



การค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

Factors affecting the organizational commitment of Mida Taravadee Grand Nakhon Pathom

Hotel's staffs

นางสาว อภิสรดา อูสาแสง

Miss Aphistrada Ausasang

6017100019

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2561



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขา การจัดการทั่วไป

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมไมด้าทาวเวอร์ดี
แกรนด์ นครปฐม
นามผู้วิจัย นางสาวอภิสรดา อุตสาแสง

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา วันที่ 26 เดือน เมษายน พ.ศ. 2562

(ดร.พิเชษฐ์ มุสิกะ โปดก)
อาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รศ.ดร. จอมพงศ์มิ่งคุณนิช)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

โดย : นางสาว อภิสรา อูสาแสง

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา :
(ดร.พิเชษฐ์ มุสิกะโปดก)

26 / / 2562

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม 3) เพื่อศึกษาปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 200 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ Independent Sample T-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี และเลือกเข้าทำงานในบริษัทนี้ด้วยเหตุผลแรงงาน (ค่าจ้าง, เงินเดือน, สวัสดิการต่างๆ) ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยด้านความสำเร็จในการทำงานสูงสุด ผลการศึกษาปัจจัยธรรมาภิบาลที่มี

อิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรม ไม้ด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงขององค์กรสูงที่สุด

คำสำคัญ: ความผูกพัน, พนักงาน, โรงแรมไม้ด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม



Abstract

Research Title : Factors affecting the organizational commitment of Mida Taravadee
Grand Nakhon Pathom Hotel's staffs

Researcher : Miss Aphisrada Ausasang

Degree : Master of Business Administration

Major : General Management

Advisor :

Pichet Musikapodok

(Dr. Pichet Musikapodok)

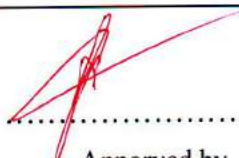
26 / April / 2019

The purposes of this research were (1) to study the personal factors that affect the commitment of Mida Taravadee Grand Nakhon Pathom Hotel's staffs, (2) to study motivation factors that affect the commitment of Mida Taravadee Grand Nakhon Pathom Hotel's staffs and lastly, (3) to study the maintenance factors that affect the commitment of Mida Taravadee Grand Nakhon Pathom Hotel's staffs. For this research, there were 200 samples. The tools for gathering information were questionnaires and statistics used to analyze data were mean, frequency distribution, percentage, standard deviation, Independent Sample T-Test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The result from the research shows that the majority of the participants were in between the age of 26 - 30 years old, currently single, working for less than three years. Wages and other welfares were the main factors that appealed the staffs to decide to work at this hotel and influenced the commitment of Mida Taravadee Grand Nakhon Pathom Hotel's staffs which most of them were at high level in overall and with the achievement in working had the highest average score. The result from the study of the maintenance factors that affect the commitment of Mida

Taravadee Grand Nakhon Pathom Hotel's staffs was moderate level in overall and with the corporate reputation had the highest average score.

Keywords: The commitment, Staff, Mida Taravadee Grand Nakhon Pathom Hotel's


.....
Apporved by



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากผู้เกี่ยวข้องมากมาย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร. พิเชษฐ มุสิกะโปดก อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้ข้อเสนอแนะ ตลอดจนเสียสละเวลาตรวจสอบและแนะนำให้ปรับปรุง ทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และพนักงานโรงแรมไมด้า ทาวรวดี แกรนด์ นครปฐม ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยมีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้จริง

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ๆ น้องๆ ผู้บังคับบัญชาทุกท่านและเพื่อนร่วมงานที่เป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ผู้วิจัยมิได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ช่วยให้การจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ในที่สุด

นางสาวอิสรดา อุสาแสง

พ.ศ. 2561

สารบัญ

บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
1.4 สมมติฐานการวิจัย	8
1.5 ขอบเขตในการวิจัย	8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	9
2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	12
2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการธำรงรักษานุเคราะห์	16
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	24
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	27
2.5 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท	30
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

3	วิธีดำเนินการวิจัย	
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
	3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
	3.3 วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
	3.4 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
	3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
	3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4	ผลการวิจัย	
	4.1 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis)	47
	4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความถี่ (Frequency) ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล	50
	4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ของพนักงานโรงแรมไมด้า ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐมการตลาด	51
	4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรักษา ของพนักงานโรงแรมไมด้า ทาวเวอร์ดีแกรนด์นครปฐม	56
	4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมไมด้าทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม	60
	4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	62
5	สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	5.1 สรุปผลการวิจัย	83

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		
5	5.2 อภิปรายผลการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน	87
	5.3 ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม		91
ภาคผนวก		92
ประวัติผู้วิจัย		99



สารบัญตาราง

ตารางที่

3.1	สรุปข้อมูลของแต่ละตัวแปร	42
4.1	ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ตัวแปรอิสระ ด้านระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	45
4.2	ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ตัวแปรอิสระ ด้านระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยธำรงรักษา ของพนักงาน โรงแรมไมด้า ทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	47
4.3	ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	48
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ในด้านความสำเร็จของงาน ของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	49
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ในด้านการยอมรับนับถือ ของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	50
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	51
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ในด้านความรับผิดชอบ ของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	52
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ในด้าน โอกาสความก้าวหน้าในงาน ของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	53
4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยธำรงรักษา ในด้าน ผลตอบแทนของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	54
4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยธำรงรักษา ในด้านผู้นำที่ดี ของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	54
4.11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยธำรงรักษา ในด้านเพื่อนร่วมงานที่ดี ของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

4.12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยธำรงรักษา ในด้าน การได้รับความยุติธรรม ของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	56
4.13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยธำรงรักษา ในด้าน ความมีชื่อเสียงขององค์กร ของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	57
4.14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ของพนักงาน โรงแรมไมด้า ทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	58
4.15	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ของพนักงาน โรงแรมไมด้า ทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	59
4.16	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร ในด้าน ความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม	59
4.17	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของลักษณะประชากรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรม ไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม จำแนกตามเพศ	61
4.18	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของลักษณะประชากรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรม ไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม จำแนกตามอายุ	62
4.19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของลักษณะประชากรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรม ไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม จำแนกตามตัวแปรสถานภาพ	65
4.20	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา	67
4.21	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม จำแนกตามตัวแปรปัจจุบันท่านทำงานในองค์กรนี้มาแล้วกี่ปี	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

4.22	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมไมค์ฮาวารวดี แกรนด์ นครปฐม จำแนกตามตัวแปรท่านเลือกเข้าทำงานในบริษัทนี้ด้วยเหตุผล ด้านใด	72
4.23	ปัจจัยเชิงจิตมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมค์ฮาวารวดี แกรนด์ นครปฐม โดยวิธีถดถอยพหุคูณ (Regression Analysis)	75
4.24	ปัจจัยธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมค์ฮาวารวดี แกรนด์ นครปฐม โดยวิธีถดถอยพหุคูณ (Regression Analysis)	77



สารบัญภาพ

ภาพที่

1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยนับเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจของ นักท่องเที่ยวติดอันดับโลกกระจายอยู่ตามภาคต่างๆ ทั่วประเทศ โดยเฉพาะแหล่ง ท่องเที่ยวทางทะเลภาคใต้ ภาคตะวันออก หรือแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ ภาคเหนือ เป็นต้น รวมถึงความได้เปรียบในการแข่งขันด้านราคาห้องพักทำให้การท่องเที่ยวไทยมีความคุ้มค่าเงิน (Value for money) เมื่อเทียบกับ ประเทศเพื่อนบ้านในเอเชียแปซิฟิก ทั้งนี้ ดัชนีชี้วัดความสามารถในการแข่งขันด้าน การท่องเที่ยว (Travel & Tourism Competitiveness Index)ล่าสุดปี 2560 ของ World Economic Forum ไทยอยู่ในอันดับที่ 34 จากการจัดอันดับ 136 ประเทศ ทั่วโลก และอยู่ในอันดับ 3 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้รองจาก สิงคโปร์ และมาเลเซีย ภาวะธุรกิจโรงแรมผันแปรโดยตรงตามการท่องเที่ยว โดยมูลค่าทางเศรษฐกิจของการท่องเที่ยวของโลกมีส่วนประมาณร้อยละ 10 ของ GDP โลก (World Travel & Tourism Council 2017) ในกรณีของไทยปี 2559 การท่องเที่ยวสร้าง มูลค่ากว่า 17%ของ GDP หรือกว่า 2.5 ล้านล้านบาท โดยธุรกิจท่องเที่ยว เชื่อมโยงให้เกิดห่วงโซ่มูลค่าที่กระจายตามภูมิภาคต่างๆ ซึ่งนอกจากธุรกิจโรงแรม และสถานที่พักแล้วยังเชื่อมโยงไปสู่ธุรกิจอาหาร/เครื่องดื่ม ธุรกิจขนส่ง เป็นต้น ก่อให้เกิดการจ้างงานถึง 4-5 ล้านคนทั่วประเทศ (ที่มา:กระทรวงท่องเที่ยวและ กีฬา,2560) “อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว” นับว่าได้กลายมาเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของหลากหลายประเทศทั่วโลกในยุคปัจจุบันนี้ เพราะนอกจากจะเพิ่มช่องทางรายได้ให้กับประเทศแล้วยังเป็นการสร้างโอกาสต่อธุรกิจต่อเนื่องในหลาย ๆ ภาคส่วน ไปพร้อมกับการจ้างงาน และกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนอย่างทั่วถึง โดยนักวิเคราะห์เชื่อว่าในปี 2018 นี้ จะเป็นปีที่ “อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว” เป็นอุตสาหกรรมสำคัญในการขับเคลื่อนต่อเศรษฐกิจโลก แต่ในขณะเดียวกันการแข่งขันเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวจากหลายประเทศทั่วโลกก็จะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย สืบจากหลายสำนักต่างระบุว่าสำหรับการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะเต็มไปด้วยความคาดหวังที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคตลอดเวลา ทั้งเรื่องมาตรฐานต่าง ๆ ความพึงพอใจ เพื่อจะได้ปรับเปลี่ยนแผนธุรกิจให้สอดคล้อง และตรงตามพฤติกรรมผู้บริโภคมากที่สุด โดยข้อมูลอ้างอิงจากสมาคมการตลาดของอเมริกันยังได้ระบุเอาไว้ด้วยว่า จากการเก็บรวบรวมข้อมูล และสำรวจนักท่องเที่ยวกว่า 10000 คนจากทั่วโลกผ่านทางเว็บไซต์ พบว่าภายในปี 2018 กลุ่มนักท่องเที่ยว

ส่วนมากยังคงมุ่งเป้าหมายในการเดินทางไปประเทศในภูมิภาคเอเชีย และยุโรป เหมือนที่ผ่านมา ในปี 2017 เช่น ฝรั่งเศส เกาหลีใต้ สหราชอาณาจักร ญี่ปุ่น และอังกฤษ เป็นต้น ขณะเดียวกันสัดส่วนของจำนวนนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศมุสลิม และประเทศอินเดียต่างเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งต่างจากปีที่ผ่านมาที่จะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนเป็นหลัก โดยองค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) เปิดเผยข้อมูลว่า จำนวนนักท่องเที่ยว เมื่อปี 2016 อยู่ที่ 1235 ล้านคน เพิ่มขึ้นเป็น 4% มากกว่าปีก่อนหน้านี้ซึ่งมีจำนวน 1189 ล้านคน สำหรับเทรนด์ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ในปี 2018 นี้ จะเป็นปีแห่งการท่องเที่ยวของกลุ่ม Millennial หรือกลุ่มคนที่มีอายุตั้งแต่ 18-34 ปี ที่ยังนิยมการท่องเที่ยวแบบระยะสั้น 3-5 วัน และโฟกัสไปที่การท่องเที่ยวแบบหลากหลายประเทศทั่วโลกใน 1 ทริป ซึ่งนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้จะนิยมที่พักแบบ “โรงแรมหรูขนาดเล็กและโฮสเทลมากกว่าการจองที่พักในโรงแรมใหญ่ ถึงแม้ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกจะไม่ครบครันเท่ากับโรงแรมใหญ่ก็ตาม โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ที่พักราคาเล็กมีความเป็นส่วนตัวมากกว่า ซึ่งที่พักบางแห่งยังมีโลเคชั่นที่ดีกว่าโรงแรมใหญ่ ส่วนอีกหนึ่งเทรนด์ท่องเที่ยว ก็คือ การท่องเที่ยวผจญภัยแบบผจญภัยเดียว โดย “นิโคล คาว” นักวิจัยจาก TripAdvisor ได้อ้างอิงข้อมูลจาก TripAdvisor ซึ่งระบุว่าเมื่อปี 2015 ราว 74% ของนักเดินทางท่องเที่ยวทั่วโลก เป็นนักเดินทางแบบ “ผจญภัย” ถือว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 5% ต่อปี อันเนื่องมาจากผู้ผจญภัยมีจำนวนที่มากขึ้นกว่าผู้ชาย ซึ่งสิ่งที่ทำให้ประหลาดใจอีกอย่างก็คือ กิจกรรมที่กลุ่มนักท่องเที่ยวผจญภัยให้ความสนใจมากขึ้นเป็นกิจกรรมแบบโลดโผน และผจญภัย เช่น การปีนป่าย หรือปั่นจักรยาน และเดินป่า ที่จะนำมาสู่เทรนด์การท่องเที่ยวแบบ “เชิงนิเวศ” ในที่สุด โดยมีแนวโน้มว่าในปี 2018 นักเดินทางท่องเที่ยวสมัยใหม่จะให้ความสำคัญไปกับทริปปทางธรรมชาติ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้แล้วงานวิจัยของ TripAdvisor ยังได้ระบุว่า ภายในปี 2018 กระแสการท่องเที่ยวของกลุ่ม “LGBT” หรือ “กลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเพศ” ถือว่าเป็นตลาดกลุ่มใหม่ที่ผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวไม่ควรละเลย เพราะในหลายประเทศทั่วโลกได้มีการเปิดกว้าง อีกทั้งยังออกกฎหมายให้จดทะเบียนสมรสได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นแล้วการจัดแคมเปญสำหรับคู่รักเพศเดียวกันเพื่อเดินทางมาฮันนีมูนโดยเฉพาะ หรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มคนเหล่านี้มีตัวตนในสังคมมากขึ้น ก็จะกลายเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจและแตกต่างอีกทั้งยังมีคุณค่าทางด้านจิตใจอีกด้วย (www.tbtt2013.com/เทรนด์ท่องเที่ยวยุค-2018-แรงขับเคลื่อนสำคัญต่อเศรษฐกิจโลก)

หากสังเกตให้ดีเวลานี้ธุรกิจที่ค่อยๆ แอบเติบโตมาอย่างต่อเนื่อง และไม่มีใครสามารถวัดมูลค่าตลาดที่แท้จริงได้ นั่นคือบรรดาแอปพลิเคชันรวมที่พัก อย่าง Agoda, favstay ที่มีตั้งแต่พาร์ตเมนต์, บ้านพัก, ห้องในตึกแถว, บ้านเดี่ยว, จนถึงคอนโดระดับหรู ไล่ระดับราคาตั้งแต่คืนละหลักร้อยจนถึงหลายหมื่นบาท โดยเจ้าของที่พักจะแบ่งปันรายได้กับเจ้าของแอปพลิเคชันตามกฎหมายที่

ตกลงกันเอาไว้ หรือถ้าใครไม่อยากแบ่งรายได้ ก็เลือกจะโพสต์ลงตามกลุ่มเช่าโรงแรมหรือกรุ๊ป Line อีกทั้งคอนโดหรือโครงการบ้านพักตากอากาศเจ้าของโครงการก็จะมีเอเยนต์ที่คอยปล่อยห้องและบ้านเดี่ยวให้เช่า เป็นธุรกิจที่มีมานาน ที่แต่ละรายแบ่งเฉพาะแบรนด์ตัวเองผ่านสารพัดช่องทาง Social จนคนเริ่มรู้จักในวงกว้างทำให้ กลุ่มธุรกิจที่พักอิสระในช่วง 1-2 ปี เติบโตแบบก้าวกระโดด โดยกลุ่มโรงแรมที่ไม่จดทะเบียนจะเป็นรายเล็กๆ บางเจ้าของมีไม่ถึง 10 ห้องด้วยซ้ำ และกลุ่มห้องพักรีสที่เจ้าของซื้อไว้เพื่อลงทุนระยะยาวเมื่อมาบวกรวมกัน (ส่วนใหญ่กลุ่มนี้จะอยู่ในแอปพลิเคชันรวมที่พัก) จึงกลายเป็นปลาเล็กที่มาเป็นฝูงแล้วค่อยๆ แอบขโมยกินลูกคำปลาใหญ่ ซึ่งนั่นคือกลุ่มโรงแรมขนาดใหญ่ที่จดทะเบียนถูกต้อง จากข้อมูลของสมาคมโรงแรมไทยในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา หากสังเกตโรงแรมขนาดใหญ่ 4-5 ดาวในบ้านเรามีน้อยรายมากที่กล้าจะอัปราคาที่พักขึ้นเหตุผลเพราะต้องทำเกมราคาแข่งกับคู่แข่งรายเล็กๆ และผู้ให้เช่าอิสระ ยิ่งพฤติกรรมลูกคำในยุคนี้อีกก็ไม่ค่อยสนใจสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมสักเท่าไรอย่างเช่น สระว่ายน้ำ, ฟิตเนส, และสิ่งอำนวยความสะดวกความปลอดภัย อีกทั้งผู้ให้เช่าห้องอิสระในกลุ่มคอนโดเองก็มีสระว่ายน้ำ, และสิ่งอำนวยความสะดวกและปลอดภัยเหมือนกัน เมื่อทุกอย่างแทบจะใกล้เคียงกัน เกมนี้! จึงวัดกันที่ “ราคา” ว่าห้องพักใครที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ง่ายขึ้น จึงมีลูกค้าไม่น้อยทั้งคนไทยและชาวต่างชาติที่หันไปใช้บริการห้องพักอิสระ นอกจากจะไม่ค่อยกล้าขยับราคาห้องพักขึ้นแล้ว การขยายสาขาใหม่ก็จะได้เน้นไปที่โรงแรมขนาดใหญ่เหมือนอย่างในอดีต แต่จะหันมาลงทุนโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อประหยัดต้นทุนการก่อสร้างและการบริหารภายในโรงแรมโรงแรมใหญ่หรือระดับ 5 ดาว จึงมีไว้เพื่อเสิร์ฟลูกค้าระดับ Hi-End ที่พร้อมจ่าย ในขณะที่โรงแรมขนาดเล็กก็มีไว้เพื่อเสิร์ฟลูกค้าอีกกลุ่มหนึ่งที่เลือกมองความคุ้มค่าเป็นอันดับแรก โรงแรมใหญ่หรือระดับ 5 ดาว จึงมีไว้เพื่อเสิร์ฟลูกค้าระดับ Hi-End ที่พร้อมจ่าย ในขณะที่โรงแรมขนาดเล็กก็มีไว้เพื่อเสิร์ฟลูกค้าอีกกลุ่มหนึ่งที่เลือกมองความคุ้มค่าเป็นอันดับแรก (Website: Marketeeronline.co) ธุรกิจโรงแรม ก็เป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย คงไม่ได้อยู่กันแค่วันเดียว ยังไงก็ต้องอยู่หลายวัน และมีการค้างคืนอย่างแน่นอน เพราะฉะนั้น นี่เป็นโอกาสทางธุรกิจที่ยิ่งใหญ่ และเปิดกว้างสำหรับผู้ที่มีเงินทุนและยังคงมองหาวางจะเริ่มต้นทำธุรกิจอะไรดี หนึ่งในคำตอบที่ดีที่สุดคงจะเป็นธุรกิจโรงแรมอย่างแน่นอน ทั้งนี้เราสามารถธุรกิจโรงแรมสามารถแบ่งได้ 4 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้ (1.) Bed & Breakfast รูปแบบของโรงแรมแบบ Bed & Breakfast คือ รูปแบบที่เจ้าของบ้าน แบ่งให้แขกมาพักที่ห้องนอนห้องหนึ่ง ที่ถูกจัดเตรียมไว้ และมีบริการอาหารเช้า ซึ่งเป็นรูปแบบที่นิยมมากในแถบยุโรป แต่สำหรับในเมืองไทย อาจจะยังไม่เป็นที่นิยมเท่าที่ควร หรืออาจจะเห็นได้ค่อนข้างน้อย แขกจะได้รับความสะดวกสบายเหมือนอยู่ที่บ้านและความเป็นกันเองในแง่ของการบริการของเจ้าของบ้านด้วย

(2.) Hostel เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่เราเห็นได้ค่อนข้างน้อยในเมืองไทย แต่ในยุโรปก็เป็นที่นิยมมาก เช่นเดียวกัน Hostel เป็นโรงแรมที่น่าจะมีค่าบริการถูกที่สุดในทุกรูปแบบ เพราะมีทั้งห้องที่พักรวมกัน 8 คน หรือ 16 คน บางที่อาจจะมีการแยก ชาย หญิง เพื่อเป็นสัดส่วนและอีกสิ่งหนึ่งที่ Hostel ขาดไม่ได้ ก็คือ ห้องครัว สำหรับแขกที่มาพัก และมีการจัดเตรียมขนมปัง ชา กาแฟ เพื่อบริการเป็นอาหารเช้าแก่แขก นอกจากนี้ Hostel ยังเป็นที่ๆ แยกส่วนใหญ่สามารถนั่งสนทนาแลกเปลี่ยนกันได้ ในห้องครัวซึ่งเป็นบรรยากาศที่แตกต่างจากโรงแรมทั่วไป (3.) โรงแรมธรรมดาอย่างง่าย ๆ โรงแรมแบบนี้ เป็นรูปแบบที่พบเจอได้มากที่สุดในเมืองไทย เนื่องจากง่ายแก่การบริหารจัดการ และใช้ต้นทุนที่ต่ำ โรงแรมรูปแบบนี้ จะเป็นที่พักเพียงอย่างเดียว ไม่มีบริการอื่นเพิ่มเติม เช่น ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ห้องพักก็จะตกแต่งอย่างง่าย ๆ โรงแรมประเภทนี้เหมาะสำหรับการเดินทางแบบใช้งบประมาณต่ำ ราคาถูก และสะดวก (4.) โรงแรมเต็มรูปแบบ โรงแรมรูปแบบสุดท้ายนี้ เป็นโรงแรมที่มีบริการอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งความหลากหลายของบริการก็อาจจะขึ้นอยู่กับขนาด และชื่อเสียงของโรงแรม มีตั้งแต่โรงแรมอย่างง่าย ๆ แต่มีห้องอาหารเพิ่มขึ้นมา ไปจนถึงโรงแรมที่มีบริการครบจริงๆ เช่น มีรถไปรับถึงสนามบิน มีบริการจ้างรถ Taxi เป็นต้น

ธุรกิจโรงแรมเป็นงานในด้านการบริการ จึงจำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจ ในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานให้แก่บุคลากร เช่น การมีส่วนร่วมในการทำงาน การส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อและเกิดพฤติกรรมที่ แสดงออกในด้านดีต่อองค์กร รวมถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานที่ได้รับมอบหมายธุรกิจจำเป็นต้องหาแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผลการทำงานของพนักงาน ทุกคนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดด้วยเหตุนี้องค์กรจำเป็นต้องหาแนวทางการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผลการทำงานของพนักงานทุกคนมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลสูงสุด ส่งผลให้เพิ่มผลผลิตให้องค์กร พนักงานมีความสม่ำเสมอในการทำงาน การให้ความร่วมมือ ต่อองค์กรในงานและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างเต็มที่ ตลอดจนปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรเพื่อให้ เกิดความเรียบร้อยในการอยู่ร่วมกัน ซึ่งจะทำให้อยู่ด้วยกันอย่างมีความสุข พร้อมทั้งจะทำงานให้องค์กรอย่าง เต็มความสามารถด้วยความเต็มใจถึงแม้ว่าจะมีปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจโลกซึ่งถือว่าเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ผู้ประกอบการไม่สามารถควบคุมได้ แต่สิ่งที่องค์กรสามารถควบคุมได้คือสิ่งแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์กรและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรนี้เป็นสิ่งสำคัญเป็นตัวขับเคลื่อนกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนให้เดิน ต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ และนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จนั่นคือ บุคลากรของ

องค์กรที่มีคุณภาพ มีพฤติกรรม การทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ สามารถทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

โรงแรมไมด้า ทวารวดี แกรนด์ นครปฐม เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่ริมถนนเพชรเกษม เกิดจากความตั้งใจของคุณกมล เอี้ยวศิริวิกุล ที่อยากจะสร้างศูนย์กลางความสะดวกสบายให้แก่เมืองนครปฐมอันเป็นเมืองบ้านเกิดเมืองนอนของคุณกมล โรงแรมไมด้า ทวารวดี แกรนด์ นครปฐม เปิดให้บริการตั้งแต่เดือนธันวาคม 2557 โรงแรมดังกล่าวตั้งอยู่บนพื้นที่กว่า 9 ไร่ ประกอบด้วย 1 อาคาร แบ่งออกเป็น 4 โซน ได้แก่ อาคารโรงแรม ขนาดความสูง 7 ชั้น มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 195 ห้อง อาคารประชุมสัมมนาขนาดความสูง 3 ชั้น ซึ่งประกอบด้วยห้อง จัดเลี้ยง และห้องประชุมสัมมนา จำนวน 13 ห้องออกแบบโรงแรมภายใต้สถาปัตยกรรมสไตล์ ศิลปะทวารวดีว่า เพื่อเป็นการสืบสานตำนานเมืองนครปฐม ซึ่งทวารวดี เป็นหนึ่งในอาณาจักร โบราณในดินแดนเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่ได้รับอิทธิพลวัฒนธรรมอินเดีย อาณาจักรทวารวดีเจริญรุ่งเรือง ขึ้นในบริเวณภาคกลางของประเทศไทย โคดเด่นที่สุดทั้งในด้านสถาปัตยกรรม และวิถีชีวิตคือ ดังนั้น ที่นครปฐมแห่งนี้ จึงเป็นโอกาสที่ดี ที่ทางโรงแรมจะได้ร่วมเผยแพร่ ความงดงามแห่งอดีต ที่จะ ฉายผ่านเรื่องราวมายังปัจจุบัน ร้อยเรื่องราวผ่านสถาปัตยกรรมอันงดงาม นอกจากนี้ ยังเป็นการ จำลองรูปแบบสถาปัตยกรรมพระปฐมเจดีย์โดยอัญเชิญมาในจุดสูงสุดของโรงแรม เพื่อเป็นมิ่งขวัญและความเป็นสิริมงคล โดยเจดนา ถ่ายทอดตำนานเมืองนครปฐมให้เป็นที่รู้จักแก่บุคคลทั่วไป ซึ่งใช้สถาปัตยกรรมแบบทวารวดี จำลองเจดีย์ทรงระฆังคว่ำ มียอดแหลมอยู่ด้านบนสูงสุดของตัวอาคาร และมีโครงสร้างโคดเด่นอิงสถาปัตยกรรมแบบทวารวดี สวยงามและมีเอกลักษณ์เฉพาะจำลองเจดีย์ทรงระฆังคว่ำ อยู่ด้านบนสูงสุดของตัวอาคาร แม้ว่าภาพรวมการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมไทยจะรุนแรงขึ้นทุกปี แต่ก็เป็นที่ธุรกิจที่เติบโตไปในทิศทางเดียวกันกับภาพรวมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ โดยเฉพาะในเมืองท่องเที่ยวหลักของประเทศ การแข่งขันในตลาดธุรกิจโรงแรมเป็นไปอย่างรุนแรงขึ้นปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขัน ทางธุรกิจสูง มีปัจจัยธุรกิจหลายๆ ด้านที่ไม่เหมือนในอดีต จึงส่งผลให้ธุรกิจต่างๆ ต้องมีการพัฒนาปรับเปลี่ยน รูปแบบการบริหาร โครงสร้างของธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ส่งผลให้ผู้ประกอบการโรงแรมสะท้อนถึงการส่งผลให้การแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการโรงแรมทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการแข่งขันในเซ็กเมนต์โรงแรมระดับสามดาวลงมาในจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว จำนวนโรงแรม และห้องพักที่เพิ่มสูงขึ้นในระยะที่ผ่านมา ส่งผลให้การแข่งขันรุนแรงขึ้น โดยพบว่าธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีความเคลื่อนไหวอย่างผันผวน ทั้งการซื้อขาย ควบรวมกิจการ ไปจนถึงมีผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อยไม่ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ กระทั่งเลิกกิจการไปโดย

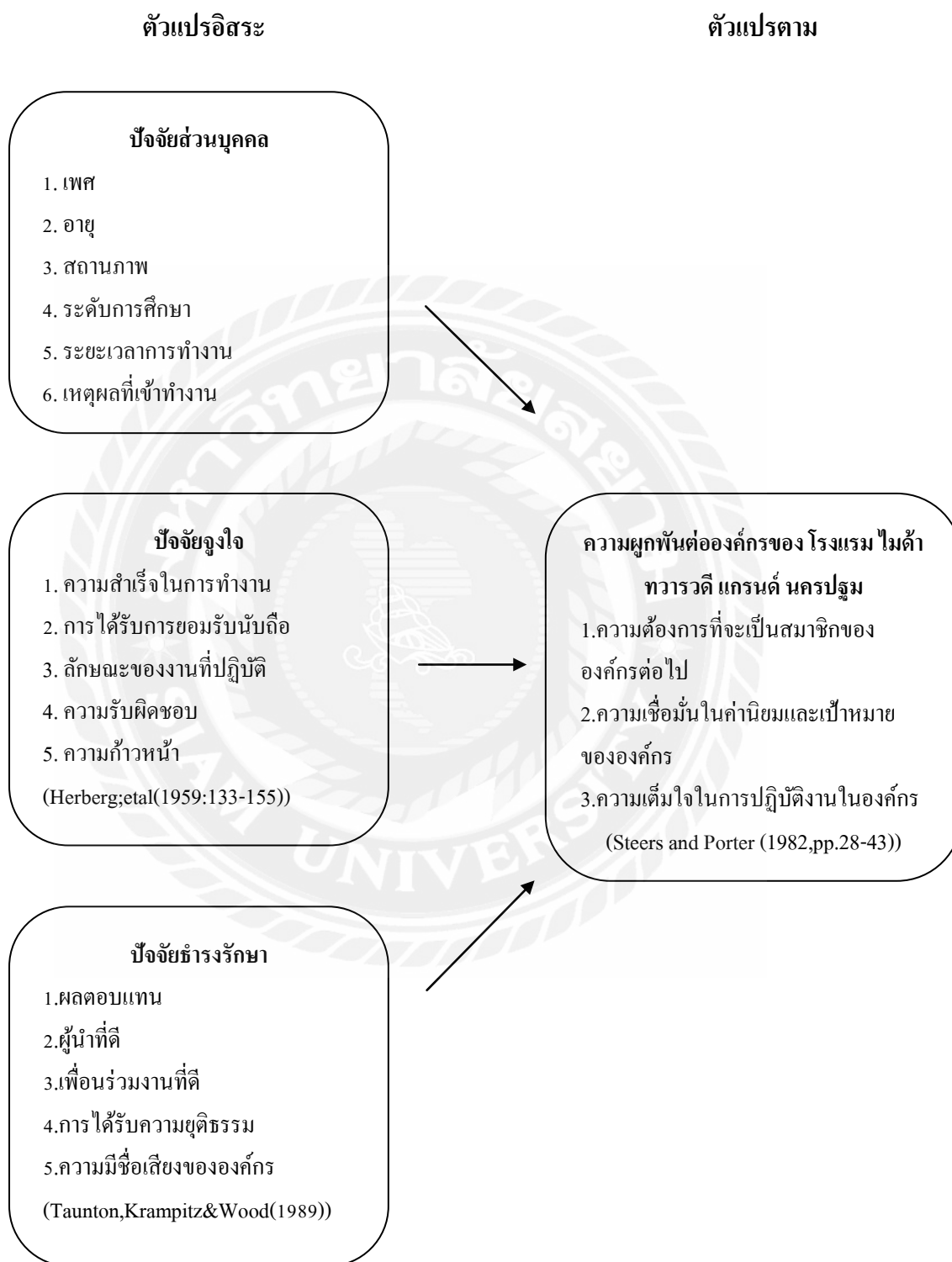
การแข่งขันอย่างรุนแรงนี้ส่งผลให้ผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มปรับกลยุทธ์ในรูปแบบแตกต่างกันโดย ในปี 2560 ผู้ประกอบการโรงแรมรายใหญ่บรรเทาความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจด้วยการมุ่งเพิ่มสัดส่วนรายได้จากการบริหารโรงแรมมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้ประกอบการโรงแรมรายใหญ่ยังให้ความสำคัญกับการกระจายการลงทุนธุรกิจโรงแรมในต่างประเทศเพื่อเปิดตลาดใหม่ๆ และบรรเทาการพึ่งพิงรายได้จากธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยเป็นหลัก และให้ความสำคัญกับการเพิ่มรายได้จากการให้บริการอื่นๆ อย่างสถานที่จัดงานประชุมและสัมมนา งานแต่งงาน และงานอีเวนต์สำหรับธุรกิจโรงแรมรายกลางและเล็กเผชิญความท้าทายด้านการแข่งขันจากบริการที่พักประเภทอื่นๆ การรักษานักกลางกรเป็นบทบาทของผู้บริหารที่จะต้องทำ เพื่อให้บุคลากรที่ดีมีคุณภาพได้อยู่ทำคุณประโยชน์ให้แก่องค์กรได้นานเท่าที่จะนานได้ เพราะหากไม่รักษาคณดิมีความสามารถเอาไว้ องค์กรย่อมจะพัฒนาให้เจริญรุ่งเรืองเติบโตไปได้ยาก การรักษานักกลางกรเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาและผู้บริหาร มิใช่เป็นงานของฝ่ายบุคคลโดยลำพัง การรักษานักกลางกรจะช่วยให้เกิดการเพิ่มผลผลิตได้ในที่สุด

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม เพื่อนำไปเป็นประโยชน์ผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา องค์กร พัฒนางาน และการบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์กร การรักษานักกลางกรมีคุณค่าเป็นพิเศษ ทำให้องค์กรมีบุคลากรที่ดีมีความสามารถและความชำนาญจัดเจนเพิ่มจำนวนมากขึ้นอยู่เรื่อยๆ ลดอัตราการเข้าออกงาน ทำให้ไม่ต้องมีการะในการสอนงานพนักงานใหม่ เกิดทีมงานที่มั่นคงมีความรักความผูกพันและเข้าใจกัน เพราะหากองค์กรสามารถตอบสนอง จุดมุ่งหมายของพนักงานในองค์กรได้แล้ว พนักงานก็จะให้ความร่วมมือและสนับสนุนองค์กรของตนเองและในที่สุดองค์กรก็จะสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันของ พนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ของพนักงาน โรงแรม ไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการรักษาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของ พนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

1.3 กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และ เหตุผลที่เข้าทำงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมเคิลทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม
2. ปัจจัยเชิงจิตมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมเคิลทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม
3. ปัจจัยธำรงรักษามีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมเคิลทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานทุกแผนกของ โรงแรมไมเคิลทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม ประชากรทั้งหมด จำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 200 คน คือกลุ่มประชากรทั้งหมด ได้แก่ ผู้จัดการ แผนกต้อนรับส่วนหน้า พนักงานยกกระเป๋า พนักงานเก็บเงิน พนักงานเปิดประตู ผู้ตรวจสอบ กลางคืน พนักงานต้อนรับ พนักงานสำรองห้องพัก พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานบริการทั่วไป

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงาน โรงแรมไมเคิล ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และ เหตุผลที่เข้าทำงาน
2. ปัจจัยด้านการจูงใจ ของพนักงาน โรงแรมไมเคิล ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า
3. ปัจจัยด้านการธำรงรักษา ของพนักงาน โรงแรมไมเคิล ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม ได้แก่ ผลตอบแทน ผู้นำที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดี การได้รับความยุติธรรม และ ความมีชื่อเสียงขององค์กร

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โรงแรมไมเคิล ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม ได้แก่ ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร และความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

1. ระยะเวลาในการศึกษา 3 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2561 ถึง ธันวาคม พ.ศ.2561 งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closeended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของ พนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานทั้งหมด ทุก ฝ่ายงาน อันประกอบไปด้วย พนักงานฝ่ายขาย ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบุคคล ฝ่ายประกัน คุณภาพ และฝ่าย บัญชีของ โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 200 คน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลด้านใดบ้าง ที่มีผลต่อความผูกพันของ พนักงาน โรงแรม ไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยเชิงจิตในแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของ พนักงาน โรงแรม ไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยปัจจัยเชิงบริหารในแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของ พนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager)

Front office managerหรือFOเป็นผู้จัดการที่คอยสั่งการและประสานงานให้กิจกรรมของ งานส่วนหน้าทั้งหมดออกมามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ซึ่งFOจะเป็นคนกลางคอยรับคำสั่ง จากผู้บริหารระดับสูงและนำมากระจายงานให้กับพนักงานทั่วไปอีกที ซึ่งความรับผิดชอบของFOจะมีดังนี้ รับสมัครพนักงาน ฝึกสอน ตรวจสอบ และ ควบคุม สมาชิกทุกคนในทีมงานบริการส่วนหน้า ของโรงแรม รวมไปถึงการตั้งเป้าหมาย กำหนดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน และประเมินคุณภาพการ ทำงานของสมาชิกในทีม เป็นต้น

2. พนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)

หน้าที่ของBellboyก็คือการช่วยยกกระเป๋าให้กับแขกตั้งแต่แขกมาถึง โรงแรมจนกระทั่งเข้า ห้องพัก

3.พนักงานเก็บเงิน (Cashier)

แคชเชียร์มีหน้าที่เก็บเงินและเคลียบิลของแขกที่มาใช้บริการ ลงรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ เข้าไปในFolioของแขกระหว่างที่แขกเข้าพัก เตรียมเอกสารในการเก็บเงินต่างๆ ก่อนแขกเช็คเอาท์

4.พนักงานเปิดประตู (Door Attendant)

เปิดประตูรถ ประตูโรงแรมเมื่อแขกมาถึง คอยช่วยเหลือและบริการแขกที่หน้าประตูโรงแรม

5.ผู้ตรวจสอบกลางคืน (Night Audit)

เป็นผู้ที่ทำงานในเวลากลางคืนคอยตรวจสอบรายการต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างวันให้มีความถูกต้อง พร้อมทั้งจัดเตรียมรายงานต่างๆ รวมไปถึงการบริการแขกระหว่างคืน

6.พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

มีหน้าที่คอยต้อนรับแขกของโรงแรม ทำเช็คอินและเช็คเอาท์ให้แขก ให้ข้อมูล จำหน่ายห้อง และ ฎุญแจให้แก่แขกที่เช็คอิน

7.พนักงานสำรองห้องพัก (Reservation Agent)

มีหน้าที่ยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่างๆ ขยายบริการต่างๆ เพิ่มเติมเมื่อเหมาะสม จัดทำรายการแขกเข้าแขกออก และรายงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ให้แก่ผู้บังคับบัญชา

8.พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

คอยรับสายและจัดการสายต่างๆ ทั้งเข้าและออก รวมทั้งควบคุมระบบโทรศัพท์ในกรณีที่ต้องโทรปลุกแขก ตอบคำถามต่างๆ เกี่ยวกับโรงแรมทางโทรศัพท์

9.พนักงานบริการทั่วไป (Concierge)

มีหน้าที่ยืนยันการจองสำหรับลูกค้าภัตตาคาร ทัวร์ รถลีมูซีน หรือบริการอื่นๆ คอยช่วยเหลือแขกในกรณีที่แขกต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

10. **หน่วยงานหลัก (Line)** คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการสร้างความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การให้เกิดขึ้นโดยตรง ได้แก่ ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายการตลาดและการขาย

11. **หน่วยงานสนับสนุน (Staff)** คือ หน่วยงานที่ช่วยสนับสนุนในการทำหน้าที่ของหน่วยงานหลัก ซึ่ง ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชี ฝ่ายช่าง และฝ่ายจัดซื้อ

12. **กำหนดอำนาจหน้าที่ (Authority)** หมายถึง สิทธิในการที่จะตัดสินใจหรือกระทำการใดอย่างหนึ่งหรือการสั่งการ

13. **การกำหนดสายการบังคับบัญชา (Chain of Command)** หมายถึง การจัดโครงสร้างของการบังคับบัญชาขององค์การในทุกระดับในแนวดิ่ง

14. เอกภาพของการบังคับบัญชา (Unity of Command) หมายถึง การมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว

15. ขอบข่ายของการบังคับบัญชา (Span of Control) หมายถึง การพิจารณาว่าผู้บังคับบัญชาคนหนึ่งๆ ดูแลบังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวนเท่าใด

16. การประสานงาน (Coordination of Work) หมายถึง การร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมด้า ทวารวดี แกรนด์ นครปฐม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการนำเสนอผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยแบ่งหัวข้อออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการธำรงรักษานุเคราะห์
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ แรงจูงใจ คือ พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมและยัง กำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจจะไม่แสดง พฤติกรรมหรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย แรงจูงใจ (motive) เป็นคำที่ได้ความหมายมาจาก คำภาษาละตินที่ว่า movere ซึ่งหมายถึง "เคลื่อนไหว (move) " ดังนั้น คำว่าแรงจูงใจจึงมีการให้ความหมาย ไว้ต่างๆ กันดังนี้

วอลเทอร์ (Walters.1978 :218) แรงจูงใจ หมายถึง "บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผล ทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือมีพฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย" กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำนั่นเอง

ลาวดอน และบิททา (Loundon and Bitta.1988:368) แรงจูงใจ หมายถึง “สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหว ไปในทิศทางที่มีเป้าหมาย ที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะ เป็นเป้าหมายที่มีอยู่บนภาวะสิ่งแวดล้อม”

โลเวลล์ (Lovell, 1980: 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้ บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

ไมเคิล คอมเจน (Domjan 1996: 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำ กิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจูงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ จากการให้ความหมายของแรงจูงใจของนักวิชาการแต่ละท่าน คณะผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของ แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือฉันทนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช่เป็นเพียงการตอบสนองปกติธรรมดา แต่เป็นการตอบสนอง ที่เกิดจากการจูงใจ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบ ซึ่งลักษณะของแรงจูงใจประกอบด้วย 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) แรงจูงใจภายใน (intrinsic motives) 2) แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motives)

ลักษณะของแรงจูงใจ

1) แรงจูงใจภายใน (intrinsic motives) สิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ ที่กล่าวมามีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น พนักงานเห็นองค์กรคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อ องค์กร

2) แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motives) สิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดง พฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยครั้งนี้ 2 ทฤษฎี ได้แก่

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) (Maslow, 1960, pp. 122-144) ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physical Needs) เป็นสิ่งจำเป็นแก่ชีวิตและมีมาแต่กำเนิด ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) หมายถึง ความรู้สึกต้องการความมั่นคงในชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งความก้าวหน้าและความอบอุ่น ในการทำงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกหรือต้องการเข้าหมู่และมีส่วนร่วมกิจกรรมต่างๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Egotistic Needs) หมายถึง ความต้องการโดดเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเองความสำเร็จความรู้ความสามารถ การนับถือตนเองความเป็นอิสระและเสรีภาพ การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการที่ได้สามารถเข้าใกล้ชีวิตบุคคลสำคัญ

ขั้นที่ 5 ความต้องการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-realization or Self Actualization) เป็นลำดับความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์เป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนที่มีคุณธรรมส่วนมากนี้ก็อยากจะเป็น แต่ไม่สามารถหาได้การที่บุคคลได้รับการยกย่องในขั้นนี้จะจัดเป็นบุคคลพิเศษ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herberg; et al. 1959: 133-155) เฮอริชเบิร์กและคณะ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาว่า “คนเราต้องการอะไรจากงาน” คำตอบที่พบคือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงานและได้แนวคิดว่าจะแยกองค์ประกอบที่เป็น แรงจูงใจในการทำงานออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และองค์ประกอบ ค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานองค์ประกอบนี้ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย

1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานและรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคล ในหน่วยงานหรือบุคคลอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจาก บุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือ การแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งจนบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะเกิดหลังจากการได้รับความสำเร็จในการทำงาน

3) ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจและมีความสัมพันธ์กับความสามารถ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์และความท้าทายให้ลงมือทำเพื่อความสำเร็จของงานหรือเป็นงานที่มี ลักษณะทำเสร็จสมบูรณ์ในตัวเอง

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลรับผิดชอบงานใหม่ๆ โดยกำหนดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีอิสระในการดำเนินการ ไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุม อย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบชนิดนี้ เรียกว่า ปัจจัยค่าจูน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) หมายถึง ความมีสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดี

4) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

6) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

7) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

8) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

9) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน

สรุปได้ว่าตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ที่ได้อธิบายว่าความต้องการในแต่ละระดับ

จะต้องได้รับ การตอบสนองก่อนที่ความต้องการในลำดับถัดไปจะเกิดขึ้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็น ตัวจูงใจพฤติกรรมของบุคคลนั้นอีกต่อไป มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ กล่าวคือ ในการจูงใจพนักงานจะต้อง ทราบก่อนว่าพนักงานนั้นมีความต้องการอยู่ในลำดับขั้นใด แล้ว จึงค่อยจูงใจให้ความต้องการในขั้นที่สูงกว่า เพื่อ เป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานต่อไป แต่ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบิร์กเองได้ศึกษา ค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งคณะผู้วิจัยเห็นว่า มี องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องมากกว่า ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ คณะผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาเฉพาะ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน โดยตรงหรือที่เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ของเฮอรัชเบิร์ก (Herberg; et al. 1959: 133-155) ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) 2) การได้รับ การยอมรับนับถือ (Recognition) 3) ลักษณะของงาน (Work itself) 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) 5) ความก้าวหน้า (Advancement) เป็นปัจจัยจูงใจที่มีความจำเป็นของบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลต่อความ ผูกพันต่อองค์กร แต่องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หรือเรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ก็เป็นปัจจัยที่คณะผู้วิจัยเห็นว่า มีผลต่อการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเช่นกัน เพียงแต่คณะผู้วิจัยสนใจศึกษาเฉพาะปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการธำรงรักษาบุคลากร

ความหมายของการธำรงรักษาการธำรงรักษาพนักงานมีคุณค่าเป็นพิเศษ ทำให้องค์กรมีบุคลากรที่ดีมีความสามารถและความชำนาญชัดเจนเพิ่มจำนวนมากขึ้นอยู่เรื่อย ๆ ลดอัตราการเข้าออกงาน ทำให้ไม่ต้องมีภาระในการสอนงานพนักงานใหม่ เกิดทีมงานที่มั่นคงมีความรักความผูกพันและเข้าใจกัน พนักงานที่มีทักษะในงานสูงสามารถช่วยแบ่งเบาหน้างานให้แก่ผู้บังคับบัญชาได้มากกว่าพนักงานที่อยู่ระหว่างการเรียนรู้งาน ทำให้ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานหรือมีปัญหา น้อยมาก เพราะพนักงานจะมีความชำนาญมากกว่าพนักงานเข้าใหม่ องค์กรจะเกิดการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง เพราะมีพนักงานที่รู้งานเป็นงานมีความชำนาญสามารถคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานใหม่ ๆ ได้ ทำให้สามารถปลูกฝังทัศนคติที่ดีได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่ต้องเริ่มต้นนับหนึ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา อันจะเป็นผลให้สามารถลดเวลาและค่าใช้จ่าย ทำให้ไม่เกิดความติดขัดหยุดชะงัก งานสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง สร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานรักงานที่ทำและรักองค์กร เป็นการเตรียมกำลังคนสำหรับอนาคต ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีเพราะมีพนักงานที่ทำงานอยู่กับองค์กรเป็น

เวลานาน แสดงให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญอยู่ที่ดีมีความอบอุ่นมั่นคง เป็นผลให้มีผู้ต้องการมาสมัครงานใหม่มาก โดยอาศัยพนักงานเก่าช่วยแนะนำกันมา

ผู้บริหารหรือหัวหน้างานต่างมีหน้าที่จะต้องรับผิดชอบต่อความอยู่ดีมีสุขของบุคลากรได้ บังคับบัญชาของตน ดังนั้นจะต้องบริหารจัดการหน่วยงาน ด้วยหลักการ 6 ประการ ได้แก่

1. หลักความเสมอภาค การให้สิทธิประโยชน์โดยคำนึงถึงความเท่าเทียมกันให้มากที่สุด ไม่ควรแบ่ง ชั้นมากเกินไปจนเกิดความขัดแย้ง

2. หลักสิทธิประโยชน์ หมายถึง สิทธิประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับตามตำแหน่งหน้าที่ และการจัดสรรของหน่วยงาน

3. หลักการจูงใจ หมายถึง การให้สิทธิประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการ ของพนักงานส่วนใหญ่ หรือสิ่งที่ให้แก่พนักงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความหมายที่จะจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

4. หลักการตอบสนองความต้องการ หมายถึง องค์กรต้องอำนวยความสะดวกและเกื้อกูลแก่พนักงานตามความเร่งด่วนในความต้องการด้านต่างๆ เพื่อให้ได้ความเต็มใจในการทำงาน

5. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง สิ่งที่จัดสรรให้แก่พนักงานจะต้องเหมาะสมตามหลักการขององค์กรและพนักงานควรจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุด รวดเร็วที่สุด มีประโยชน์ และลงทุนน้อยที่สุด

6. หลักความพึงพอใจ เพื่อการธำรงรักษานักงานหมายถึงการคำนึงถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อหัวหน้างาน ความพอใจต่อผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไป ความพอใจต่อคำตอบแทนความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

หลักการทั้ง 6 ข้อนี้เป็นพื้นฐานในการบริหารงานบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่จะให้แก่บุคลากรที่มาสมัครทำงาน (recruitment) การจัดวางตำแหน่งงาน (staffing) การควบคุมการทำงาน (controlling) และการประเมินผลการทำงาน (evaluating) ซึ่งทั้งหมดส่งผลต่อแนวทางในการธำรงรักษามูลค่าในท้ายที่สุด โดยองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพที่ดี (good government) นั้นจะได้ให้ความสนใจในการประยุกต์ใช้การจัดการเพื่อการธำรงรักษามูลค่าไว้ในการจัดการในทุกระดับและทุกขั้นตอน โดยมีวิธีการของการธำรงรักษา 5 ประการ ร่วมด้วย

1. การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นไปตามหลักการและหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด เช่น โครงสร้างเงินเดือน

2. การจัดสภาพแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงาน

2.1. สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ทำงาน

2.2. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและหัวหน้างานภายในหน่วยงาน

3. การให้ประโยชน์และการบริการภายในที่ดีและเป็นไปตามความต้องการของพนักงาน เช่น งานกิจการภายใน สวัสดิการภายในหน่วยงาน เงินพิเศษ การช่วยเหลือด้านเอกสารต่างๆ กองทุนกู้ยืมต่างๆ เป็นต้น

4. การป้องกันอุบัติเหตุและส่งเสริมความปลอดภัย ที่จะต้องมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมในทุกระดับและพนักงานมีส่วนร่วมในการป้องกันอุบัติเหตุอย่างเหมาะสม

5. การพัฒนาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จะต้องมีการกำหนดบันไดความก้าวหน้า (career ladder) เพื่อเป็นภาพร่างความก้าวหน้าและกำหนดแผนงานความก้าวหน้า จากนั้นจึงวางแผนทางเดินเพื่อความก้าวหน้า (Career Path Planning) โดยบริหารบุคลากร กระตุ้น ชี้แนะในการปฏิบัติหน้าที่ เพิ่มพูนความรู้ การอบรมให้ได้ตามแผนงานที่วางไว้ และการจัดการผ่านระบบการพิจารณาเลื่อนขั้น ซึ่งพิจารณาจาก 4 ด้านคือ ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ และผลงานที่ต้องสอดคล้องกัน มีการทบทวนแผนทางเดินรายปี และการพิจารณาสำรองคนใน Talent Pool เพื่อเสริมสร้างขั้นสู่ตำแหน่งระดับสูง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการลาออก Mathis and Jackson (2002, p. 23, อ้างถึงใน สมศรี พรประภาพงศ์, 2549, น. 14) กล่าวว่า การลาออกแบ่งได้เป็นการลาออกอย่างสมัครใจ (Voluntary Turnover) และการลาออกอย่างไม่สมัครใจ (Involuntary Turnover) การลาออกอย่างไม่สมัครใจเกิดขึ้นเมื่อพนักงานถูกไล่ออกจากงาน ในขณะที่การลาออกอย่างสมัครใจเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีทางเลือก ซึ่งมีสาเหตุจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น งานที่ทำอยู่ไม่ท้าทาย มีโอกาสที่ดีกว่าในการก้าวหน้าในอาชีพงานใหม่ให้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า สถานที่ตั้งของที่ทำงาน หัวหน้างาน ความกดดันในการทำงาน อย่างไรก็ตามการลาออกไม่ใช่มีผลในเชิงลบอย่างเดียว แต่บางครั้งการลาออกของพนักงานเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการเพราะว่าพนักงานที่ลาออกเป็นพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าและไว้วางใจไม่ได้

Price (1977, อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548, น. 58) กล่าวว่า การลาออกหมายถึงระดับการเคลื่อนไหวข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกของสังคม โดยเน้นถึงการเคลื่อนไหวของบุคคลข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งเน้นการลาออกกว่ามีลักษณะเป็น พลวัต

March and Simon (1985, อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548, น. 60) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการงูใจที่เรียกว่า ความสมดุลในองค์กร (Organizational Equilibrium) ซึ่ง หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการงูใจสมาชิกในองค์กรเพื่อคงให้มีการเข้าร่วมทำงานใน องค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยที่พนักงานจะมีการคงทำงานในองค์กรนานตราบเท่าที่มีการให้สิ่งงูใจ เช่น ค่าตอบแทน ที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ในทางกลับกัน พนักงานก็ทุ่มเททำงาน ให้กับองค์กร ซึ่งทั้งพนักงานและองค์กรต่างก็พยายามรักษาสมดุลระหว่างการให้สิ่งงูใจและการทุ่มเททำงานซึ่งผลที่ตามมาของความสมดุลดังกล่าวทำให้องค์กรสามารถดำรงการดำเนินการต่อไปได้

2. กลยุทธ์การรักษานุเคราะห์ตามแนวทางการตลาด

แคปเพल्ली (2550, อ้างถึงใน ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร, 2550, น. 159) การรักษานุเคราะห์โดยคำนึงถึงลักษณะของตลาดแรงงาน และคุณสมบัติที่แตกต่างกันของแรงงาน เครื่องมือที่เป็นส่วนสำคัญของการธำรงรักษานุเคราะห์ ประกอบไปด้วย

1. รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนแบบใหม่ องค์การต่าง ๆ จะไม่สามารถดึงดูด และธำรงรักษานุเคราะห์ขององค์การได้โดยถ้าระบบการจ่ายค่าตอบแทนไม่เห็นถึงความยุติธรรมของบุคลากรส่วนใหญ่ มองว่าค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จขององค์การที่มีต่อพวกเขาหากองค์การนั้นไม่สนใจในเรื่องการจ่ายค่าตอบแทน การรักษานุเคราะห์ก็ไม่สามารถประสบผลสัมฤทธิ์ได้ ดังนั้นการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม และยุติธรรมก็เป็นเครื่องมือตัวหนึ่งในการที่จะธำรงรักษา พนักงาน

2. การออกแบบงานใหม่ กล่าวได้ว่าถ้าองค์การสามารถที่จะออกแบบระบบ องค์ประกอบของงานและจัดเนื้อหา งาน รูปแบบสภาพการทำงานให้เป็นที่พึงพอใจและสอดคล้องต่อ ความชอบของบุคลากร ก็จะช่วยให้พนักงานเลือกที่จะอยู่กับองค์การนานยิ่งขึ้น

3. การสร้างงานให้เหมาะกับพนักงาน วิธีการที่หาคนให้เหมาะสมกับงานมัก เป็นไปได้ยาก เพราะงานส่วนใหญ่เป็นงานที่ไม่ตอบสนองความต้องการหรือความสนใจของบุคลากร และไม่สอดคล้องต่อการดำเนินชีวิตของบุคลากรได้ ดังนั้นการสร้างงานให้เหมาะกับบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองบุคลากรได้มากกว่า โดยการมองบุคลากรว่าเป็นลูกค้า

4. การสร้างความเข้มแข็งในเชิงสังคม เน้นการสร้างการทำงานในรูปแบบของ ทีมให้มากขึ้นเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งความผูกพันในการทำงาน

5. การว่าจ้างพนักงานที่มีคุณสมบัติต่ำกว่าที่คาดหวังไว้เล็กน้อย เพราะบุคลากร ที่มีคุณสมบัติสูงจะมีโอกาสเลือกงานหรือเปลี่ยนงานมากกว่า คนที่มีคุณสมบัติรองลงมาเนื่องจากคนกลุ่มนี้มีภาวะอ่อนไหวกับตลาดแรงงานน้อยกว่า

6. การเปิดโอกาสให้พนักงานภายในองค์การ เพราะบุคลากรทุกคนย่อมที่จะ แสวงหาโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานที่ดีกว่าเดิม ดังนั้นหากพนักงานภายในองค์การมองไม่เป็น ความพัฒนาหรือความก้าวหน้าของตนเอง การธำรงรักษานุเคราะห์ก็เป็นไปได้ยาก

3. ปัจจัยด้านสถานที่ทำงานที่มีผลต่อการว่าจ้างและรักษานุเคราะห์

1. พิจารณาด้านวัฒนธรรมองค์การ กล่าวได้ว่าวัฒนธรรมองค์การเป็นปัจจัย สำคัญปัจจัยหนึ่งในการดึงดูดความสนใจของผู้สมัครงาน รวมไปถึงเป็นแรงดึงดูดให้บุคลากรภายใน องค์การอยู่กับองค์การต่อไป

2. สภาพการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า สามารถสังเกตได้ จากสิ่งเหล่านี้ คือ ความนับถือในตนเองของบุคลากรน้อยลง เมื่อบุคลากรต้องรับผิดชอบงานที่มากเกินไป ไม่สามารถทำงานได้ตามกำหนดเวลา บุคลากรอาจเกิดความท้อแท้ในการทำงาน คิดว่าความสามารถของตนเองไม่มากพอต่องานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้คิดว่าตนเองมีโอกาที่จะประสบ ความสำเร็จได้น้อยลง เกิดการแยกตัวออกจากกลุ่ม เกิดการต่อต้าน ปฏิบัติตนในทิศทางที่ไม่ดีต่อ เพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้ การเหนื่อยล้าของบุคลากรนั้นเป็นผลจากการทำบุคลากรประสบกับปัญหาเป็นเวลานาน ประกอบไปด้วย ปัญหาด้านปริมาณงานที่รับผิดชอบมากเกินไป มีความต้องการ ที่ขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา การทำงานที่ไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีคำตอบแทนที่ไม่เหมาะสม องค์การไม่เห็นความสำคัญของบุคลากร การลี้ภัยในการทำงานบ่อยครั้ง

ดังนั้น ถ้าองค์กรใดมีชื่อเสียงในเรื่องการให้พนักงานทำงานหนัก ก็จะส่งผลต่อ ความสนใจของผู้ที่จะเข้ามาสู่องค์กร การชำระรักษาบุคลากรก็จะเป็นไปได้ยากเนื่องจากบุคลากรขาด แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรก็จะน้อยลง ในบางครั้งผู้บังคับบัญชาก็เป็นส่วนหนึ่งที่ ทำให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยล้า และขาดแรงจูงใจในการทำงาน

การวางแผนกำลังคนอย่างเหมาะสม ก็เป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาปริมาณงาน ที่มากเกินไปของบุคลากรโดยการวางแผนกำลังคนให้เกิดความพอเพียงและเกิดความเหมาะสมต่อปริมาณงานงาน มอบหมายงานที่เหมาะสมให้กับบุคลากร

4. คำตอบแทน

องค์ประกอบของโครงสร้างคำตอบแทน (กัลยาณี เสนาสุ, 2556, น. 113) มี เกณฑ์การพิจารณาดังต่อไปนี้

1. ระดับหรือชั้นงาน กล่าวคือ ลำดับชั้นบังคับบัญชา จำนวนลำดับชั้น ขึ้นอยู่กับ องค์การว่ามีลำดับชั้นมากหรือน้อย

2. ความแตกต่างของคำตอบแทนในแต่ละชั้น โดยความแตกต่างนี้ขึ้นอยู่กับ พื้นฐานของแต่ละลำดับชั้น เช่น ทักษะความรู้ การศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ที่เชื่อมโยงไปถึง ความแตกต่างในคุณค่าของงาน เช่นงานที่ใช้ทักษะความรู้สูง มักจะมีคำตอบแทนที่สูงกว่างานที่ใช้ ทักษะความรู้ต่ำ ๆ ไป

3. เกณฑ์การวัด หมายถึง แนวคิดที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินการดำรงอยู่ใน แต่ละระดับ มีหลายเกณฑ์ ประกอบด้วย

3.1 เนื้องาน และมูลค่าของงาน ความยุ่งยากของงานและความรับผิดชอบ

3.2 มูลค่าประโยชน์ใช้สอย และมูลค่าแลกเปลี่ยน หมายถึง มูลค่าของงาน สินค้าและบริการที่พนักงานคนหนึ่ง ๆ ผลิตขึ้น

3.3 โครงสร้างที่ขึ้นกับบุคคลหรือขึ้นกับงาน เช่น ผลงาน พฤติกรรม ความรับผิดชอบ ทักษะ ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน

4. หลักในการกำหนดค่าตอบแทน Thomas Patten

1. พอเพียง หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนที่สูงพอสมควรตามระดับขั้นต่ำ ของฐานค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด และตรงกับข้อตกลงที่สหภาพแรงงานกำหนดตกลง กันไว้ พอเพียงกับการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสมในปัจจุบัน 4

2. เป็นธรรม หมายถึง จ่ายค่าตอบแทนโดยยึดหลักว่าพนักงานทุกคนจะ ได้รับการจ่ายอย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงความสามารถในการทำงาน ความพยายามในการทำงาน ไปจนถึงการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน

3. สมดุล หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนไปตลอดจนผลประโยชน์และรางวัล ที่ให้ในรูปแบบอื่น ๆ อย่างสมเหตุสมผล มีที่มาที่ไปที่ชัดเจน ตรงตามความต้องการของพนักงาน

4. มีประสิทธิภาพ หมายถึง การจ่ายนั้นจะต้องไม่มากเกินไป จ่ายไปแล้ว เหมาะสมกับสิ่งที่ได้ตอบกลับมาทั้งนี้โดยพิจารณาถึงระดับความสามารถขององค์กรที่จะสามารถจ่าย ได้ด้วย

5. ต้องมีความมั่นคงหมายถึงการต้องพิจารณาถึงความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัยของพนักงาน ซึ่งจะต้องให้การจ่ายมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องถึงความต้องการ ทางด้านความมั่นคงนี้และความต้องการอื่น ๆ ที่การจ่ายจะสามารถตอบสนองความพอใจให้ได้

6. สามารถใช้จูงใจได้ หมายถึง การจ่ายที่จะต้องมีความเป็นไปได้ การจ่ายที่มีสิ่งจูงใจปนอยู่ด้วย และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพต่อไป

7. เป็นที่ยอมรับของพนักงาน หมายถึง พนักงานจะต้องมีความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบการจ่าย และรู้สึกว่าการจ่ายนั้นเป็นระบบที่สมเหตุสมผลทั้งในแง่ของผลประโยชน์ องค์กรและผลประโยชน์ของตัวเองด้วย

5. แนวคิดความสมดุลชีวิตการทำงาน (Work Life Balance)

จากการศึกษาจากหนังสือตำราวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คำ “Work Life Balance” ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายในภาษาไทยไว้หลายความหมาย เช่น ความสมดุล ระหว่างชีวิตกับการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ความสมดุลชีวิตกับงาน ฯลฯ ซึ่งคำเหล่านี้ ล้วนมีที่มาจากคำศัพท์เดียวกัน ในส่วนของงานสารนิพนธ์นี้ ข้าพเจ้าขอใช้คำว่า “สมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน” โดยมีผู้ให้ความหมายของสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานต่าง ๆ กัน ดังนี้

ประกาย วีระวัฒนากุล (2556) ให้ความหมายไว้ว่า จุดดุลยภาพระหว่าง การทำงานของบุคคลและชีวิตส่วนตัว (ตามคำนิยามของ European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions) การทำงานที่น้อยเกินไปอาจทำให้คนเรามี รายได้ไม่เพียงพอที่จะอยู่ได้ภายใต้มาตรฐานการครองชีพหนึ่ง ๆ ในขณะที่ การทำงานที่มากเกินไปก็ อาจเกิดผลในทางลบของคนได้ ทั้งผลต่อด้านสุขภาพหรือชีวิตส่วนตัว ดังจะเห็นได้ว่าในประเทศญี่ปุ่น มีการบัญญัติถึงปรากฏการณ์ที่คนทำงานหนักจนตายมาแล้ว หรือที่เรียกว่าโรคาโรชิ (ทั้งที่ในอดีต คนญี่ปุ่น ไม่ได้ทำงานหนักขนาดนี้) การสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวจึงมีความสำคัญ เป็นอย่างมาก เพราะถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของความอยู่ดีมีสุขของคนเราเลยทีเดียวสำหรับ ครอบครัวหนึ่ง ๆ แล้ว การสร้างสมดุลระหว่างหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ในครอบครัว ชีวิตส่วนตัวเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อความอยู่ดีมีสุขสำหรับสมาชิกในครัวเรือน และยังส่งผลต่อเนื่องถึงสังคม โดยรวมอีกด้วย โดยเฉพาะหากสามารถจัดสรรเวลาที่เพียงพอในการเข้าสังคมและการมีส่วนร่วมใน ชุมชน

Work Life Balance Network แห่งสหราชอาณาจักร ให้ความหมายไว้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หมายถึง ความสมดุลระหว่างภาระผูกพันทางการเงิน กับ ภาระทางอื่นและการมีทางเลือก

State Services Commission แห่งประเทศนิวซีแลนด์ ให้ความหมายไว้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเพื่อยังชีพกับกิจกรรม อื่น ๆ เช่น บทบาทการเป็นสมาชิกของครอบครัวและชุมชน การสันทนาการและการพัฒนาตนเอง ทางด้านต่าง ๆ ของพนักงาน

Alliance for Work Life Program แห่งสหรัฐอเมริกา ให้ความหมายไว้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หมายถึง การที่องค์กรมีการจัดแบบแผนการปฏิบัตินโยบาย โครงการ และปรัชญา ที่มุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนในองค์กรประสบความสำเร็จทั้งชีวิตการทำงานและ ชีวิตที่บ้าน

แม้เรื่อง Work-Life Balance จะเป็นที่สนใจกันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน แต่การตีความหมายคำว่า “ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน” ก็มักแตกต่างกันไประหว่างบุคคล ต่าง ๆ เนื่องจากแต่ละคนมีความต้องการและบทบาทที่แตกต่างกันไปตามแต่ละสภาพชีวิตของแต่ละคน นักจิตวิทยาส่วนใหญ่มองว่า Work-Life Balance คือปฏิสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเพื่อยังชีพกับกิจกรรมอื่น ๆ เช่น บทบาทการเป็นสมาชิกของครอบครัวและชุมชน การสันทนาการ และการพัฒนาตนเองทางด้านต่าง ๆ ของพนักงานจะเห็นว่าความหมายของ Work-Life Balance จะ เกี่ยวข้องกับมิติต่าง ๆ ของทรัพยากรมนุษย์ เช่น

1. ลักษณะการทำงานที่เป็นมิตรกับชีวิตครอบครัว (Family-Friendly)

2. สมดุลชีวิตครอบครัวและการทำงาน (Work-Family Balance)
3. การบริหารจัดการความแตกต่าง (Diversity Management)
4. การจัดสรรความยืดหยุ่น (Flexible Arrangement)

ประเภทของ Work-Life Balance

1. สมดุลเวลา (Time Balance) ที่จัดสรรให้กับการทำงานและครอบครัว
2. สมดุลความเกี่ยวข้อง (Involvement Balance) ระหว่างชีวิตส่วนตัวกับ การทำงาน
3. สมดุลความพึงพอใจ (Satisfaction Balance) ระหว่างชีวิตส่วนตัวและ การทำงาน

ประเภทของนโยบาย Work-Life Balance

1. เวลาทำงานที่ยืดหยุ่น
2. สิทธิการลาพิเศษ เช่น ลาดูแลบุตรหลังคลอด
3. สิทธิประโยชน์พิเศษสำหรับบุตรพนักงาน เช่น จัดให้มีสถานรับเลี้ยงเด็ก

การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เป็นองค์ประกอบหลักที่จะส่งผลถึงความพึงพอใจต่องานที่ทำความจงรักภักดีในองค์กรกล่าวได้ว่า หากองค์กรสามารถวางแผนรูปแบบการทำงานของบุคลากร ให้บุคลากรมีความสุขใน การทำงาน สามารถตอบสนองความต้องการส่วนตัวของบุคลากรได้ องค์กรก็จะได้เปรียบในเรื่องการ ข้าง รักษาบุคลากร

ผลของการเพิ่มชั่วโมงการทำงาน หรือการต้องการให้บุคลากรมีชั่วโมงการทำงาน ที่ชัดเจน รวมไปถึงการต้องการให้บุคลากรทำงานล่วงเวลา จะส่งผลให้บุคลากรรู้สึกกดดัน มีเวลาให้ ชีวิตส่วนตัวและครอบครัวน้อยลง ทำให้บุคลากรขาดความสมดุลในชีวิตและการทำงาน มีผลต่อ ความพึงพอใจในงานที่ทำ หากมีงานที่ดีกว่าบุคลากรการเกิดการลาออกได้ การข้างรักษาบุคลากรก็ เป็นไปได้ยาก

6. ความพึงพอใจในการทำงานกับการตัดสินใจลาออกจากงาน

ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งที่เกิดจากตัว งานเอง และ ไม่ใช่ตัวงานโดยตรง หากบุคลากรภายในองค์กรเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน ก็จะมี โอกาสสูงที่บุคลากรจะตัดสินใจลาออกจากงานที่ทำอยู่หรือเปลี่ยนงาน องค์กรใดที่บุคลากรมี ความพึงพอใจในการทำงานน้อย อัตราการลาออกของพนักงานก็จะอยู่ในเกณฑ์ที่สูง เนื่องจากความ พึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมการลาออกของพนักงาน งานวิจัยส่วนใหญ่ใช้ การประเมินจากความพึงพอใจในงาน แล้วรองจนกว่าจะมีการลาออก นำผลที่ได้มาเทียบถึง การ

ประเมินความพึงพอใจในงาน สรุปได้ว่าความพอใจในงานมีผลต่อการตัดสินใจลาออก (Crampton & Wagner, 1994, อ้างถึงใน อัจฉนา วิมลเกียรติขจร, 2554, น. 15-16)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรจากการศึกษาพบว่า งานศึกษาของนักวิชาการ หรือนักวิจัยส่วนใหญ่ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศใช้คำว่า ได้ให้ความหมายของคำว่า “Commitment” ซึ่งก็คือความผูกพัน อันเป็น สภาวะที่เกี่ยวข้องกับทั้งอารมณ์ และเหตุผลของบุคคล ในด้านงานและองค์กร โดยจะแสดง ออกมาในรูปพฤติกรรมหลัก 3 ลักษณะดังนี้

1) การอยู่ (Stay) คือ ความปรารถนาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แม้ที่อื่นจะให้ ผลประโยชน์ที่ดีกว่า

2) การพูด (Say) คือ กล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีให้แก่บุคคลอื่นได้ฟัง

3) การรับใช้ (Serve) คือ ภูมิใจในงานที่ทว่า เป็นส่วนสนับสนุนในความสำเร็จ ของ องค์กร โดยในการศึกษาในเรื่องความผูกพันในครั้งนี้ ได้มีนักวิชาการได้ศึกษาเกี่ยวกับความ ผูกพัน ต่อองค์กร (Organizational Commitment) หลายท่าน ให้ความหมายและค านิยามของ ความ ผูกพันต่อองค์กรไว้ต่างๆ หลายทัศนะ ดังนี้

Open (1993:127 , 577-579 อ้างถึงใน พรกนก จันทรศาลทุล, 2549:19) ได้แบ่ง ประเภทของ องค์กรไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. ความผูกพันแบบปกติ (Normative Commitment) ความรู้ถึงความจ านเป็นที่จะต้อง การท ำ เพื่อให้เขารู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเพื่อรักษาความเป็นสมาชิกภาพโดยรู้สึกว่ พวกเขามี พันธะผูกพันซึ่งจะต้องรับรู้ในบรรทัดฐานขององค์กร(Organization Norms)

2. ความผูกพันแบบต่อเนื่อง (Continuance Commitment) เป็นความสมดุลระหว่าง การรับรู้ ของพนักงานเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่เขาจะได้บ้างเมื่อออกจากองค์กร ไปถือเป็น หน้าที่ในการรับรู้ของพนักงาน

3. ความผูกพันทางจิตใจ (Affective Commitment) เป็นความผูกพันในด้านอารมณ์ที่ เกี่ยวข้องความรู้สึกเกี่ยวข้องผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร รวมทั้ง ประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้ใน องค์กรทำพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและรู้สึกว่ามิพบบาทที่เหมาะสมในการทำงาน

Mowday, Steers and Porter (1982 : 27) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อ องค์กร เป็น การแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติเพราะจะเป็นความสัมพันธ์ ที่แน่นหนา และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ ดีขึ้น

Steers (1977 : 46-56) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึก ของ ผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกันของสมาชิกใน การ เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทก ลังกาย ก ลังใจ เพื่อปฏิบัติงานภารกิจ ของ องค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรโดยปกติทั่วไปอันเนื่องมาจากการเป็น สมาชิกขององค์กรโดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อ องค์กรอย่าง แท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย หรือกล่าวอีกนัย หนึ่ง ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการคือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประ โยชน์ต่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะด ำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

Kanter (1968 cited in Steers and Porter, 1983) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็น ความ เต็มใจของบุคคลที่ยินดีจะทุ่มเทก ลังกายและความจงรักภักดีให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็น สมาชิกอยู่

Herbert (1976: 416-417) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการประสานพฤติกรรม ของ พนักงานกับเป้าหมายขององค์กรที่ก าหนดกิจกรรมและพฤติกรรมไว้แล้ว ในการเสนอ แนวทาง และการเข้ามามีส่วนร่วม การที่พนักงานแสดงตนเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางของ องค์กรและ ตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น ก็ยังเป็นแรงจูงใจให้ใช้ผลงานที่มีอยู่เพื่อสนองตอบ วัตถุประสงค์นั้น แม้ว่าจะต้องยอมเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวบางอย่างก็ตาม

Mathis และ Jackson (2002:23) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึงระดับ ความ เชื่อและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรของพนักงานและความต้องการที่จะทำงานใน องค์กร จากผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่มี อิทธิพลซึ่งกัน และกัน

Muchinsky (1993:283) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการแสดงออกหรือ ความรู้สึกที่สมาชิกแต่ละคนมีต่อองค์กร

Schalk and Freese (1997: 109) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่า เป็น ความเต็ม ใจของพนักงานที่จะท างานให้กับองค์กรโดยให้ผลงานอยู่ในระดับมาตรฐาน ตาม สัญญาที่ตกลง กันไว้กับองค์กร

Spector (1996:236) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า ทศนคติของ พนักงานที่ สอดคล้องกันต่องานที่ท าซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมาก

สุรัสวดี สุวรรณเวช (2549, หน้า 28) ได้สรุปว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) หมายถึง ลักษณะของความรู้สึก ทศนคติในด้านบวกของพนักงานที่มีต่อ

องค์การ เมื่อได้มีส่วนร่วมและแสดงออกมาในลักษณะของการพูด การคิด และการแสดงออกทางพฤติกรรมในองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การนั้นจะมีพื้นฐานทางแนวคิดมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน และพื้นฐานทางพฤติกรรมองค์การ

ปรานอม กิตติสุขฤทธิธรรม (2538: 23) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การคือ ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายโดยความเต็มใจในการ ปฏิบัติงาน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิกของ องค์การ และบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีพฤติกรรมสอดคล้องกับความต้องการขององค์การเสมอ

ภรณ์ มหานนท์ (2529: 97) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงานจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์การ กล่าวคือ พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงจะมี แนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมกรรมขององค์การในระดับสูง หากพนักงานมีความ รู้สึกผูกพัน อย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์การต่อไปเพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุ เป้าหมาย เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การและมีความเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การ มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องานด้วยพันอย่างมากต่องานด้วย

เกศรี ศิริเสถียร (2543 ,อ้างถึงใน นวรัตน์ ศรีสุริยา, หน้า 15) ให้ความหมายของความ ผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในความเชื่ออย่างแรงกล้า และการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ ขององค์การ มีความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะดำรงไว้ซึ่งสมาชิกภาพในองค์การ ไม่ละทิ้งจากองค์การ ไป วัดได้จากการใช้ความพยายามในการทำงาน เพื่อความสำเร็จของบริษัท ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ความจงรักภักดีต่อบริษัท ความห่วงใยต่อความอยู่รอดของบริษัท ความ สอดคล้องกัน ในเป้าหมาย ค่านิยมของบุคคล และบริษัท ความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกภาพกับ บริษัท

กรองแก้ว อยู่สุข (2535) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันกับองค์การ (Organization Commitment) เป็นทัศนคติต่องานที่เขาทำในความหมายที่ว่า ถ้าองค์การ “ ให้” พนักงานได้มากขึ้นไปอีก เช่น ช่วยทำให้เขาทำงานได้สำเร็จเป็นที่ยกย่องนับถือ เจริญในหน้าที่การงาน และตัว องค์การเอง ก็เจริญเติบโต ซึ่งทำให้พนักงานมีหน้ามีตาด้วย พนักงานก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อ องค์การถึงขนาดมีความจงรักภักดี (Loyalty) และเกิดความผูกพัน ต้องการที่จะเห็นองค์การบรรลุเป้าหมาย แม้้องค์การกำลังอยู่ในฐานะวิกฤตอันเนื่องจากปัจจัยต่างๆ เช่น เศรษฐกิจตกต่ำ ฯลฯ ก็ จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา ไม่คิดจะลาออกไปหางานใหม่ เช่นนี้เป็นต้น

พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2547,อ้างถึงในชุดิรัตน์ ชมภูรัตน์,หน้า 4) ได้ให้ความ หมายความผูกพันองค์การ คือ ทัศนคติที่สะท้อนความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคคลกับองค์การ ผู้ที่มีความผูกพันกับองค์การสูงจะมองตนเองเป็นสมาชิกที่แท้จริงขององค์การ สิ่งเล็กๆ น้อยๆ ที่ องค์การทำให้

ไม่พอใจก็จะไม่สนใจ และปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป ในทางตรงกันข้ามผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่างจะมองตนเองเป็นเหมือนคนภายนอก แสดงความไม่พอใจในสิ่งต่างๆ และไม่คิดว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กรในระยะยาว

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2538, อ้างถึงในสันต์ฤทัย ลิ้มวิรุฬพันธ์, 2550, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความผูกพันทางทัศนคติ หรือการที่คนๆ หนึ่งจะ แสดงตนและมีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรใดๆ ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายที่กว้างกว่า ความพอใจในงาน เพราะจะเกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหมดมิใช่เพียงแค่ตัวบุคคล และความผูกพัน ต่อองค์กรจะมีความมั่นคงมากกว่าความพอใจในงาน เพราะว่าสิ่งที่เกิดขึ้นวันต่อวันนั้นจะไม่ทำให้ความผูกพันลดลงไป

บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ (2549 อ้างถึงในปรีชาดิ ผลเอนก และคณะ, หน้า 14) กล่าวว่า ความผูกพัน ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่แสดงออกต่อสิ่งนั้น ใน 2 ลักษณะคือ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกทางจิตใจได้แก่ เจตคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกทางกายได้แก่ การ กระทำ เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร บุคคลนั้นที่จะมีพฤติกรรมการทำงานที่มีความ ต่อเนื่อง สม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่คิดที่จะละทิ้ง โยกย้าย หรือเปลี่ยนที่ทำงาน บุคคลที่ ผูกพันต่อ องค์กรจะรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ได้แก่ มีความเชื่อ อย่างแรงกล้าและ ยอมรับ เป้าหมาย ตลอดจนค่านิยมขององค์กร มีเจตนาแรงกล้าและความเต็มใจที่ จะทุ่มเทความ พยายามอย่างมากเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร และปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งการ เป็นสมาชิกของ องค์กรนั้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรมในการทำงานพฤติกรรมการทำงานหมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่ทำตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และเกี่ยวข้องกับศักยภาพการทำงาน ความรู้ความสามารถของพนักงานที่แสดงออกในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์กร

องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย

1. การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัย ของ องค์กร เชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชาการด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติตาม
2. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงาน โดยไม่ต้องควบคุม ทำงานได้ตรงตามมาตรฐานตามที่หน่วยงาน ก หนดไว้
3. การมีส่วนร่วม หมายถึง ความสนใจของพนักงาน ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่ องค์กร จัดขึ้น ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมเพิ่มผลผลิตด้วยความเต็มใจ

4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การที่พนักงานได้แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ หรือเสนอแนวคิดซึ่งเป็นประโยชน์แก่องค์กร

5. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน รวมถึงความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

6. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยความราบรื่น มีความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงาน และผลการปฏิบัติงานของทีมมีประสิทธิภาพ (พรพรรณ อุ่นจันทร์, 2543, หน้า 30)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

กริฟฟิทซอม และเกียร์เนอร์ (Griffeth, Hom, & Gaertner, 2000, pp, 463-488) มีแนวคิด ว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal Background) หรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographical Characteristics) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และความสามารถในงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคล จะลดน้อยถอยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้นถือว่ามีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ พนักงานในองค์กรไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุทำงานเมื่ออายุ 60 ปี จากการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้นและมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงได้เพิ่มขึ้นด้วย พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมากจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูง มีประสบการณ์ การทำงานจะเน้นคุณภาพ แต่ก็จะขาดความยืดหยุ่นและจะต่อต้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ใน การดำเนินงานขององค์กร ทำให้องค์กรต้องแสวงหาพนักงานที่สามารถปรับตัวได้ดี และเป็นคนที่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นในยุคที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงจึงทำให้คนงานที่มีอายุมากต้องออกจากงาน

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาพบว่า ไม่มี ความแตกต่างกัน หรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้ เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ และความพึงพอใจใน การทำงาน

อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตาม มากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ตลอดจนความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) จากการศึกษา ยังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนว่า สถานภาพการสมรสมีผลต่อการทำงานอย่างไร แต่มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราออกจากงาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมานานหรือผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย รวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อยและการลาออกจากงานน้อยซึ่งความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

โรบินส์ และจูดจ์ (Robbins & Judge, 2007, pp. 43-45) กล่าวว่า ปัจจัยด้านความสามารถ (Ability) เป็นสมรรถภาพหรือขีดความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานต่างๆตามที่ได้รับมอบหมาย โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ประการดังนี้

1. ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual Abilities) เป็นขีดความสามารถของบุคคล ในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้สติปัญญา เช่น การพูด การใช้เหตุผลและการแก้ปัญหา ซึ่ง จะแตกต่างกันตามพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม งานที่ยิ่งซับซ้อนมากเท่าใดความต้องการ ความสามารถ ด้านสติปัญญาจะมากขึ้น

2. ความสามารถทางกายภาพ (Physical Abilities) ประกอบด้วยความแข็งแรงของ ร่างกาย ความอดทนในการทำงาน และความคล่องแคล่ว ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จและความ ล้มเหลวในการ ปฏิบัติงานของพนักงานและมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

3. ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน (The Ability-job Fit) เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสม ของ บุคคลในการปฏิบัติงาน งานแต่ละงานต้องการคนที่มีความสามารถแตกต่างกัน ดังนั้นในการ มอบหมายงานจะต้องคำนึงถึงความสามารถของพนักงานที่เหมาะสมกับงานด้วย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 81-83) กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมี ผลต่องานที่แตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้ สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้ คนเราก็มี่ จุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งทำให้บุคคลเลือกงานและมีความตั้งใจในการทำงาน แตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชี่ยวชาญพอ ๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน ปัจจัยในส่วนบุคคลจะมี

ลักษณะและคุณสมบัติแตกต่างกันไป ทำให้มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วยสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบุคคล ได้แก่

1. ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน เรา สามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายให้เหมาะสมกับบุคคลนั้น
2. ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคน นั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป
3. ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพบุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม
4. ความสนใจ และความสนใจ เป็นความสนใจของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกันความ สนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจ
5. อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานอย่างหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง
6. การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้
7. ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่าง จึงต้องระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

2.5 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท

โรงแรมไมด้าทวารวดีแกรนด์ไฮเต็ลเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่ริม ถนนเพชรเกษม เกิดจากความตั้งใจของคุณกมล เอียวศิริกุล ที่อยากจะสร้างศูนย์กลางความ สะดวกสบายให้แก่เมืองนครปฐมอันเป็นเมืองบ้านเกิดเมืองนอนของคุณกมล โรงแรมไมด้า ทวารวดี แกรนด์นครปฐม เปิดให้บริการตั้งแต่เดือนธันวาคม 2557 โรงแรมดังกล่าวตั้งอยู่บนพื้นที่กว่า 9 ไร่ ประกอบด้วย 1 อาคาร แบ่งออกเป็น 4 โซน ได้แก่ อาคารโรงแรม ขนาดความสูง 7 ชั้น มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 195 ห้อง อาคารประชุมสัมมนา ขนาดความสูง 3 ชั้น ซึ่งประกอบด้วยห้อง จัดเลี้ยง และห้องประชุมสัมมนา จำนวน 13 ห้อง ออกแบบโรงแรมภายใต้สถาปัตยกรรมสไตล์ ศิลปะทวารวดีว่า เพื่อเป็นการสืบสานตำนานเมืองนครปฐม ซึ่งทวารวดี เป็นหนึ่งในอาณาจักร โบราณในดินแดนเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่ได้รับอิทธิพลวัฒนธรรมอินเดีย อาณาจักรทวารวดีเจริญรุ่งเรือง ขึ้นในบริเวณภาคกลางของประเทศไทย โดเด่นที่สุดทั้งในด้านสถาปัตยกรรม และวิถีชีวิตคือ ดังนั้น ที่นครปฐมแห่งนี้ จึงเป็นโอกาสที่ดี ที่ทางโรงแรมจะได้ร่วมเผยแพร่ ความงดงามแห่งอดีต ที่ ulyผ่าน

เรื่องราวมาจนถึงปัจจุบัน ร้อยเรื่องราวผ่านสถาปัตยกรรมอันงดงาม นอกจากนี้ ยังเป็นการ จำลองรูปแบบสถาปัตยกรรมพระปฐมเจดีย์

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศันสนีย์ ศรีภิรมย์ (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัทวิศวกรที่ปรึกษา ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในสถานประกอบการต่าง ๆ จะ เห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคลากรคงอยู่และทำงานกับ องค์กรอย่างต่อเนื่อง และจำเป็นสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในทุก องค์กร ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความผูกพันองค์กรของ ทรัพยากรบุคคลเกี่ยวกับ ความก้าวหน้าในหน้าที่ ความมั่นคงในงานและการมีส่วนร่วมในการบริหารทีมงาน ประกอบด้วยควมมีประสิทธิภาพขององค์กร ศักยภาพของผู้นำ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ

ชัยวัฒน์ โอธอานวยโชค (2555): ได้ศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กร ของพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเชิงจิตในการ ทำงานในด้าน เงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน และการยอมรับ นับถือ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัทที่ ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยค่าจ้างทั้ง 3 ด้าน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับ ปานกลาง คือ การที่พนักงานได้รับ ผลตอบแทนและเงินเดือนในระดับที่เหมาะสม ยุติธรรม และเป็นที่น่าพอใจ ก็จะทำให้ความผูกพันต่อ องค์กรมากขึ้น และจะทำให้สมาชิกในองค์กรรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพ และถ้าหาก ได้รับความ ร่วมมือในเรื่องงาน และมีการประสานงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดีในการ ทำงานจะเป็นผลต่อระดับความผูกพันขององค์กรที่จะเพิ่มขึ้น

เฉลิมภัทร วิษณุ (2555) บทคัดย่อ. ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัทเน็ชเชอร์ลัทธิเบอริ์เรียด จำกัด กรุงเทพมหานครจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วย คือมีความผูกพันต่อองค์กร เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” (Engaged) เมื่อพิจารณา ทั้ง 3 ด้าน พบว่าพนักงานบริษัท เน็ชเชอร์ลัทธิเบอริ์

เชรีด จำกัด เห็นด้วยในทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านความทุ่มเทและพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิก ภาพขององค์กร และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ตามลำดับ

ศิริพร สอนไชยา (2557): ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการทำงานของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ปัจจัยด้าน พฤติกรรมองค์กร ปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ซึ่งปัจจัยด้าน พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการทำงานของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ผลดังกล่าวได้แนวคิดมาจาก Robbins (1993, pp. 47-51) เป็นแบบจำลอง พฤติกรรมองค์กรระดับบุคคล ตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์กร ในระดับบุคคล ได้แก่ คุณลักษณะทางชีวภาพ บุคลิกภาพ ค่านิยมและทัศนคติและ ความสามารถของปัจเจกบุคคล รวมทั้งการรับรู้แรงจูงใจและการเรียนรู้ของบุคคลดังกล่าว ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

จิตติมา หลักทอง (2557): ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วน อุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วน อุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็น สูงสุดในเรื่องความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเต็มใจทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของพรพิกุล นุชปาน (2551, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานรายวัน บริษัท ซีเล็คติกา (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานรายวัน บริษัท ซีเล็คติกา (ประเทศไทย) จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ระดับสูงสุดในเรื่องเต็มใจที่จะทุ่มเทใน การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือความต้องการดำรงสมาชิกภายในองค์กร และความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าการยอมรับเป้าหมาย ตามลำดับ

งานวิจัยต่างประเทศ

Hall et al (1972 อ้างถึงใน ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554: 32) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพระนิกายโรมันคาทอลิก และ พนักงานป่าไม้ของอเมริกา ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่ใช้เวลาทั้งหมดหรือโดยส่วนใหญ่ในการประกอบ อาชีพอยู่ในองค์กร ที่มีลักษณะเดียวกันทั้งองค์กร เพราะหน่วยงานที่มีลักษณะงานเป็นวิชาชีพแบบ เดียวกันหมด การปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานานจะทำให้บุคคลเกิดความ เข้าใจในงาน ซึ่งถือว่าเป็น องค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันในงาน

Wilson and Laschinger (1994 อ้างถึงใน ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554: 32) ศึกษาความผูกพัน ต่อองค์กรของพยาบาล ซึ่งทำการศึกษาพยาบาลประจำการ ซึ่งไม่ใช่ระดับหัวหน้าแผนก จำนวน 92 คน ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่งที่ดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน โดยการรับรู้การเพิ่มอำนาจในงานครั้งนี้ใช้แนวคิดของ Kanter โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพการสมรส ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Somers (1995 อ้างถึงใน เนตรนภา นันทพรวิญญู, 2551: 18) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อ องค์กร การลาออกและการขาดงาน โดยทดสอบ ผลกระทบทางตรงจากผลการปฏิบัติงานร่วมกัน ใน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน 422 คน ในโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ทางตะวันออกเฉียงเหนือ ของอเมริกา โดยใช้แบบจำลองความผูกพันต่อ องค์กรของ (Allen and Mayer, 1991) ได้แก่ ความ ผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ด้านความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม มา ศึกษาความรู้สึกเบื่อหน่ายในงาน การลาออก และ การขาดงาน ผลปรากฏว่าความผูกพันด้านความรู้สึก เป็นตัวพยากรณ์ที่สอดคล้องกับผลเหล่านี้ และ เป็นองค์ประกอบของความผูกพันตัวเดียวที่สัมพันธ์

Buchanan (1974 อ้างถึงใน ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554: 32) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารในภาคเอกชนและ ภาครัฐบาล และชี้ให้เห็นว่าตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่เป็น ตัวทำนายที่ดีที่สุดถึงระดับความผูกพันต่อ องค์กร คือ ความอาวุโส (Seniority) หรือระยะเวลาในการ ทำงานให้กับองค์กรนั่นเอง กล่าวคือ ทั้ง สมาชิกในองค์กรมีอายุงานก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากเป็น ลำดับเองเจิลและเพอร์รี่ (Angle and Perry, 1981) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันต่อ องค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร โดย เน้นความสำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สำหรับกลุ่ม ประชากรที่ศึกษา เป็นพนักงานให้บริการ ของบริษัทรถประจำทาง จำนวน 24 แห่ง ทาง ตะวันออกของ อเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ผู้หญิงมี แนวโน้มจะมีความผูกพันองค์กรมากกว่าผู้ชาย

Sagie and Elzur (1984 อ้างถึงใน ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554: 32) หาความสัมพันธ์ระหว่าง ค่านิยม ในการทำงานด้านต่างๆ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งใน ประเทศ อิสราเอลพบว่า ค่านิยมในการทำงานด้านสัมฤทธิ์ผล ด้านกระตุ้นให้ใช้ปัญญา และด้าน ความมีอิสระ มี ความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม” คณะผู้วิจัยได้ กำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่างดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม โดยผู้วิจัยได้เลือกประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือพนักงานของโรงแรมทั้งหมด ซึ่งประกอบไปด้วยทุกหน่วยงาน ได้แก่ ผู้จัดการสำนักงาน ส่วนหน้า พนักงานต้อนรับพนักงานสัมภาระ พนักงานสัมภาระภาคกลางคืน พนักงานรับโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก พนักงานแคชเชียร์ แผนกแม่บ้าน พนักงานฝ่ายขาย ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบุคคล ฝ่ายประกันคุณภาพ ฝ่ายบัญชี เป็นต้น โดยมีจำนวนของพนักงานทั้งหมด จำนวน 200 คน (โรงแรมไมด้าทวารวดีแกรนด์ นครปฐม , ฝ่ายบุคคล, 2560) สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานทั้งหมด จำนวน 200 คน (โรงแรมไมด้าทวารวดีแกรนด์ นครปฐม , ฝ่ายบุคคล, 2560)

3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในการศึกษานี้คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม โดย

ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์และออกแบบเครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบมีหลายตัวเลือก (Multiple Choice Questions) ลักษณะของคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) (บุญใจ ศรีสถิตย์ นรากร, 2555: 280) คำถามมีจำนวน 6 ข้อ โดยทำการเลือกข้อที่เหมาะสมที่สุด ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และ เหตุผลที่เข้าทำงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการจูงใจ คำถามมีจำนวน 15 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ
- 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 3 ข้อ
- 3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำนวน 3 ข้อ
- 4) ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 3 ข้อ
- 5) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน จำนวน 3 ข้อ

โดยลักษณะการวัดแบ่งตามระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ โดยการให้คะแนน (Rating Scale) สำหรับลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์ให้ คะแนน ดังนี้

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

เมื่อผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วเสร็จสิ้นผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์เมื่อตรวจสอบแล้วคัดเฉพาะแบบสอบถาม ที่สมบูรณ์มาจัดประเภทตัวแปรที่จะศึกษา

2. นำแบบสอบถามมาสำรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

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

น้อยที่สุด ให้คะแนน 1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ช่วงชั้นของค่าคะแนน	คำอธิบายสำหรับการแปลผล
1.00 - 1.80	ระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	ระดับน้อย
2.61 - 3.40	ระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	ระดับมาก
4.21 - 5.00	ระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยเกี่ยวกับการธำรงรักษาบุคลากร คำถามมีจำนวน 15 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านผลตอบแทน จำนวน 3 ข้อ
- 2) ปัจจัยด้านผู้นำที่ดี จำนวน 3 ข้อ
- 3) ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานที่ดี จำนวน 3 ข้อ
- 4) ปัจจัยด้านการได้รับความยุติธรรม จำนวน 3 ข้อ
- 5) ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงขององค์กร จำนวน 3 ข้อ

โดยลักษณะการวัดแบ่งตามระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ โดยการให้คะแนน (Rating Scale) สำหรับลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์ให้ คะแนน ดังนี้

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

น้อยที่สุด ให้คะแนน 1

เมื่อผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วเสร็จสิ้นผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์เมื่อตรวจสอบแล้วคัดเฉพาะแบบสอบถาม ที่สมบูรณ์มาจัดประเภทตัวแปรที่จะศึกษา

2. นำแบบสอบถามมาสำรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

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

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ช่วงชั้นของค่าคะแนน	คำอธิบายสำหรับการแปลผล
1.00 - 1.80	ระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	ระดับน้อย
2.61 - 3.40	ระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	ระดับมาก
4.21 - 5.00	ระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบวัดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม คำถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย ด้านต่างๆ 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป จำนวน 3 ข้อ
- 2) ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร จำนวน 3 ข้อ
- 3) ความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร จำนวน 4 ข้อ

โดยลักษณะการวัดแบ่งตามระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ โดยการให้คะแนน (rating scale) สำหรับลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์ให้ คะแนน ดังนี้

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

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ช่วงชั้นของค่าคะแนน	คำอธิบายสำหรับการแปลผล
1.00 - 1.80	ระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	ระดับน้อย
2.61 - 3.40	ระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	ระดับมาก
4.21 - 5.00	ระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 5 คำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

3.3 วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

2. รวบรวมข้อมูลที่ได้มาจัดทำกรอบแนวคิด
3. นำข้อมูลที่ได้ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาพร้อมแก้ไขเพื่อจัดทำแบบสอบถาม
4. ได้ทำการออกแจกแบบสอบถามโดยเก็บข้อมูลด้วยตนเองจาก พนักงาน โรงแรมไมด้า ทวารวดี แกรนด์นครปฐม
5. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษา ค้นคว้าวิจัย เพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้อง และนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruency: IOC) โดยเป็นการ ตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรง (Valid) ของข้อคำถาม และความเหมาะสมของเนื้อหา แบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าที่มีความถูกต้องครบถ้วน จะเลือกข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 0.5 ขึ้นไป และปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ค่า IOC ที่มีความสอดคล้องควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.67-1.0
3. นำแบบสอบถามปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และตรวจสอบความถูกต้อง
4. นำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่างในงานวิจัย จำนวน 40 คน และนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbachalpha Coefficient)
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และแก้ไขแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เป็นครั้งสุดท้าย เพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำฉบับสมบูรณ์ จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบสอบถามและนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัย

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว จากนั้นจึงกำหนดใช้เครื่องมือในการวัดผล วิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมด้าทาวรวดีแกรนด์ นครปฐม โดยใช้ค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 1 เพื่ออธิบายลักษณะและวิเคราะห์ผลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และ เหตุผลที่เข้าทำงาน วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง จำนวน 6 ข้อ

2. วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

-การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลและความผูกพันของพนักงาน โดยการทดสอบค่า T-test สำหรับตัวแปรที่วัดเป็น nominal scale หรือ ANOVA สำหรับตัวแปรที่วัดเป็น interval scale โดยการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 (ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95)

-การวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์ (regression and correlation analysis) สำหรับตัวแปรที่วัดเป็น interval scale กับ interval scale โดยการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 (ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95) ดังนี้

ส่วนที่ 2 เพื่ออธิบายและวิเคราะห์ผลของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านรับผิดชอบ และด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางหรือแผนภูมิที่เหมาะสม ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนน มากที่สุดคือ 5 จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 เพื่ออธิบายและวิเคราะห์ผลของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ธารงรักษาบุคลากร ได้แก่ ปัจจัยด้านผลตอบแทน ปัจจัยด้านผู้นำที่ดี ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานที่ดี ปัจจัยด้าน

การได้รับความยุติธรรม ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงขององค์กร วิเคราะห์ด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางหรือแผนภูมิที่เหมาะสม ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5 จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 เพื่ออธิบายและวิเคราะห์ผลของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร วิเคราะห์ด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางหรือแผนภูมิที่เหมาะสม ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5 จำนวน 10 ข้อ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

- ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541:40)

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (ล้วน สายยศ และอังคณา 2540: 53)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ แทน ค่าผลรวมของคะแนนแต่ละตัว ยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด ยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543:126)

4. สถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน

4.1. ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวประกอบ (One-way analysis of variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1, 2 และ 3 (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541:236) มีสูตรการคำนวณดังนี้

เมื่อ F แทน ค่าที่พิจารณาใน F-distribution
 MS_B แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
 MS_W แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองภายในกลุ่ม
 โดย $df_b = k-1$
 $df_w = n-k-1$
 เมื่อ k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน จำนวนสมาชิกทั้งหมด

ตารางที่ 3.1 สรุปข้อมูลของแต่ละตัวแปร

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
เพศ	นามบัญญัติ	1 = ชาย 2 = หญิง
อายุ	นามบัญญัติ	1 = ต่ำกว่า 20 ปี 2 = 21-25 ปี 3 = 26-30 ปี 4 = 31-40 ปี 5 = 41-45 ปี 6 = ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป
สถานภาพ	นามบัญญัติ	1 = โสด 2 = สมรส 3 = หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
ระดับการศึกษา	นามบัญญัติ	1 = มัธยมศึกษาตอนต้น 2 = มัธยมศึกษาตอนปลาย 3 = ปวส. 4 = ปวช. 5 =ปริญญาตรี 6 = ปริญญาโท
ปัจจุบันทำงานในองค์กรนี้ มาแล้วกี่ปี	นามบัญญัติ	1 = น้อยกว่า 3 ปี 2 = ระหว่าง 4 - 6 ปี 3 = ระหว่าง 7 - 8 ปี 4 = มากกว่า 9 ปี
ท่านเลือกเข้าทำงานในบริษัทนี้ ด้วยเหตุผลด้านใด	นามบัญญัติ	1 = แรงงาน (ค่าจ้าง, เงินเดือน, สวัสดิการต่างๆ) 2 = ความปลอดภัย (อุปกรณ์ safety, ห้อง พยาบาล, ระบบเตือนความปลอดภัย) 3 = ความมั่นคงของกิจการ (ความมี ชื่อเสียง, ก่อตั้งมายาวนาน)
ปัจจัยจูงใจ	อันตรภาค	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด
ปัจจัยธำรงรักษา	อันตรภาค	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
ความผูกพันต่อองค์กร	อันตรภาค	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลจากการตอบแบบสอบถาม บัณฑิตที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมด้า ทาวเวอร์ แกรนด์ นครปฐม เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจะเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้เลือกประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือพนักงานของโรงแรมทั้งหมด ซึ่งประกอบไปด้วยทุกหน่วยงานและได้รับข้อมูลแบบสอบถามตอบกลับมารวมทั้งสิ้น 200 ชุด หลังจากนั้นได้มีการตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติแล้ว จำนวนแบบสอบถามที่ข้อมูลถูกต้องและครบถ้วน ในขั้นตอนต่อไปนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาดำเนินการประมวลผลและวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความถี่ (Frequency) ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล

4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ของพนักงาน โรงแรมไมด้าทาวเวอร์ แกรนด์ นครปฐม

4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรักษา ของพนักงาน โรงแรมไมด้าทาวเวอร์ แกรนด์นครปฐม

4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โรงแรมไมด้าทาวเวอร์ แกรนด์นครปฐม

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ t-test (Independent t-test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ F-test
SS	แทน	ค่าผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)

MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
Df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
SE_b	แทน	ค่าประมาณของค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ของสัมประสิทธิ์การถดถอย
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปของคะแนนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ คือค่าที่แสดงถึง ระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมด
R^2	แทน	ค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมด ที่มีต่อตัวแปรตาม
$Adjusted R^2$	แทน	ค่า R^2 ที่ปรับแก้แล้ว
SE_e	แทน	ค่าแสดงระดับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปร อิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis)

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของตัวแปรเพื่อทดสอบแบบสอบถามด้วยการทำ Pilot test กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ที่เป็นที่ยอมรับคือได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.8 (Nunnally, 1978) ซึ่งใช้กับแบบสอบถามแบบ Linkert 5 ระดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ตัวแปรอิสระ ด้านระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ของพนักงานโรงแรมไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม

ตัวแปรอิสระ	ค่าความเชื่อมั่น
ปัจจัยจูงใจ	Cronbach's alpha (N = 40)
ด้านความสำเร็จของงาน	
1.ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่รับมอบหมาย	0.856
2.ที่ผ่านมามีความพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านได้ทำ	0.858
3.ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย	0.857

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ค่าความเชื่อมั่น
ปัจจัยเชิงใจ	Cronbach's alpha (N = 40)
ด้านการยอมรับนับถือ	
1.ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานให้เป็นบุคคลสำคัญในการดำเนินงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วง	0.850
2.ท่านมีโอกาสนในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในบริษัทอย่างเต็มที่	0.861
3.ท่านได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	0.854
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	
1.งานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	0.851
2.งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณงานที่มากเกินไปเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน	0.864
3.งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ท้าทายความสามารถท่าน	0.866
ด้านความรับผิดชอบ	
1.งานของท่านระบุหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน	0.858
2.ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานจนงานสำเร็จลุล่วง	0.853
3.ท่านมีอำนาจตัดสินใจงานที่ท่านรับผิดชอบ	0.850
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	
1.ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งานใหม่ๆ อยู่เสมอ	0.858
2.ท่านดูแบบอย่างผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานนำมาใช้กับตัวเอง	0.859
3.ท่านมักได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง	0.861
รวม	0.865

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ตัวแปรอิสระ ด้านระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยารรักษา ของพนักงานโรงแรมไมด้าทาวรวดี แกรนด์ นครปฐม

ตัวแปรอิสระ	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านผลตอบแทน	
1.ท่านพอใจค่าจ้างและเงินเดือน	0.849
2.ท่านพอใจสวัสดิการค่าอาหาร	0.837
3.ท่านพอใจสวัสดิการเรื่องการดูแลสุขภาพ	0.835
ด้านผู้นำที่ดี	
1.ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการนำทีม	0.844
2.ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถตัดสินใจได้ถูกต้อง	0.844
3.หัวหน้างานมีความยุติธรรมไม่มีความลำเอียง	0.839
เพื่อนร่วมงานที่ดี	
1.เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อการทำงาน	0.857
2.ท่านกล้าคุย ปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน	0.858
3.ท่านสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.867
การได้รับความยุติธรรม	
1.ท่านได้รับความยุติธรรมในการทำงาน	0.858
2.ท่านได้รับความยุติธรรมในผลตอบแทน	0.859
3.ท่านได้รับความยุติธรรมในการเสนอความคิดเห็น	0.853
ความมีชื่อเสียงขององค์กร	
1.โรงแรมเป็นที่นิยมของคนทั่วไป	0.849
2.โรงแรมมีชื่อเสียง	0.849
3.โรงแรมมีมาตรฐาน	0.855
รวม	0.859

จากตารางที่ 4.1 และ 4.2 พบว่า การหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach พบว่าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ของคำถามทั้งหมดมีค่าระดับสูงกว่า 0.8 ซึ่งเป็นระดับที่ยอมรับได้ จึงนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดสอบแล้วไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความถี่ (Frequency) ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมไมเค้งาอารวดี แกรนด์ นครปฐม (n = 200)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
1. ชาย	79	39.5
2. หญิง	121	60.5
2. อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3	1.5
2. 21 - 25 ปี	52	26.0
3. 26 – 30 ปี	54	27.0
4. 31 – 40 ปี	49	24.5
5. 41 – 45 ปี	22	11.0
6. ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป	20	10.0
3. สถานภาพ		
1. โสด	128	64.0
2. สมรส	47	23.5
3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่	25	12.5
4. ระดับการศึกษา		
1.มัธยมตอนต้น	34	17.0
2. มัธยมตอนปลาย	33	16.5
3. ปวส.	32	16.0
4. ปวช.	21	10.5
5.ปริญญาตรี	76	38.0
6.ปริญญาโท	4	2.0
5.ปัจจุบันท่านทำงานในองค์กรนี้มาแล้วกี่ปี		
1.น้อยกว่า 3 ปี	147	73.5
2.ระหว่าง 4 - 6 ปี	51	25.5
3.ระหว่าง 7 - 8 ปี	1	0.5
4. มากกว่า 9 ปี	1	0.5

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6.ท่านเลือกเข้าทำงานในบริษัทนี้ด้วยเหตุผลด้านใด		
1. แรงงาน (ค่าจ้าง, เงินเดือน, สวัสดิการต่างๆ)	118	59.0
2. ความปลอดภัย (อุปกรณ์ safety)	9	4.5
3. ความมั่นคงของกิจการ (ความมีชื่อเสียง, ก่อตั้งมา ยาวนาน)	73	36.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานโรงแรมไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐมส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.5), มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี (ร้อยละ 27.0), มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 64.0), มีระดับการศึกษาคือปริญญาตรี (ร้อยละ 38.0), ปัจจุบันทำงานในองค์กรนี้มาแล้วน้อยกว่า 3 ปี (ร้อยละ 73.5) และเลือกเข้าทำงานในบริษัทนี้ด้วยเหตุผลแรงงาน (ค่าจ้าง, เงินเดือน, สวัสดิการต่างๆ) (ร้อยละ 59.0)

4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ของพนักงานโรงแรมไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ในด้านความสำเร็จของงาน ของพนักงานโรงแรมไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความสำเร็จของงาน			
1.ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่รับมอบหมาย	3.72	0.586	มาก
2.ที่ผ่านมามีความพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านได้ทำ	3.70	0.689	มาก
3.ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย	3.66	0.668	มาก
รวม	3.69	0.647	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของด้านความสำเร็จของงานโดยรวมมี 3 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 โดยอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก 3 ตัวแปร ได้แก่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีความสำคัญที่สุด คือ สามารถทำงานสำเร็จตามที่รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาคือ ที่ผ่านมามีความพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านได้ทำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

จากตารางนี้พบว่า ที่ผ่านมามีความพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านได้ทำ มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด จากองค์ประกอบ 3 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.68) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่รับมอบหมาย โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.586)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ในด้านการยอมรับนับถือ ของพนักงานโรงแรมไมเคิลทาวเวอร์ แกรนด์ นครปฐม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการยอมรับนับถือ			
1.ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานให้เป็นบุคคลสำคัญในการดำเนินงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วง	3.32	0.776	ปานกลาง
2.ท่านมีโอกาสนในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในบริษัทอย่างเต็มที่	3.19	0.746	ปานกลาง
3.ท่านได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.31	0.690	ปานกลาง
รวม	3.27	0.737	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของด้านการยอมรับนับถือโดยรวมมี 3 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 โดยอยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือ ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานให้เป็นบุคคลสำคัญในการดำเนินงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 รองลงมาคือ ท่านได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.31 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในบริษัทอย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

จากตารางนี้พบว่า การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานให้เป็นบุคคลสำคัญในการดำเนินงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วง มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด จากองค์ประกอบ 3 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.776) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ท่านได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.690)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ของพนักงานโรงแรมไมค์ทาวเวอร์แกรนด์ นครปฐม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ			
1.งานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.50	0.716	มาก
2.งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณงานที่มากเกินไปเมื่อเทียบกับบริษัทบริษัทอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน	3.63	0.753	มาก
3.งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ ท้าทายความสามารถท่าน	3.45	0.728	มาก
รวม	3.52	0.732	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมมี 3 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยอยู่ในระดับความคิดเห็น มาก 3 ตัวแปร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความสำคัญที่สุด งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณงานที่มากเกินไปเมื่อเทียบกับบริษัทบริษัทอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมาคือ งานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ ท้าทายความสามารถท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

จากตารางนี้พบว่า งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณงานที่มากเกินไปเมื่อเทียบกับบริษัทบริษัทอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด จากองค์ประกอบ 3 ด้าน โดยส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.753) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ งานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.716)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ในด้านความรับผิดชอบ ของพนักงานโรงแรมไมเคิลทาวเวอร์แกรนด์ นครปฐม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรับผิดชอบ			
1.งานของท่านระบุหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน	3.49	0.864	มาก
2.ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานจนงานสำเร็จลุล่วง	3.59	0.758	มาก
3.ท่านมีอำนาจตัดสินใจงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.26	0.954	ปานกลาง
รวม	3.44	0.858	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)ของด้านความรับผิดชอบ โดยรวมมี 3 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยอยู่ในระดับความคิดเห็น มาก มี3 ตัวแปร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือ ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานจนงานสำเร็จลุล่วง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 รองลงมาคือ งานของท่านระบุหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ ท่านมีอำนาจตัดสินใจงานที่ท่านรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

จากตารางนี้พบว่าท่านมีอำนาจตัดสินใจงานที่ท่านรับผิดชอบ มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด จากองค์ประกอบ 3 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.954) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานจนงานสำเร็จลุล่วง โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.758)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ในด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ของพนักงานโรงแรมไมด้าทาวรวดี แกรนด์ นครปฐม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน			
1.ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งานใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.47	0.999	มาก
2.ท่านดูแบบอย่างผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานนำมาใช้กับตัวเอง	3.38	0.975	ปานกลาง
3.ท่านมักได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง	2.98	0.959	ปานกลาง
รวม	3.27	0.977	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของด้านด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน โดยรวมมี 3 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 โดยอยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง มี 3 ตัวแปร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือ ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งานใหม่ๆ อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 รองลงมาคือ ท่านดูแบบอย่างผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานนำมาใช้กับตัวเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ ท่านมักได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

จากตารางนี้พบว่าท่านมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งานใหม่ๆ อยู่เสมอ การกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด จากองค์ประกอบ 3 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.999) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ท่านมักได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.959)

4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยารรักษา ของพนักงานโรงแรมไมด้าทาวรวดี แกรนด์นครปฐม

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยารรักษา ในด้านผลตอบแทนของพนักงานโรงแรมไมด้าทาวรวดี แกรนด์ นครปฐม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านผลตอบแทน			
1.ท่านพอใจค่าจ้างและเงินเดือน	3.14	0.937	ปานกลาง
2.ท่านพอใจสวัสดิการและค่าอาหาร	3.29	0.888	ปานกลาง
3.ท่านพอใจสวัสดิการเรื่องการดูแลสุขภาพ	3.24	0.924	ปานกลาง
รวม	3.22	0.916	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของด้าน ด้านผลตอบแทน โดยรวมมี 3 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 โดยอยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง มี 3 ตัวแปร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความสำคัญที่สุด ท่านพอใจสวัสดิการและค่าอาหาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 รองลงมาคือ ท่านพอใจสวัสดิการเรื่องการดูแลสุขภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือท่านพอใจค่าจ้างและเงินเดือน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

จากตารางนี้พบว่าท่านพอใจค่าจ้างและเงินเดือน การกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด จากองค์ประกอบ 3 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.937) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ท่านพอใจสวัสดิการและค่าอาหาร โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.888)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยธำรงรักษา ในด้าน ผู้นำที่ดี ของพนักงานโรงแรมไมด้าทาวรวดี แกรนด์ นครปฐม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านผู้นำที่ดี			
1.ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการนำทีม	3.37	0.994	ปานกลาง
2.ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถตัดสินใจได้ถูกต้อง	3.33	0.942	ปานกลาง
3.หัวหน้างานมีความยุติธรรมไม่ลำเอียง	3.20	1.005	ปานกลาง
รวม	3.30	0.980	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของด้าน ด้านผู้นำที่ดี โดยรวมมี 3 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 โดยอยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง มี 3 ตัวแปร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความสำคัญที่สุดผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการนำทีม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถตัดสินใจได้ถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือหัวหน้างานมีความยุติธรรมไม่ลำเอียง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

จากตารางนี้พบว่า หัวหน้างานมีความยุติธรรมไม่ลำเอียง กระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด จากองค์ประกอบ 3 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =1.005) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถตัดสินใจได้ถูกต้อง โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.942)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยธำรงรักษา ใน ด้าน เพื่อนร่วมงานที่ดี ของพนักงาน โรงแรมไมด้าทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านเพื่อนร่วมงานที่ดี			
1.เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อการทำงาน	3.24	1.043	ปานกลาง
2.ท่านกล้าคุย ปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน	3.29	1.014	ปานกลาง
3.ท่านสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.32	1.037	ปานกลาง
รวม	3.28	1.031	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)ของด้าน ด้านเพื่อนร่วมงานที่ดี โดยรวมมี 3 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 โดยอยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง มี 3 ตัวแปร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อที่มีความสำคัญที่สุด ท่านสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 รองลงมาคือ ท่านกล้าคุย ปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อการทำงานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

จากตารางนี้พบว่า เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อการทำงาน กระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด จากองค์ ประกอบ 3 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =1.043) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ท่านกล้าคุย ปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =1.014)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยธำรงรักษา ใน ด้าน การได้รับความยุติธรรม ของพนักงาน โรงแรมไมด้าทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการได้รับความยุติธรรม			
1.ท่านได้รับความยุติธรรมในการทำงาน	3.22	0.823	ปานกลาง
2.ท่านได้รับความยุติธรรมในผลตอบแทน	3.16	0.869	ปานกลาง
3.ท่านได้รับความยุติธรรมในกาเสนอความคิดเห็น	3.13	0.856	ปานกลาง
รวม	3.17	0.849	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของการได้รับความยุติธรรม โดยรวมมี 3 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยอยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง มี 3 ตัวแปร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือได้รับความยุติธรรมในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 รองลงมาคือท่านได้รับความยุติธรรมในผลตอบแทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือท่านได้รับความยุติธรรมในการเสนอความคิดเห็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

จากตารางนี้พบว่า ท่านได้รับความยุติธรรมในผลตอบแทน กระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด จากองค์ ประกอบ 3 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.869) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือได้รับความยุติธรรมในการทำงาน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.823)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยธำรงรักษา ในด้าน ความมีชื่อเสียงขององค์กร ของพนักงานโรงแรมไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความมีชื่อเสียงขององค์กร			
1.โรงแรมเป็นที่นิยมของคนทั่วไป	3.40	0.961	ปานกลาง
2.โรงแรมมีชื่อเสียง	3.43	0.969	มาก
3.โรงแรมมีมาตรฐาน	3.24	1.091	ปานกลาง
รวม	3.35	1.007	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)ของ ความมีชื่อเสียงขององค์กร โดยรวมมี 3 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยอยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง มี 3 ตัวแปร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือ โรงแรมมีชื่อเสียง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือ โรงแรมเป็นที่นิยมของคนทั่วไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือโรงแรมมีมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

จากตารางนี้พบว่า โรงแรมมีมาตรฐานกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด จากองค์ ประกอบ 3 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =1.091) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ โรงแรมเป็นที่นิยมของคนทั่วไป โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.961)

4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมไมด้าทาวรวดี แกรนด์ นครปฐม

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร ในด้าน ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ของพนักงานโรงแรมไมด้าทาวรวดี แกรนด์ นครปฐม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป			
1.ท่านภูมิใจเลือกทำงานที่นี่แม้ท่านมีโอกาเลือกที่อื่นที่ดีกว่า	3.27	0.768	ปานกลาง
2.ท่านตั้งใจทำงานที่องค์กรนี้จนเกษียณอายุงาน	3.01	0.930	ปานกลาง
3.ท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ	3.41	0.886	มาก
รวม	3.23	0.861	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยรวมมี 3 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 โดยอยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง มี 3 ตัวแปร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือ 3.ท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 รองลงมาคือ ท่านภูมิใจเลือกทำงานที่นี่แม้ท่านมีโอกาเลือกที่อื่นที่ดีกว่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือท่านตั้งใจทำงานที่องค์กรนี้จนเกษียณอายุงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01

จากตารางนี้พบว่า ตั้งใจทำงานที่องค์กรนี้จนเกษียณอายุงาน กระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด จากองค์ ประกอบ 3 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.930) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือท่านภูมิใจเลือกทำงานที่นี่แม้ท่านมีโอกาเลือกที่อื่นที่ดีกว่า โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.768)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร ในด้าน ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ของพนักงานโรงแรมไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร			
1.นโยบายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่าน	3.20	0.819	ปานกลาง
2.ท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัท	3.25	0.899	ปานกลาง
3.ท่านมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายบริษัท	3.29	0.933	ปานกลาง
รวม	3.25	0.884	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)ของความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร โดยรวมมี 3 ตัวแปรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 โดยอยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง มี 3 ตัวแปร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือ ท่านมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายบริษัท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 รองลงมาคือ ท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ นโยบายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

จากตารางนี้พบว่าท่านมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายบริษัท กระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด จากองค์ ประกอบ 3 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.933) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือนโยบายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.819)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร ในด้าน ความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ของพนักงานโรงแรมไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร			
1.ท่านพยายามเต็มความสามารถปฏิบัติหน้าที่	3.74	0.868	มาก
2.ท่านเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานสำเร็จ	3.70	0.819	มาก
3.ท่านทุ่มเทความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	3.64	0.790	มาก

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร (ต่อ)			
4. ท่านเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย	3.39	0.849	ปานกลาง
รวม	3.62	0.831	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร โดยรวมมี 3 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 โดยอยู่ในระดับความคิดเห็น มาก มี 4 ตัวแปร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือท่านพยายามเต็มความสามารถปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือ ท่านเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานสำเร็จ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ ท่านเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

จากตารางนี้พบว่า ท่านพยายามเต็มความสามารถปฏิบัติหน้าที่ กระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด จากองค์ ประกอบ 4 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.868) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือท่านทุ่มเทความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. =0.790)

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และเหตุผลที่เข้าทำงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไม้ด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของลักษณะประชากรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน
โรงแรม ไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม จำแนกตามเพศ

รายการ	เพศ	N	Mean	S.D.	Sig.
ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป					
1. ท่านภูมิใจเลือกทำงานที่นี่ แม้ท่านมีโอกา สเลือกที่อื่นที่ดีกว่า	ชาย	79	3.35	0.699	0.292
	หญิง	121	3.21	0.808	
2. ท่านตั้งใจทำงานที่องค์กรนี้นานเกินอายุงาน	ชาย	79	3.09	0.923	0.134
	หญิง	121	2.96	0.934	
3. ท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของ บริษัทเสมอ	ชาย	79	3.43	0.858	0.593
	หญิง	121	3.39	0.907	
4. ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ต่อไปโดยรวม	ชาย	79	3.29	0.736	0.414
	หญิง	121	3.19	0.748	
ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร					
1. นโยบายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของ ท่าน	ชาย	79	3.24	0.866	0.042*
	หญิง	121	3.17	0.789	
2. ท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัทถือเป็นส่วน หนึ่งของการทำงาน	ชาย	79	3.29	0.949	0.108
	หญิง	121	3.21	0.868	
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายของบริษัท	ชาย	79	3.28	0.960	0.335
	หญิง	121	3.30	0.919	
4. ด้านความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายของ องค์กร โดยรวม	ชาย	79	3.27	0.882	0.070
	หญิง	121	3.23	0.795	
ความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กร					
1. ท่านพยายามเต็มความสามารถในการปฏิบัติ หน้าที่	ชาย	79	3.77	0.947	0.136
	หญิง	121	3.73	0.816	
2. ท่านเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้บริษัท ประสบความสำเร็จ	ชาย	79	3.76	0.851	0.480
	หญิง	121	3.67	0.800	
3. ท่านทุ่มเทความสามารถเพื่อให้งานบรรลุ เป้าหมาย	ชาย	79	3.66	0.830	0.617
	หญิง	121	3.63	0.765	

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

รายการ	เพศ	N	Mean	S.D.	Sig.
ความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กร (ต่อ)					
4. ท่านเต็มใจทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ท่านได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ตลอดไป	ชาย	79	3.37	0.894	0.411
	หญิง	121	3.40	0.822	
5. ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กรโดยรวม	ชาย	79	3.37	0.750	0.227
	หญิง	121	3.40	0.684	
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ชาย	79	3.42	0.687	0.276
	หญิง	121	3.37	0.629	

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางพบว่าพนักงานโรงแรมไมเคิลทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐมเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านนโยบายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของลักษณะประชากรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมเคิลทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป							
1. ท่านภูมิใจเลือกทำงานที่นี่ แม้ท่านมีโอกาเลือกที่อื่นที่ดีกว่า	Between Groups		3.573	5	0.715	1.218	0.302
	Within Groups		113.847	194	0.587		
	Total		117.420	199			
2. ท่านตั้งใจทำงานที่องค์กรนี้จนเกษียณอายุงาน	Between Groups		1.078	5	0.216	0.245	0.942
	Within Groups		170.902	194	0.881		
	Total		171.980	199			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (ต่อ)							
3.	ท่านเป็นพนักงานที่คอย	Between Groups	7.092	5	1.418	1.846	0.106
	ปกป้องชื่อเสียงของ	Within Groups	149.103	194	0.769		
	บริษัทเสมอ	Total	156.195	199			
4.	ด้านความต้องการที่จะ	Between Groups	2.642	5	0.528	0.956	0.446
	เป็นสมาชิกขององค์กร	Within Groups	107.264	194	0.553		
	ต่อไปโดยรวม	Total	109.906	199			
ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร							
1.	นโยบายบริษัท	Between Groups	3.618	5	0.724	1.082	0.372
	สอดคล้องกับความ	Within Groups	129.777	194	0.669		
	ต้องการของท่าน	Total	133.395	199			
2.	ท่านยอมรับในเป้าหมาย	Between Groups	11.601	5	2.320	3.013	0.012*
	ของบริษัทถือเป็นส่วน	Within Groups	149.394	194	0.770		
	หนึ่งของการทำงาน	Total	160.995	199			
3.	ท่านมีความเชื่อมั่นใน	Between Groups	9.409	5	1.882	2.229	0.053
	เป้าหมายของบริษัท	Within Groups	163.771	194	0.844		
		Total	173.180	199			
4.	ด้านความเชื่อมั่นใน	Between Groups	7.267	5	1.453	2.180	0.058
	ค่านิยมและเป้าหมายของ	Within Groups	129.335	194	0.667		
	องค์กรโดยรวม	Total	136.602	199			
ความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กร							
1.	ท่านพยายามเต็ม	Between Groups	3.571	5	0.714	0.946	0.452
	ความสามารถในการ	Within Groups	146.424	194	0.755		
	ปฏิบัติหน้าที่	Total	149.995	199			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กร (ต่อ)						
2. ท่านเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ	Between Groups	3.927	5	0.785	1.175	0.323
	Within Groups	129.668	194	0.668		
	Total	133.595	199			
3. ท่านทุ่มเทความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	Between Groups	5.084	5	1.017	1.658	0.147
	Within Groups	118.996	194	0.613		
	Total	124.080	199			
4. ท่านเต็มใจทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ท่านได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ตลอดไป	Between Groups	8.504	5	1.701	2.443	0.036*
	Within Groups	135.076	194	0.696		
	Total	143.580	199			
5. ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กรโดยรวม	Between Groups	4.425	5	0.885	1.796	0.115
	Within Groups	95.570	194	0.493		
	Total	99.995	199			
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	Between Groups	4.188	5	0.838	2.023	0.077
	Within Groups	80.320	194	0.414		
	Total	84.508	199			

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางพบว่าพนักงานโรงแรมไมค์ทาวเวอร์ แกรนด์ นครปฐมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัทถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานและด้านท่านเต็มใจทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ท่านได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ตลอดไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความคิดเห็นในด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของลักษณะประชากรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน
โรงแรม ไมเคิลทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม จำแนกตามตัวแปรสถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์กร			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป							
1.	ท่านภูมิใจเลือกทำงาน ที่นี่ แม้ท่านมีโอกา สเลือกที่อื่นที่ดีกว่า	Between Groups	2.033	2	1.016	1.735	0.179
		Within Groups	115.387	197	0.586		
		Total	117.420	199			
2.	ท่านตั้งใจทำงานที่ องค์กรนี้จนเกษียณอายุ งาน	Between Groups	1.953	2	0.976	1.131	0.325
		Within Groups	170.027	197	0.863		
		Total	171.980	199			
3.	ท่านเป็นพนักงานที่คอย ปกป้องชื่อเสียงของ บริษัทเสมอ	Between Groups	5.436	2	2.718	3.552	0.031*
		Within Groups	150.759	197	0.765		
		Total	156.195	199			
4.	ด้านความต้องการที่จะ เป็นสมาชิกขององค์กร ต่อไปโดยรวม	Between Groups	2.948	2	1.474	2.715	0.069
		Within Groups	106.958	197	0.543		
		Total	109.906	199			
ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร							
1.	นโยบายบริษัท สอดคล้องกับความ ต้องการของท่าน	Between Groups	4.935	2	2.468	3.784	0.024*
		Within Groups	128.460	197	0.652		
		Total	133.395	199			
2.	ท่านยอมรับในเป้าหมาย ของบริษัทถือเป็นส่วน หนึ่งของการทำงาน	Between Groups	6.209	2	3.104	3.951	0.021*
		Within Groups	154.786	197	0.786		
		Total	160.995	199			
3.	ท่านมีความเชื่อมั่นใน เป้าหมายของบริษัท	Between Groups	4.999	2	2.499	2.928	0.056
		Within Groups	168.181	197	0.854		
		Total	173.180	199			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร (ต่อ)						
4.	ด้านความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรโดยรวม	Between Groups Within Groups Total	5.114 131.488 136.602	2 197 199	2.557 0.667	3.831 0.023*
ความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กร						
1.	ท่านพยายามเต็มความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	Between Groups Within Groups Total	2.951 147.044 149.995	2 197 199	1.475 0.746	1.977 0.141
2.	ท่านเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ	Between Groups Within Groups Total	1.092 132.503 133.595	2 197 199	0.546 0.673	0.812 0.446
3.	ท่านทุ่มเทความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	Between Groups Within Groups Total	3.721 120.359 124.080	2 197 199	1.860 0.611	3.045 0.050*
4.	ท่านเต็มใจทุกอย่างไม่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ท่านได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ตลอดไป	Between Groups Within Groups Total	3.084 140.496 143.580	2 197 199	1.542 0.713	2.162 0.118
5.	ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กรโดยรวม	Between Groups Within Groups Total	2.370 97.625 99.995	2 197 199	1.185 0.496	2.392 0.094
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม		Between Groups Within Groups Total	3.271 81.237 84.508	2 197 199	1.635 0.412	3.966 0.020*

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางพบว่าพนักงานโรงแรมไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐมที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นด้านท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ, ด้านนโยบายบริษัท สอดคล้องกับความต้องการของท่าน, ด้านท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัทถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน, ด้านท่านทุ่มเทความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย, ด้านความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรโดยรวม และด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความคิดเห็นในด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป							
1. ท่านภูมิใจเลือกทำงานที่นี่ แม้ท่านมีโอกาเลือกที่อื่นที่ดีกว่า	Between Groups		9.875	5	1.975	3.563	0.004*
	Within Groups		107.545	194	0.554		
	Total		117.420	199			
2. ท่านตั้งใจทำงานที่องค์กรนี้จนเกษียณอายุงาน	Between Groups		7.245	5	1.449	1.706	0.135
	Within Groups		164.735	194	0.849		
	Total		171.980	199			
3. ท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ	Between Groups		24.782	5	4.956	7.317	0.000*
	Within Groups		131.413	194	0.677		
	Total		156.195	199			
4. ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปโดยรวม	Between Groups		11.835	5	2.367	4.682	0.000*
	Within Groups		98.071	194	0.506		
	Total		109.906	199			
ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร							
1. นโยบายบริษัท สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	Between Groups		18.739	5	3.748	6.342	0.000*
	Within Groups		114.656	194	0.591		
	Total		133.395	199			

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร (ต่อ)							
2.	ท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัทถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน	Between Groups	27.921	5	5.584	8.141	0.000*
		Within Groups	133.074	194	0.686		
		Total	160.995	199			
3.	ท่านมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายของบริษัท	Between Groups	25.285	5	5.057	6.634	0.000*
		Within Groups	147.895	194	0.762		
		Total	173.180	199			
4.	ด้านความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรโดยรวม	Between Groups	23.378	5	4.676	8.011	0.000*
		Within Groups	113.225	194	0.584		
		Total	136.602	199			
ความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กร							
1.	ท่านพยายามเต็มความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	Between Groups	7.677	5	1.535	2.093	0.068
		Within Groups	142.318	194	0.734		
		Total	149.995	199			
2.	ท่านเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ	Between Groups	4.182	5	0.836	1.254	0.286
		Within Groups	129.413	194	0.667		
		Total	133.595	199			
3.	ท่านทุ่มเทความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	Between Groups	8.255	5	1.651	2.765	0.019*
		Within Groups	115.825	194	0.597		
		Total	124.080	199			
4.	ท่านเต็มใจทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ท่านได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ตลอดไป	Between Groups	11.091	5	2.218	3.248	0.008*
		Within Groups	132.489	194	0.683		
		Total	143.580	199			

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กร (ต่อ)						
5. ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กรโดยรวม	Between Groups	6.858	5	1.372	2.857	0.016*
	Within Groups	93.137	194	0.480		
	Total	99.995	199			
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	Between Groups	11.954	5	2.391	6.393	0.000*
	Within Groups	72.554	194	0.374		
	Total	84.508	199			

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางพบว่าพนักงานโรงแรมไมเค้งทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านท่านภูมิใจเลือกทำงานที่นี่ แม้ท่านมีโอกาสเลือกที่อื่นที่ดีกว่า, ด้านท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ, ด้านนโยบายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่าน, ด้านท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัทถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน, ด้านท่านมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายของบริษัท, ด้านท่านทุ่มเทความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย, ด้านท่านเต็มใจทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ท่านได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ตลอดไป, ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปโดยรวม, ด้านความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรโดยรวม, ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กรโดยรวม และด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความคิดเห็นในด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม จำแนกตามตัวแปรปัจจุบันท่านทำงานในองค์กรนี้มาแล้วกี่ปี

ความผูกพันต่อองค์กร			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป							
1.	ท่านภูมิใจเลือกทำงานที่นี่ แม้ท่านมีโอกาเลือกที่อื่นที่ดีกว่า	Between Groups	1.081	3	0.360	0.607	0.611
		Within Groups	116.339	196	0.594		
		Total	117.420	199			
2.	ท่านตั้งใจทำงานที่องค์กรนี้จนเกษียณอายุงาน	Between Groups	2.531	3	0.844	0.976	0.405
		Within Groups	169.449	196	0.865		
		Total	171.980	199			
3.	ท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ	Between Groups	3.559	3	1.186	1.523	0.210
		Within Groups	152.636	196	0.779		
		Total	156.195	199			
4.	ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปโดยรวม	Between Groups	1.556	3	0.519	0.938	0.423
		Within Groups	108.351	196	0.553		
		Total	109.906	199			
ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร							
1.	นโยบายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่าน	Between Groups	4.784	3	1.595	2.430	0.066
		Within Groups	128.611	196	0.656		
		Total	133.395	199			
2.	ท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัทถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน	Between Groups	2.797	3	0.932	1.155	0.328
		Within Groups	158.198	196	0.807		
		Total	160.995	199			
3.	ท่านมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายของบริษัท	Between Groups	6.557	3	2.186	2.571	0.055
		Within Groups	166.623	196	0.850		
		Total	173.180	199			

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร (ต่อ)						
4. ด้านความเชื่อมั่นใน	Between Groups	4.188	3	1.396	2.066	0.106
ค่านิยมและเป้าหมายของ	Within Groups	132.414	196	0.676		
องค์กรโดยรวม	Total	136.602	199			
ความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กร						
1. ท่านพยายามเต็ม	Between Groups	2.583	3	0.861	1.145	0.332
ความสามารถในการ	Within Groups	147.412	196	0.752		
ปฏิบัติหน้าที่	Total	149.995	199			
2. ท่านเสียสละประโยชน์	Between Groups	2.193	3	0.731	1.090	0.354
ส่วนตัวเพื่อให้บริษัท	Within Groups	131.402	196	0.670		
ประสบความสำเร็จ	Total	133.595	199			
3. ท่านทุ่มเทความสามารถ	Between Groups	3.074	3	1.025	1.660	0.177
เพื่อให้งานบรรลุ	Within Groups	121.006	196	0.617		
เป้าหมาย	Total	124.080	199			
4. ท่านเต็มใจทุกอย่างไม่	Between Groups	3.347	3	1.116	1.559	0.201
ได้รับมอบหมาย เพื่อให้	Within Groups	140.233	196	0.715		
ท่านได้ทำงานอยู่ใน	Total	143.580	199			
บริษัทนี้ตลอดไป						
5. ด้านความเต็มใจในการ	Between Groups	2.307	3	0.769	1.543	0.205
ปฏิบัติในองค์กรโดยรวม	Within Groups	97.688	196	0.498		
	Total	99.995	199			
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	Between Groups	2.228	3	0.743	1.769	0.154
	Within Groups	82.280	196	0.420		
	Total	84.508	199			

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางพบว่าพนักงานโรงแรมไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐมที่มีจำนวนปีที่ทำงานในองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม จำแนกตามตัวแปรท่านเลือกเข้าทำงานในบริษัทนี้ด้วยเหตุผลด้านใด

ความผูกพันต่อองค์กร			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป							
1. ท่านภูมิใจเลือกทำงานที่นี่ แม้ท่านมีโอกาเลือกที่อื่นที่ดีกว่า	Between Groups		2.286	2	1.143	1.956	0.144
	Within Groups		115.134	197	0.584		
	Total		117.420	199			
2. ท่านตั้งใจทำงานที่องค์กรนี้จนเกษียณอายุงาน	Between Groups		11.339	2	5.669	6.953	0.001*
	Within Groups		160.641	197	0.815		
	Total		171.980	199			
3. ท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ	Between Groups		1.991	2	0.995	1.272	0.283
	Within Groups		154.204	197	0.783		
	Total		156.195	199			
4. ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปโดยรวม	Between Groups		4.349	2	2.175	4.058	0.019
	Within Groups		105.557	197	0.536		
	Total		109.906	199			
ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร							
1. นโยบายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่าน	Between Groups		3.516	2	1.758	2.666	0.072
	Within Groups		129.879	197	0.659		
	Total		133.395	199			
2. ท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัทถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน	Between Groups		2.138	2	1.069	1.326	0.268
	Within Groups		158.857	197	0.806		
	Total		160.995	199			

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร (ต่อ)							
3.	ท่านมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายของบริษัท	Between Groups	1.163	2	0.582	0.666	0.515
		Within Groups	172.017	197	0.873		
		Total	173.180	199			
4.	ด้านความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรโดยรวม	Between Groups	2.110	2	1.055	1.546	0.216
		Within Groups	134.492	197	0.683		
		Total	136.602	199			
ความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กร							
1.	ท่านพยายามเต็มความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	Between Groups	1.146	2	0.573	0.759	0.470
		Within Groups	148.849	197	0.756		
		Total	149.995	199			
2.	ท่านเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ	Between Groups	1.003	2	0.502	0.745	0.476
		Within Groups	132.592	197	0.673		
		Total	133.595	199			
3.	ท่านทุ่มเทความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	Between Groups	0.424	2	0.212	0.338	0.714
		Within Groups	123.656	197	0.628		
		Total	124.080	199			
4.	ท่านเต็มใจทุกอย่างไม่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ท่านได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ตลอดไป	Between Groups	7.796	2	3.898	5.655	0.004*
		Within Groups	135.784	197	0.689		
		Total	143.580	199			
5.	ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กรโดยรวม	Between Groups	0.090	2	0.045	0.089	0.915
		Within Groups	99.905	197	0.507		
		Total	99.995	199			

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	Between Groups	0.937	2	0.468	1.104	0.334
	Within Groups	83.571	197	0.424		
	Total	84.508	199			

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางพบว่าจากตารางพบว่าพนักงานโรงแรมไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านท่านตั้งใจทำงานที่องค์กรนี้จนเกษียณอายุงาน, ด้านท่านเต็มใจทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ท่านได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ตลอดไป และด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความคิดเห็นในด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเชิงจิตมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม โดยวิธีถดถอยพหุคูณ (Regression Analysis)

H_0 : ปัจจัยเชิงจิตไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม

H_1 : ปัจจัยเชิงจิตมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม

ตารางที่ 4.23 ปัจจัยเชิงจิตมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไม้คำทวารวดี แกรนด์ นครปฐม โดยวิธีถดถอยพหุคูณ (Regression Analysis)

ความผูกพันต่อองค์กร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.788	0.153		11.717	0.000*
ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป					
1. ท่านภูมิใจเลือกทำงานที่นี่ แม้ท่านมีโอกาสเลือกที่อื่นที่ดีกว่า	0.037	0.053	0.054	0.693	0.489
2. ท่านตั้งใจทำงานที่องค์กรนี้จนเกษียณอายุงาน	-0.003	0.040	-0.006	-0.086	0.932
3. ท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ	0.124	0.049	0.210	2.561	0.011*
ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร					
1. นโยบายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่าน	0.175	0.060	0.272	2.894	0.004*
2. ท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัทถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน	0.037	0.068	0.064	0.550	0.583
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายของบริษัท	0.079	0.060	0.139	1.317	0.189
ความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กร					
1. ท่านพยายามเต็มความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	0.005	0.067	0.008	0.071	0.944
2. ท่านเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ	-0.094	0.076	-0.146	-1.245	0.215

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กร (ต่อ)					
3. ท่านทุ่มเทความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	0.066	0.065	0.099	1.008	0.315
4. ท่านเต็มใจทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ท่านได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ตลอดไป	0.081	0.044	0.131	1.856	0.065
R = 0.733, R ² = 0.538, SEE = 0.368, F = 21.760, Sig. = 0.000*					

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยโดยมีตัวแปรอิสระทั้งหมด 10 ตัวแปร ซึ่งมีตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมค์า ทาวรวดี แกรนด์ นครปฐม เนื่องจาก ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า $\alpha = 0.05$ ประกอบด้วยตัวแปร ท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ มีค่า Sig. = 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า $\alpha = 0.05$ และท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ มีค่า Sig. = 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า $\alpha = 0.05$ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 : ปัจจัยเชิงจิตมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมค์า ทาวรวดี แกรนด์ นครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.733 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 53.80 สามารถนำมาแทนค่าในพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$Y = 1.788 + 0.037 x_1 + (-0.003) x_2 + 0.124 x_3 + 0.175 x_4 + 0.037 x_5 + 0.079 x_6 + 0.005 x_7 + (-0.094) x_8 + 0.066 x_9 + 0.081 x_{10}$$

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยารงรักษาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไม้ด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม โดยวิธีถดถอยพหุคูณ (Regression Analysis)

H_0 : ปัจจัยารงรักษาไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไม้ด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

H_1 : ปัจจัยารงรักษามีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไม้ด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

ตารางที่ 4.24 ปัจจัยารงรักษาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไม้ด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม โดยวิธีถดถอยพหุคูณ (Regression Analysis)

ความผูกพันต่อองค์กร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	0.904	0.202		4.486	0.000*
ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป					
1. ท่านภูมิใจเลือกทำงานที่นี่ แม้ท่านมีโอกาสเลือกที่อื่นที่ดีกว่า	0.125	0.071	0.123	1.761	0.080
2. ท่านตั้งใจทำงานที่องค์กรนี้จนเกษียณอายุงาน	-0.099	0.054	-0.118	-1.840	0.067
3. ท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ	0.149	0.065	0.169	2.304	0.022*
ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร					
1. นโยบายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่าน	0.109	0.080	0.115	1.363	0.175
2. ท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัทถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน	0.158	0.090	0.183	1.755	0.081
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายของบริษัท	0.260	0.079	0.313	3.299	0.001*

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
ความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กร						
1.	ท่านพยายามเต็ม ความสามารถในการปฏิบัติ หน้าที่	-0.008	0.091	-0.009	-0.087	0.931
2.	ท่านเสียสละประโยชน์ ส่วนตัวเพื่อให้บริษัทประสบ ความสำเร็จ	-0.202	0.101	-0.214	-1.999	0.047*
3.	ท่านทุ่มเทความสามารถ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	0.117	0.087	0.119	1.346	0.180
4.	ท่านเต็มใจทุกอย่างที่ได้รับ มอบหมาย เพื่อให้ท่านได้ ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ ตลอดไป	0.113	0.058	0.124	1.946	0.053
R = 0.791, R ² = 0.626, SEE = 0.489, F = 31.182, Sig. = 0.000*						

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยโดยมีตัวแปรอิสระทั้งหมด 10 ตัวแปร ซึ่งมีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมค้ำทวารวดี แกรนด์ นครปฐม เนื่องจาก ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า $\alpha = 0.05$ ประกอบด้วยตัวแปร ท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ มีค่า Sig. = 0.022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า $\alpha = 0.05$, ท่านมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายของบริษัท มีค่า Sig. = 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า $\alpha = 0.05$ และท่านเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ มีค่า Sig. = 0.047 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า $\alpha = 0.05$ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 : ปัจจัยข้างรักษามีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมค้ำทวารวดี แกรนด์ นครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.791 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 62.60 สามารถนำมาแทนค่าในพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$Y = 0.904 + 0.125 x_1 + (-0.099) x_2 + 0.149 x_3 + 0.109 x_4 + 0.158 x_5 + 0.260 x_6 + (-0.008) x_7 + (-0.202) x_8 + 0.117 x_9 + 0.081 x_{10}$$



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันของ พนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม 2) เพื่อศึกษา ปัจจัยเชิงใจ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ของ พนักงาน โรงแรม ไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม 3) เพื่อศึกษาปัจจัยธำรงรักษาที่มีอิทธิพลต่อ ความผูกพันของ พนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานทุกแผนกของ โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม ประชากรทั้งหมด จำนวน 200 คน (ข้อมูลฝ่ายบุคคล โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในการศึกษานี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และเหตุผลที่เข้าทำงาน โดยลักษณะ แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรม ไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการ ได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้าน โอกาสความก้าวหน้าในงาน ลักษณะของคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยธำรงรักษา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรม ไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านผู้นำที่ดี ด้าน เพื่อนร่วมงานที่ดี ด้านการได้รับความยุติธรรม และด้านความมีชื่อเสียงขององค์กร เป็นแบบ ประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร และความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะของคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

ผู้การวิจัยได้ทำการหาค่าความเที่ยงตรง (Content Validity) ของเครื่องมือ ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจากข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 40 ข้อ โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป และทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยเชิงจิต ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรม ไม้คำทวารวดี แกรนด์ นครปฐม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.865 และ ปัจจัยการรักษา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรม ไม้คำทวารวดี แกรนด์ นครปฐม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.859 การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้ศึกษาวิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีดังนี้

1) สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) และการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha)

2) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ ระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรม ไม้คำทวารวดี แกรนด์ นครปฐม โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) และวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์ (regression and correlation analysis) สำหรับตัวแปรที่วัดเป็น interval scale กับ interval scale โดยการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%)

5.1 สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรม ไม้คำทวารวดี แกรนด์ นครปฐม สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ซึ่งมากกว่าเพศชาย ที่มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี (ร้อยละ 27.0), มีสถานภาพโสด

(ร้อยละ 64.0), มีระดับการศึกษาคือ ปริญญาตรี (ร้อยละ 38.0), ปัจจุบันทำงานในองค์กรนี้มาแล้วน้อยกว่า 3 ปี (ร้อยละ 73.5) และเลือกเข้าทำงานในบริษัทนี้ด้วยเหตุผลแรงงาน (ค่าจ้าง, เงินเดือน,สวัสดิการต่างๆ) (ร้อยละ 59.0)

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

จากการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิต ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรม ไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.69 ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.27 ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.52 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.44 ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลได้ดังนี้

- ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ใน ระดับความคิดเห็นมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีความสำคัญที่สุด คือ สามารถทำงานสำเร็จตามที่รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาคือ ที่ผ่านมามีความพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านได้ทำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

-ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ใน ระดับความคิดเห็นปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือ ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานให้เป็นบุคคลสำคัญในการดำเนินงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 รองลงมาคือ ท่านได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในบริษัทอย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

-ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ใน ระดับความคิดเห็นมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความสำคัญที่สุด งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณงานที่มากเกินไป เมื่อเทียบกับบริษัทบริษัทอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมาคือ งานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ตรงกับความรู้

ความสามารถของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ ทำทลายความสามารถท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

-ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือ ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานจนงานสำเร็จลุล่วง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 รองลงมาคือ งานของท่านระบุหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ ท่านมีอำนาจตัดสินใจงานที่ท่านรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

-ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือ ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งานใหม่ๆ อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 รองลงมาคือ ท่านดูแบบอย่างผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานนำมาใช้กับตัวเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ ท่านมักได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยธำรงรักษาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมด้าทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม

-ปัจจัยด้านผลตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความสำคัญที่สุด ท่านพอใจสวัสดิการและค่าอาหาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 รองลงมาคือ ท่านพอใจสวัสดิการเรื่องการดูแลสุขภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือท่านพอใจค่าจ้างและเงินเดือน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

-ปัจจัยด้านผู้นำที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความสำคัญที่สุดผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการนำทีม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถตัดสินใจได้ถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือหัวหน้างานมีความยุติธรรมไม่ลำเอียง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

-ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อที่มีความสำคัญที่สุด ท่านสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 รองลงมาคือ ท่านกล้าคุย ปรีกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อการทำงานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

-ปัจจัยด้านการได้รับความยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ใน ระดับความคิดเห็นปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือได้รับความยุติธรรมในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 รองลงมาคือ ท่านได้รับความยุติธรรมในผลตอบแทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ ท่านได้รับความยุติธรรมในการเสนอความคิดเห็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

-ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ใน ระดับความคิดเห็นปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือ โรงแรมมีชื่อเสียง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือ โรงแรมเป็นที่นิยมของคนทั่วไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ โรงแรมมีมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โรงแรม ไม่ดำทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

-ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ใน ระดับความคิดเห็นปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือ ท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 รองลงมาคือ ท่านภูมิใจเลือกทำงานที่นี่แม้ท่านมีโอกาเลือกที่อื่นที่ดีกว่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือท่านตั้งใจทำงานที่องค์กรนี้จนเกษียณอายุงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01

-ด้านความเชื่อมั่นในคำนิยามและเป้าหมายขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ใน ระดับความคิดเห็นปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือ ท่านมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายบริษัท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 รองลงมาคือ ท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ นโยบายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

-ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ใน ระดับความคิดเห็นมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อที่มีความสำคัญที่สุดคือท่านพยายามเต็มความสามารถปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือ ท่านเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานสำเร็จ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุดคือ ท่านเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

5.2 อภิปรายผลการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ข้อสรุปซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของ พนักงานโรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม ระดับความคิดเห็น ของปัจจัยเชิงจิตของ พนักงานโรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่า ระดับความคิดเห็นของ พนักงานโรงแรมไมด้าทวารวดีแกรนด์นครปฐมนั้น ในส่วนด้านความสำเร็จของงาน (Achievement)การที่พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดียิ่งสามารถแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานและรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งคณะผู้วิจัยเห็นว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องมากกว่าทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ คณะผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาเฉพาะ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรงหรือที่เรียกว่า ปัจจัยเชิงจิต (Motivation Factors) ของเฮอริชเบิร์ก (Herberg; et al. 1959: 133-155) ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับศิริพร สอนไชยา (2557): ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการทำงานของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ปัจจัยด้าน พฤติกรรมองค์กร ปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) ซึ่งปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ผลดังกล่าวได้แนวคิดมาจาก Robbins (1993, pp. 47-51) เป็นแบบจำลองพฤติกรรมองค์กรระดับบุคคล ตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์กร ในระดับบุคคล ได้แก่ คุณลักษณะทางชีวภาพ บุคลิกภาพ ค่านิยมและทัศนคติและความสามารถของปัจเจกบุคคลรวมทั้งการรับรู้แรงจูงใจและการเรียนรู้ของบุคคลดังกล่าว ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

2. ผลการศึกษาปัจจัยธำรงรักษาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมไมด้าทวารวดีแกรนด์ นครปฐม ระดับความคิดเห็น ของปัจจัยธำรงรักษาของ พนักงานโรงแรมไมด้าทวารวดี

แกรนด์ นครปฐม โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความมีชื่อเสียงขององค์กร ด้านผู้นำที่ดี ด้านเพื่อนร่วมงานที่ดี ด้านผลตอบแทน และด้านการได้รับความยุติธรรม ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดีแกรนด์ นครปฐมนั้นในส่วนด้านความมีชื่อเสียงขององค์กร ด้วยเหตุที่ชื่อเสียงกลายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งยวดในการนำพองค์กรไปสู่เป้าหมายและบทบาทของชื่อเสียงที่มีต่อการเติบโตอย่างต่อเนื่องขององค์กรธุรกิจก็กลายเป็นสิ่งที่ปฏิเสธไม่ได้ในยุคสังคมไร้พรมแดน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐมมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ สอดคล้องกับ สุชีวา ลีวิทยา (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระรักษาบุคลากร : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระรักษาบุคลากร ประกอบด้วย ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง และการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความแตกต่างพบว่า อายุ เงินเดือน ประสบการณ์ ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาบุคลากรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตำแหน่งและระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาบุคลากรที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และเหตุผลที่เข้าทำงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

พนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐมเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านนโยบายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัทถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานและด้านท่านเต็มใจทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ท่านได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ตลอดไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐมที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นด้านท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ, ด้านนโยบายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่าน, ด้านท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัทถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน, ด้านท่าน

ทู่่มความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย, ด้านความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรโดยรวม และด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานโรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านท่านภูมิใจเลือกทำงานที่นี่ แม้ท่านมีโอกาเลือกที่อื่นที่ดีกว่า, ด้านท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ, ด้านนโยบายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่าน, ด้านท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัทถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน, ด้านท่านมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายของบริษัท, ด้านท่านทู่่มความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย, ด้านท่านเต็มใจทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ท่านได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ตลอดไป, ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปโดยรวม, ด้านความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรโดยรวม, ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กรโดยรวม และด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานโรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐมที่มีจำนวนปีที่ทำงานในองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

พนักงานโรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านท่านตั้งใจทำงานที่องค์กรนี้จนเกษียณอายุงาน, ด้านท่านเต็มใจทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ท่านได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ตลอดไป และด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยงูใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่ามีตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร จากตัวแปรอิสระทั้งหมด 10 ตัวแปร เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม เนื่องจาก ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ประกอบด้วยตัวแปร ท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ มีค่า Sig. = 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 และท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ มีค่า Sig. = 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H0 และยอมรับสมมติฐาน H1 : ปัจจัยงูใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.733 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 53.80 สามารถนำมาแทนค่าในพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$Y = 1.788 + 0.037 x_1 + (-0.003) x_2 + 0.124 x_3 + 0.175 x_4 + 0.037 x_5 + 0.079 x_6 + 0.005 x_7 + (-0.094) x_8 + 0.066 x_9 + 0.081 x_{10}$$

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมค์ทาวเวอร์ดี แกรนด์ นครปฐม ทำให้ได้ข้อเสนอแนะซึ่งอาจเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ควรศึกษาแนวทางในด้านความสำเร็จของงาน พนักงานของโรงแรมควรได้รับการฝึกอบรม สามารถนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง ทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานและรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

1.2 ควรศึกษาแนวทางในด้านผลตอบแทน จ่ายค่าตอบแทนโดยยึดหลักว่าพนักงานทุกคน จะได้รับการจ่ายอย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงความสามารถในการทำงาน ความพยายามในการทำงาน ไปจนถึงการแสวงหาความรู้และทักษะเพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาปัจจัยในความผูกพันขององค์กรเพื่อนำไปเป็นประโยชน์ไปใช้ในการพัฒนา องค์กร พัฒนางาน และการบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์กรการธำรงรักษา พนักงานมี คุณค่าเป็นพิเศษ ทำให้องค์กรมีบุคลากรที่ดีมีความสามารถและความชำนาญชัดเจนเพิ่มจำนวนมาก ขึ้นอยู่เรื่อยๆ ลดอัตราการเข้าออกงาน ทำให้ไม่ต้องมีภาระในการสอนงานพนักงานใหม่เกิดทีมงาน ที่มั่นคงมีความรักความผูกพันและเข้าใจกัน เพราะหากองค์กรสามารถตอบสนอง จุดมุ่งหมายของ พนักงานในองค์กรได้แล้ว พนักงานก็จะให้ความร่วมมือและสนับสนุนองค์กรของตนเองและในที่สุด องค์กรก็จะสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้

บรรณานุกรม

- Chalongsak. (2561). โรงแรมไทยก็โดนะ แต่จะโตกว่านี้ หากไม่มีตัวละครลับ. เข้าถึงได้จาก <https://marketeeronline.co/archives/69992>.
- เฉลิมภัทร วิษณุ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัทเน็กซ์เซอร์วิสเซิร์ด จำกัด กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยวัฒน์ โอสดอานวยโชค. (2555). ปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทที่ศึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตติมา หลีกทอง. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วน อุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เนตรนภา นันทพรวิญญู. (2551). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (รายงานวิจัย). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกิน อินคัสทรีส์ ประเทศไทย จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พุทธชาติ ลุนลา. (2561). ธุรกิจโรงแรม. เข้าถึงได้จาก <https://www.krungsri.com>.
- ศันสนีย์ ศรีภิรมย์. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัทวิศวกรที่ปรึกษา. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริพร สอนไชยา. (2557). ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุชีวา ลีวิทยา. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษานุเคราะห์: ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล
 - ส่วนที่ 2 ปัจจัยจิตใจ
 - ส่วนที่ 3 ปัจจัยธำรงรักษา
 - ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร
 - ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำเพื่อใช้สำหรับวิจัยเท่านั้น การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมายโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี

() 2. ระหว่าง 21 - 25 ปี

() 3. ระหว่าง 26 - 30 ปี

() 4. ระหว่าง 31 - 40 ปี

() 5. ระหว่าง 41 - 45 ปี

() 6. ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

4.ระดับการศึกษา

- () 1. มัธยมตอนต้น () 2. มัธยมตอนปลาย
() 3. ปวส. () 4. ปวช.
() 5.ปริญญาตรี () 6.ปริญญาโท

5. ปัจจุบันท่านทำงานในองค์กรนี้มาแล้วกี่ปี

- () 1. น้อยกว่า 3 ปี () 2. ระหว่าง 4 - 6 ปี
() 3. ระหว่าง 7 - 8 ปี () 4. มากกว่า 9 ปี

6. ท่านเลือกเข้าทำงานในบริษัทนี้ด้วยเหตุผลด้านใด

- () 1. แรงงาน (ค่าจ้าง, เงินเดือน, สวัสดิการต่างๆ)
() 2. ความปลอดภัย (อุปกรณ์ safety, ห้องพยาบาล, ระบบเตือนความปลอดภัย)
() 3. ความมั่นคงของกิจการ (ความมีชื่อเสียง, ก่อตั้งมายาวนาน)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ของพนักงานโรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความสำเร็จของงาน					
7.ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่รับมอบหมาย					
8. ที่ผ่านมามีความพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านได้ทำ					
9. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย					
ด้านการยอมรับนับถือ					
10.ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานให้เป็นบุคคลสำคัญในการดำเนินงานต่างๆให้สำเร็จลุล่วง					

ปัจจัยเชิงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความสำเร็จของงาน					
11. ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับการทำงานในบริษัทอย่างเต็มที่					
12. ท่านได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
13. งานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
14. งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณงานที่มาก เกินไปเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะงาน ใกล้เคียงกัน					
15. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ ทำ ทายความสามารถท่าน					
ด้านความรับผิดชอบ					
16. งานของท่านระบุหน้าที่ความรับผิดชอบ ไว้ชัดเจน					
17. ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตาม งานจนงานสำเร็จลุล่วง					
18. ท่านมีอำนาจตัดสินใจงานที่ท่าน รับผิดชอบ					
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน					
19. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งาน ใหม่ๆ อยู่เสมอ					
20. ท่านดูแบบอย่างผู้ที่ประสบความสำเร็จ ในการทำงานนำมาใช้กับตัวเอง					
21. ท่านมักได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า ในการเลื่อนตำแหน่ง					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการรักษา ของพนักงานโรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์

นครปฐม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยการรักษา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านผลตอบแทน					
22.ท่านพอใจค่าจ้างและเงินเดือน					
23.ท่านพอใจสวัสดิการค่าอาหาร					
24.ท่านพอใจสวัสดิการเรื่องการดูแลสุขภาพ					
ด้านผู้นำที่ดี					
25.ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการนำทีม					
26.ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถตัดสินใจได้ถูกต้อง					
27.หัวหน้างานมีความยุติธรรมไม่มีความลำเอียง					
เพื่อนร่วมงานที่ดี					
28.เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อการทำงาน					
29.ท่านกล้าคุยปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน					
30.ท่านสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
การได้รับความยุติธรรม					
31.ท่านได้รับความยุติธรรมในการทำงาน					
32.ท่านได้รับความยุติธรรมในผลตอบแทน					
33.ท่านได้รับความยุติธรรมในการเสนอความคิดเห็น					
ความมีชื่อเสียงขององค์กร					
34.โรงแรมเป็นที่นิยมของคนทั่วไป					
35.โรงแรมมีชื่อเสียง					
36.โรงแรมมีมาตรฐาน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมไมด้าทวารวดี แกรนด์ นครปฐม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป					
37. ท่านภูมิใจเลือกทำงานที่นี่ แม้ท่านมีโอกาเลือกที่อื่นที่ดีกว่า					
38. ท่านตั้งใจทำงานที่องค์กรนี้จนเกษียณอายุงาน					
39. ท่านเป็นพนักงานที่คอยปกป้องชื่อเสียงของบริษัทเสมอ					
ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร					
40. นโยบายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่าน					
41. ท่านยอมรับในเป้าหมายของบริษัทถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน					
42. ท่านมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายของบริษัท					
ความเต็มใจในการปฏิบัติในองค์กร					
43. ท่านพยายามเต็มความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่					
44. ท่านเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ					
45. ท่านทุ่มเทความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย					
46. ท่านเต็มใจทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ท่านได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ตลอดไป					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย

นางสาวอภิสรดา อุสาแสง เกิดวันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ. 2526 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการตลาด) จากสถาบันมหาวิทยาลัยสยาม เมื่อปีการศึกษา 2559 และได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย สยาม ในปีการศึกษา 2560

