบบสอบถาม

เรื่อง อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถาม เรื่อง “อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร” จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย เพื่อนำคำตอบของท่านไปใช้ในการวิเคราะห์ผลลัพธ์และประกอบการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลในการตอบที่ครบถ้วน ทั้งนี้ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลจะเป็นความลับและนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของท่านต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำรงรักษาพนักงาน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

น.ส. พิมพ์กมล จักรานุกุล

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☐ ✓ ในช่อง [] ที่ท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ [] ชาย [] หญิง

2. อายุ [] 18-20 ปี [] 21-30 ปี [] 31-40 ปี
 [] 41-50 ปี [] 51-60 ปี [] มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา
 [] ต่ำกว่าปริญญาตรี [] ปริญญาตรี [] สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน
 [] ต่ำกว่า 1 ปี [] 1-3 ปี [] 4-6 ปี [] 7-10 ปี [] 10 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน
 [] พนักงานระดับทั่วไป [] พนักงานระดับหัวหน้างาน [] พนักงานระดับผู้บริหาร

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 [] ต่ำกว่า 15,000 บาท [] 15,001 - 20,000 บาท
 [] 20,001 - 30,000 บาท [] 30,001 - 40,000 บาท
 [] 40,001 - 50,000 บาท [] มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กร: ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อองค์กรและลักษณะงานที่ปฏิบัติ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในตัวเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน ไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความคิดเห็นของท่านต่อความผูกพันในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความผูกพันด้านจิตใจ					
1. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมแห่งนี้					
2. ค่านิยมของท่านสอดคล้องกับค่านิยมของ โรงแรมนี้ เช่น เรียนรู้ที่จะคาดเดาความต้องการ ของลูกค้า, เน้นความสะอาดรวดเร็วของลูกค้า, ให้ความสำคัญต่อความสะอาด เป็นต้น					
3. ท่านชอบทำงานที่นี่เพราะมีอิสระและอำนาจ ในการตัดสินใจในบทบาทหน้าที่ของท่าน					
4. ท่านทำงานที่นี่เพราะรู้สึกผูกพันเป็นครอบครัว					
5. ท่านห่วงใยและคอยระวังไม่ให้องค์กรเสื่อมเสีย					

ความคิดเห็นของท่านต่อความผูกพันในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความผูกพันด้านการคงอยู่					
6. โรงแรมนี้ส่งเสริมให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานต่อไป					
7. ท่านมั่นใจว่าโรงแรมนี้สามารถให้สวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่างๆ ได้เท่ากับโรงแรมอื่น					
8. ท่านจะลาออกเมื่อโรงแรมอื่นให้ข้อเสนอที่เท่ากับหรือดีกว่าโรงแรมนี้					
9. ท่านยังทำงานอยู่โรงแรมแห่งนี้ เพราะความจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น การเงิน ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ					
10. ท่านคิดว่าโรงแรมนี้ให้ค่าตอบแทนได้มากกว่าโรงแรมอื่น					
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน					
11. ท่านคิดว่าได้พัฒนาศักยภาพและความสามารถของตนเองเมื่อทำงานในโรงแรมแห่งนี้					
12. ท่านบอกเล่าถึงข้อดีของโรงแรมนี้ให้ผู้อื่นฟังได้					
13. ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้					
14. ท่านทุ่มเทและเสียสละในการทำงานให้โรงแรมอย่างเต็มความสามารถเสมอ					
15. ท่านรู้สึกที่โรงแรมนี้มีเกียรติไม่น้อยกว่าที่อื่นๆ					

ส่วนที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงาน: ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของท่านในด้านต่อไปนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในตัวเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน ไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านผลตอบแทน					
1. ท่านคิดว่าได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมตามกฎหมายแรงงาน					
2. ผลตอบแทนที่ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับหน้าที่ของท่าน					
3. ท่านได้รับสวัสดิการด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม					
4. รายได้ของท่านเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน					
5. โรงแรมของท่านใส่ใจในการปรับปรุงสวัสดิการเพื่อให้พนักงานได้รับผลตอบแทนที่ดีขึ้น					
ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน					
6. โรงแรมของท่านให้ความสนใจในการปรับปรุงสภาพการทำงานเพื่อความสะดวกสบายของพนักงานในการปฏิบัติงาน					

ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
7. บริเวณที่ท่านปฏิบัติงานมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้ดี และมีแสงสว่างเพียงพอ					
8. ท่านรู้สึกสะดวกสบายในการปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน					
9. ท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ที่มีคุณภาพและปลอดภัยต่อสุขภาพ					
10. มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจเรื่องความปลอดภัย และสุขอนามัยแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านความมั่นคงในหน้าที่					
11. ท่านมั่นใจว่าความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานของท่านจะทำให้ท่านทำงานที่โรงแรมนี้ได้เท่าที่ต้องการ					
12. ท่านมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ					
13. ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงดี					
14. ท่านมีความสนใจ พึงพอใจในงานของตน					
15. ท่านพอใจกับโอกาสที่จะเติบโตในโรงแรมแห่งนี้					
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน					
16. ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่					
17. ท่านสามารถรับวิธีการดำเนินงานใหม่ๆ มาปรับใช้ให้เหมาะกับงานที่ได้รับมอบหมายได้					

ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
18. ท่านได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม เป็นต้น					
19. งานของท่านเป็นงานที่ทำให้ท่านทำได้ความสามารถ					
20. ท่านสามารถรับมือกับภาระงานที่ปฏิบัติอยู่ได้					
ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม					
21. ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการเสมอๆ					
22. งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านได้สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับพนักงานคนอื่นๆ					
23. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้					
24. ท่านและแขกของโรงแรมปฏิบัติต่อกันอย่างสุภาพและมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน					
25. ท่านได้รับคำชมเชยจากแขกหรือพนักงานภายในโรงแรมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน					
ด้านการบริหารองค์การของผู้บริหาร					
26. นโยบายบริหารงานของผู้บริหารเป็นธรรมและชัดเจน					
27. ท่านได้รับข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ที่ถูกต้องจากโรงแรม					
28. ท่านได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถในงานที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
29. การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อท่านทำให้รู้สึกว่าคุณค่า					
30. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานทุกคน					

ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน					
31. งานในหน้าที่ไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของท่าน					
32. ท่านมีเวลาพักผ่อนจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เพียงพอ					
33. ภาระงานที่ได้รับมอบหมายของท่านมากเกินไป					
34. ท่านสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด					
35. ท่านมีเวลาทำกิจกรรมกับครอบครัว โดยไม่มีภาระงานมาเกี่ยวข้อง					
ด้านความภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์กร					
36. โรงแรมจัดกิจกรรมเพื่อสังคม ให้พนักงานเกิดความผูกพันและการทำงานร่วมกันผ่านกิจกรรมดังกล่าว					
37. โรงแรมทำให้ท่านตระหนักถึงการสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมในด้านต่างๆ					
38. ท่านภูมิใจว่าโรงแรมของท่านมีชื่อเสียงในทางที่ดี					
39. โรงแรมของท่านมีชื่อเสียงในด้านความยุติธรรม โปร่งใส ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค					
40. โรงแรมของท่านมีส่วนช่วยลดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม					

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการดำรงรักษาพนักงาน: ท่านพิจารณาปัจจัยในการดำรงรักษาพนักงานดังต่อไปนี้มาก น้อยเพียงใด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในตัวเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านพิจารณาปัจจัยนี้ มากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านพิจารณาปัจจัยนี้ มาก
- 3 หมายถึง ท่านพิจารณาปัจจัยนี้ ปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านพิจารณาปัจจัยนี้ น้อย
- 1 หมายถึง ท่านพิจารณาปัจจัยนี้ น้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการดำรงรักษาพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. มีความก้าวหน้าในสายอาชีพตำแหน่งงานตามความเหมาะสมตามความสามารถและผลงาน					
2. การพัฒนาและนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาช่วยส่งเสริมทักษะ และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน					
3. มีขั้นตอนการเข้าถึงผู้บริหารและหัวหน้างานไม่ซับซ้อน					
4. มีเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน					
5. มีการสร้างความตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาว พิมพกมล จักรานุกุล
อีเมล	pimkamol.j@gmail.com
ประวัติการศึกษา	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษธุรกิจ) เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง (หลักสูตรนานาชาติ) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2558 Executive Secretary to Residence Manager โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ และบางกอก คอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ พ.ศ. 2557 Business Centre Officer โรงแรมคอนราด กรุงเทพฯ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 24 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) พิมภักมว จักรานกุล อยู่บ้านเลขที่ 184
ซอย - ถนน บำรุงเมือง ตำบล/แขวง วังบูรพาภิรมย์
อำเภอ/เขต พระนคร จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10200
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7580500341
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก

หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
คณะ มนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่สะท้อนการ
รักษาพนักงานไว้ในระยะ 5 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

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

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

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ พิมพ์กมล จักรานกุลผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางสาว พิมพ์กมล จักรานกุล)

ลงชื่อ อริย์พรผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อริย์พร จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ [Signature]พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ [Signature]พยาน
(ดร.ดวงธิดา นันทาภิรัตน์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร