

ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรักษาความปลอดภัย
ของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

Job Satisfaction and Organizational Commitment of Hotel Security
Employees in Bangkok



ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรักษาความปลอดภัย
ของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

Job Satisfaction and Organizational Commitment of Hotel Security
Employees in Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2560



©2561

เชิดพันธ์ พันธุ์สุข

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

เรื่อง ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรักษาความปลอดภัย
ของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย เชิดพันธ์ พันธุ์สุข

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

23 มกราคม 2561

เชิดพันธ์ พันธุ์สุข. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, มกราคม 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร (62 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.64$) และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.73$) (2) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันทุกด้านยกเว้นเพศ มีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน คุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมาย สัมพันธภาพในที่ทำงาน บทบาทหน้าที่ในการทำงานและความมั่นคงในอาชีพการทำงาน เป็นปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงเสนอให้โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างฐานเงินเดือนรวมถึงผลตอบแทนในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะด้านสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการและสอดคล้องกับการดำรงชีพในปัจจุบันอย่างเหมาะสมมากขึ้น ควรพิจารณาสร้างแรงจูงใจโดยไม่ต้องใช้ปัจจัยเรื่องเงินให้มากขึ้นเพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ควบคู่กัน และควรนำข้อมูลเกี่ยวกับสถิติการลาออกของพนักงานมาพิจารณาร่วมด้วย

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, พนักงานรักษาความปลอดภัยของโรงแรม

Phansook, C. M.A. (Hospitality and Tourism Industry Management), January 2018,
Graduate School, Bangkok University.

Job Satisfaction and Organizational Commitment of Hotel Security Employees in
Bangkok (62 pp.)

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

ABSTRACT

The purposes of this research, “Job Satisfaction and Organizational Commitment of Hotel Security Employees in Bangkok”, were to investigate the level of job satisfaction and organizational commitment of hotel security employees by comparing the differences in job satisfaction level and organizational commitment level based on personal factors and to evaluate the relationship between job satisfaction and organizational commitment. Data compiled were collected from 400 hotel security employees in Bangkok via questionnaires. It was shown that (1) the average level of job satisfaction of hotel security employees was high ($\bar{X} = 3.64$) and the level of organizational commitment was also high ($\bar{X} = 3.73$); (2) The differences in all personal factors except gender resulted in differences in the level of satisfaction and the level of organizational commitment at the statistical significance level of .05; and (3) Satisfaction in working environment, job worthiness, relationship in the workplace, responsibilities, and job security were factors that had a relationship with satisfaction level at a statistical significance level of .05. Hotels in Bangkok were recommended to adjust salary structure as well as other related benefits package, especially in welfare, based on associated needs and current cost of livings. Hotels should also provide non-monetary incentives to promote higher level of organizational commitment. Further studies should focus on qualitative research in combination with interviews. Employee retention should also be explored.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Hotel Security Employees

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในการให้คำปรึกษาชี้แนะ แนะนำให้แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ด้วยความเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอจนเกิดเป็นผลสำเร็จลุล่วง และขอขอบพระคุณ ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ความรู้ คำแนะนำ ตรวจสอบ ปรับปรุง และให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอตลอดมา ทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี

ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์และได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยฉบับนี้ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยในครั้งนี้

รวมทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทอบรมให้ความรู้แก่ข้าพเจ้าตลอดช่วงระยะเวลาที่ข้าพเจ้าได้ศึกษาเล่าเรียนอยู่ที่นี่ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือตลอดมาเป็นอย่างดีในระหว่างการทำงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และบุคคลในครอบครัวทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้าเสมอมา รวมถึงขอบคุณทุก ๆ ท่านที่ไม่ได้กล่าวถึง ซึ่งมีส่วนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เชิดพันธ์ พันธุ์สุข

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 คำถามของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
1.7 สมมติฐานของการวิจัย	5
1.8 กรอบแนวความคิดการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	7
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	11
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	12
3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ	13
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน	19
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร	27

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพัน ต่อองค์กร	31
4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพัน ต่อองค์กร	41
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	43
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	47
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	50
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	52
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	56
ประวัติผู้เขียน	62
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ	15
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ	16
ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา	16
ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพสมรส	17
ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับโรงแรม	18
ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะการจ้างงาน	18
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	19
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	20
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานด้านคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมาย	21
ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	22
ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานด้านบทบาทในการทำงาน	23
ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการและผลตอบแทน	24
ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงในอาชีพการทำงาน	25
ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม	26
ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	27
ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์การด้านการทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์การ	28
ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการที่จะคงสภาพการเป็นพนักงานขององค์การ	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม	30
ตารางที่ 4.19: เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ โรงแรมที่มีเพศแตกต่างกัน	31
ตารางที่ 4.20: เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ โรงแรมที่มีอายุแตกต่างกัน	31
ตารางที่ 4.21: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับความพึงพอใจในงานรายคู่ด้วยวิธี Scheffe'	32
ตารางที่ 4.22: เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ โรงแรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	32
ตารางที่ 4.23: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับความพึงพอใจในงานรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe'	33
ตารางที่ 4.24: เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ โรงแรมที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน	33
ตารางที่ 4.25: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในงานรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe'	34
ตารางที่ 4.26: เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ โรงแรมที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับโรงแรมแตกต่างกัน	34
ตารางที่ 4.27: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับโรงแรมกับ ความพึงพอใจในงานรายคู่ด้วยวิธี Scheffe'	35
ตารางที่ 4.28: เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ โรงแรมที่มีลักษณะการจ้างงานแตกต่างกัน	35
ตารางที่ 4.29: เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ โรงแรมที่มีเพศแตกต่างกัน	36
ตารางที่ 4.30: เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ โรงแรมที่มีอายุแตกต่างกัน	36
ตารางที่ 4.31: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับความผูกพันต่อองค์กรรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe'	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.32: เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ โรงแรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	37
ตารางที่ 4.33: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์การรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe'	38
ตารางที่ 4.34: เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ โรงแรมที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน	38
ตารางที่ 4.35: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านสถานภาพสมรสกับความผูกพันต่อองค์การรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe'	39
ตารางที่ 4.36: เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ โรงแรมที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับโรงแรมแตกต่างกัน	39
ตารางที่ 4.37: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับโรงแรมกับ ความผูกพันต่อองค์การรายคู่ด้วยวิธี Scheffe'	40
ตารางที่ 4.38: เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ โรงแรมที่มีลักษณะการจ้างงานแตกต่างกัน	40
ตารางที่ 4.39: ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพัน ต่อองค์การ	41

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย

6



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การรักษาความปลอดภัยให้กับพนักงานและผู้ที่มาใช้บริการในธุรกิจโรงแรมนั้นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะหากโรงแรมใดขาดสิ่งนี้ไปก็อาจทำให้ธุรกิจปิดตัวลงได้ ดังนั้น เจ้าของหรือผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมจึงต้องมีจัดสรรงบประมาณและปรับปรุงแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีอยู่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับลักษณะของพื้นที่ของโรงแรมด้วย ในโรงแรมที่มีชื่อเสียงก็ต้องคำนึงถึงเรื่องระบบการทำงานที่มาตรฐานยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้ว่าการลงทุนเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาติดตั้ง เพื่อช่วยป้องกันและอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยต่าง ๆ อย่างมากมาย เช่น อุปกรณ์ป้องกันเหตุเพลิงไหม้ กล้องวงจรปิด ระบบคีย์การ์ด และตู้เก็บของนิรภัย เป็นต้น

นอกจากนี้ การให้ความสำคัญกับเรื่องทรัพยากรบุคคลก็เป็นเรื่องที่หลายโรงแรมให้ความสำคัญเช่นกัน เพราะแม้ว่าความรับผิดชอบในเรื่องความปลอดภัยในโรงแรมจะเป็นของพนักงานทุกคนก็ตาม แต่การจะทำให้พนักงานทุกคนรับรู้และเข้าใจจนสามารถจัดการเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องนั้นไม่ใช่จะเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ง่ายนัก โดยเฉพาะกับโรงแรมที่ไม่ได้มีการจัดทำรูปแบบการจัดการเรื่องความปลอดภัยไว้อย่างชัดเจน รวมถึงไม่มีการอบรมและฝึกซ้อมตามแผนอย่างสม่ำเสมอ เมื่อเกิดเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยขึ้นจึงทำให้พนักงานส่วนมากไม่ทราบว่าตนเองจะต้องปฏิบัติอย่างไร ทำให้ในหลายเหตุการณ์ส่งผลเสียต่อการดำเนินธุรกิจด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงแรมไปอย่างไม่น่าเกิดขึ้น

แผนการรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่ดูแลและควบคุมเกี่ยวกับระบบการรักษาความปลอดภัยทั้งหมดในโรงแรม ซึ่งจะประกอบไปด้วย ผู้จัดการแผนการรักษาความปลอดภัย ผู้ช่วยผู้จัดการแผนการรักษาความปลอดภัย หัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำรอบ และพนักงานรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้ ความปลอดภัยทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมทั้ง 7 ด้าน ได้แก่

- 1.1.1 ความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 1.1.2 ความปลอดภัยด้านอัคคีภัย
- 1.1.3 ความปลอดภัยด้านอาหาร
- 1.1.4 ความปลอดภัยด้านบริการทั่วไป
- 1.1.5 ความปลอดภัยด้านความมั่นคงของโรงแรม
- 1.1.6 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.1.7 ความปลอดภัยด้านความเสี่ยงและวิกฤตการณ์

ด้วยเหตุนี้ แผนกรักษาความปลอดภัยจึงถูกกำหนดให้มีบทบาทหน้าที่เพิ่มเติมในการเสริมสร้างความเข้าใจและควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามแผนความปลอดภัยที่ได้รับการอบรมมา พร้อมทั้งการประเมินเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระเบียบวิธีการทำงานของทุกคนในโรงแรมให้มีความสอดคล้องตามหลักความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าบุคลากรที่ทำงานอยู่ในแผนกนี้จึงต้องมีความสามารถทั้งในด้านทฤษฎีและปฏิบัติไปพร้อมกัน และนอกจากนี้ ยังต้องเป็นผู้ที่มีความอดทน อดกลั้นในการทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความกดดันได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

พนักงานในแผนกรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ชายเนื่องจากความพร้อมทางร่างกายและจิตใจในการทำงานที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ไม่ปกติอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังต้องคอยเฝ้าระวังไม่ให้มีบุคคลภายนอกเข้ามาก่อความวุ่นวายเป็นการรบกวนแขกของโรงแรมอีกด้วย อย่างไรก็ตาม ในบางโรงแรมจะมีพนักงานผู้หญิงทำงานอยู่ในแผนกนี้ด้วย ซึ่งส่วนใหญ่จะรับผิดชอบงานด้านธุรการทั่วไป

ดังนั้น การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงเป็นเรื่องสำคัญและมีความจำเป็นต่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อดำรงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรให้ยาวนานด้วยความเต็มใจ รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วย งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมแผนกรักษาความปลอดภัย เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในโรงแรม ในด้านการสร้างแรงจูงใจ และพัฒนาให้พนักงานในโรงแรมเกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กรได้อีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร โดยได้จำกัดขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1.3.1 การศึกษาข้อมูลเอกสารจากบทความ วารสาร หนังสือพิมพ์ และวิทยานิพนธ์

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมใน กรุงเทพมหานครทั้งหมด จำนวน 486 คน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2557) โดยผู้วิจัยเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เพื่อตอบแบบสอบถาม

1.3.3 ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล (ตัวแปรต้น) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และประเภทการจ้างงาน
- 2) ความพึงพอใจในงาน แบ่งเป็น 7 ด้าน (ตัวแปรตาม) ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงาน ความอิสระในการทำงาน คุณค่าของงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในงาน รายได้และสวัสดิการและความมั่นคงต่ออาชีพ
- 3) ความผูกพันต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้าน (ตัวแปรตาม) ได้แก่ การยอมรับเป้าหมาย และการจัดการของโรงแรม การทุ่มเทต่องานเพื่อประโยชน์ของโรงแรมและความต้องการที่จะเป็นพนักงานของโรงแรม

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลาการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการทำ วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนกันยายน ถึง เดือนพฤศจิกายน 2559

1.4 คำถามของการวิจัย

- 1.4.1 ระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับใด
- 1.4.2 ความแตกต่างในระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร
- 1.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 1.5.1 เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
- 1.5.2 เพื่อให้ทราบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อในองค์กร
- 1.5.3 เพื่อให้ทราบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อในองค์กร
- 1.5.4 เพื่อให้ทราบทราบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

1.5.5 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารโรงแรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และเพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยในโรงแรมเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นไป

1.5.6 เพื่อสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์กับโรงแรมต่างจังหวัดที่มีลักษณะการดำเนินการคล้ายกับโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานครได้

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสของพนักงานของโรงแรม แบ่งเป็น 5 สถานะ ได้แก่

- 1) สมรส/ อยู่ด้วยกัน คือเป็นคู่สามีภรรยาถูกต้องตามกฎหมายและใช้ชีวิตอยู่ในชายคาเดียวกัน
- 2) โสด คือผู้ที่ยังไม่ผ่านการจดทะเบียนสมรส
- 3) สมรส/ แยกกันอยู่ คือเป็นคู่สามีภรรยาถูกต้องตามกฎหมายแต่ไม่ได้ใช้ชีวิตอยู่ในชายคาเดียวกัน อาจจะอยู่กันคนละจังหวัด
- 4) หย่าร้าง คือผู้ที่เคยผ่านการแต่งงานและหย่าขาดจากกันถูกต้องตามกฎหมาย
- 5) หม้าย คือผู้ที่สามีหรือภรรยาเสียชีวิต และยังไม่ได้แต่งงานใหม่

ระยะเวลาการทำงาน หมายถึง ระยะเวลารวมการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นทำงานจนถึงปัจจุบัน

ประเภทการจ้างงาน หมายถึง การจ้างของพนักงานอยู่ในปัจจุบันโดยกำหนดจากนายจ้าง แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มพนักงานประจำที่มีสัญญาจ้างกับทางโรงแรมจนถึงวันเกษียณอายุ และกลุ่มพนักงานชั่วคราวที่มีสัญญาจ้างกับทางโรงแรมแบบปีต่อปี

ส่วนที่ 2

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่องานที่ทำอยู่ และทำงานนั้นด้วยความเต็มใจ พร้อมทุ่มเทให้กับงาน เพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่โรงแรมกำหนดไว้

ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตรงตามเป้าหมายที่โรงแรมกำหนดไว้

การได้รับการยอมรับ หมายถึง การที่เพื่อนร่วมงานหรือพนักงานคนอื่นที่เกี่ยวข้องให้การยกย่องในความสามารถตามผลของงานที่ทำ

ความรับผิดชอบ หมายถึง การยอมรับตามสิ่งเกิดขึ้นที่ดีและไม่ดีในกิจการที่ได้กระทำไปในงานนั้น ๆ

ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง การปรับตำแหน่งสูงขึ้นและการเลื่อนขั้นเงินเดือน

สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน หมายถึง การที่หัวหน้างานให้การช่วยเหลือและยกย่องในตามความสามารถในการทำงาน

สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีมิตรไมตรีที่ดีต่อกันระหว่างพนักงานที่ทำงานด้วยกัน ทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัว

รายได้และสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำในรูปแบบของเงินเดือน เงินค่าบริการพิเศษ และการรักษาพยาบาล การดูแลเรื่องสุขภาพของพนักงานตามที่โรงแรมกำหนดขึ้น

สภาพการทำงาน หมายถึง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความเหมาะสมของพื้นที่ทำงาน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อและอุปกรณ์ต่าง ๆ

ส่วนที่ 3

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของโรงแรม ความเต็มใจที่ทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโรงแรม และไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นพนักงาน

1.7 สมมติฐานการวิจัย

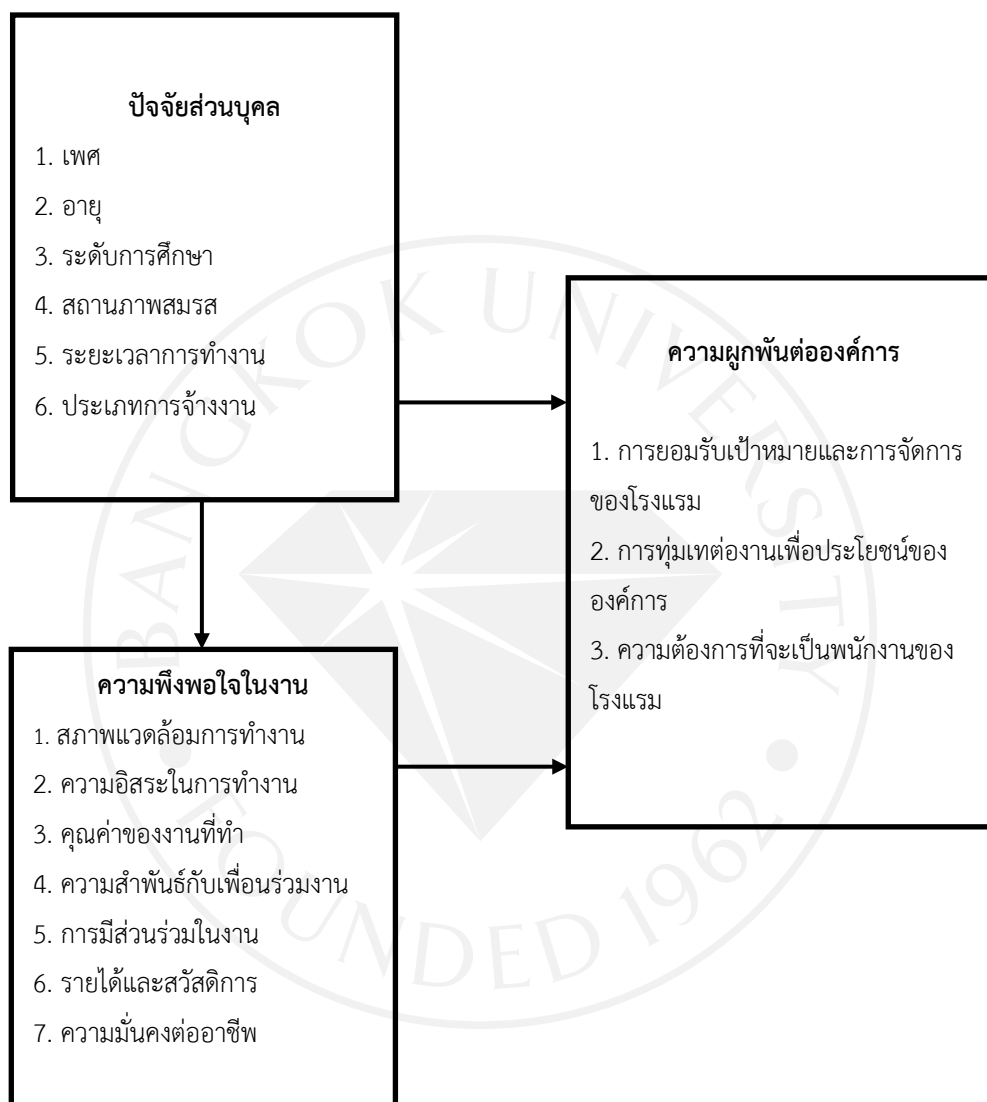
สมมติฐานที่ 1 พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงาน และประเภทการจ้างงาน ต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงาน และประเภทการจ้างงาน ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานบางประการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงาน ความอิสระในการทำงาน คุณค่าของงานที่ทำความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในงาน รายได้ และสวัสดิการและความมั่นคงต่ออาชีพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

1.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกทางบวกเป็นความสุขของพนักงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานและได้รับรายได้ คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้พนักงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้น”

สุระ หีบโอสถ (2540) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกดีที่มีต่อการทำงาน เกิดความสะดวกสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้จากเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับงาน เกี่ยวกับรายได้ และความก้าวหน้าในอาชีพ”

กิตติมา ปรีดีติติก (2539) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกยินดีที่มีต่อแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและพนักงานนั้นได้รับผลตอบแทนที่ดี เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงานและพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการขององค์กร”

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจในการทำงานสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกและความคิดที่ดีต่อการทำงานที่มีผลมาจากปัจจัยหลายด้าน เช่น ความเป็นอยู่ในที่ทำงาน สภาพแวดล้อม รวมถึงสิ่งตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงาน ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ และเป็นแรงขับเคลื่อนที่ช่วยให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้การทำงานตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้อีกด้วย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

พงศกร รอดถาวร (2553) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า “ความผูกพันต่อองค์กรแสดงถึงความรู้สึกดีของพนักงานแต่ละคนที่ร่วมกันแสดงความสามัคคีในที่ทำงาน และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมที่ชัดเจนขององค์กร”

อมรรัตน์ พูลเกตุ (2551) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า “ความผูกพันต่อองค์กร คือการที่พนักงานมีความคิดในเชิงบวกต่อองค์กร มีความตั้งใจที่จะทำงาน มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร โดยมาจากการร่วมมือกันของพนักงานกับองค์กร และจะไม่ลาออกไปไหน แม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าก็ตาม”

สุรัสวดี สุวรรณเดช (2549) กล่าวว่า “ความคิดเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อบริษัท เกิดจากการได้มีส่วนร่วมและแสดงการแลกเปลี่ยนออกมาทางการพูด การคิด รวมถึงทางพฤติกรรมในบริษัทโดยมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนและพื้นฐานทางลักษณะจำเพาะของบริษัท”

ชลธิ์รัตน์ จันทร์เชื้อ (2545) กล่าวว่า “ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งดีๆ ที่เกิดขึ้นกับพนักงานในบริษัท ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทมากมายหลายด้าน พนักงานจะมีการแสดงออกที่เหมาะสมกับความต้องการของบริษัททั้งในด้านค่านิยมและเป้าหมายของบริษัท รวมทั้งการทุ่มเทแรงกาย แรงใจให้กับบริษัทอย่างเต็มที่ และพนักงานเหล่านั้นจะมีความยินดีที่จะอยู่กับบริษัทตลอดไป”

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์การสรุปได้ว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การเป็นความรู้สึกและทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยแสดงออกทางความคิด และคำพูดที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ พร้อมจะทุ่มเทการทำงานให้แก่องค์การอย่างเต็มที่และมีความภักดีกับองค์การตลอดไป ไม่ลาออกไปทำงานที่อื่น”

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

บุญมั้น วงศ์สุนพรัตน์ (2542) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกออกเป็น 14 ด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก 6 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) สถานะของงานที่ทำ 2) ความเป็นส่วนตัว 3) ความมั่นคงในอาชีพ 4) เงินเดือนและผลประโยชน์อื่น ๆ 5) ความก้าวหน้าในอาชีพ และ 6) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง 8 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) ลักษณะของงานที่ทำ 2) การได้รับการยอมรับ 3) ความรับผิดชอบต่องาน 4) สภาพการทำงาน 5) เทคนิคของผู้สอนงาน 6) ความก้าวหน้าในการทำงาน 7) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และ 8) นโยบายการบริหารงาน และยังพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวม 9 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) การได้รับการยอมรับ 2) ความก้าวหน้าในการทำงาน 3) ลักษณะของงานที่ทำ 4) ความรับผิดชอบต่องาน 5) นโยบายและการบริหารงาน 6) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต 7) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ 8) เทคนิคของผู้สอนงาน ส่วนระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทั้ง 14 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

วรารัตนา ทิมวัฒนา (2537) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในบริษัทการบินไทย จำกัด โดยมีความสำคัญของปัญหาในด้านความไม่พึงพอใจในงาน ที่เกิดจากนโยบายการทำงานของฝ่ายบริหารบริษัท ที่มีการกำหนดอายุการทำงานด้วยสัญญาว่าจ้าง การขาดงาน การลาออก พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละด้าน

อยู่ในระดับต่ำทั้งในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวหน้างาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสวัสดิการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจในระดับสูงเพียงด้านเดียว คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ศันสนีย์ เตชะลามอานวย (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การของพนักงานโรงแรม โอโนมา กรุงเทพฯ พบว่าระดับความผูกพันต่อโรงแรมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง พนักงานมีความตั้งใจจริงที่จะทำงาน เพื่อให้โรงแรมประสบความสำเร็จและมีความภูมิใจในโรงแรมนี้ แต่ไม่ต้องการที่จะอยู่กับโรงแรมตลอดไป เพราะยังไม่พอใจในส่วนของผลตอบแทนที่ได้รับ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อโรงแรม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และเพศ และยังพบว่าปัจจัยจากความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ เรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ หัวหน้างาน ผลตอบแทน ความมั่นคง ความก้าวหน้า และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยจากประสบการณ์จากการทำงานเรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความคาดหวังจากโรงแรม ความรู้สึกสำคัญต่องานที่ทำ และความมีชื่อเสียงของโรงแรม

อาจารย์ นาคศุภรังษี (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม พบว่า ในโรงแรมระดับกลางควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่าพนักงานใหม่ เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้มีความผูกพันต่อโรงแรมสูง หัวหน้างานต้องเป็นตัวอย่างที่ดี และมีการอบรมพัฒนาให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการปรับปรุงผลตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสม ส่วนในโรงแรมระดับสูงควรให้ความสำคัญกับงานของพนักงานและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายของโรงแรมให้ชัดเจน จัดให้มีการอบรมสำหรับพนักงานทุกระดับเพื่อการพัฒนาตนเองที่ดีขึ้น

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม

นรา ขำคม (2544) ศึกษาการจัดการทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมโรงแรมขนาดเล็ก พบว่าไม่มีการเลือกปฏิบัติในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล ผู้มีการศึกษาสูงจะทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย ปัจจัยแวดล้อมภายนอกโรงแรมมีความสัมพันธ์กับด้านประโยชน์ทดแทนและแรงงานสัมพันธ์ ส่วนปัจจัยแวดล้อมภายในโรงแรมและโครงสร้างทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์กับการด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา

ลำดับความรุนแรงของสภาพปัญหาในการจัดการทรัพยากรบุคคล ได้แก่ การลาออก คุณภาพของพนักงาน การสรรหาบุคคลากร การฝึกอบรม สวัสดิการและผลตอบแทน การบริหารงานสัมพันธ์ระเบียบวินัยในการทำงาน

ปานทิพย์ ปานแสง (2542) ศึกษานโยบายและการวางแผนพัฒนาทรัพยากรของโรงแรมทันสมัยในกรุงเทพมหานคร พบว่าโรงแรมจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในด้านคุณภาพการบริการ โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้และฝึกอบรมให้พนักงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้ดูสวยงามเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้มาเยือน และยังมีการตั้งราคาห้องพักให้เหมาะสมกับฤดูกาลเพื่อการแข่งขันในตลาดอีกด้วย ในด้านการบริหารบุคคล มีแข่งขันทางด้านคุณภาพของพนักงาน เรื่องความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ และความรับผิดชอบต่องาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อการสรุปได้ว่า ความผูกพันของพนักงานต่อการควรจะประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลัก การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของโรงแรม ความเต็มใจที่ทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโรงแรม และไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นพนักงาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งเน้นสำรวจข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากร คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยโรงแรมในกรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. 2558 จำนวน 486 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2557)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน ใช้วิธีกำหนดขนาดโดยสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Yamane (1973 อ้างใน อึ้งฉวี ธีระวุฒิ เอกะกุล, 2543)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \text{แทนค่า } 220 = \frac{486}{1 + 486(0.05)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%)

เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 400 คน ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อให้ได้จำนวนใกล้เคียงกับกับขนาดประชากรมากที่สุด และได้รับแบบสอบถามกลับมาครบทั้ง 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ที่ใช้เป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกรายการ โดยตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และประเภทของการจ้างงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยมีลักษณะมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่ารวม (Summate Rating Scale) ของ Likert (1932) ประกอบไปด้วยคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- 1) สภาพแวดล้อมการทำงาน
- 2) ความอิสระในการทำงาน
- 3) คุณค่าของงานที่ทำ
- 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 5) การมีส่วนร่วมในงาน
- 6) รายได้และสวัสดิการ
- 7) ความมั่นคงต่ออาชีพ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีลักษณะมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่ารวม แบ่งเป็น 5 ระดับ เช่นเดียวกับตอนที่ 2 ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- 1) การยอมรับเป้าหมายทางธุรกิจของโรงแรม
- 2) การทุ่มเทต่องานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- 3) ความต้องการที่จะเป็นพนักงานของโรงแรม

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเรื่องความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

ลักษณะคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนก
รักษาความปลอดภัยของโรงแรม เป็นแบบการประเมินความคิดเห็น โดยมีค่าความคิดเห็น 5 ระดับคือ
มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้

- 1 หมายถึง มีความเห็นด้วยต่อข้อคำถามน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความเห็นด้วยต่อข้อคำถามน้อย
- 3 หมายถึง มีความเห็นด้วยต่อข้อคำถามระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความเห็นด้วยต่อข้อคำถามมาก
- 5 หมายถึง มีความเห็นด้วยต่อข้อคำถามมากที่สุด

3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

3.3.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้

3.3.2 กำหนดประเด็นและขอบข่ายของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.3.3 สร้างแบบสอบถามฉบับร่างแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอความคิดเห็นในการ
พิจารณาด้านความครอบคลุมเนื้อหาและภาษาที่ใช้

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความ
เที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) (บุญธรรม กิจปริดาภิรุตย์, 2549, หน้า 119)
พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง

3.3.6 จากนั้นจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานแผนกรักษา
ความปลอดภัยของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try Out) จำนวน 30 คน เพื่อ
หาคุณภาพแล้วคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีอำนาจจำแนกใช้ได้ (ค่าในช่อง sig. ต่ำกว่า .05) โดยแบบสอบถาม
มีค่าความเที่ยงตั้งแต่ 0.989

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ทั้งหมดจำนวน
400 ฉบับ

3.4.2 ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับก่อนนำไปวิเคราะห์
ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 นำผลข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1-4 มาวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS v.13 และแสดงผลในรูปตาราง

ใช้ร้อยละ (%) วิเคราะห์สัดส่วนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรม

ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรม

ใช้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ค่าเบี่ยงเบนของระดับความคิดเห็นของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรม

กำหนดเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมใช้วิธีอิงเกณฑ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับและใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ ความผูกพันในระดับสูงมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ ความผูกพันในระดับสูง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ ความผูกพันในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ ความผูกพันในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ ความผูกพันในระดับต่ำมาก

สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 (คำถามปลายเปิด) วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

3.5.2 ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์สถิติอ้างอิง (Inference Statistics) ดังนี้

1) ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบสมมติฐานพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และประเภทการจ้างงานต่างกันมีความความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อการแตกต่างกัน

2) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ทดสอบสมมติฐานพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อการแตกต่างกัน

3) ใช้สถิติความสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความผูกพันต่อการ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การ
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน แต่ส่งจริงไปเท่ากับจำนวนประชากรโดยส่งแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ซึ่งได้รับคืนกลับมาจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ รายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. หญิง	27	6.75
2. ชาย	373	93.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 373 คน (ร้อยละ 93.25) ส่วนเพศหญิง 27 คน (ร้อยละ 6.75)

4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สูงกว่า 40 ปี ขึ้นไป	184	46.00
2. อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	121	30.25
3. อายุระหว่าง 20 - 30 ปี	95	23.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุสูงกว่า 40 ปี ขึ้นไป 184 คน (ร้อยละ 46.00) รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี 121 คน (ร้อยละ 30.25) และอายุระหว่าง 20-30 ปี 95 คน (ร้อยละ 23.75) ตามลำดับ

4.1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระดับปริญญาตรี	201	50.25
2. ปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6	123	30.75
3. ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา	53	13.25
4. ต่ำกว่า ปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6	20	5.00
5. ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	3	0.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ปริญญาตรี 201 คน (ร้อยละ 50.25) รองลงมาจบการศึกษาระดับ ปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 123 คน (ร้อยละ 30.75) ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา 53 คน (ร้อยละ 13.25)

ต่ำกว่า ปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 20 คน (ร้อยละ 5.00) และระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด 3 คน (ร้อยละ 0.75) ตามลำดับ

4.1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สมรส/ อยู่ด้วยกัน	179	44.75
2. โสด	163	40.75
3. สมรส/ แยกกันอยู่	29	7.25
4. หย่าร้าง	23	5.75
5. หม้าย	6	1.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส สมรส/ อยู่ด้วยกัน 179 คน (ร้อยละ 44.75) รองลงมา โสด 163 คน (ร้อยละ 40.75) สมรส/ แยกกันอยู่ 29 คน (ร้อยละ 7.25) หย่าร้าง 23 คน (ร้อยละ 5.75) และหม้ายมีจำนวนน้อยที่สุด 6 คน (ร้อยละ 1.50) ตามลำดับ

4.1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรม

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรม

ระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. มากกว่า 6 ปี	163	40.75
2. 2 ปี - 4 ปี	115	28.75
3. น้อยกว่า 2 ปี	67	16.75
4. มากกว่า 4 ปี - 6 ปี	55	13.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรม มากกว่า 6 ปี 163 คน (ร้อยละ 40.75) รองลงมา มีประสบการณ์อยู่ในช่วง 2 ปี - 4 ปี 115 คน (ร้อยละ 28.75) น้อยกว่า 2 ปี 67 คน (ร้อยละ 16.75) และมีประสบการณ์มากกว่า 4 ปี - 6 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด 55 คน (ร้อยละ 13.75) ตามลำดับ

4.1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประเภทการจ้างงาน

ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประเภทการจ้างงาน

ประเภทการจ้างงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ลูกจ้างประจำ	391	97.75
2. ลูกจ้างชั่วคราว	9	2.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำ 391 คน (ร้อยละ 97.75) ส่วนลูกจ้างชั่วคราว 9 คน (ร้อยละ 2.25)

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ข้อ	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1.1	สภาพแวดล้อมทางกายภาพในโรงแรม เช่น ห้องทำงาน แสงและเสียง เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	3.76	.785	สูง
1.2	มีการแบ่งพื้นที่ห้องทำงานเป็นสัดส่วนเพื่อส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	3.73	.922	สูง
1.3	มีอุปกรณ์/ เครื่องมือสำหรับการทำงานที่เหมาะสม	3.53	.978	สูง
1.4	ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน	3.84	.879	สูง
เฉลี่ยทั้งหมด		3.71	.822	สูง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นต่อความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานโดยรวมในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้วพบว่าประเด็นที่มีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.84/ .879 คือท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน ส่วนประเด็นที่มีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.53/ .978 คือมีอุปกรณ์/ เครื่องมือสำหรับการทำงานที่เหมาะสม นอกจากนั้นพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง .785 - .978 แสดงว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความคิดเห็นในทุกประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานด้านความเป็นอิสระในการทำงาน

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานด้านความเป็นอิสระในการทำงาน

ข้อ	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
2.1	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงาน	3.45	.972	สูง
2.2	เมื่อพบอุปสรรคท่านตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตัวเองเสมอ	3.69	.825	สูง
2.3	ท่านมักจะนำเสนองานใหม่ ๆ ให้หัวหน้างานเสมอ	3.70	.998	สูง
2.4	ท่านไม่ต้องมีหัวหน้าหัวหน้าควบคุมการทำงาน	3.49	.952	สูง
เฉลี่ยทั้งหมด		3.58	.827	สูง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นต่อความพึงพอใจในงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานโดยรวมในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้วพบว่า ประเด็นที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.70/ .998 คือ ท่านมักจะนำเสนองานใหม่ ๆ ให้หัวหน้างานเสมอ ส่วนประเด็นที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.45/ .972 คือ ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงาน นอกจากนั้นพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง .825 - .998 แสดงว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความคิดเห็นในทุกประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานด้านคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานด้านคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
3.1	ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม	3.48	.994	สูง
3.2	งานของท่านมีความท้าทาย	3.71	.947	สูง
3.3	ท่านต้องเรียนรู้งานใหม่ตลอดเวลา	3.80	.965	สูง
3.4	ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ	3.50	.984	สูง
เฉลี่ยทั้งหมด		3.62	.913	สูง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นต่อความพึงพอใจในงานด้านคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมายโดยรวมในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้วพบว่า ประเด็นที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.80/ .965 คือ ท่านต้องเรียนรู้งานใหม่ตลอดเวลา ส่วนประเด็นที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.48/ .994 คือ ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม นอกจากนั้นพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง .947 - .994 แสดงว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความคิดเห็นในทุกประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

ข้อ	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
4.1	ท่านพอใจกับความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน	3.76	.878	สูง
4.2	เมื่อเกิดปัญหา ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	3.64	.896	สูง
4.3	ทีมงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันอยู่เสมอ	3.65	.946	สูง
เฉลี่ยทั้งหมด		3.68	.867	สูง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นต่อความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานโดยรวมในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้วพบว่า ประเด็นที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.76/ .878 คือ ท่านพอใจกับความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65/ .946 คือ ทีมงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันอยู่เสมอ ส่วนประเด็นที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.64/ .896 คือ เมื่อเกิดปัญหา ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง .878 - .946 แสดงว่าพนักงานมีความคิดเห็นในทุกประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานด้านบทบาทในการทำงาน

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานด้านบทบาทในการทำงาน

ข้อ	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
5.1	ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ บริการให้กับลูกค้าของโรงแรม	4.25	.705	สูงมาก
5.2	ท่านสามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.97	.887	สูง
5.3	ลูกค้าเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการทำงานของท่าน	3.39	1.154	ปานกลาง
5.4	ท่านได้ร่วมกิจกรรมพิเศษ ๆ ของโรงแรมบ่อย ๆ	3.76	.999	สูง
เฉลี่ยทั้งหมด		3.84	.752	สูง

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นต่อความพึงพอใจในงานด้านบทบาทในการทำงานโดยรวมในระดับสูงและเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้วพบว่า ประเด็นที่มีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.25/ .705 คือท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่บริการให้กับลูกค้าของโรงแรม ส่วนประเด็นที่มีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.39/ 1.154 คือลูกค้าเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการทำงานของท่าน นอกจากนั้นพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง .705 - 1.154 แสดงว่ามีความคิดเห็นในเกือบทุกประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน ยกเว้นประเด็นลูกค้าเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการทำงานของท่าน (S.D. = 1.154) มีการกระจายตัวของข้อมูลค่อนข้างมาก แสดงว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวแตกต่างกัน

4.2.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการและผลตอบแทน

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการและผลตอบแทน

ข้อ	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
6.1	รายได้จากการทำงานของท่านเพียงพอกับค่าครองชีพ	3.29	.888	ปานกลาง
6.2	ท่านได้รับการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	3.27	.908	ปานกลาง
6.3	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ	3.21	.941	ปานกลาง
6.4	โรงแรมได้จัดสวัสดิการสำหรับท่านอย่างเหมาะสมกับความต้องการ	3.25	.960	ปานกลาง
เฉลี่ยทั้งหมด		3.26	.887	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นต่อความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการและผลตอบแทนโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้วพบว่าประเด็นที่มีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.29/ .888 คือ รายได้จากการทำงานของท่านเพียงพอกับค่าครองชีพ ส่วนประเด็นที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.21/ .941 คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ นอกจากนั้นพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง .888 - .960 แสดงว่าพนักงานมีความคิดเห็นในทุกประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.2.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงต่ออาชีพ

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงในอาชีพการทำงาน

ข้อ	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
7.1	งานของท่านในปัจจุบันมีความมั่นคง	3.85	.830	สูง
7.2	หัวหน้างานให้การสนับสนุนการทำงานของท่าน	3.72	.979	สูง
7.3	โรงแรมมีระบบการประเมินผลการทำงานที่เป็นธรรม	3.60	.945	สูง
7.4	กิจการของโรงแรมมีความมั่นคงในการดำเนินงาน	3.83	.880	สูง
เฉลี่ยทั้งหมด		3.75	.848	สูง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นต่อความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงต่ออาชีพโดยรวมในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้วพบว่า ประเด็นที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.85/ .830 คือ งานของท่านในปัจจุบันมีความมั่นคง ส่วนประเด็นที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.60/ .945 คือ โรงแรมมีระบบการประเมินผลการทำงานที่เป็นธรรม นอกจากนั้นพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง .830 - .979 แสดงว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความคิดเห็นในทุกประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.2.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ โรงแรม

ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.71	.822	สูง
ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	3.58	.827	สูง
ด้านคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมาย	3.62	.913	สูง
ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	3.68	.867	สูง
ด้านบทบาทหน้าที่ในการทำงาน	3.84	.752	สูง
ด้านสวัสดิการและผลตอบแทน	3.26	.887	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในอาชีพการงาน	3.75	.848	สูง
รวมเฉลี่ย	3.64	.732	สูง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมโดยรวมในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นว่ามีค่าความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.84/ .752 คือ ด้านการมีส่วนร่วมในงาน รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75/ .848 คือ ด้านความมั่นคงในอาชีพการงาน ส่วนด้านรายได้และสวัสดิการพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นว่ามีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.26/ .887 ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยอยู่ระหว่าง .752 - .913 แสดงว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความคิดเห็นในทุกด้านโดยรวมไปในทิศทางเดียวกัน

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การ

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายและการจัดการของโรงแรม

ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

ข้อ	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1.1	ผู้บริหารโรงแรมชี้แจงเกี่ยวกับเป้าหมายในการทำงานกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.53	.742	สูง
1.2	แผนกของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน	3.64	.838	สูง
1.3	นโยบายในการบริหารของแผนกท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้ง่าย	3.42	.952	สูง
1.4	กฎระเบียบ และข้อบังคับของโรงแรมมีความเหมาะสม	3.35	.905	สูง
เฉลี่ยทั้งหมด		3.49	.788	สูง

จากตารางที่ 4.15 พบว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การโดยรวมในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้วพบว่าประเด็นที่มีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.64/ .838 คือแผนกของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน ส่วนประเด็นที่มีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.35/ .905 คือกฎระเบียบ และข้อบังคับของโรงแรมมีความเหมาะสม นอกจากนั้นความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง .742 - .952 แสดงว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความคิดเห็นในเกือบทุกประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การด้านการทุ่มเทต่องานเพื่อประโยชน์ขององค์การ

ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์การด้านการทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์การ

ข้อ	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
2.1	โรงแรมสร้างแรงจูงใจให้ท่านอยากทำงานที่นี้อยู่เสมอ	3.77	.984	สูง
2.2	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการทำงาน จากหัวหน้างาน	3.63	1.052	สูง
2.3	ท่านมีความหวังให้โรงแรมนี้มีความเจริญเติบโตมากขึ้น	4.15	.849	สูง
เฉลี่ยทั้งหมด		3.85	.897	สูง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์การโดยรวมในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้วพบว่า ประเด็นที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.15/ .849 คือ ท่านมีความหวังให้โรงแรมนี้มีความเจริญเติบโตมากขึ้น รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77/ .984 คือ โรงแรมสร้างแรงจูงใจให้ท่านอยากทำงานที่นี้อยู่เสมอ ส่วนประเด็นที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.63/ 1.052 คือ ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการทำงาน จากหัวหน้างาน ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง .849 - 1.052 แสดงว่าพนักงานมีความคิดเห็นในทุกประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความความต้องการที่จะเป็นพนักงานของโรงแรม

ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์การด้านความความต้องการที่จะคงสภาพการเป็นพนักงานขององค์การ

ข้อ	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
3.1	ท่านมีความภูมิใจกับโรงแรมนี้เป็นอย่างมาก	3.99	.785	สูง
3.2	ท่านตั้งใจจะทำงานให้โรงแรมนี้ต่อไปอีกอย่างน้อย 3 ปี	3.75	.988	สูง
3.3	ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาทำงานที่โรงแรมนี้	3.86	.905	สูง
เฉลี่ยทั้งหมด		3.87	.842	สูง

จากตารางที่ 4.17 พบว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความความต้องการที่จะเป็นพนักงานของโรงแรมโดยรวมในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้วพบว่าประเด็นที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.99/ .785 คือ ท่านมีความภูมิใจกับโรงแรมนี้เป็นอย่างมาก รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86/ .905 คือท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาทำงานที่โรงแรมนี้ ส่วนประเด็นที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.75/ .988 คือท่านตั้งใจจะทำงานให้โรงแรมนี้ต่อไปอีกอย่างน้อย 3 ปี ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง .785 - .988 แสดงว่าพนักงานมีความคิดเห็นในทุกประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรม

ตารางที่ 4.18: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม

ความผูกพันต่อองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	3.49	.788	สูง
ด้านการทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์การ	3.85	.897	สูง
ด้านความต้องการที่จะเป็นพนักงานของโรงแรม	3.87	.842	สูง
รวมเฉลี่ย	3.73	.777	สูง

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมโดยรวมในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นว่ามีค่าความผูกพันต่อองค์การมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.01/ 1.268 คือ ด้านการทุ่มเทต่องานเพื่อประโยชน์ของโรงแรมรองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88/ 1.072 คือด้านความต้องการที่จะเป็นพนักงานของโรงแรม ส่วนด้านการยอมรับเป้าหมายและการจัดการของโรงแรมพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความผูกพันต่อองค์การมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.46/ .788 ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยอยู่ระหว่าง .788 - 1.268 แสดงว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความคิดเห็นในทุกด้านโดยรวมไปในทิศทางเดียวกัน

4.4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.19: เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีเพศแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	df	t	P
ชาย	373	3.65	0.718	398	1.95	.151*
หญิง	27	3.37	0.879	28.56		

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20: เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีอายุแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	29.318	14.659	31.548	.000*
ภายในกลุ่ม	397	184.474	.465		
รวม	399	213.792			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า สถานะทางด้านอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' เพื่อหาว่าอายุช่วงใดบ้างที่มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับความพึงพอใจในงานรายคู่ด้วยวิธี Scheffe'

กลุ่มอายุ	$\bar{X}$	กลุ่มอายุ			
		(1)	(2)	(3)	(4)
(1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-			
(2) อายุระหว่าง 20 – 30 ปี	3.19	-	-		
(3) อายุระหว่าง 31 – 40 ปี	3.63	-	.4428*	-	
(4) สูงกว่า 40 ปี ขึ้นไป	3.87	-	.6840*	.2412*	-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22: เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	9.928	2.482	4.809	.001*
ภายในกลุ่ม	395	203.864	.516		
รวม	399	213.792			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' เพื่อหาว่าระดับการศึกษาใดบ้างที่มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับความพึงพอใจในงานรายคู่ด้วยวิธี Scheffe'

กลุ่มระดับการศึกษา	$\bar{X}$	กลุ่มระดับการศึกษา				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(1) ต่ำกว่าปวช.หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6	4.14	-				
(2) ปวช.หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6	3.53	.6054*	-			
(3) ระดับปวส.หรืออนุปริญญา	3.67	.4704	.1350	-		
(4) ระดับปริญญาตรี	3.62	.5140	.0914	.0436	-	
(5) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	4.71	.5768	1.1822	1.0472	1.0908	-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 กับกลุ่ม ปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มอื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.24: เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	30.483	7.621	16.422	.000*
ภายในกลุ่ม	395	183.309	.464		
รวม	399	213.792			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' เพื่อหาว่าสถานภาพสมรสใดบ้างที่มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในงานรายคู่ด้วยวิธี Scheffe'

กลุ่มสถานภาพสมรส	$\bar{X}$	กลุ่มสถานภาพสมรส				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(1) โสด	3.37	-				
(2) สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.94	.5610*	-			
(3) สมรส/ แยกกันอยู่	3.31	.0673	.6282*	-		
(4) หย่าร้าง	3.60	.2210	.3401	.2882	-	
(5) หม้าย	3.50	.1257	.4353	.1929	.0952	-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมกลุ่มโสด กับกลุ่มสมรส/ อยู่ด้วยกัน และกลุ่มสมรส/ อยู่ด้วยกัน กับกลุ่มสมรส/ แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนกลุ่มอื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.26: เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	11.212	3.737	7.306	.000*
ภายในกลุ่ม	396	202.580	.512		
รวม	399	213.792			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมต่างกัน พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' เพื่อหาว่าระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมช่วงใดบ้างที่มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมกับ
ความพึงพอใจในงานรายคู่ด้วยวิธี Scheffe'

กลุ่มระยะเวลาในการทำงานกับ โรงแรม	$\bar{X}$	กลุ่มระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรม			
		(1)	(2)	(3)	(4)
(1) น้อยกว่า 2 ปี	3.33	-			
(2) 2 - 4 ปี	3.58	.2506	-		
(3) มากกว่า 4 - 6 ปี	3.61	.2722	.0217	-	
(4) มากกว่า 6 ปี	3.81	.4727*	.2221	.2005	-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.27 พบว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมกลุ่มระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี กับมากกว่า 6 ปี มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนกลุ่มอื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.28: เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประเภทการจ้างงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	df	t	P
ลูกจ้างชั่วคราว	9	2.50	0.203	13.275	-15.13	.002*
ลูกจ้างประจำ	391	3.66	0.719			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกัน พบว่า ลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29: เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ
โรงแรมที่มีเพศแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	df	t	P
ชาย	373	3.82	0.878	398	2.53	.961*
หญิง	27	3.38	0.848			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.30: เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ
โรงแรมที่มีอายุแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	33.467	16.734	21.962	.000*
ภายในกลุ่ม	397	277.241	.698		
รวม	399	310.708			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' เพื่อหาว่าอายุช่วงใดบ้างที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับความผูกพันต่อองค์การรายคู่ด้วยวิธี Scheffe'

กลุ่มอายุ	$\bar{X}$	กลุ่มอายุ			
		(1)	(2)	(3)	(4)
(1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-			
(2) อายุระหว่าง 20 - 30 ปี	3.19	-	-		
(3) อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	3.63	-	.4067*	-	
(4) สูงกว่า 40 ปี ขึ้นไป	3.87	-	.7261*	.3194*	-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมทุกกลุ่มอายุมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.32: เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	12.511	5.128	4.143	.003*
ภายในกลุ่ม	395	298.197	.755		
รวม	399	310.708			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' เพื่อหาว่าระดับการศึกษาใดบ้างที่มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์การรายคู่ด้วยวิธี Scheffe'

กลุ่มระดับการศึกษา	$\bar{X}$	กลุ่มระดับการศึกษา				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(1) ต่ำกว่าปวช.หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6	4.45	-				
(2) ปวช.หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6	3.72	.7367*	-			
(3) ระดับปวส.หรืออนุปริญญา	3.81	.6476	.0891	-		
(4) ระดับปริญญาตรี	3.75	.7004*	.0363	.0529	-	
(5) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	4.75	.2958	1.0325	0.9434	0.9963	-

**p<.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมกลุ่มต่ำกว่า ปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 กับกลุ่ม ปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 และกลุ่มต่ำกว่า ปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 กับกลุ่มระดับปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มอื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.34: เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	33.683	8.421	12.007	.000*
ภายในกลุ่ม	395	277.025	.701		
รวม	399	310.708			

*p<.05

จากตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน พบว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จึงทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' เพื่อหาว่าสถานภาพสมรสใดบ้างที่มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านสถานภาพสมรสกับความผูกพันต่อองค์การรายคู่ด้วยวิธี Scheffe'

กลุ่มสถานภาพสมรส	$\bar{X}$	กลุ่มสถานภาพสมรส				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(1) โสด	3.55	-				
(2) สมรส/ อยู่ด้วยกัน	4.11	.5649*	-			
(3) สมรส/ แยกกันอยู่	3.39	.1599	.7248*	-		
(4) หย่าร้าง	3.65	.1036	.4613	.2635	-	
(5) หม้าย	3.54	.0033	.5682	.1566	.1069	-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.35 พบว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมกลุ่มโสดกับกลุ่มสมรส/อยู่ด้วยกัน และกลุ่มสมรส/อยู่ด้วยกัน กับกลุ่มสมรส/แยกกันอยู่ มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนกลุ่มอื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.36: เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	15.310	5.103	6.841	.000*
ภายในกลุ่ม	396	295.399	.746		
รวม	399	310.708			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.36 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมต่างกัน พบว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัย

ของโรงแรมที่มีระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' เพื่อหาว่าระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมช่วงใดบ้างที่มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37: เปรียบเทียบความแตกต่างด้านระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมกับ
ความผูกพันต่อองค์การรายคู่ด้วยวิธี Scheffe'

กลุ่มระยะเวลาในการทำงาน กับโรงแรม	$\bar{X}$	กลุ่มระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรม			
		(1)	(2)	(3)	(4)
(1) น้อยกว่า 2 ปี	3.47	-			
(2) 2 - 4 ปี	3.72	.2514	-		
(3) มากกว่า 4 - 6 ปี	3.71	.2387	.0127	-	
(4) มากกว่า 6 ปี	4.00	.5352*	.2838	.2965	-

*p<.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมกลุ่มระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี กับมากกว่า 6 ปี มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มอื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.38: เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของ
โรงแรมที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภท การจ้างงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	df	t	P
ลูกจ้างชั่วคราว	9	2.86	0.167	21.407	-13.38	.008*
ลูกจ้างประจำ	391	3.81	0.881			

*p<.05

จากตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกัน พบว่าลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างประจำมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เพื่อดูว่าความสัมพันธ์ในทิศทางใดและมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด ซึ่งผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์แทนตัวแปร ดังนี้

V	แทน	ความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรม
X ₁	แทน	ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน
X ₂	แทน	ความพึงพอใจในงานด้านความเป็นอิสระในการทำงาน
X ₃	แทน	ความพึงพอใจในงานด้านคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมาย
X ₄	แทน	ความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน
X ₅	แทน	ความพึงพอใจในงานด้านบทบาทหน้าที่ในการทำงาน
X ₆	แทน	ความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการและผลตอบแทน
X ₇	แทน	ความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงต่ออาชีพ
Y	แทน	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรม

ตารางที่ 4.39: ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

	V	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	Y
V	1								
X ₁	.852*	1							
X ₂	.850*	.696*	1						
X ₃	.903*	.763*	.804*	1					
X ₄	.859*	.697*	.660*	.703*	1				
X ₅	.813*	.622*	.620*	.683*	.710*	1			
X ₆	.892*	.712*	.691*	.782*	.701*	.638*	1		
X ₇	.882*	.673*	.674*	.715*	.729*	.691*	.853*	1	
Y	.841*	.736*	.693*	.771*	.732*	.738*	.742*	.756*	1

* $p < .05$

จากตาราง 4.39 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านกับความผูกพันต่อองค์การมีค่าระหว่าง .693 - .771 ซึ่งทุกด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่

ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (X_1) กับความผูกพันต่อองค์การมีค่าเท่ากับ .736 แปลว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ความพึงพอใจในงานด้านคุณค่าของงานที่ทำ (X_3) กับความผูกพันต่อองค์การมีค่าเท่ากับ .771 แปลว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_4) กับความผูกพันต่อองค์การมีค่าเท่ากับ .732 แปลว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ความพึงพอใจในงานด้านการมีส่วนร่วมในงาน (X_5) กับความผูกพันต่อองค์การมีค่าเท่ากับ .738 แปลว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงต่ออาชีพ (X_7) กับความผูกพันต่อองค์การมีค่าเท่ากับ .756 แปลว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรม (V) กับความผูกพันต่อองค์การมีค่าเท่ากับ .841 แปลว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ดังนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานด้านคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมายกับความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุดรองลงมา ได้แก่ด้านความมั่นคงต่ออาชีพ ด้านการมีส่วนร่วมในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ โดยความพึงพอใจในงานทุกด้านกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อระดับ เปรียบเทียบความแตกต่าง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน ศึกษาความสัมพันธ์ต่อองค์กร เปรียบเทียบความแตกต่าง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนประชากร 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรม จำนวน 1 ฉบับ นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index) และพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ จำนวน 5 ท่าน

การเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนทั้งหมด 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient : r) ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 93.25 ที่เหลือเป็นเพศหญิงจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 มีอายุสูงกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 สถานภาพการสมรส สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 179 คนคิดเป็นร้อยละ 44.75 และเป็นโสดจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 มีระยะเวลาการทำงานกับโรงแรมจำนวน 163 คน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 เป็นลูกจ้างประจำจำนวน 391 คน คิดเป็นร้อยละ 97.75 ที่เหลือเป็นลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

5.1.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมพบว่า โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.64$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านสวัสดิการและผลตอบแทนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ด้านบทบาทหน้าที่ในการทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาได้แก่ด้านความมั่นคงในอาชีพการงาน ($\bar{X} = 3.75$) ส่วนด้านสวัสดิการและผลตอบแทนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.26$)

5.1.3 ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมพบว่า โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.73$) มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงทุกด้าน และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ด้านการทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมาได้แก่ด้านความต้องการที่จะเป็นพนักงานของโรงแรม ($\bar{X} = 3.87$) ส่วนด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.49$)

5.1.4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงาน และประเภทการจ้างงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน จากผลการวิจัย พบว่า

1) พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

3) พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัย

ของโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจในงานแตกต่างจากพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีการศึกษาระดับการศึกษาปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6

4) พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีสถานภาพการสมรส โสด มีความพึงพอใจในงานแตกต่างจากพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีสถานภาพการสมรส สมรส/อยู่ด้วยกัน และสถานภาพการสมรส สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างจากพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีสถานภาพการสมรส สมรส/ แยกกันอยู่

5) พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจในงานแตกต่างจากพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมมากกว่า 6 ปี

6) พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงาน และประเภทการจ้างงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน จากผลการวิจัย พบว่า

1) พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมทุกกลุ่มอายุมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

3) พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างจากพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีการศึกษาระดับการศึกษาปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างจากพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีศึกษาระดับปริญญาตรี

4) พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีสถานภาพการสมรส โสด มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างจากพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีสถานภาพการสมรส สมรส/อยู่ด้วยกัน และสถานภาพการสมรส สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างจากพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีสถานภาพการสมรส สมรส/แยกกันอยู่

5) พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างจากพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมมากกว่า 6 ปี

6) พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.5 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานบางประการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงาน ความอิสระในการทำงาน คุณค่าของงานที่ทำความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในงาน รายได้และสวัสดิการและความมั่นคงต่ออาชีพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

จากผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน คุณค่าของงานที่ทำความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน บทบาทหน้าที่ในการทำงานและความมั่นคงต่ออาชีพ เป็นความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ความพึงพอใจในงานด้านคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมายกับความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กันสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านความมั่นคงต่ออาชีพ ด้านการมีส่วนร่วมในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ โดยความพึงพอใจในงานทุกด้านกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรม โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงซึ่งอยู่ในระดับสูงเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านรายได้และสวัสดิการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น โดยเฉพาะประเด็นได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่ง สุระ หีบโอสถ (2540) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงานและค่าตอบแทน” ดังนั้น ระดับความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการและผลตอบแทนจึงมีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมด้วยเช่นกัน ส่วนด้านบทบาทหน้าที่ในการทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยเฉพาะประเด็นเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่บริการให้กับลูกค้าของโรงแรม ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงมาก ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน สอดคล้องกับที่ นเรศ ภูโคสูง (2541) กล่าวว่า “หากพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานในทางบวก จะทำให้มีผลในการทำงานที่ดีมากขึ้น”

5.2.2 ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรม โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงซึ่งอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ยกเว้นด้านการทุ่มเทต้องงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรในประเด็นท่านทุ่มเทและตั้งใจทำงานนี้เพื่อให้โรงแรมประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงมากและสูงที่สุดสำหรับงานวิจัยนี้ และประเด็นท่านมีความหวังให้โรงแรมนี้มีความเจริญเติบโตมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงรองลงมาเช่นกัน ดังที่ Porter และ Steers (1982 อ้างใน ดำรงฤทธิ จันทมงคล, 2550) ได้กล่าวถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในลักษณะหนึ่งที่สอดคล้องกันไว้ว่า “ความเต็มใจที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นสิ่งที่พนักงานเต็มใจที่จะทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร”

5.2.3 จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัยที่ได้มีทั้งที่เป็นไปตามสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐาน รายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงาน และประเภทการจ้างงาน ต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า มีทั้งที่เป็นไปตามสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

1) พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วารี ศิริระเวทย์กุล (2544) ที่พบว่า สถานะด้านเพศมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของพนักงานที่พึงประสงค์ของโรงแรม

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า พนักงานไม่ว่าเป็นเพศชายหรือหญิงในแผนกรักษาความปลอดภัย ล้วนมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ที่มีผลมาจากด้านสภาพแวดล้อม ความเป็นอยู่ในที่ทำงาน และรายได้ รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับการทำงานหรือจากโรงแรมไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้น ทั้งเพศชายและหญิงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2) พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มี อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงาน และประเภทการจ้างงานต่างมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภิญโญ เสือพิทักษ์ (2541) ที่ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีสถานะด้านเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน แตกต่างมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผู้บริหารโรงแรมจึงควรตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพื่อทำการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมและสอดคล้องต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความเต็มใจในการทำงาน รวมถึงควรทำการตรวจสอบพึงพอใจในงานของพนักงานทุกแผนกอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

สมมติฐานที่ 2 พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงาน และประเภทการจ้างงานต่างมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงาน และประเภทการจ้างงานต่างมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับที่ Steers (1977) ได้ศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง ค่าจ้าง และสถานภาพในการทำงาน จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยเฉพาะในประเด็นผู้หญิงจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่ากลุ่มผู้ชายและประเด็นคนที่มีระดับการศึกษาสูงมักมีความผูกพันต่อองค์การน้อย ซึ่งตรงกับผลการวิจัยนี้ที่พบว่า พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยที่มี เพศ มีระดับการศึกษา และมีระยะเวลาการทำงานต่างมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน โดยเฉพาะกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 กับระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี กับมากกว่า 6 ปี มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยที่เรียนจบในระดับสูงมักมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับจากโรงแรมสูง หากไม่ได้รับตามที่ตนเองคาดหวังก็เกิดความผิดหวังจึงมีความผูกพันต่อองค์การน้อย จึงทำให้พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมน้อยมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรมมากตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานบางประการ ได้แก่สภาพแวดล้อมการทำงาน ความอิสระในการทำงาน คุณค่าของงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในงาน รายได้ และสวัสดิการและความมั่นคงต่ออาชีพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ 5 ด้าน จาก 7 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านคุณค่าของงานที่ทำด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการมีส่วนร่วมในงาน และด้านความมั่นคงต่ออาชีพ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยที่พบว่าความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กร สอดคล้องกับที่ นรา ขำคม (2544) ศึกษาพบว่า ปัจจัยแวดล้อมภายนอกโรงแรมมีความสัมพันธ์กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านประโยชน์ทดแทนและแรงงานสัมพันธ์ ส่วนปัจจัยแวดล้อมภายในโรงแรมมีความสัมพันธ์กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เฉพาะด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ดังนั้นจึงส่งผลโดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยด้วยเช่นกัน

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมายและด้านบทบาทหน้าที่ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กร ดังที่ Steers (1977) กล่าวว่า “ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะมีทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจอยากทำงานให้ดีขึ้น” สอดคล้องกับที่ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529) กล่าวถึงคุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงาน ความพอใจในการทำงาน ความพอใจในการควบคุมดูแลของหัวหน้า และความพอใจที่จะได้รับจากระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ต่างส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรทั้งสิ้น การที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมเข้าใจบทบาทหน้าที่ของงานที่ตนเองได้รับและเห็นถึงคุณค่าของงานที่ได้ปฏิบัติจึงส่งผลต่อความผูกพันกับโรงแรมด้วยเช่นกัน

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธ์ภาพในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรรา วัชรเสถียร (2540) ที่ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้ และ สุวรรณิ คณานุวัฒน์ (2536) ที่ศึกษาพบว่า ความสำคัญของงาน ความรู้สึกตน มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า การที่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีทัศนคติที่ดีทั้งต่องานที่ได้รับมอบหมาย ต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ล้วนเป็นการสร้างความพึงพอใจในงานลักษณะหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้พนักงานมีความสุขและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงต่ออาชีพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศันสนีย์ เตชะลาภอานวย (2544) ที่ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคง ความก้าวหน้าและความเป็นมิตรต่อกันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เมื่อพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมที่มีความพึงพอใจในงานทั้งในด้านการเห็นคุณค่าของงาน เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีแล้วนั้น หากได้รับการสนองตอบตามที่ตนเองคาดหวังทั้งในเรื่องผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะทำให้พนักงานพร้อมที่จะทำงานที่โรงแรมต่อไป และเมื่อพนักงานมีความเห็นว่างานมีความมั่นคงแล้วโดยที่อายุงานมากขึ้นก็มักจะมีความรักและความผูกพันต่อโรงแรมและจะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและให้โรงแรมบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้เพราะมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 จากผลการวิจัยที่พบว่าระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมโดยรวมในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าด้านรายได้และสวัสดิการของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งอยู่ในระดับต่ำที่สุดสำหรับงานวิจัยนี้ ทั้งในเรื่องค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เหมาะสมกับปริมาณงาน เพียงพอต่อค่าครองชีพ การขึ้นค่าตอบแทนรวมถึงสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัย ดังนั้น โรงแรมควรพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างฐานเงินเดือนของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยใหม่ รวมถึงผลตอบแทนในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะด้านสวัสดิการที่โรงแรมจัดไว้ให้แก่พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัย ให้ตรงกับความต้องการและสอดคล้องกับการดำรงชีพในปัจจุบันอย่างเหมาะสมมากขึ้น

5.3.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมโดยรวมในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านการทุ่มเทต่องานเพื่อประโยชน์ของโรงแรมโดยเฉพาะการทุ่มเทและตั้งใจทำงานนี้เพื่อให้โรงแรมประสบความสำเร็จ พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความเห็นด้วยในระดับสูงมากและสูงที่สุดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แต่ในขณะเดียวกันการสร้างแรงจูงใจให้อยากทำงานที่นี้อยู่เสมอของโรงแรมและการได้รับการยกย่องชมเชยในการทำงานจากหัวหน้างานยังอยู่ในระดับที่ต่ำ ดังนั้น โรงแรมควรพิจารณาสร้างแรงจูงใจทั้งที่ใช้ต้องเงินและไม่ต้องใช้เงินให้มากขึ้น เช่นการกล่าวชมเชยจากหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอเมื่อพนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ หรือการให้รางวัลเป็นการประกาศเกียรติคุณเพื่อยกย่อง

เพื่อให้ได้รับทราบโดยทั่วกัน เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยที่มีความตั้งใจทำงานให้แก่โรงแรมให้มีความผูกพันต่อโรงแรมต่อไป

5.3.3 จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านคุณค่าของงานที่ทำด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการมีส่วนร่วมในงาน และด้านความมั่นคงต่ออาชีพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน ประกอบกับผลการวิจัยจากตารางที่ 4.16 ที่พบว่าท่านผู้แทนและตั้งใจทำงานนี้เพื่อให้โรงแรมประสบความสำเร็จและมีความหวังให้โรงแรมนี้มีความเจริญเติบโตมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยที่สูงมาก รวมถึงผลการวิจัยจากตารางที่ 4.17 ที่พบว่ามี ความภูมิใจกับโรงแรมเป็นอย่างมากและอยากทำงานที่โรงแรมนี้มากกว่าที่อื่น ดังนั้น เพื่อให้พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความผูกพันต่อองค์กรต่อไป โรงแรมจึงควรพิจารณาปรับปรุงในเรื่องแรงจูงใจทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านคุณค่าของงานที่ทำพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีคุณค่า ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์กร โรงแรมจึงควรสร้างความตระหนักให้กับพนักงานทุกตำแหน่งให้เห็นคุณค่าของงานที่ตนเองทำ เพราะทุกตำแหน่งในองค์กรมีความสำคัญที่ทำให้โรงแรมสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกับตำแหน่งงานที่ต้องทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนให้กับแผนกอื่นๆ โรงแรมควรสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมด้วยการจัดการอบรมหัวข้อที่เกี่ยวกับการทำงานต่างๆทั้งในและนอกสถานที่ เช่น เรื่องการดับเพลิงเบื้องต้น การปฐมพยาบาล การจัดการวัตถุต้องสงสัย การรับมือเหตุร้ายและการอพยพฉุกเฉิน เป็นต้น

2) ด้านความมั่นคงต่ออาชีพ พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความคิดเห็นว่า หน้าที่ที่กำลังปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง สามารถยึดเป็นอาชีพเพื่อดำรงชีวิตต่อไปได้ ดังนั้น โรงแรมควรมีการจัดทำระบบการประเมินผลงานที่มีคุณภาพและสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมได้ว่ามีความยุติธรรม เอการยอมรับและเต็มใจในการทำหน้าที่ต่อไปให้ดีที่สุด อีกทั้งยังพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังบกพร่องอยู่ตามคำแนะนำจากหัวหน้างานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

3) ด้านการมีส่วนร่วมในงาน พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยควรมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และสามารถถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยให้กับพนักงานในแผนกอื่นๆได้ทราบด้วย และควรให้พนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกับพนักงานต่างแผนกบ้าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการทำงานร่วมกันของพนักงานในโรงแรม

4) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เนื่องจากโรงแรมเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของพนักงานทุกคนที่ต้องมาใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน ดังนั้น โรงแรมต้องสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้น่าอยู่ทั้งในเรื่องมิตรไมตรีของพนักงานด้วยกันเองและสภาพของสถานที่ทำงานให้มีความสะอาด มีความเป็น

ระเบียบเรียบร้อยและปลอดภัย นอกจากนี้ โรงแรมควรจัดให้มีการสนับสนุนการทำงานของพนักงาน แผนการรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความพร้อมของเครื่องมือในการทำงาน จำนวน พนักงานที่เพียงพอ รวมถึงการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคใหม่ที่มีความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นทุกวัน ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้

5) ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เป็นข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานทุกคนใน โรงแรมที่ต้องช่วยกันสร้างบรรยากาศการทำงานด้วยความเป็นมิตร ทุกแผนกเป็นงานที่มีความ เกี่ยวเนื่องและต่อเนื่องกัน นอกจากนี้งานบางลักษณะอาจทำหน้าที่แทนกันได้บางกรณีเช่นเดียวกัน ดังนั้น พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไว้วางใจกัน ให้เกียรติซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือกัน ในการทำงาน การสร้างสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงานเป็นการสร้างความสุขอย่างหนึ่งให้เกิดในที่ทำงาน โดยไม่ต้องใช้เงินลงทุนและสามารถทำได้ทุกคน ดังนี้ ก็จะช่วยให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ต่อไป

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงวิธีเดียว จึงทำให้อาจไม่ได้ ข้อมูลสนับสนุนเพียงพอต่อการอภิปรายผลการวิจัย รวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยด้วย ดังนั้น จึง ควรเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ร่วมด้วย โดยอาจพิจารณาสัมภาษณ์ทั้งพนักงานแผนก รักษาความปลอดภัยของโรงแรมเอง และสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องร่วมด้วย เช่น ผู้บริหาร หัวหน้า งาน เพื่อนร่วมงานแผนกอื่น ฝ่ายบุคคล เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลจากแหล่งที่หลากหลายและจาก หลายวิธีการซึ่งจะสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลให้ได้ผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

5.4.2 เนื่องจากเป็นการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปจึง ควรนำข้อมูลเกี่ยวกับการลาออกของพนักงาน ทั้งสถิติรายปี จำนวนครั้งของการลาออก รวมถึงสาเหตุ แห่งการลาออกนั้นมาพิจารณาร่วมด้วย

5.4.3 จากผลการวิจัยครั้งนี้ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแกโรงแรมไปแล้วนั้น สำหรับการ วิจัยครั้งต่อไป อาจเป็นการติดตามหรือประเมินผลเพื่อเปรียบเทียบผลของระดับแรงจูงใจและระดับ ความผูกพันต่อองค์กรว่ามีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร รวมถึงเปรียบเทียบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่เคยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรยังคงเหมือนเดิมหรือมีการเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ อย่างไร

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีดิolk. (2539). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธนการพิมพ์.
- ชูลีรัตน์ จันทรเชื้อ. (2545). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม* (รายงานผลการวิจัย). พิษณุโลก: สถาบันราชภัฏพิษณุโลกสงคราม.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นรา ขำคม. (2544). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมขนาดเล็ก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญมัน วงศ์สุนพันธ์. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปานทิพย์ ปานแสง. (2542). *นโยบายและการวางแผนพัฒนาทรัพยากรของโรงแรมทันสมัยใน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- พงศกร รอดถาวร. (2553). *แบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ภิญโญ เสือพิทักษ์. (2541). *ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจลาออก จากองค์กรของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรารณา ทิมวัฒนา. (2537). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในบริษัท การบินไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีสังคม(เกริก).
- วัชร วัชรเสถียร. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาริ ศิริระเวทย์กุล. (2544). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- คันสนีย์ เตชะลาภอำนาจ. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การของพนักงาน
ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานโรงแรม อโนมา กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุระ หีบโอสถ. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การ
โทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรัสวดี สุวรรณเดช. (2549). *Employee Engagement ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ*.
กรุงเทพฯ: Personnel Management Association of Thailand (PMAT).
- สุวรรณิน คณานุกัณณ์. (2536). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับลักษณะส่วนบุคคล
ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์การ และลักษณะของประสบการณ์ จากการทำงานของ
ผู้บริหารในองค์การเอกชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529). ความผูกพันต่อองค์การ. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 9(34), 31-41.
- อมรรัตน์ พูลเกตุ. (2551). *ความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Likert, R. (1932). A technique for measurement of attitudes. *Archives of Psychology*,
140, 5-55.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavior view*. California:
Goodyear.
- Steers, R. M., & Porter, L. (1991). *Motivation and work behaviors* (5th ed.). New York:
McGraw-Hill.



แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 4 ตอน มี 47 ข้อ

- | | | |
|----------|---|-----------|
| ตอนที่ 1 | แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป | มี 6 ข้อ |
| ตอนที่ 2 | แบบสอบถามวัดผลความพึงพอใจในองค์กร มี
ตามคุณลักษณะ ดังนี้ | มี 27 ข้อ |
| | <ul style="list-style-type: none"> - สภาพแวดล้อมการทำงาน - ความเป็นอิสระในการทำงาน - คุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมาย - สัมพันธภาพในที่ทำงาน - บทบาทหน้าที่ในการทำงาน - สวัสดิการและผลตอบแทน - ความมั่นคงในอาชีพการทำงาน | |
| ตอนที่ 3 | แบบสอบถามวัดผลความผูกพันในองค์กร
ตามคุณลักษณะ ดังนี้ | มี 10 ข้อ |
| | <ul style="list-style-type: none"> - การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร - การทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร - ความต้องการที่จะคงสภาพการเป็นพนักงานขององค์กร | |
| ตอนที่ 4 | ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม | มี 1 ข้อ |
- ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นได้อย่างอิสระ คำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ในการตอบแบบสอบถามผู้ตอบไม่ต้องลงชื่อไว้ในแบบสอบถามและข้อมูลที่ได้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ถ้าใช่ เกร็ดการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง		
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. อายุระหว่าง 20 - 30 ปี ☐ 3. อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ☐ 4. สูงกว่า 40 ปี ขึ้นไป		
3. ระดับการศึกษา ☐ 1. ต่ำกว่าปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 ☐ 2. ปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 ☐ 3. ระดับปวส. หรืออนุปริญญา ☐ 4. ระดับปริญญาตรี ☐ 5. ระดับสูงกว่าปริญญาตรี		
4. สถานภาพสมรส ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส/ อยู่ด้วยกัน ☐ 3. สมรส/ แยกกันอยู่ ☐ 4. หย่าร้าง ☐ 5. หม้าย		
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับโรงแรม ☐ 1. น้อยกว่า 2 ปี ☐ 2. 2 ปี - 4 ปี ☐ 3. มากกว่า 4 ปี - 6 ปี ☐ 4. มากกว่า 6 ปี		
6. ท่านเป็นพนักงานประเภทใด ☐ 1. ลูกจ้างชั่วคราว ☐ 2. ลูกจ้างประจำ		

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดผลความพึงพอใจในองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดของท่าน

1. สภาพแวดล้อมการทำงาน						
ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	สภาพแวดล้อมทางกายภาพในโรงแรม เช่น ห้องทำงาน แสง และเสียง เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	5	4	3	2	1
2	มีการแบ่งพื้นที่ห้องทำงานเป็นสัดส่วนเพื่อส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
3	มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการทำงานที่เหมาะสม	5	4	3	2	1
4	ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน	5	4	3	2	1
2. ความเป็นอิสระในการทำงาน						
ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงาน	5	4	3	2	1
2	เมื่อพบอุปสรรคท่านตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตัวเองเสมอ	5	4	3	2	1
3	ท่านมักจะนำเสนองานใหม่ ๆ ให้ผู้บังคับบัญชาเสมอ	5	4	3	2	1
4	ท่านไม่ต้องมีหัวหน้าหัวหน้าควบคุมการทำงาน	5	4	3	2	1
3. คุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมาย						
ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
2	งานของท่านมีความท้าทาย	5	4	3	2	1
3	ท่านต้องเรียนรู้งานใหม่ตลอดเวลา	5	4	3	2	1
4	ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ	5	4	3	2	1
4. สัมพันธภาพในที่ทำงาน						
ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านพอใจกับความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1
2	เมื่อเกิดปัญหา ท่านได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1
3	ทีมงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันอยู่เสมอ	5	4	3	2	1

5. บทบาทหน้าที่ในการทำงาน						
ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้บริการให้กับลูกค้าของโรงแรม	5	4	3	2	1
2	ท่านสามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
3	ลูกค้าเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการทำงานของท่าน	5	4	3	2	1
4	ท่านได้ร่วมกิจกรรมพิเศษ ๆ ของโรงแรมบ่อย ๆ	5	4	3	2	1

6. สวัสดิการและผลตอบแทน						
ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	รายได้จากการทำงานของท่านเพียงพอกับค่าครองชีพ	5	4	3	2	1
2	ท่านได้รับการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	5	4	3	2	1
3	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	5	4	3	2	1
4	โรงแรมได้จัดสวัสดิการสำหรับท่านอย่างเหมาะสมกับความต้องการ	5	4	3	2	1

7. ความมั่นคงในอาชีพการทำงาน						
ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	งานของท่านในปัจจุบันมีความมั่นคง	5	4	3	2	1
2	หัวหน้างานให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน	5	4	3	2	1
3	โรงแรมมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม	5	4	3	2	1
4	กิจการของโรงแรมมีความมั่นคงในการดำเนินงาน	5	4	3	2	1

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดผลความผูกพันในองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดของท่าน

1. การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร						
ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ผู้บริหารโรงแรมชี้แจงเกี่ยวกับเป้าหมายในการปฏิบัติงานกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
2	แผนของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน	5	4	3	2	1
3	นโยบายในการบริหารของแผนกท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้ง่าย	5	4	3	2	1
4	กฎระเบียบ และข้อบังคับของโรงแรมมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
2. การทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร						
ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	โรงแรมสร้างแรงจูงใจให้ท่านอยากทำงานที่นี้อยู่เสมอ	5	4	3	2	1
2	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชา	5	4	3	2	1
3	ท่านมีความหวังให้โรงแรมมีความเจริญเติบโตมากขึ้น	5	4	3	2	1
3. ความต้องการที่จะคงสภาพการเป็นพนักงานขององค์กร						
ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านมีความภูมิใจกับโรงแรมเป็นอย่างมาก	5	4	3	2	1
2	ท่านตั้งใจจะทำงานให้โรงแรมต่อไปอีกอย่างน้อย 3 ปี	5	4	3	2	1
3	ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาทำงานที่โรงแรม	5	4	3	2	1

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายเชิดพันธ์ พันธุ์สุข
อีเมล	cherdphan@gmail.com
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ เอกการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อนุปริญญา คณะการจัดการ เอกการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ประสบการณ์การทำงาน	ผู้จัดการฝ่ายรักษาความปลอดภัย โรงแรมวอลดอร์ฟ แอสโทเรีย กรุงเทพฯ ผู้จัดการฝ่ายรักษาความปลอดภัย โรงแรมอมารี วอเตอร์เกต ผู้จัดการฝ่ายรักษาความปลอดภัย โรงแรมคราวน์ พลาซ่า กรุงเทพฯ ผู้จัดการฝ่ายรักษาความปลอดภัย โรงแรมฮอลิเดย์ อินน์ สีสลม ผู้จัดการฝ่ายรักษาความปลอดภัย โรงแรมเลอ เมอริเดียน ภูเก็ต ผู้จัดการฝ่ายรักษาความปลอดภัย โรงแรมมิลเลนเนียม อินเทล กรุงเทพฯ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 22 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) เจิดพันธ์ พันธุ์สุข อยู่บ้านเลขที่ 440/7
ซอย ลาดพร้าว 94 ถนน ลาดพร้าว ตำบล/แขวง พลับพลา
อำเภอ/เขต จตุจักร จังหวัด กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10310
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560500378
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก

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

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

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ ความพึงพอใจในงานและคุณภาพงานต่อองค์การ
ของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริเวณ
ในกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “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..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(เชิดพงศ์ พงษ์)

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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