

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: กรณีศึกษา

พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

Factors affecting the organizational commitment

A case study of a hotel staff in Phuket

ณัฐวุฒิ เหมาะประมาณ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่มีความสัมพันธ์และมีผลต่อ ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสำรวจ โดยมีแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 200 คน สถิติที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ตัวแปรทุกตัวในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน และความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น กับตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึว่าตนมีความสำคัญต่อ องค์การ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์การ ความคาดหวัง การตอบสนองจาก องค์การ และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนตัวแปรหลักที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน คือ ตัวแปรปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานด้านทัศนคติ ต่อเพื่อนร่วมงาน กับด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์การ และตัวแปรปัจจัย ลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความเข้าใจกระบวนการทำงานกับด้านความปฏิสัมพันธ์กับ ผู้อื่น โดยตัวแปรอิสระทั้ง 4 ปัจจัยนี้ มีผลต่อ

¹ อาจารย์สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต Email; Nattawut.m@pkr.ac.th

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถร่วมกันสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ร้อยละ 36.70

คำสำคัญ: ความจงรักภักดี, พนักงานโรงแรม, โรงแรม

Abstract

This research, the researcher examines the factors of the characteristics of work performed, work experience, And the organizational commitment of a hotel staff in Phuket. The researcher also studies the relationships between the independent variables of characteristics of work performed and work experience and their effects on the dependent variable of organizational commitment. The researcher used quantitative research methods in carrying out this investigation. A questionnaire was used as an instrument of research to collect data. The sample population consisted of 200 employees working at a hotel staff in Phuket. Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation. Pearson's product moment correlation coefficient method and stepwise regression analysis were also employed by the researcher. Findings showed that overall the hotel employees under study evinced the factors of characteristics of work performed and work experience at a high level. Overall, their organizational commitment was at a rather high level. In studying the relationships between the independent variables of the characteristics of work performed and work experience, the researcher found the following:

All aspects of the independent variable of the characteristics of work performed i.e., work freedom, work variety, understanding of the work process, and interactions with others and the factor of work experience in the aspects of feeling important to the organization, security and the trustworthiness of the organization, expectations for organizational response and attitudes toward co-workers positively correlated with organizational commitment of the employees at the statistically significant level of .01. The major variables affecting the organizational commitment of employees were the variables of the factors of work experience in the aspects of attitudes toward co-workers and security and trustworthiness of the organization and the factor of characteristics of work performed in the aspects of the understanding of work process

and interactions with others. All of these four independent factors affected the organizational commitment of the employees at the statistically significant level of .05. They accordingly allowed the framing of a predictive equation accounting for the organizational commitment of the hotel employees at 36.70 percent.

Keywords: commitment, organizational, Hotel staff, Hotel

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาพนักงานถือเป็นบุคลากรที่สำคัญยิ่งต่อธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม การให้บริการที่ได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความประทับใจกับลูกค้าใช้ บริการนั้นจึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ทั้งนี้การจะให้บริการที่ดีได้เพียงใดก็ย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ให้บริการซึ่งก็คือ ตัวของพนักงานโรงแรมเองว่ามีความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาพฤติกรรมให้บริการได้อย่างเหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้ดีเพียงใด ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ อาจจะเป็นผลมาจากปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่พนักงานนั้นได้รับการหล่อหลอมจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว ทำให้เกิดลักษณะนิสัยแตกต่างกันไป เช่น คนที่มีบุคลิกกล้าแรงแปลก จะมีความมั่นใจที่ติดต่อกับการให้บริการมากกว่าคนที่มีบุคลิกก้าวร้าว หรืออาจเป็นผลมาจากปัจจัยลักษณะงานกล่าวคือ หากบุคคลนั้นได้ทำงานที่ตนสนใจและมีลักษณะตรงกับความรู้ความสามารถ เขาย่อมยินดีที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ด้วยความเต็มใจหรืออาจจะเกิดจากปัจจัยอื่นๆ เช่น สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน และประสบการณ์การทำงาน (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555: หน้า 65) ที่เป็นเสมือนภูมิหลังของพนักงาน

ปัจจุบันสถานการณ์ตลาดค้าปลีกการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกๆ ปี จึงเป็นผลให้ธุรกิจที่รองรับนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมมีอัตราการขยายตัวไปในทิศทางเดียวกัน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีสถานประกอบการโรงแรมทั้งเก่าและใหม่อยู่มากมาย อีกทั้งโรงแรมเครือข่าย (chain hotel) ที่มีชื่อเสียงจาก ต่างประเทศก็เริ่มรุกคืบเข้ามาเปิดกิจการในประเทศไทยมากขึ้นเรื่อยๆ แม้ว่าตัวเลขที่ เพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวจะถือเป็นโอกาสสร้างรายได้และผลกำไรในการดำเนินธุรกิจ แต่การเกิดขึ้นใหม่ๆ ของโรงแรมก็ย่อมทำให้เกิดการแข่งขันภายในธุรกิจที่เข้มข้นมากยิ่งขึ้นตามมา โดยเฉพาะโรงแรมที่กำลังจะเปิดกิจการ ซึ่งต่างก็พร้อมเช่นกันเพื่อจะสรรหาบุคลากรในด้านนี้ให้ไปร่วมงานด้วย และหากเงื่อนไขหรือผลตอบแทนชักจูงใจ กว่าที่เดิม ก็เป็นไปได้ว่าโรงแรมมีโอกาสที่จะต้องสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ให้กับโรงแรมที่เป็นคู่แข่ง หากว่าพนักงานคนนั้นไม่มีความรักและผูกพันต่อองค์กรที่ เขากำลังทำงานอยู่ด้วยเพียงพอ

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กร” (organizational commitment) ได้รับความสนใจมากขึ้นจากนักบริหารและนักวิเคราะห์องค์กร เนื่องจากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร

นั้นเป็นแนวคิดหนึ่งในการพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้น มีจิตใจที่จะอุทิศร่างกายและพลังใจอย่างเต็มที่ให้แก่องค์การมากขึ้น (Steers, 1977: p.23)

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงถือเป็นส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้องค์การ มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบตลอดจนจะช่วยส่งเสริมให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคตได้ ในปัจจุบันแต่ละองค์การต่างให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพิ่มขึ้น เนื่องจากได้ตระหนักถึงความสำคัญที่ว่าการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่จะต้องแทรกอยู่ในทุกกิจกรรมขององค์การเพื่อส่งเสริมและเป็นหลักประกันว่าทุกกิจกรรมขององค์การจะสามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ณัฐพันธ์ เขจรนนท์, 2545: หน้า 14)

ในการบริหารองค์การนั้น ผู้บริหารนอกจากจะต้องมีความมุ่งมั่นต่อตนเองและต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมายแล้วสิ่งที่จะละเลยไม่ได้ก็คือ ผู้บริหารต้องมุ่งมั่นต่อพนักงานซึ่งเป็นผู้ที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการพัฒนาทีมงาน โดยผู้บริหารต้องให้ความสนใจใส่ใจรับฟังปัญหาของพนักงานสนใจสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การเพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นผลจากการที่พนักงานมีความเห็นสอดคล้องกับความต้องการขององค์การและความผูกพันต่อองค์การนี้เองที่จะทำให้พนักงานทุ่มเทและใช้ความพยายามอย่างมากในการที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การต่อไป (Yuki Gary, 1994: p. 367) นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงานมากกว่าความพอใจในงานทำให้พนักงานยังคงทำงานในองค์การนั้นเป็นเวลานานความผูกพันต่อองค์การจึงจะช่วยลดเรื่องของการเปลี่ยนงานของพนักงานได้ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2539: หน้า 19-20)

เมื่อศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การนั้นมีส่วนสำคัญที่จะทำให้พนักงานมีส่วนร่วมด้วยการปฏิบัติงานตามความสามารถอย่างแข็งขัน และจะมีความปรารถนาในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การเพื่อนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตอันจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ โรงแรมเพื่อให้ได้รับรู้ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์การ และเพื่อตอบสนองแก่พนักงาน ในส่วนที่ยังบกพร่อง อันเป็นการเสริมสร้างให้พนักงานมีความตั้งใจอย่างมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มใจเพื่อความก้าวหน้าของพนักงานควบคู่ไปกับความสำเร็จของโรงแรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรการ ได้กำหนดกลุ่มประชากร คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับผู้บริการระดับต้น ได้แก่ หัวหน้างาน หัวหน้างานอาวุโส และระดับผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการแผนกและผู้ช่วยผู้อำนวยการแผนกของโรงแรม แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 378 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2562)

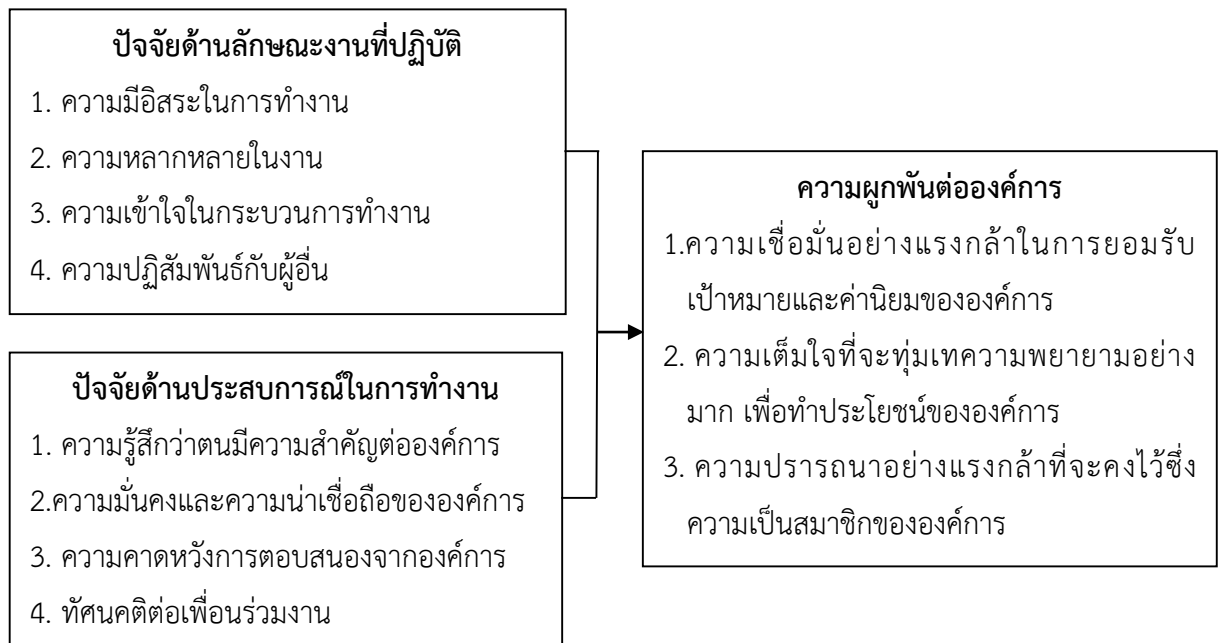
ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ โรงแรมแห่งหนึ่งซึ่งตั้งอยู่ในเขตธุรกิจจังหวัดภูเก็ต โดยเปิดดำเนินการมาแล้วมากกว่า 20 ปี เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 300-599 ห้อง ตามคำจำกัดความของ มณฑกานติ แลนแคสเตอร์ (2548, หน้า 18) และยังได้รับการรับรองมาตรฐานการบริการระดับ 5 ดาว จากสมาคมโรงแรมไทย

ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มต้นจากค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ งานวิจัย หนังสือและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการสืบค้นฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562 โดยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562

กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ (independent variables)

ตัวแปรตาม (dependent variables)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร (population) คือ พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต โดยมีกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างาน และระดับผู้บริหารระดับต้นถึง ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 389 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง (sample) ได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ประชากรจาก สูตรยามาเน่ (Yamane, 1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

กำหนดให้

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05) เป็นค่าของข้อมูลที่ได้จาก กลุ่มตัวอย่างที่ต่างหรือคาดเคลื่อนไปจากค่าที่ควรจะได้ จากประชากร ซึ่งกำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 นั่นคือ เชื่อมั่นหรือมั่นใจได้ 95%

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{389}{1+389(0.05)^2} \\ &= 197.21 \end{aligned}$$

จากการคำนวณตามสูตรดังกล่าวได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 197 คน แต่เพื่อให้ได้กลุ่ม ตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 200 คน เมื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 200 คน หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธี การสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างมีสัดส่วน (proportional stratified random sampling) โดยดำเนินการดังนี้

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นพนักงานโรงแรม ซึ่งมีขนาดของกลุ่ม ตัวอย่าง 200 คน
2. จำแนกประชากรออกเป็นกลุ่มๆ เป็นรายแผนกได้ 10 กลุ่ม
3. แบ่งจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่กำหนดไว้ 200 คน ออกเป็น 10 กลุ่ม โดย แบ่งตามสัดส่วนของจำนวนประชากร เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละพวก โดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์จากประชากรและขนาดตัวอย่างทั้งหมด ดังนี้

$$\text{ขนาดตัวอย่างแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{ประชากรแต่ละกลุ่ม} \times \text{ขนาดตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

$$n = \frac{N \times 200}{389}$$

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (close question) จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามให้เลือกตอบ ใช้การวัดแบบแบ่งกลุ่ม (nominal scale) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานรวมคำถามจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ใช้การวัดแบบช่วง (interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) เพื่อวัดระดับความ คิดเห็น โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 17 ข้อ ครอบคลุม 4 ด้าน คือ

1. ความมีอิสระในการทำงานจำนวน 4 ข้อ
2. ความหลากหลายในงานจำนวน 4 ข้อ
3. ความเข้าใจในกระบวนการทำงานจำนวน 4 ข้อ
4. ความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นจำนวน 4 ข้อ

ในส่วนนี้ประกอบด้วยข้อความ 2 ประเภท คือ ข้อความเชิงบวก (positive) จำนวน 14 ข้อ และข้อความเชิงลบ (negative) จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน ใช้การวัดแบบช่วง (interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) เพื่อวัดระดับความ คิดเห็น โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 16 ข้อ ครอบคลุม 4 ด้าน คือ

1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรจำนวน 4 ข้อ
2. ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กรจำนวน 4 ข้อ
3. ความคาดหวังการตอบสนองจากองค์กรจำนวน 4 ข้อ
4. ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานจำนวน 4 ข้อ

ในส่วนนี้ประกอบด้วยข้อความ 2 ประเภท คือ ข้อความเชิงบวก (positive) จำนวน 15 ข้อ และข้อความเชิงลบ (negative) จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ใช้การวัดแบบช่วง (interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) เพื่อวัดระดับความ คิดเห็นโดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 12 ข้อ ครอบคลุม 3 ด้าน คือ

1. ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจำนวน 4 ข้อ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กรจำนวน 4 ข้อ

3. ความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรจำนวน 4 ข้อ

ในส่วนนี้ประกอบด้วยข้อความ 2 ประเภท คือ ข้อความเชิงบวก (positive) จำนวน 10 ข้อ และข้อความเชิงลบ (negative) จำนวน 2 ข้อ

เกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนของคำถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 กำหนดไว้ 5 ระดับ ประกอบด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย เป็นแบบสอบถามตามแบบ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหา ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จากอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน จากนั้นได้นำเครื่องมือแบบสอบถามไปทำการทดสอบใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียง กับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 ชุด และเมื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมือได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.823 ด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.851 และด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.798 เมื่อทดสอบทั้งฉบับพบว่า มีความเชื่อมั่นรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.902 จึงถือได้ว่า แบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อมั่นสูง

ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการแผนกพัฒนา ทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ชี้แจงกับหัวหน้าแผนกเพื่อสุ่มแจกให้กับพนักงานที่สังกัดตามจำนวนที่กำหนด จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 200 ฉบับ ผู้วิจัยได้รับกลับคืนครบทั้ง 200 ฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS Version 19.0 for Windows คำนวณหาค่าความถี่ (frequencies) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่าง และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson s product moment correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (stepwise regression analysis) เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อความความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้

สรุปผลการวิจัย

จากข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.5) มีอายุ ระหว่าง 26-35 ปี (ร้อยละ 33) ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 49) มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 51) และมีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 56)

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานโรงแรมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายในงาน ด้านความเข้าใจกระบวนการทำงาน และด้านความปฏิสัมพันธ์

กับผู้อื่น ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเข้าใจกระบวนการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความหลากหลายในงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานโรงแรมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรู้ว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านความคาดหวังการตอบสนองจากองค์กร และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสบการณ์ในการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น

ความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมแล้วพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับ เป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กรกับด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรมีความผูกพันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้าน ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรมีความผูกพันอยู่ ในระดับปานกลางของพนักงานบริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ บมาภรณ์ ปลื้มจิตร (2547) ที่พบว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมตามตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งหมายความว่าพนักงานในแต่ละแผนกต่างเข้าใจในทุกกระบวนการของการทำงานที่มีขั้นตอน และมีมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจนของแต่ละแผนก ประเมินได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ได้ทำงานในสิ่งที่ตนเองเข้าใจ มีทักษะและความถนัดกับงานที่ได้กระทำซึ่งจะส่งผลดีกับองค์กรเพราะได้ใช้คนได้ตรงกับงานก็ย่อมจะได้ผลของงานที่มีประสิทธิภาพ ส่วนด้านความมีอิสระในการทำงานพบว่า อยู่ในระดับมาก เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะโรงแรมเป็นงานบริการที่ต้องคอยให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานส่วนใหญ่จึง มีความเป็นอิสระกับการปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบของตนเองเพื่อให้การบริการแก่ ผู้มาใช้บริการเป็นสำคัญ

สำหรับด้านความหลากหลายในงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่าในแต่ละส่วนงานของโรงแรมนั้นมีเนื้องานหรือหน้าที่ที่พนักงานต้องปฏิบัติแบบเดิมๆ ซ้ำๆ ทุกวัน จึงไม่มีความแปลกใหม่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเกิดความเบื่อหน่ายกับการทำงานได้ กรณีเดียวกันนี้เช่นในด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง อาจเกิดขึ้นจากบางแผนก เช่น แผนกแม่บ้าน หรือแผนกช่างและซ่อมบำรุงที่อาจจะไม่ค่อยได้พบปะกับ

บุคคลภายนอก หรือกับบุคคลอื่นๆ มากนักเพราะงานที่ปฏิบัติมักจำกัดอยู่ในพื้นที่เฉพาะส่วน จึงมี โอกาสสร้างความคุ้นเคยกับบุคคลอื่นได้น้อยหากเทียบกับแผนกต้อนรับหรือส่วนที่ ให้บริการในส่วน ห้องอาหารและจัดเลี้ยง

2. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมตามตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมประสบการณ์ในงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคง และความน่าเชื่อถือ ขององค์การ ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์การ ด้านความคาดหวังการตอบสนองจาก องค์การ และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอยู่ ในระดับมากทั้งสิ้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะโรงแรมแห่งนี้เป็นโรงแรมเก่าแก่ ที่เปิดให้บริการมาแล้ว นานกว่า 25 ปี จึงมีความ มั่นคงเป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียงในระดับหนึ่ง ในด้านของตัวบุคลากรของ โรงแรมเอง จากตัวเลขข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนมากถึงร้อยละ 27 ที่ได้ร่วมงานกับ โรงแรมมาแล้วมากกว่า 10 ปี พนักงานในจำนวนนี้จึงมีความผูกพันระหว่างพนักงาน ด้วยกันเองและ ผูกพันในการทำงานให้กับโรงแรมมายาวนานจนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมแห่งนี้

3. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม

จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมแล้วพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและ ยอมรับค่านิยมขององค์การ และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ของ องค์การมีความผูกพันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่ง การเป็นสมาชิกขององค์การมี ความผูกพันในด้านนี้อยู่เพียงในระดับปานกลาง เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจ เป็นเพราะว่ามีพนักงานจำนวนหนึ่งที่ทำงานแบบไม่ได้คาดหวังที่จะทำงานในองค์การนี้ตลอดไป โดย พนักงานส่วนนี้คงยังแสวงหาโอกาสในการเปลี่ยนงานถ้าหากมีที่ทำงานแห่งอื่น เสนอเงินเดือนและ สวัสดิการดีกว่า หรืออาจจะกล่าวได้ว่าพนักงานในกลุ่มนี้ไม่มีความผูกพันต่อองค์การเนื่องจากอายุอาจ ยังน้อย หรือเป็นพนักงานที่มีความไม่พอใจในปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งที่ไม่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ มีความเป็นไปได้ว่ามีช่องทางหรือโอกาสในการเปลี่ยนงาน โดยพนักงานในกลุ่มนี้จะตัดสินใจโดย ไม่ลังเล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเมื่อมองในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งถือ ว่าเป็นผลดีกับโรงแรมในการจะสร้างความร่วมมือใดๆ ระหว่างพนักงานเพื่อให้องค์การประสบ ผลสำเร็จในอนาคต แต่หากมองปัจจัยเฉพาะในข้อดีของแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่

ปฏิบัติในด้านความหลากหลายในงานควรได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้น อาจจะเริ่มด้วยการสร้างการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อ การนำมาประยุกต์ใช้กับงานและกับโรงแรม เพื่อไม่ให้งานมีความจำเจและน่าเบื่อหน่าย โดยอาจจะต้องส่งพนักงานไปอบรมหรือดูงาน และมีการนำความรู้ที่กลับมาถ่ายทอดให้แก่กันอย่างเป็นระบบมากขึ้น

2. ความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยภาพรวมพนักงานมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าไม่เป็นที่น่าพอใจหากมองว่าโรงแรม คือ สถานที่ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ เพราะฉะนั้น การสร้างมนุษยสัมพันธ์ด้วยการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รอบข้าง จึงจำเป็นต้องมีประจำใจกับพนักงานทุกๆคนและทุกๆ แผนกโรงแรมควรปลูกจิตสำนึกให้กับพนักงานให้มีทัศนคติ “จิตใจให้บริการ” (service mind) ซึ่ง Service Mind หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อ การให้บริการคนอื่นรวมถึงการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555ก: หน้า 66-67)

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็น สมาชิกขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องที่จะไม่ลาออกจากองค์การหากได้รับเงินเดือนหรือสวัสดิการที่ดีกว่านั้นอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำกล่าวคือ พนักงานส่วนหนึ่งในจำนวนที่มากที่สุดไม่พึงพอใจในเรื่องค่าตอบแทน ในประเด็นนี้ทางโรงแรมควรมีการศึกษาหรือสำรวจความคิดเห็นพนักงานเพื่อปรับปรุงเรื่องสวัสดิการ และโครงสร้างค่าตอบแทนเพื่อให้รับทราบว่ามีสิ่งใดที่พนักงานมีความพึงพอใจหรือสิ่งใดที่ควรมีการปรับปรุงเพื่อหาความเหมาะสมและสร้างความพึงพอใจแก่พนักงานโรงแรม เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านนี้ให้เพิ่มมากขึ้นทั้งนี้เพื่อที่จะช่วยลดเรื่องของการเปลี่ยนงานและการลาออกของพนักงานได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระหว่างโรงแรมในเครือ หรือโรงแรมที่มีขนาดเดียวกันหรือขนาดใกล้เคียงกันแล้วนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระหว่างกัน

2. ควรเพิ่มตัวแปรอิสระให้หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อจะได้รับรู้ในหลายๆ บริบท เช่น บรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน วัฒนธรรมขององค์การและปัจจัยอื่นๆ ที่อาจจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม

3. ควรทำการศึกษาวิจัยติดตามและประเมินผลความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมอย่างต่อเนื่องเพื่อหาข้อบกพร่องสำหรับนำไปปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมของบุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

4. ควรศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์การในทัศนคติของพนักงาน เพื่อให้ทราบความต้องการของพนักงานได้อย่างลึกซึ้ง อันจะส่งผลให้เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ษมาภรณ์ ปลื้มจิตร. (2547). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมดุสิต รีสอร์ท**. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2539). **การบริหารงานแบบคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : เอเชียเพรส.
- มณฑกานติ แลนแคสเตอร์. (2548). **การตลาดโรงแรม**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). **ธุรกิจโรงแรม**. บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- Yukl, Gary A. (1994). **Leadership in Organization**. New Jersey : Prentice - Hall.
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd Ed. New York. Harper
and Row
- Steers, R.M. (1977). **Organization Effectiveness**. California: Goodyear Publishers Inc.
Publications.