

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

วาสนา คินิมาน

7 ส.ค. 2552

256909

TH 00153 รับบริการ
- 9 พ.ย. 2552

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

คณะกรรมการจัดการและทอ่งเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ วาสนา คินีมาน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ อเนกสุข)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิญญู สมพงษ์ธรรม)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธาน
(ดร.นันทวิวัฒน์ พงษ์เจริญ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ อเนกสุข)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิญญู สมพงษ์ธรรม)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชชาติ สุนทรสมัย)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี นนทศักดิ์)

วันที่ 4 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผศ.ดร.สมโภชน์ อเนกสุข อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผศ.ดร.เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงอยากขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.วุฒิชชาติ สุนทรสมัย ดร.สุเมธ งามกนก และดร.เยี่ยมดาว ณรงค์ขวณะ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบรวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ รวมถึงขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมทั้ง 66 โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต รวมถึงพนักงานต้อนรับของโรงแรมทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ของคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย และขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา รวมถึงพี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจ และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบเป็นกตัญญูจดเวทิตาแด่ บพการี บุรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้สำเร็จการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

วาสนา คินีมาน

49925007: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร/ พนักงานต้อนรับ/ โรงแรม/ภูเก็ต

วาสนา คินิมานะ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรม
ในจังหวัดภูเก็ต (FACTORS INFLUENCING HOTEL RECEPTIONISTS TOWARDS
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF HOTEL IN PHUKET) คณะกรรมการควบคุม
วิทยานิพนธ์: สมโภชน์ อเนกสุข, กศ.ค., เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม, ค.ค. 175 หน้า. ปี พ.ศ. 2552.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานใน
องค์กรและผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ และสร้าง
สมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง
ที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 228 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. พนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และปัจจัยด้าน
ผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมใน
จังหวัดภูเก็ต ($p < .05$) ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ($p > .05$)

3. ปัจจัยที่พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
มี 5 ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 43.00 ได้แก่ ความพึงพอใจขององค์กร (X_{20})
ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (X_{19}) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (X_{15}) ผลประโยชน์
ตอบแทน (X_{23}) และสถานภาพสมรส (X_9) ได้สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดังนี้

$$\hat{Y} = .59 + .26(X_{20}) + .25(X_{19}) + .23(X_{15}) + .12(X_{23}) + .13(X_9)$$

49925007: MAJOR: HUMAN RESOURCES MANAGEMENT; M.M. (HUMAN
RESOURCES MANAGEMENT)

KEYWORD: ORGANIZATIONAL COMMITMENT/ RECEPTIONISTS/ HOTEL/ PHUKET

WASANA KINIMAN: FACTORS INFLUENCING HOTEL RECEPTIONISTS
TOWARDS ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF HOTEL IN PHUKET. ADVISORY
COMMITTEE: SOMPOCH ANEGASUKHA, Ed.D., CHAROENWIT SOMPONGTAM, Ph.D.
175 P. 2009.

The purposes of the study were to investigate the level of receptionists' commitment of their hotel, relationship among the focusing variables— personal characteristics, job characteristics, working experience, compensation and benefits as related to the receptionists' commitment toward hotel, and to determine the predictors that predicted the receptionists' commitment toward hotel in Phuket. The samples used in this study were 228 receptionists of hotels in Phuket. The research instrument used for collecting the data was a five rating scale questionnaire. Percentage, frequency, mean, standard deviation, correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis were used in analyzing the data. The findings were following:

1. The level of receptionists' commitment toward hotel in Phuket, as a whole, was rated at a high level.
2. The factors that related to the receptionists' commitment toward hotel in Phuket, it was found that factors job characteristics, working experience and compensation and benefits were related to the receptionists' commitment toward hotel in Phuket ($p < .05$). But factors personal characteristics were not related to the receptionists' commitment toward hotel in Phuket ($p > .05$).
3. The factors that predicted the receptionists' commitment toward hotel in Phuket have five variables could though predicted (43.00%) as listed in following order: reliability of organization (X_{20}), self-esteem (X_{19}), actualization (X_{15}), compensation and benefits (X_{23}), and married status(X_9). The regressions equation in raw score regarding the receptionists' commitment toward hotel in Phuket was shown as follows:

$$\hat{Y} = .59 + .26(X_{20}) + .25(X_{19}) + .23(X_{15}) + .12(X_{23}) + .13(X_9)$$

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	12
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
ความผูกพันต่อองค์กร.....	15
ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร.....	29
การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรม.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	107
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	108
อภิปรายผล.....	111
ข้อเสนอแนะ.....	129
บรรณานุกรม.....	132
ภาคผนวก.....	139
ภาคผนวก ก.....	140
ภาคผนวก ข.....	144
ภาคผนวก ค.....	159
ภาคผนวก ง.....	166
ประวัติย่อของผู้ทำวิจัย.....	175

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1-1 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจังหวัดภูเก็ต ปี 2546-2550.....	1
1-2 รายได้จากการท่องเที่ยวจำแนกตามหมวดค่าใช้จ่ายของจังหวัดภูเก็ต ปี 2550.....	2
2-1 ผลของความผูกพันต่อองค์การในระดับความผูกพันต่าง ๆ.....	27
3-1 จำนวนของโรงแรมและจำนวนของพนักงานต้อนรับโดยจำแนกตามขนาดของ โรงแรม.....	55
3-2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างของโรงแรม โดยแบ่งกลุ่มโรงแรมตามขนาดของโรงแรม.....	55
3-3 รหัสของโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งกลุ่มตามขนาดของโรงแรม.....	56
3-4 การสุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นสัดส่วนตามระดับชั้น ในการสุ่มหากลุ่มตัวอย่างของ พนักงานต้อนรับ.....	57
3-5 ลักษณะของบริบทที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต และโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.....	62
3-6 กลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้แบบสอบถาม.....	63
4-1 จำนวนร้อยละของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงานในองค์การ.....	68
4-2 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตด้านการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ.....	70
4-3 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตด้านการมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ.....	71
4-4 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตด้านการมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อ การรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ.....	72
4-5 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกรายด้านและโดยรวม.....	73
4-6 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ.....	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-7 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ.....	76
4-8 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	79
4-9 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	81
4-10 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์การ.....	83
4-11 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อความมีอิสระในการทำงาน.....	85
4-12 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อความหลากหลายของงาน.....	87
4-13 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อความมีเอกลักษณ์ของงาน.....	88
4-14 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อการมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น.....	89
4-15 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อผลป้อนกลับของงาน.....	90
4-16 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อความเข้าใจในกระบวนการทำงาน.....	91
4-17 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อลักษณะงาน จำแนกรายด้านและโดยรวม.....	92
4-18 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ.....	93
4-19 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อความพึงพอใจขององค์การ.....	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-20 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงาน ต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจาก องค์กร.....	96
4-21 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงาน ต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร.....	97
4-22 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงาน ต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร จำนวนกราย ด้านและโดยรวม.....	98
4-23 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงาน ต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อผลประโยชน์ตอบแทน.....	99
4-24 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต.....	100
4-25 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต.....	101
4-26 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรกับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต.....	101
4-27 ความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต.....	102
4-28 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรและ ผลประโยชน์ตอบแทนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต.....	102
4-29 ค่าสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวพยากรณ์ ค่าที่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ และค่าคงที่ของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบของสมการที่มีค่าสัมประสิทธิ์ของ การอธิบายสูงสุด.....	103
4-30 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับต่อโรงแรมด้านระบบการ บริหารงาน.....	105

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-31 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับต่อโรงแรมด้านผลประโยชน์ ตอบแทน.....	106
ข-1 ผลการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต.....	145
ข-2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อคำถาม ตอนที่ 2.....	160
ข-3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อคำถาม ตอนที่ 3.....	154
ค-1 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) ตอนที่ 2.....	160
ค-2 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) ตอนที่ 3.....	163
ค-3 คำอธิบายจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ องค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต.....	164
ง-1 การทดสอบค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน.....	167
ง-2 การทดสอบการแจกแจงของค่าคลาดเคลื่อน.....	168
ง-3 การทดสอบความเป็นอิสระกันของค่าคลาดเคลื่อน.....	170

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	11
2-1 กระบวนการของความผูกพันต่อองค์การ.....	22
2-2 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลของความผูกพันต่อองค์การ.....	31
2-3 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลของความผูกพันต่อองค์การ.....	32
2-4 ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่น ๆ ในโรงแรม.....	35
2-5 ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าภายนอก ลูกค้าภายใน และธุรกิจบริการ.....	38
2-6 วงจรการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า.....	40
2-7 โครงสร้างองค์การของโรงแรมขนาดเล็กเน้นเฉพาะส่วนหน้าของโรงแรม.....	41
2-8 โครงสร้างองค์การของโรงแรมขนาดกลางเน้นเฉพาะส่วนหน้าของโรงแรม.....	41
2-9 โครงสร้างองค์การของโรงแรมขนาดใหญ่เน้นเฉพาะส่วนหน้าของโรงแรม.....	43
2-10 ความสัมพันธ์ระหว่างแขกที่เข้าพัก โรงแรม การต้อนรับ และสิ่งที่ได้จากการต้อนรับ..	45
ง-1 Histogram ของค่าคลาดเคลื่อน.....	169
ง-2 Normal Probability Plot ของค่าคลาดเคลื่อน.....	169
ง-3 แผนภาพการกระจายแสดงค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน.....	171
ง-4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การ.....	172
ง-5 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ.....	172
ง-6 ความสัมพันธ์ระหว่างความมีเอกลักษณ์ของงานกับความผูกพันต่อองค์การ.....	173
ง-7 ความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์การ.....	173
ง-8 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความผูกพันต่อองค์การ.....	174

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดภูเก็ตถือเป็นไข่มุกอันดามัน มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงไปทั่วโลกในด้านความสวยงามของทิวทัศน์ หาดทราย และน้ำทะเลสีฟ้าใส พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่ครบครัน สถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตนั้นมีอัตราการเพิ่มที่น่าสนใจ โดยมีการฟื้นตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและกลับเข้าสู่สภาวะปกติภายหลังประสบวิกฤตการณ์สึนามิเมื่อปลายปี 2547 จากจำนวนนักท่องเที่ยว 4.7 ล้านคนในปี 2547 ลดลงร้อยละ 47 เหลือ 2.5 ล้านคนในปี 2548 เนื่องจากเหตุการณ์คลื่นสึนามิ แต่ได้ฟื้นตัวอย่างรวดเร็วในปี 2549 โดยจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มเป็น 4.5 ล้านคน เพิ่มจากปี 2548 ถึงร้อยละ 79 และปี 2550 จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 11 เป็น 5 ล้านคน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550) ดังตารางที่ 1-1

ตารางที่ 1-1 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจังหวัดภูเก็ต ปี 2546-2550 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550)

ปี	จำนวนนักท่องเที่ยว	อัตราการเปลี่ยนแปลง
2546	4,050,077	+ 1.49
2547	4,793,252	+ 18.35
2548	2,510,276	- 47.63
2549	4,499,324	+ 79.24
2550	5,005,653	+ 11.25

ปัจจัยที่สนับสนุนการท่องเที่ยวของภูเก็ตนั้น คือ ธรรมชาติที่สวยงาม ภูเก็ตเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางทะเลของอันดามันที่มีชื่อเสียงไปทั่วโลก ได้รับรางวัล Asia’s Maritime Capital เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2550 เป็นจังหวัดที่มีความพร้อมในเรื่องของการเดินทางเข้าถึงได้ง่าย เมื่อปี 2549 สนามบินนานาชาติภูเก็ตมีเที่ยวบินขึ้นลงในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (ตุลาคม-มีนาคม) สัปดาห์ละ 396 เที่ยวบิน เป็นเที่ยวบินตรงที่มาจากต่างประเทศ 204 เที่ยวบิน ในช่วงฤดูร้อนปี 2550

(พฤษภาคม-ตุลาคม) มีเที่ยวบินสัปดาห์ละ 354 เที่ยวบิน เป็นเที่ยวบินตรงจากต่างประเทศ 179 เที่ยวบิน ซึ่งมากกว่าในช่วงฤดูร้อนของปี 2549 ถึง 89 เที่ยวบิน นอกจากการเดินทางทางเครื่องบินแล้ว แนวโน้มของนักท่องเที่ยวที่มาทางเรือ โดยเฉพาะเรือสำราญก็มากขึ้น จากเดิมที่มีเรือสตาครูซ (Star Cruise) ที่มาจากสิงคโปร์เป็นหลัก ในช่วงฤดูการท่องเที่ยวจะมีเรือสำราญจากยุโรปและแคริบเบียนเข้ามาด้วย เช่น ซีบอร์น (Sea Bourn) ยุโรป (Europe) พีแอนด์โอ (P&O) คาร์นิวัลครูซ (Carnival Cruise) ส่วนด้านความพร้อมในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) นั้น ภูเก็ตมีความพร้อมหลากหลายของโรงแรมที่พัก ภูเก็ตมีโรงแรม จำนวน 570 โรงแรม จำนวนห้องพัก 34,297 ห้อง และมีโรงแรมที่เปิดให้บริการในปลายปี 2550 และปี 2551 อีกเกือบ 20 โรงแรม จำนวนห้องกว่า 1,000 ห้อง และมีความพร้อมในเรื่องของความบันเทิง สถานที่สำหรับจับจ่ายซื้อของอย่างครบครัน (หนังสือพิมพ์เสียงใต้รายวัน, 2550)

จากการศึกษารายได้จากการท่องเที่ยวจำแนกตามหมวดค่าใช้จ่ายของจังหวัดภูเก็ต ปี 2550 พบว่า ปี 2550 จังหวัดภูเก็ตมีรายได้จากการท่องเที่ยวถึง 94,239.52 ล้านบาท และเมื่อจำแนกตามหมวดค่าใช้จ่าย พบว่า รายได้จากการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากค่าที่พักเป็นจำนวน 26,409.47 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 28.02 รองลงมาคือ ค่าอาหารและเครื่องดื่มเป็นจำนวน 16,306.61 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 17.31 และค่าซื้อสินค้าของที่ระลึกเป็นจำนวน 15,490.26 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 16.44 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550) ดังตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1-2 รายได้จากการท่องเที่ยวจำแนกตามหมวดค่าใช้จ่ายของจังหวัดภูเก็ต ปี 2550

(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550)

(หน่วย: ล้านบาท)		
รายได้จำแนกตามหมวดค่าใช้จ่าย	จำนวนนักท่องเที่ยว	ร้อยละ
1. ค่าที่พัก	26,409.47	28.02
2. ค่าอาหารและเครื่องดื่ม	16,306.61	17.31
3. ค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก	15,490.26	16.44
4. ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง	12,136.80	12.88
5. ค่าบริการท่องเที่ยวภายในจังหวัด	7,701.88	8.17
6. ค่าพาหนะเดินทางในจังหวัด	11,724.24	12.44
7. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	4,470.26	4.74
รวมทุกหมวดค่าใช้จ่าย	94,239.52	100.00

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมประเภทบริการที่สร้างรายได้เข้าสู่จังหวัดภูเก็ตได้มากเป็นอันดับต้น ๆ และถือได้ว่าเป็นตัวแทนของประเทศในการต้อนรับและบริการนักท่องเที่ยว โดยมีคนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้องค์การ เนื่องจากธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องใช้พนักงานในการให้บริการและติดต่อสื่อสารโดยตรงกับแขกที่มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว จึงทำให้พนักงานกลายเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่ทำให้้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์และผลสำเร็จของ้องค์การ คุณภาพของการบริการนอกจากจะขึ้นอยู่กับทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับทัศนคติและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานที่จะทำให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจได้ (ราณี อีสัยกุล, 2547)

โรงแรมทุกแห่งทั่วโลก เมื่อแขกต้องการเข้าพักในโรงแรม หรือต้องการติดต่อสื่อสารในด้านต่าง ๆ กับโรงแรมหรือติดต่อกับผู้ที่พักอยู่ในโรงแรม แขกจะต้องเข้ามาติดต่อกับส่วนหน้าของโรงแรมก่อนเสมอ ดังนั้นส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office Operations) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานและการให้บริการของโรงแรม เนื่องจากเป็นจุดที่ถือว่าสำคัญและเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในโรงแรม เป็นส่วนงานที่แผนกหรือหน่วยงานอื่น ๆ จะต้องส่งข้อมูลมาให้ เปรียบได้เหมือนกับเป็นเส้นเลือดใหญ่ของโรงแรม โดยมีพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ทำหน้าที่ในการต้อนรับและบริการนักท่องเที่ยวตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามาโรงแรม และทำหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ให้แก่แขกที่เข้ามาในโรงแรม เพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่แขก (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546)

เนื่องจากงานโรงแรมเป็นกิจการที่ให้บริการแก่คนจำนวนมาก มีลักษณะที่ค่อนข้างแตกต่างจากงานในกิจกรรมประเภทอื่น ๆ ซึ่งมีทั้งแง่ดีและแง่เสีย งานโรงแรมไม่เหมือนงานในโรงงานอุตสาหกรรมและไม่เหมือนงานในสำนักงาน เช่น ต้องทำงานเป็นผลัด อาจต้องเลิกงานหรือกลับบ้านตอนดึก หรือแม้กระทั่งอาจต้องทำงานผลัดกลางคืนซึ่งต้องอดหลับอดนอน เป็นต้น รวมทั้งต้องยอมรับสถานการณ์ความกดดันบางอย่างที่จะต้องเผชิญเวลาทำงาน เช่น กรณีแขกตะคอกเอา หรือใช้วาจาและแสดงท่าทางที่ไม่สุภาพอย่างมาก จึงเป็นการง่ายต่อการประสบปัญหาความเครียดในการทำงานและลาออกจากงานได้ (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2544)

จากการศึกษาสถิติการลาออกของพนักงานในสหรัฐอเมริกาจำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรมในปี 2547-2548 ของกระทรวงแรงงานสหรัฐอเมริกา พบว่า อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวมีสถิติการลาออกสูงเป็นอันดับสองรองจากอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ โดยมีสถิติอยู่ที่ร้อยละ 46.8 ในปี 2547 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 52.2 ในปี 2548 (อัตราการลาออกของพนักงาน, 2549) และจากการศึกษาข้อมูลการลาออกของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศไทยซึ่งเป็น

โรงแรมที่เปิดดำเนินการมาประมาณ 26 ปี พบว่า ทุก ๆ เดือนจะมีพนักงานลาออกในอัตราที่สูงประมาณ 20-30 คน แบ่งเป็นพนักงานใหม่คือ อยู่ในช่วงระหว่างอายุงานไม่ถึง 6 เดือน ประมาณเดือนละ 6 คน และอายุงาน 1 ปี ประมาณเดือนละ 3-4 คน และจะมีอัตราพนักงานเข้าใหม่ทั้งหมดประมาณ 20-25 คนในแต่ละเดือน (เพิ่มข้อมูลการลาออกของพนักงาน, ม.ป.ป. อ้างถึงใน ทิพวรรณ สุภักดี, 2550) แต่จากข้อมูลดังกล่าวไม่ได้กล่าวถึงการลาออกของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตโดยตรง ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 5 คน ในวันที่ 29 สิงหาคม 2550 โดยการสัมภาษณ์ พบว่า งานในหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานต้อนรับเป็นงานที่มีความกดดันค่อนข้างสูง ต้องรองรับอารมณ์ของแขกที่เข้าพัก มีขอบเขต หน้าที่ และความรับผิดชอบในงานมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเงิน ห้องพัก การดูแลแก้ไขปัญหาให้แขก มีอำนาจในการตัดสินใจต่ำ ในเวลาที่มีปัญหาต้องรอผู้บริหารที่สูงกว่าทำการตัดสินใจและถ้าเกิดความผิดพลาดในการแก้ไขปัญหาล่าช้า พนักงานต้อนรับจะต้องรับผิดชอบอย่างเต็มที่ นอกจากนี้งานของพนักงานต้อนรับยังเป็นงานที่ต้องทำงานร่วมกับแผนกอื่น ๆ ซึ่งเปรียบเสมือนศูนย์กลางเชื่อมระหว่างแผนกต่าง ๆ และแขกที่เข้าพัก จึงง่ายต่อการเกิดความขัดแย้งจากปัจจัยข้างต้นเป็นเหตุทำให้พนักงานต้อนรับมีความต้องการที่จะเปลี่ยนงานไปสู่งานใหม่ซึ่งมีความกดดันที่น้อยกว่า (รายละเอียดดังภาคผนวก ข หน้า 151)

จะเห็นได้ว่า พนักงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานสูง โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับของโรงแรมที่ถือเป็นงานที่มีความกดดันค่อนข้างสูงซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการและการลาออกจากงานของพนักงาน จากปัญหาดังกล่าวสามารถส่งผลกระทบต่อโรงแรม ดังนี้คือ 1. ผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายขององค์กรจากการลาออกจากงานของพนักงาน ทั้งค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรง เช่น ค่าใช้จ่ายในการสรรหา การสัมภาษณ์ และการฝึกอบรม ต้นทุนทางอ้อม เช่น ผลกระทบของปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ขวัญกำลังใจของพนักงาน และความพึงพอใจของแขกที่เข้าพัก รวมไปถึงต้นทุนค่าเสียโอกาสในการสูญเสียพนักงานที่มีคุณค่ากับองค์กรและการสูญเสียเวลาในการหาพนักงานเพื่อเข้ามาทดแทนพนักงานที่ลาออกไป (แคปเพลลี ปีเตอร์, 2550) 2. ผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการและความพึงพอใจของแขกที่มาเข้าพักจากพนักงานที่มีความต้องการเปลี่ยนงาน เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานขาดความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กร และไม่จงรักภักดีต่อองค์กร (Newstrom & Davis, 1989)

ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารของโรงแรมจึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการจูงใจพนักงานในการทำงานและรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป รวมถึงเป็นปัจจัยที่ใช้วัดความสำเร็จขององค์กร สามารถใช้ทำนายอัตราการลาออกของพนักงาน ผลผลิตที่เกิดขึ้น ยอดขาย และความพึงพอใจของลูกค้าได้

โดยพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีลักษณะ 3 ประการ คือ มีความต้องการที่จะเป็นหนึ่งในสมาชิกขององค์กร มีความปรารถนาที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร มักจะพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และลูกค้าถึงองค์การในทางบวก และต้องการที่จะเพิ่มผลผลิตหรือให้บริการต่อลูกค้า (Bennett & Andrew, 2007) ซึ่งถ้าทางโรงแรมสามารถเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงแล้ว ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความรักในองค์กร และเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่คุณภาพการบริการที่ดีและความประทับใจของแขกที่มาใช้บริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในการที่จะทำให้ผู้มาเยี่ยมชมหรือนักท่องเที่ยวมีความต้องการเข้าพักที่โรงแรมนั้น ธุรกิจโรงแรมจะต้องมีการให้บริการที่ประทับใจเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการของโรงแรมซ้ำ โดยการทำมีบริการที่ดีได้นั้น ตัวแปรที่เป็นปัจจัยสำคัญก็คือ พนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานต้อนรับของโรงแรมนั้นถือเป็นงานที่มีความกดดันค่อนข้างสูงซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ และการลาออกจากงานของพนักงาน ดังนั้นการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของ โรงแรมจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ทางโรงแรมควรเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและอยู่กับองค์กร ได้นาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ในการนำมาพิจารณาหาแนวทางที่เหมาะสมในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อันจะทำให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรและทำงานด้วยความร่วมมืออย่างเต็มใจในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความประทับใจแก่แขกที่มาใช้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กรต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตหรือไม่
3. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทน

สมมติฐานของการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีของสตีเยร์ (Steer, 1977) และงานวิจัยของเนือทิพย์ นวมถนอม (2547) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ พบว่า ผลประโยชน์ตอบแทนมีส่วนอย่างมากในการเป็นแรงจูงใจในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้ทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลานาน ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มตัวแปรอีกหนึ่งตัวแปร คือ ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน ดังเช่นในงานวิจัยของกุลชยา เต็มชวลา (2548) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่พบว่า ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสมมติฐานในการค้นคว้า ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
2. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทนสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ทราบถึงระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
3. สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้สมการพยากรณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทน
4. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดระบบ บริหาร ปรับปรุงและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรม สำหรับธุรกิจโรงแรมในภูเก็ตและโรงแรมทั่วไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2551 ถึง 31 พฤษภาคม 2551
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร จะศึกษาตามแนวคิดของ สตีเยร์ (Steer, 1977) และงานวิจัยของเนือทิพย์ นวมถนอม (2547) โดยนำกลุ่มตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรมาใช้ แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันจากการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ผลประโยชน์ตอบแทนมีส่วนอย่างมากในการเป็นแรงจูงใจในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้ทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลานาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เพิ่มตัวแปรอีกหนึ่งตัวแปร คือ ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน ดังเช่นในงานวิจัยของ กุลชยา เต็มชวลา (2548) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่พบว่า ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 2.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส และระยะเวลาการทำงานในองค์กร
 - 2.2 ลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานมีโอกาสดูแลสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน และความเข้าใจในกระบวนการทำงาน

2.3 ประสบการณ์การทำงานในองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

2.4 ผลประโยชน์ตอบแทน

3. ความผูกพันต่อองค์กร จะศึกษาตามแนวคิดของ เมาเคย์ สเตียร์ และพอตเตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1979) และงานวิจัยของวิไลวรรณ แพรกสงฆ์ (2542) ได้แก่

3.1 การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

3.2 การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

3.3 การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร

4. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานต้อนรับจำนวน 538 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่ผู้วิจัยประมาณการจากขนาดของโรงแรมและจำนวนพนักงานต้อนรับจากผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้วิจัย โดยกำหนดจากจำนวนโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทยจำนวน 73 โรงแรม (สมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย, 2550) เป็นกรอบประชากรในการศึกษาครั้งนี้

5. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานต้อนรับจำนวน 228 คน โดยใช้โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยการสุ่ม ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 66 โรงแรม ซึ่งกำหนดโดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970)

6. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

6.1 ตัวแปรอิสระ คือ

6.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

6.1.1.1 เพศ แบ่งเป็น เพศชาย และเพศหญิง

6.1.1.2 อายุ แบ่งเป็น 20-24 ปี 25-29 ปี 30-34 ปี 35-39 ปี 40-44 ปี 45-49 ปี และ 50-54 ปี

6.1.1.3 ระดับการศึกษา แบ่งเป็นต่ำกว่าปริญญาตรี ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปริญญาตรีและระดับอื่น ๆ

6.1.1.4 สถานภาพการสมรส แบ่งเป็น โสด สมรส มีและหย่าร้าง

6.1.1.5 ระยะเวลาการทำงานในองค์กร แบ่งเป็น ต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี มากกว่า 5 ปี-10 ปี และมากกว่า 10 ปี

6.1.2 ลักษณะงาน ได้แก่

6.1.2.1 ความมีอิสระในการทำงาน

6.1.2.2 ความหลากหลายของงาน

6.1.2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน

6.1.2.4 งานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6.1.2.5 ผลป้อนกลับของงาน

6.1.2.6 ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน

6.1.3 ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร ได้แก่

6.1.3.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร

6.1.3.2 ความพึงพอใจขององค์กร

6.1.3.3 ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

6.1.3.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

6.1.4 ผลประโยชน์ตอบแทน

6.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

6.2.1 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

6.2.1.1 การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ
องค์กร

6.2.1.2 การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงาน
เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

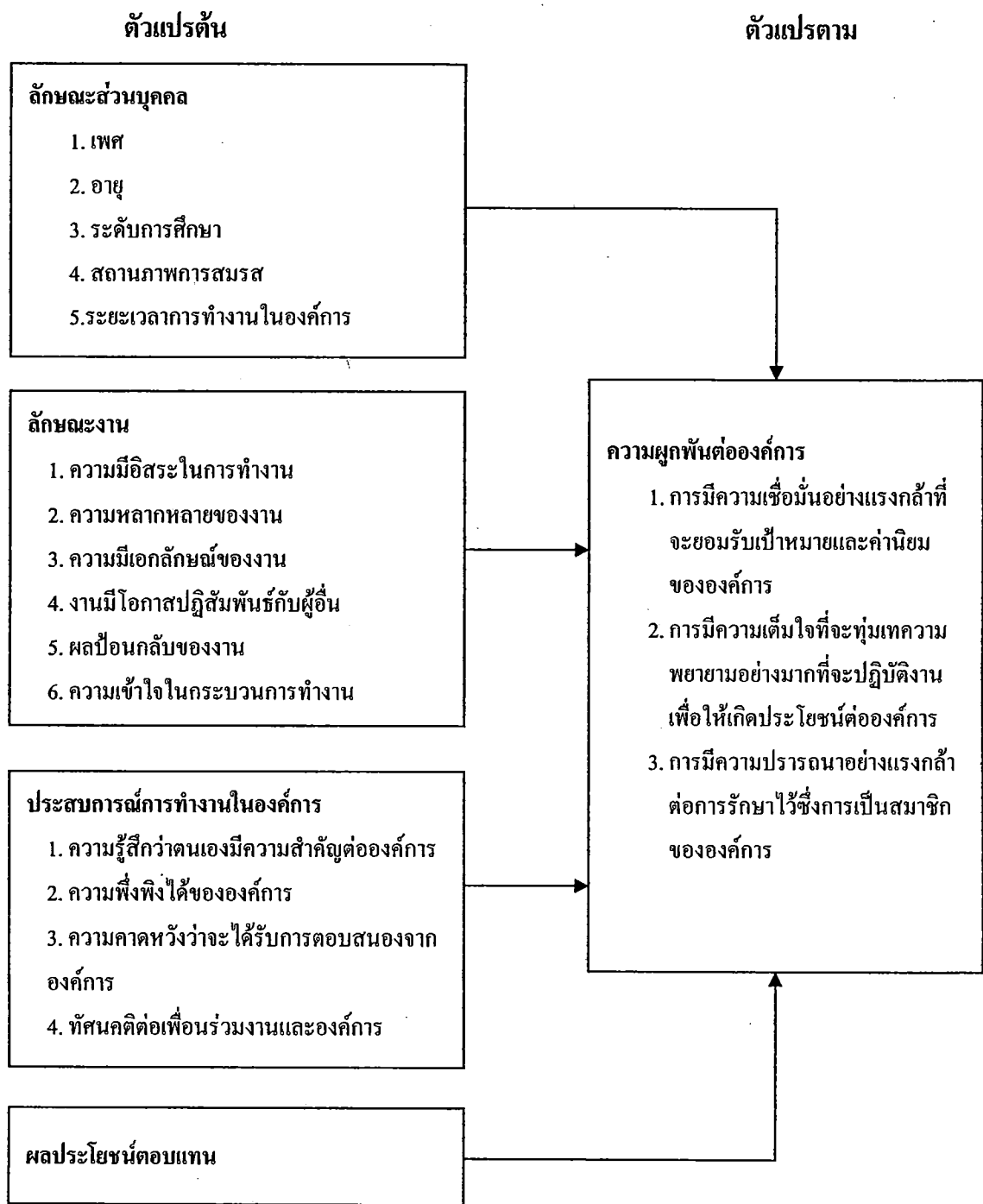
6.2.1.3 การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิก
ขององค์กร

สำหรับตัวแปรที่เป็นคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีมาตรวัดเป็นนามบัญญัติ (Nominal Scale) จะปรับค่าของตัวแปรแต่ละค่าให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารอ้างอิงที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ เมาน์เดย์ สเตียร์ พอตเตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1979) และสเตียร์ (Steer, 1977) สำหรับแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้ประยุกต์ตามแนวคิดเมาน์เดย์ สเตียร์และพอร์ตเตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1979) และงานวิจัยของวิไลวรรณ แพรกสงฆ์ (2542) ซึ่งกล่าวว่า

บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ลักษณะ คือ มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กรและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ใน ส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ สเตียร์ (Steer, 1977) และงานวิจัยของเนือทิพย์ นวมธนอม (2547) โดยนำกลุ่มตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรมาใช้ แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันจากการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ผลประโยชน์ตอบแทนมีส่วนอย่างมากในการเป็นแรงจูงใจในการรักษา บุคลากรที่มีคุณภาพให้ทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลานาน ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มตัวแปรอีกหนึ่งตัวแปร คือ ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน ดังเช่นในงานวิจัยของ กุลชยา เต็มชวลา (2548) เรื่องปัจจัยที่ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่พบว่า ปัจจัยด้าน ผลประโยชน์ตอบแทนมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบความคิดในการค้นคว้า ดังภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กร หมายถึง รูปแบบของการทำงานของมนุษย์ที่มีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่ม มีการประสานงานกันตลอดเวลา มีการกำหนดทิศทาง มีการจัดระเบียบวิธีทำงาน และการติดตาม วัตถุประสงค์ของงานที่ทำอยู่เสมอ ซึ่งในที่นี้หมายถึง โรงแรมที่อยู่ในเครือของสมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทยในจังหวัดภูเก็ต

โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบกิจการที่เน้นบริการด้านห้องพักเป็นหลักและประกอบด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยมีจุดประสงค์ที่จะมุ่งให้ผู้ใช้บริการรู้สึก สะดวกสบาย ผ่อนคลาย ปลอดภัย และพึงพอใจในที่สุด ซึ่งในที่นี้หมายถึง โรงแรมที่อยู่ในเครือของสมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทยในจังหวัดภูเก็ต โดยอ้างอิงถึงการแบ่งขนาดของโรงแรมของ อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2544) ซึ่งได้แบ่งขนาดของโรงแรมดังนี้คือ

1. โรงแรมที่มีจำนวนห้องต่ำกว่า 150 ห้อง
2. โรงแรมที่มีจำนวนห้อง 150-299 ห้อง
3. โรงแรมที่มีจำนวนห้อง 300-600 ห้อง

พนักงานต้อนรับ หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่ประจำอยู่บริเวณโต๊ะบริการส่วนหน้าหรือโถงส่วนหน้าของโรงแรม มีหน้าที่หลักในการต้อนรับ จัดหาห้องพักและให้ข้อมูลข่าวสารกับแขก ตลอดเวลาที่พักอยู่ในโรงแรม ซึ่งในที่นี้หมายถึง พนักงานต้อนรับของโรงแรมที่อยู่ในเครือของสมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทยในจังหวัดภูเก็ต

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล ซึ่งในที่นี้จะหมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานต้อนรับที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงานในโรงแรม

1. อายุ หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานต้อนรับดำรงชีวิตอยู่ โดยนับเวลาเป็นปีตั้งแต่เกิดจนถึงปี พ.ศ. 2551 ซึ่งในที่นี้จะแบ่งเป็น 20-24 ปี 25-29 ปี 30-34 ปี 35-39 ปี 40-44 ปี 45-49 ปี และ 50-54 ปี
2. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดที่พนักงานต้อนรับได้รับ ซึ่งในที่นี้จะแบ่งเป็นต่ำกว่าปริญญาตรี ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปริญญาตรี และอื่น ๆ
3. สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานะการแต่งงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งในที่นี้จะแบ่งเป็น โสด สมรส ม้าย และหย่าร้าง
4. ระยะเวลาการทำงานในองค์กร หมายถึง จำนวนเวลาที่พนักงานต้อนรับทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับของโรงแรม นับเวลาเป็นปีตั้งแต่วันที่เริ่มทำงานจนถึงปี พ.ศ. 2551 ซึ่งในที่นี้จะแบ่งเป็น ต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี มากกว่า 5 ปี-10 ปี และมากกว่า 10 ปี

ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะการทำงาน หรือภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ของพนักงาน ซึ่งในที่นี้หมายถึงลักษณะการทำงาน ภาระหน้าที่ที่พนักงานต้อนรับได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน และความเข้าใจในกระบวนการทำงาน

1. ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การมีเสรีภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้อนรับที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบ
2. ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับที่ต้องการ ความรู้ ทักษะ วิทยาการ ความชำนาญ เทคนิค อุปกรณ์ ตลอดจนแนวทางในการปฏิบัติงานหลาย ๆ ด้าน
3. ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานของพนักงานต้อนรับที่มีการกำหนดการ ดำเนินงานอย่างชัดเจน และมีการกำหนดรูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานอย่างเห็นได้ชัด
4. งานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับที่วัดได้ จากการเปิดโอกาสให้ติดต่อ พบปะทำความรู้จักสร้างมิตรภาพ ความคุ้นเคย หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน
5. ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับปฏิกิริยา ความรู้สึก หรือการ เปลี่ยนแปลงที่เป็นผลกระทบต่อเนื่องมาจากการปฏิบัติงานที่พนักงานต้อนรับจะได้รับทราบเพื่อจะ ได้นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หาทางปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องหรือวางแผนการ ปฏิบัติงานที่เหมาะสมต่อไป
6. ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน หมายถึง ความรู้ที่สามารถนำมาปฏิบัติได้ในการ ทำงานของพนักงานต้อนรับอย่างถ่องแท้ตั้งแต่การเริ่มต้นและสิ้นสุดของงาน

ประสบการณ์การทำงานในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกรับรู้ของพนักงานที่มีต่อ สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรซึ่งเกิดจากการสัมผัสตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ใน องค์กร ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงความรู้สึกรับรู้ของพนักงานต้อนรับที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ในโรงแรมซึ่งเกิดจากการสัมผัสตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรม

1. ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต้อนรับ เรื่องบทบาทของตนในโรงแรม เกี่ยวกับการได้รับการยกย่อง การยอมรับ และให้ความสำคัญจากทางโรงแรมและผู้ร่วมงาน
2. ความพึงพอใจขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต้อนรับเกี่ยวกับ ความสามารถของโรงแรมในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านกายภาพ และความ มั่นคงในชีวิตแก่พนักงานของโรงแรม

3. ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง ความปรารถนาของพนักงานต้อนรับ ที่ได้รับการตอบสนองจากทางโรงแรมในเรื่องต่าง ๆ

4. ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร หมายถึง แนวโน้มความรู้สึกของพนักงานต้อนรับที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและโรงแรม

ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งในที่นี้จะหมายถึง ผลตอบแทนที่พนักงานต้อนรับได้รับตอบแทนจากการทำงานไม่ว่าจะเป็น เงินเดือน ค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น เงินรางวัล (Tip) ค่าบริการ (Service Charge) และสวัสดิการ เช่น ที่อยู่อาศัย ค่ารักษาพยาบาล อาหารกลางวัน รถรับส่ง เป็นต้น

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์กรที่ปฏิบัติ ซึ่งในที่นี้จะหมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของพนักงานต้อนรับกับ โรงแรมที่ปฏิบัติงาน มีลักษณะคือ มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร

1. การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานต้อนรับมีการยอมรับและทัศนคติที่ดีต่อทางโรงแรม มีความยึดมั่นในค่านิยมและสนับสนุนเป้าหมายของโรงแรม มีความเชื่อว่าโรงแรมเป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองทำงานด้วย

2. การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานต้อนรับเต็มใจที่จะเสียสละ อุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถเพื่อให้ทางโรงแรมบรรลุเป้าหมาย เกิดประโยชน์ต่อโรงแรม และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปของโรงแรม

3. การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานต้อนรับแสดงความต้องการ และตั้งใจแน่วแน่ที่จะปฏิบัติงานกับโรงแรมนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อโรงแรม มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกของโรงแรม และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกของโรงแรม รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม ต้องการที่จะสนับสนุนและสร้างสรรค์โรงแรมให้ดีขึ้น

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทบทวนทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.4 กระบวนการของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.6 ผลของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.7 การประเมินความผูกพันต่อองค์กร
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
3. การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

วรพล นันทเกษม (2540, หน้า 7) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกซึ่งเป็นไปในทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการอุทิศตนโดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรและมีความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2538, หน้า 17) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงออกมากกว่าความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายที่กว้างกว่าความพอใจในงานเพราะว่าจะเกี่ยวข้องกับองค์การทั้งหมด มิใช่แค่ตัวบุคคล และความผูกพันต่อองค์กรจะมีความมั่นคงมากกว่าความพอใจในงาน เพราะว่สิ่งที่เกิดขึ้นวันต่อวันนั้นจะไม่ทำให้ความผูกพันลดลงไป

บริบูรณ์ เสนาะกล้า (2548, หน้า 149) กล่าวว่า ความผูกพันในการทำงานเป็นเสมือนความรักในองค์กร ความผูกพันจะเกิดขึ้นได้ บุคคลทั้งหลายในองค์กร โดยเฉพาะผู้นำองค์กรนั้น ๆ ต้องเห็นคุณค่าของเขา เห็นว่าเขาเป็นบุคคลที่มีประโยชน์ต่อองค์กร ผู้บริหารที่ฉลาดจะต้องคิดว่าทำอะไรจึงจะดึงศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคลในองค์กรนั้น ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้ ทำอย่างไรเขาจะให้ความร่วมมือในการทำงาน วิธีการคือต้องเข้าไปนั่งในใจเขาให้ได้ ซึ่งเป็นหลักการที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างความรักความผูกพันให้เกิดขึ้นได้

พงษ์จันทร์ ภูพานิชย์ (2547, หน้า 167) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) คือตัวแปรด้านทัศนคติอีกตัวแปรหนึ่งที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ความรู้สึกยึดมั่นของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยบุคคลที่มีความรู้สึกยึดมั่นจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การยอมรับและยึดมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร การตั้งใจทุ่มเทความพยายามในการทำงาน ทำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

เชาว์ และเชาว์ (Schultz & Schultz, 1998, p. 268) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นระดับของความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อองค์กรที่เขาทำงานอยู่

สเตียร์ และพอตเตอร์ (Steers & Porter, 1983, p. 442) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมที่คล้ายคลึงกลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร

บุคานัน (Buchanan, 1974, p. 533) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรว่าสอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมของตน การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) โดยการทำงานให้เต็มกำลังความรู้ ความสามารถตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) โดยมีความปรารถนาที่จะทำงานในองค์กรนั้นตลอดไป

เมาเคย์ สเตียร์ และพอตเตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1982, p. 27) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะจะเป็นความสัมพันธ์ที่แนบแน่นระหว่างพนักงานและองค์กร แสดงถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อความสำเร็จให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นพฤติกรรม ความรู้สึกอย่างหนึ่งของพนักงานในทางบวกที่มีต่อองค์กร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับองค์กร ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของทัศนคติในทางบวก โดยพนักงานมีความพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงานให้กับองค์กร มีความจงรักภักดีและปรารถนาที่จะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นตลอดไป

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

วีรวัดน์ ยวงตระกูล (2541, หน้า 13-16) ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรดังต่อไปนี้

1. บุคคลในองค์กรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมีอัตราการขาดงานต่ำ
2. สามารถใช้ทำนายอัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงานได้ ซึ่งนักวิชาการเชื่อกันว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์สูงสุดหรือส่งผลมากที่สุดต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน ถือเป็นตัวทำนายการลาออกที่ดี
3. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร
4. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความต่อเนื่องในการผสมผสานตนเองกับองค์กรและมีความเชื่อในวัตถุประสงค์ขององค์กร ถือเป็นตัวเชื่อมความต้องการของบุคคลในองค์กรให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กร

ภรณ์ มหามนต์ (2529, หน้า 97) ได้กล่าวว่า ความผูกพันที่สมาชิกมีต่อองค์กรสามารถนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้คือ

1. บุคคลที่มีความรู้สึกแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง
2. บุคคลที่มีความผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะยังอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองเลื่อมใส
3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ
4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร

สเติร์ (Steers, 1997) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตรา การเข้า-ออกจากงานของสมาชิกองค์การ ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก กล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแนวความคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความ พึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การ โดยส่วนรวมใน ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่มุมหนึ่งของงาน เท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้จะมี การพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3. เป็นตัวชี้วัดถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การ

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 2002, p. 131) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การจะทำให้เกิดผลต่อ องค์การ ดังนี้

1. สมาชิกมีแนวโน้มว่าจะไม่ลาออก สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะไม่ค่อย ลาออกและไม่ค่อยขาดงาน ความผูกพันจะนำให้คนเรายังคงอยู่กับงานและแสดงตัวอยู่ตลอดเวลาที่ เขาควรจะอยู่

2. สมาชิกเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อองค์การ ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะแสดงความ เต็มใจอย่างยิ่งที่จะแบ่งปันและอุทิศตนเมื่อองค์การต้องการ

เมื่อองค์การทราบว่าความผูกพันต่อองค์การสร้างประโยชน์ให้แก่องค์การอย่างไร จึงเป็น เหตุผลให้องค์การจำเป็นต้องเพิ่มความผูกพันต่อองค์การในหมู่สมาชิกให้มากขึ้น

แองเจิล และเพอร์รี่ (Angle & Perry, 1981, pp. 1-14) เห็นว่า หากสมาชิกไม่มีความ ผูกพันต่อองค์การ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำคัญ ดังนี้

1. ปัญหาการลาออกจากงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาสูงสุดขององค์การ

2. ปัญหาการขาดงาน พบว่า คนที่มีความผูกพันสูงจะมีแรงจูงใจให้อยากมาทำงาน มากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ หรือ ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ

3. ปัญหาการมาทำงานสาย พบว่าสมาชิกที่มีความผูกพันสูงจะมาทำงานตรงต่อเวลา

จากการศึกษาพอจะสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพขององค์การ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เช่นเดียวกัน เมื่อพนักงานใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ ก็จะส่งผลทำให้ องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำพาองค์การไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายได้

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

เมาเคย์ สเตียร์ และพอตเตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1979) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การมี 3 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เป็นลักษณะที่บุคคลมีความเชื่อและทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์การ มีความยึดมั่นในค่านิยมและสนับสนุนเป้าหมายขององค์การ มีค่านิยมและเป้าหมายที่คล้ายคลึงกับองค์การ มีความเชื่อว่าองค์การนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่ตนเองทำงานด้วย และรู้สึกว่าการทำให้มีแรงบันดาลใจในการทำงานให้ดีที่สุด
2. การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์การ เป็นลักษณะที่บุคคลากรเต็มใจที่จะเสียสละ อุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายเพื่อเกิดผลประโยชน์ต่อองค์การ และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์การ
3. การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นลักษณะที่บุคคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจแน่วแน่ที่จะปฏิบัติงานในองค์การนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความภาคภูมิใจ ในการเป็นสมาชิกขององค์การและพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์การให้ดีขึ้น

สตอว์ (Staw, 1977 cited in Steers & Porter, 1983) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถมองได้ 2 มุมมอง คือ

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นมุมมองของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ถึงการที่บุคคลากรมีความเห็นพ้องกับองค์การและมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกอยู่ในองค์การ ซึ่งแสดงถึงการมีทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อองค์การเป็นอย่างมากและมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ
2. ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) เป็นมุมมองของความยึดมั่นผูกพันถึงการมีส่วนร่วม การเห็นด้วยกับเป้าหมายขององค์การ หรือเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การให้สำเร็จได้

ออร์เพิน (Orpen, 1993) ได้จำแนกสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์การออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ คือ

1. ความผูกพันที่ปรารถนา (Affective Commitment) เป็นการมองว่า พนักงานที่อยู่กับองค์การโดยไม่ลาออกไปไหน เพราะพนักงานมีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะอยู่กับองค์การ มีความรู้สึกที่เกี่ยวข้องและเกี่ยวข้องกับองค์การ ความรู้สึกดังกล่าวสามารถพัฒนาให้มี

มากขึ้นโดยประสบการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งถือเป็นมุมมองด้านทัศนคติ

2. ความผูกพันที่ต่อเนื่อง (Continuance Commitment) เป็นการมองว่า พนักงานต้องอยู่กับองค์กร เพราะพนักงานจำเป็นต้องอยู่ มิฉะนั้นพนักงานจะสูญเสียผลที่ควรจะได้หลาย ๆ อย่างจากการลงทุน และเป็นการเปรียบเทียบความสมดุลระหว่างรางวัลหรือผลได้จากการที่ยังอยู่กับองค์กรกับค่าครองชีพของพนักงาน พนักงานจึงพัฒนาการลงทุนที่มีต่อองค์กร และมีการเปรียบเทียบกับสิ่งต่าง ๆ นอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งถือเป็นมุมมองด้านพฤติกรรม

3. ความผูกพันปกติ (Normal Commitment) เป็นการมองว่า พนักงานจะผูกพันหรือรักษาความเป็นสมาชิกภาพไว้ เพราะพนักงานคิดว่าควรอยู่หรือเป็นสิ่งที่ควรจะทำ ทั้งนี้เพื่อความถูกต้องเหมาะสมทางสังคม พนักงานเกิดความรู้สึกว่าพวกเขามีพันธะที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เช่น ความจงรักภักดี และความเลื่อมใสศรัทธา (Faithfulness) ที่พนักงานมีต่อองค์กรที่พวกเขาสังกัดอยู่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถทำให้เกิดได้มากขึ้น โดยปทัสถานขององค์กร

คานเตอร์ (Kanter, 1971, pp. 499-517) ได้จำแนกความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การดำรงอยู่อย่างต่อเนื่องของสมาชิก (Retention of Members) เป็นการคาดหวังของบุคคลที่อยู่ในระบบเพื่อการสนับสนุนกลุ่มอย่างต่อเนื่อง

2. การยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม (Group Cohesiveness) เป็นความสามัคคีของสมาชิกที่มีความผูกพันต่อกันอย่างแน่นแฟ้นเพื่อต่อต้านการคุกคามที่มีต่อการดำรงอยู่ของกลุ่ม

3. การควบคุมทางสังคม (Social Control) เป็นความเต็มใจของบุคคลที่จะเชื่อฟังและปฏิบัติตามความต้องการของระบบและคุณค่าของกลุ่มอย่างจริงจัง ซึ่งบุคคลอาจแสดงออกในลักษณะหนึ่งลักษณะใดก็ได้

อัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้านคือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในแง่ที่พนักงานรู้สึกถึงความเป็นสมาชิกในองค์กร เกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรอย่างแนบแน่น

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์กรของบุคคลแต่ละคน

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่ว่า เมื่อเข้าเป็นสมาชิกองค์กรก็ต้องมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและสมควรที่จะกระทำ ถือเป็นพันธะผูกพันที่จะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

เชอริงตัน (Cherrington, 1994) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

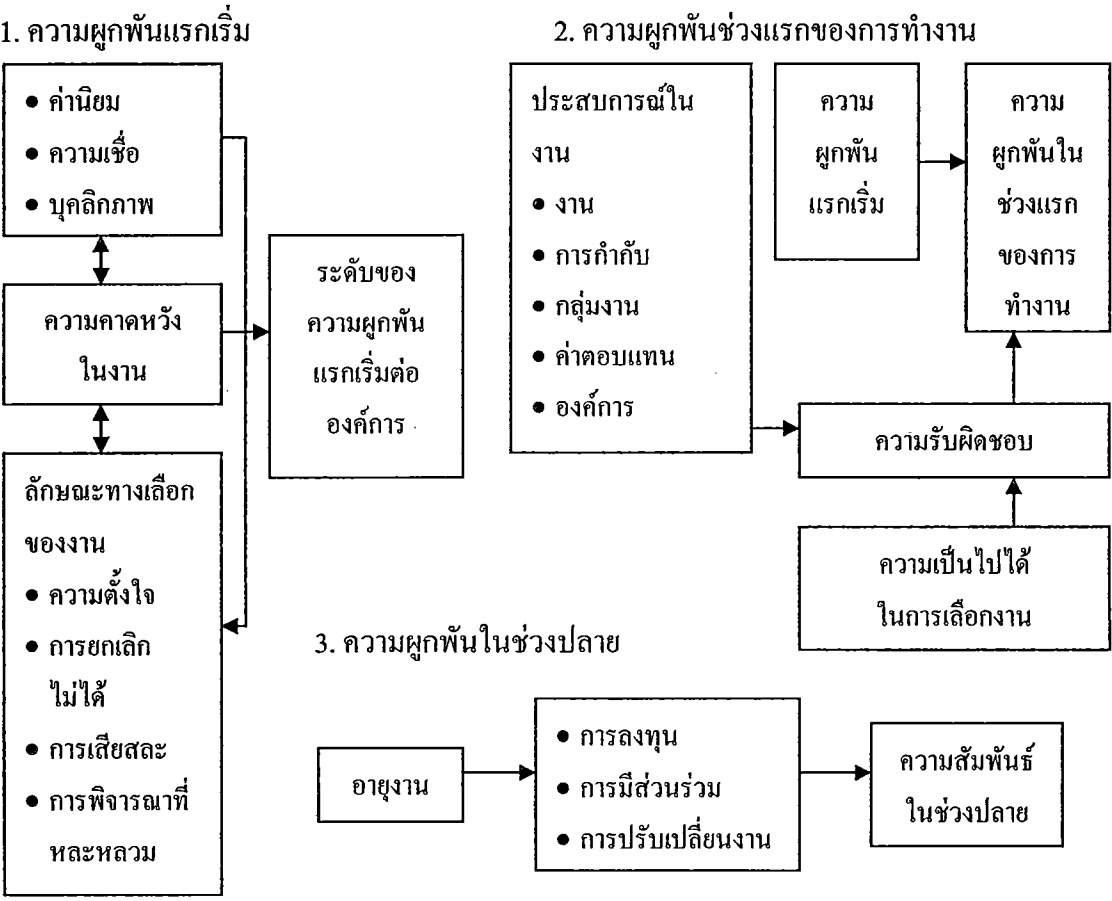
1. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หรือที่เรียกว่า Calculative Commitment คือความเต็มใจของบุคคลที่จะคงอยู่เฉพาะในองค์การนั้น ๆ เพราะรางวัลทางด้าน เศรษฐศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ เช่น พนักงานเชื่อว่าองค์การนั้นให้เงินสูงกว่า สถานภาพ สูงกว่า เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรมากกว่าและน่าสนใจมากกว่า

2. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หรือที่เรียกว่า Moral Commitment เป็นการยอมรับของบุคคลในด้านค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ เช่น พนักงาน รู้สึกผูกพันด้านจริยธรรมกับองค์การและจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อลักษณะเฉพาะของบุคคลและความรู้สึก มีคุณค่าในตนเองของเขาสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีความ คล้ายคลึงและแตกต่างกัน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ตามแนวคิดของเมอเดย์ สเตียร์ และพอตเตอร์ (Mowday, Steers, & Porter, 1979) ซึ่งกล่าวว่า บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การมี 3 ลักษณะ คือ มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์การและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะธำรงรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ

กระบวนการของความผูกพันต่อองค์กร

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2538, หน้า 18) ได้แบ่งกระบวนการของความผูกพันเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้คือ



ภาพที่ 2-1 กระบวนการของความผูกพันต่อองค์กร (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2538, หน้า 18)

ปัจจัยในช่วงการจ้างงานในระยะแรกมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพัน เช่น กรณีที่
หน่วยงานมีพนักงานมาก ทำให้พนักงานใหม่มีงานทำไม่เพียงพอซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของ
องค์กร และทำให้ความผูกพันระยะแรกเริ่มต่อองค์กรลดลงด้วย ในทำนองเดียวกัน ผู้บริหาร
ระดับสูงที่ใช้ตำแหน่งเพื่อสร้างผลประโยชน์ให้แก่ตนเองมากกว่าอุทิศตนเพื่อเป้าหมายขององค์กร
ก็มีส่วนทำลายความผูกพันแรกเริ่มของพนักงานด้วย ส่วนขั้นตอนของความผูกพันในช่วงปลายของ
การทำงานจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพราะการทำงานที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดพันธะต่าง ๆ ระหว่าง
ตัวบุคคลและองค์กร เช่น ความมีอาวุโสในองค์กรและ โอกาสที่จะหางานใหม่จะลดลงตาม
อายุงาน ซึ่งจะทำให้ตัวบุคคลเองต้องพยายามแสวงหาและเสริมสร้างพันธะระหว่างตนเองและ
องค์กรมากขึ้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

1. ทฤษฎีการจูงใจ ERG (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, n.d. อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2537, หน้า 390-392) ได้พัฒนาโดยยึดพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์โดยตรง แต่ได้มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ จากการวิจัยศึกษาอัลเดอร์เฟอร์เห็นว่าความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 ความต้องการอยู่รอด (Existence: E) จะเกี่ยวกับความต้องการทางด้านร่างกาย และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ในองค์กรนั้นต้องการค่าจ้าง โบนัสและผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้างเหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้น

1.2 ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness: R) จะประกอบด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้องความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการของคนที่ต้องการจะเป็นผู้นำหรือมีฐานะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตามและความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับใคร ๆ

1.3 ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (Growth: G) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพและการเติบโตก้าวหน้าของู้ทำงาน ความต้องการอยากเป็นผู้มีความคิดริเริ่มบุกเบิก มีขอบเขตอำนาจขยายกว้างออกไปเรื่อย และการพัฒนาความรู้ ความสามารถใหม่ ๆ และการได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานด้านอื่น ๆ มากขึ้น

กล่าวโดยสรุปคือทฤษฎี ERG นั้น ความต้องการของบุคคลจะมีการเคลื่อนไหวกลับไปหากความต้องการที่เขาปรารถนาได้รับการตอบสนองน้อย หรือไม่ได้รับความพอใจ ทำให้ความต้องการประเภทที่ผ่านมาแล้วกลับมีความสำคัญมากขึ้น บุคคลสามารถมีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองมากกว่าหนึ่งขั้นในเวลาเดียวกัน ทำให้ทฤษฎี ERG มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมต่อการนำมาประยุกต์ใช้ การที่จะให้พนักงานในองค์กรสามารถทำงานให้ก่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรได้นั้นจะต้องมีวิธีการจูงใจ ผู้บริหารที่ดีจะต้องหาวิธีการจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีการต่อสู้แสวงหาให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการเสมอซึ่งความต้องการของมนุษย์นี้เอง เป็นแรงจูงใจให้กับพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมการทำงานในทางที่ถูกต้องและเป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังไว้ เช่น รายได้ ตำแหน่งงาน แรงจูงใจเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน เมื่อพึงพอใจแล้วความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้น

2. ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two-Factor Theory)

เฮอริเบิร์ก (Herzberg, n.d. อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2537, หน้า 404-407) กล่าวว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์มี 2 อย่าง คือ

256909

2
158.7
0491 M

2.1 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องมีในองค์กร หากไม่มีจะทำให้ลูกจ้างหรือพนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน นโยบาย และการบริหารขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน การควบคุมบังคับ สภาพแวดล้อมขององค์กร และความมั่นคงในงาน

2.2 องค์ประกอบที่จูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยจูงใจนี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานอย่างแท้จริง ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับนับถือ และโอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงาน

กล่าวโดยสรุปคือทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก ได้กล่าวถึงปัจจัยสองกลุ่มที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนไม่ปัจจัยจูงใจในการทำงานแต่ถ้าขาดจะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ทำงาน ดังนั้นนักบริหารจึงควรป้องกันไม่ให้นุกลาการเกิดความท้อถอยในการทำงานหรือไม่อยากทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรได้

3. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom)

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom, 1964, p. 126) กล่าวถึง บุคคลเลือกการรับรู้ความคาดหวังจากรางวัลที่คาดว่าจะได้รับในด้านงาน บุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับผลประโยชน์มากที่สุด เขาทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่า ความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการในรายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับผลผลิตของบุคคลขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการคือ

3.1 เป้าหมายของบุคคล เช่น การได้รับรางวัลซึ่งเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

3.2 ความเข้าใจหรือความรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการที่กำหนดจำนวนหรือปริมาณงานและทิศทางการผลิตโดยคาดคะเนตามความสามารถของแต่ละบุคคล

3.3 เกียรติยศหรือเครื่องแสดงถึงความเด่นของแต่ละบุคคล โดยการรับรู้ในความสามารถของเขาว่าจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อระดับผลผลิตและกำหนดรางวัลเป็นการตอบแทน

จากทฤษฎีของวรูม สรุปว่า พนักงานหรือคนทำงานย่อมต้องการผลประโยชน์จากองค์กรเป็นการตอบสนองความต้องการในการทำงานเพียงพอกับรายจ่าย หรือเกียรติยศในตำแหน่งงาน พนักงานที่ทำงานในภาคเอกชนจะให้ความสำคัญต่อค่าจ้าง นอกจากค่าจ้างแล้ว เงินโบนัสจากผลกำไรในผลผลิต คนที่มีความสามารถสูง มีความขยันหมั่นเพียร ย่อมได้รับค่าตอบแทนสูงและคนทำงานมักเปรียบเทียบค่าจ้างกับค่าแรง ซึ่งเป็นปัจจัยในการสร้างความ

พึงพอใจในงานพื้นฐานความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วยความมานะพยายาม ความมุ่งมั่น ความภาคภูมิใจซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดการจูงใจและผลลัพธ์และจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

4. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

เดวิส และนิวสตรอม (Davis & Newstrom, 1989) กล่าวถึงทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adam ซึ่งให้เห็นว่า เมื่อบุคคลรับรู้ว่าอัตราส่วนของสิ่งที่เขาให้กับงานกับผลที่ได้รับจากงาน เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนกับบุคคลอื่น ๆ อยู่ในระดับเดียวกัน บุคคลก็จะรู้สึกว่าเป็นธรรม แต่ถ้าสัดส่วนไม่สมดุลความรู้สึกไม่เป็นธรรมก็จะเกิดขึ้น และบุคคลก็จะถูกจูงใจให้ทำอะไรเพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมขึ้น ซึ่งสิ่งที่ใช้เปรียบเทียบในทฤษฎีนี้ประกอบด้วย

4.1 ผลลัพธ์ที่ได้จากงาน (Job Outcomes) หมายถึง รางวัลที่ได้จากความสำเร็จในงานที่ทำ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง การยอมรับ และสถานภาพ

4.2 สิ่งที่ใช้กับงาน (Job Input) หมายถึง ความพยายาม การปฏิบัติงาน ทักษะ คุณภาพของผลผลิต ปริมาณของผลผลิต

เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากงาน และสิ่งที่ให้กับงานบุคคลอื่น ๆ ที่มีลักษณะเท่าเทียมกันอย่างคร่าว ๆ ปรากฏว่า

1. อัตราส่วนทั้งสองไม่สมดุลกัน บุคคลนั้นจะได้รับการกระตุ้นหรือจูงใจให้ลดความไม่เสมอภาค โดยการเพิ่มหรือลดผลลัพธ์ที่ได้จากงาน หรือสิ่งที่ให้กับงาน

2. ในกรณีที่เปรียบเทียบกันแล้วปรากฏว่า อัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่งที่ให้กับงานของผู้นั้นต่ำกว่าบุคคลที่อ้างถึง บุคคลนั้นก็จะอาจจะขอให้มีการเพิ่มผลลัพธ์ให้มากขึ้น หรืออาจจะลดสิ่งที่ให้กับงานลง

3. ถ้าอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงาน กับสิ่งที่ให้กับงานของบุคคลนั้นสูงกว่าบุคคลที่อ้างถึง บุคคลนั้นจะถูกจูงใจให้ลดความไม่เสมอภาค โดยการลดผลลัพธ์ หรือการเพิ่มสิ่งที่ให้กับงาน

4. แต่เมื่อเปรียบเทียบแล้วปรากฏว่ามีความเสมอภาคกัน ก็จะเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สรุปทฤษฎีความเสมอภาค แสดงให้เห็นว่าการที่คนจะทำงานมากหรือน้อย ดีหรือไม่ดี ขึ้นอยู่กับการเปรียบเทียบ ความพยายาม และค่าตอบแทนของตนเองกับผู้อื่น ๆ ในสภาพของการทำงานที่คล้ายคลึงกัน หรือการเปรียบเทียบความเสมอภาคของความพยายามและค่าตอบแทนของตนกับผู้อื่น ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นหากเปรียบเทียบแล้ว มีอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน และหากบุคคลมีความรู้สึกว่ามีความไม่เสมอภาคเกิดขึ้นจะเกิดความไม่พอใจ และนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลงหรือลาออกจากงานไปเลย

5. ทฤษฎีการลงทุน (Side-bit Theory)

ทฤษฎีการลงทุน ได้พัฒนามาจากกรอบการศึกษาแนวความคิดเชิงแลกเปลี่ยน ซึ่งมีสาระสำคัญคือ การที่บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (Side-bit) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้นหากเขาไม่มีความผูกพันกับสิ่งเหล่านั้นต่อไป ก็จะทำให้เขาสูญเสียมากกว่าผลประโยชน์ที่ได้รับ การยึดมั่นผูกพันไว้จึงเป็นทางที่ต้องทำ โดยไม่มีทางเลือกเป็นอื่น ระดับของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลาเป็นสำคัญ กล่าวคือ บุคคลที่ได้ทุ่มเทความสามารถร่างกายแรงใจและใช้ความพยายามที่มีอยู่ เพื่อปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพเป็นระยะเวลานานนั้น เป็นการสะสมระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งจะมีผลในการพิจารณา เงินบำเหน็จบำนาญ เมื่อบุคคลนั้นออกจากองค์กรไป เช่น ตัวแปรด้านอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรนานเท่าใด ก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากการปฏิบัติงานในองค์กรมากขึ้น ซึ่งทรัพยากรนั้นคือ การที่ได้ทุ่มเท แรงกาย แรงใจ และความสามารถในการทำงานมาเป็นระยะเวลานาน บุคคลก็จะได้รับผลตอบแทนจากการทำงานมากขึ้นเท่านั้น เช่น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น ดังนั้น บุคคลที่ทำงานกับองค์กรนานย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรได้ยากกว่าคนที่ทำงานกับองค์กรไม่นาน เพราะเขาพิจารณาว่า หากลาออกจากองค์กรก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาจะเสียเปล่า และอาจไม่คุ้มค่ากับการได้รับผลตอบแทนจากหน่วยงานใหม่

ทฤษฎีการลงทุนของเบคเกอร์ สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสภาพของการที่บุคคลได้เข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับองค์กร โดยมีการลงทุนกับองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การศึกษา อายุ สถานภาพสมรสและประสบการณ์ในงาน เป็นต้น เมื่อบุคคลได้ลงทุนไปแล้ว บุคคลย่อมหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร ดังนั้น จึงจำเป็นต้องผูกพันต่อองค์กรไว้ กล่าวได้ว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลได้ลงทุนไป (โสภ ทรัพย์อุดม, 2533 อ้างถึงใน สุปินนันท ชนะสงคราม, 2547, หน้า 19)

ผลของความผูกพันต่อองค์กร

นิวสตรอม และเดวิส (Newstrom & Davis, 1989, p. 98) ได้แสดงตารางผลของความผูกพันต่อองค์กรในระดับความผูกพันต่าง ๆ ไว้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 ผลของความผูกพันต่อองค์การในระดับความผูกพันต่าง ๆ (Newstrom & Davis, 1989, p. 98)

ระดับ ความผูกพัน	องค์การ	
	ด้านบวก	ด้านลบ
1. ระดับต่ำ	- การลาออกลดน้อยลง - ความเสียหายในการปฏิบัติงานน้อยลง - คุณธรรมของบุคลากรเพิ่มขึ้น	- การลาออก ความเหน้อยล้า - การขาดงานเพิ่มขึ้น - ขาดความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์การ - ปริมาณงานต่ำ - ไม่จรรักษ์กคิต์ต่อองค์การ - เกิดพฤติกรรมต่อต้าน
2. ระดับกลาง	- บุคลากรคงอยู่กับองค์การเพิ่มขึ้น - สกักกันความตั้งใจในการลาออก - เพิ่มความพึงพอใจในงาน	- บุคลากรจะจำกัดบทบาทของตัวเอง - บุคลากรจะชั่งน้ำหนักระหว่างความต้องการขององค์การกับความต้องการที่ตัวเองจะไม่ทำงาน - ประสิทธิภาพขององค์การลดลง
3. ระดับสูง	- รู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในงาน - บุคลากรยอมรับความต้องการขององค์การในการเพิ่มผลผลิต - ระดับการแข่งขันในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น - จุดประสงค์ขององค์การบรรลุเป้าหมาย	- ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์การจะใช้ให้เกิดประโยชน์ไม่ได้ - บุคลากรขาดความยืดหยุ่น ขาดความคิดสร้างสรรค์ และขาดการปรับตัว - บุคลากรจะหงุดหงิดกับเพื่อนร่วมงาน - จะทำผิดกฎและไม่เข้าข้างองค์การ

การประเมินความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การถูกประเมิน โดยแบบรายงานตน (Self Report Scales) แบบประเมินที่นิยมใช้มากที่สุดพัฒนาโดยมาเคย์ และคณะ (Mowday, n.d. อ้างถึงใน พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์, 2547, หน้า 170) โดยข้อคำถามจะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ 3 ประการ คือ การยอมรับเป้าหมาย ความเต็มใจที่จะทำงานหนัก และความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การ ตัวอย่างของข้อคำถาม เช่น “ฉันพบว่าค่านิยมของฉันและค่านิยมขององค์การมีความคล้ายคลึงกัน” “ฉันรู้สึกภูมิใจที่จะ

บอกกับใคร ๆ ว่าฉันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้” “ฉันสามารถทำงานกับองค์กรอื่น ๆ ได้ หากลักษณะงานที่ทำความคล้ายคลึงกับงานที่ฉันทำอยู่” “องค์กรนี้ได้สร้างแรงบันดาลใจที่ดีที่สุดให้ฉันปฏิบัติงานในวิถีทางของตน” ความผูกพันทั้ง 3 ประการมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และผลรวมของความผูกพันทั้ง 3 ประการบ่งชี้ถึงความผูกพันต่อองค์กร

สำหรับแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ เมเยอร์และคณะ (Meyer, n.d. อ้างถึงใน พงษ์จันทร์ ภูพานิชย์, 2547, หน้า 170) ได้พัฒนาแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ข้อคำถามในแต่ละองค์ประกอบ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ เช่น “ฉันมีความสุขมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้” ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน เช่น “เป็นการยากยิ่งสำหรับฉันที่จะลาออกจากองค์กรแห่งนี้ แม้ว่าฉันต้องการก็ตาม” ความผูกพันอันเนื่องมาจากพันธะหน้าที่ เช่น “ฉันไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องอยู่กับนายจ้างคนปัจจุบัน” แบบวัดความผูกพันของเมาเดย์ (Mowday) และแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของเมเยอร์ (Meyer) มีความแตกต่างกันโดยของ เมเยอร์ มีการคิดคะแนนในแต่ละองค์ประกอบแยกออกจากกัน การวิจัยได้สนับสนุนแนวคิดสามองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (Hackett, Byci & Hausdorf, 1994 อ้างถึงใน พงษ์จันทร์ ภูพานิชย์, 2547, หน้า 170) กล่าวว่า แบบวัดของเมาเดย์วัดเฉพาะความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ เพราะแบบวัดมีความสัมพันธ์อย่างมากกับมาตรวัดความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับมาตรวัดความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุนและความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่

แบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของฮีรีบินิคแอค และอัลทโท (Hrebiniak & Alutto, 1970 อ้างถึงใน จุริพร กาญจนการุณ, 2536, หน้า 43) เป็นแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรทางพฤติกรรม ตามแนวคิดที่ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการรับรู้และใช้ประโยชน์จากการมีส่วนร่วมในองค์กร ดังนั้นการมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแรงกล้า จะแสดงถึงการไม่เปลี่ยนงานและเต็มใจที่จะอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป จากแบบวัดนี้ชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 3 ระดับ มีความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.79 แบบวัดแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ การเพิ่มขึ้นของรายได้ ความมีอิสระในอาชีพ สถานภาพในการทำงาน ความมีมิตรในองค์กร

แบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของพอดเตอร์ ไลแมน และคณะ (Lyman, et al., 1974, pp. 603-609) เป็นแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรทางทัศนคติตามแนวคิดที่ว่า บุคคลมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร มีความตั้งใจ พร้อมทั้งจะใช้ความพยายามที่มีอยู่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์กร และมีความเชื่อ พร้อมทั้งยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร เป็นแบบวัดซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า 7 ระดับ

โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ โดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) ซึ่งประกอบด้วยคำถามดังนี้

1. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากกว่าที่คาดหวังไว้ เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ
 2. ท่านมักพูดให้เพื่อน ๆ ของท่านฟังเสมอว่า องค์กรของท่านเป็นสถานที่ที่เหมาะสมจะทำงานด้วย
 3. ท่านรู้สึกว่าการจงรักภักดีขององค์กรไม่ใช่สิ่งสำคัญ
 4. ท่านยอมรับงานเกือบทุกชนิดที่ได้รับมอบหมายเพื่อทำงานในองค์กรนี้
 5. ท่านค้นพบว่าเป้าหมายของท่านสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร
 6. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่า ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้
 7. ท่านพร้อมที่จะทำงานกับองค์กรไหนก็ได้ ถึงแม้ว่าองค์กรนั้นไม่ใช่ขององค์กรนี้
- ตารางเท่าที่มีงานให้ทำเหมือนงานปัจจุบันที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบอยู่
8. องค์กรนี้สร้างแรงบันดาลใจที่แท้จริงให้ท่านดีที่สุด ในวิธีการปฏิบัติงาน
 9. ท่านพร้อมที่จะไปทำงานที่อื่น หากได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าที่ได้รับจากองค์กร
 10. เมื่อได้รับฟังคำบอกเล่าจากคนที่ทำงานในที่อื่น ๆ ทำให้ท่านรู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้เลือกทำงานที่นี่
 11. ท่านรู้สึกว่าคงไม่ได้รับอะไรมากนักจากองค์กรนี้ หากอยู่ทำงานไปนาน ๆ
 12. บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วยกับนโยบายสำคัญ ๆ บางอย่างขององค์กร
 13. ท่านรู้สึกห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กรนี้
 14. สำหรับข้าพเจ้าที่นี่คือ องค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่น่าทำงานด้วย
 15. การตัดสินใจเลือกทำงานที่นี่ ถือเป็นการผิดพลาดอย่างแท้จริงในส่วนของท่าน
- ข้อความแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะประเมินค่า 7 ระดับ ตามแนวของลิเคิร์ต

(Likert Scale) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยเล็กน้อย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย ไม่เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และได้แบ่งข้อความไปในเชิงรับ (Positive) และข้อความในเชิงปฏิเสธ (Negative) ซึ่งได้ผ่านการทดสอบและได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบเท่ากับ 0.90

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

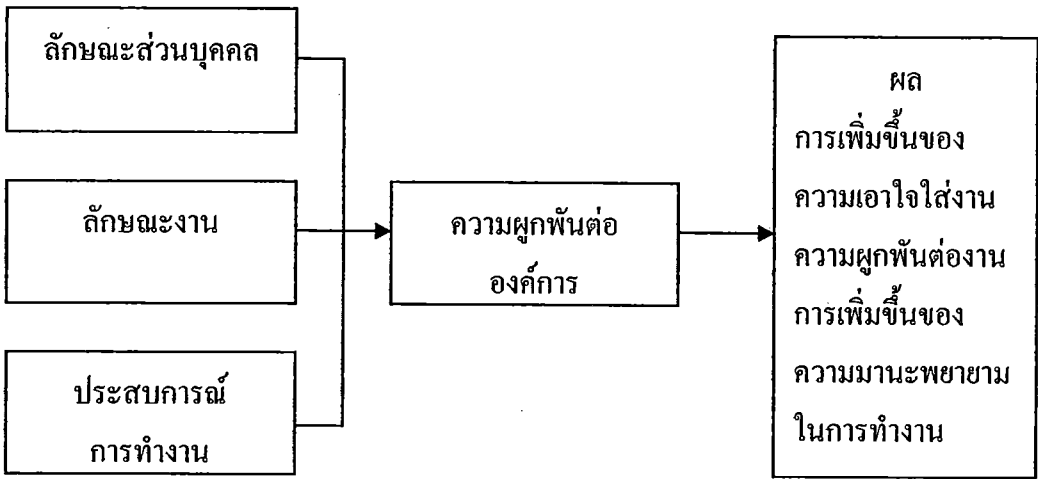
พอตเตอร์ และสเตียร์ (Porter & Steers, 1973) สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานในองค์กรว่าจะยังคงมีส่วนร่วมต่อไปในองค์กร หรือลาออก มี 4 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านองค์การ เช่น อัตราค่าจ้าง การปฏิบัติเกี่ยวกับการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และขนาดขององค์การ
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น รูปแบบของภาวะผู้นำ รูปแบบของความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน
3. ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน เช่น ความซ้ำซากจำเจของงาน ความมีอิสระ ความชัดเจนของบทบาท
4. ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ อายุการทำงาน บุคลิกภาพ ความสนใจด้านอาชีพ พอตเตอร์ และสตีล (Porter & Steers, 1973) สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การไว้ 4 องค์ประกอบคือ

1. โครงสร้างองค์การ ซึ่งจะต้องเป็นระบบที่มีแบบแผนมีหน้าที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจให้ผู้ร่วมงานมุ่งสนใจการตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ
2. คุณลักษณะของงานและบทบาทในการทำงาน เช่น งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่ามีบทบาทที่เด่นชัด สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์การ
3. คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ และระดับการศึกษา
4. ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงาน เช่น การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา การที่รู้จักว่าตนเองเป็นบุคคลที่สำคัญ ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

สตีล (Steers, 1977, p. 121) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การคือ

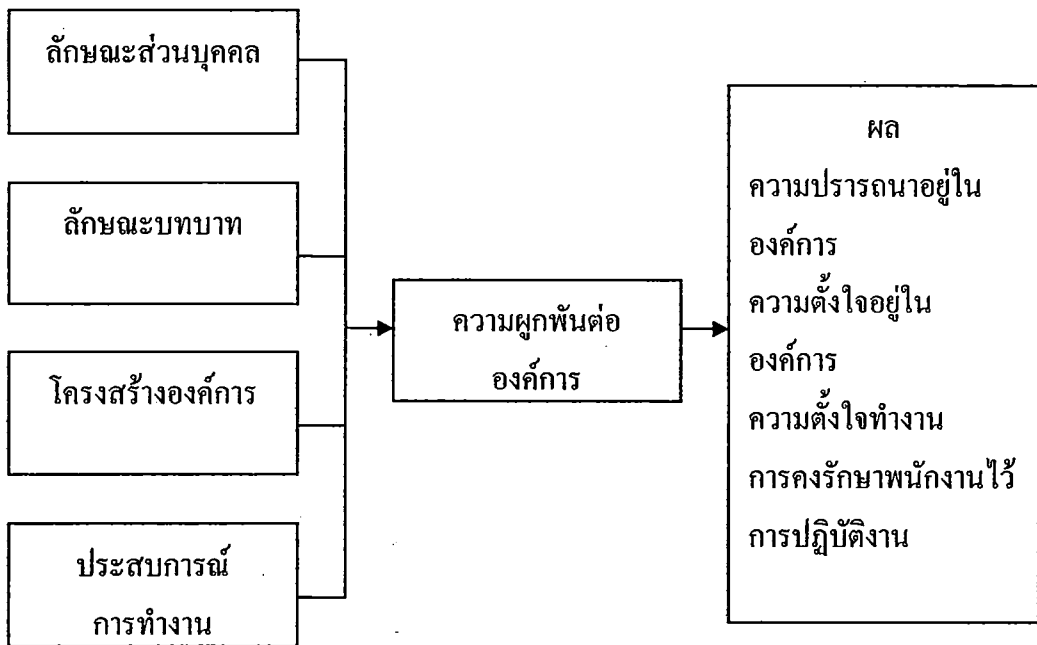
1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงานในองค์การ ระดับตำแหน่ง และตำแหน่งหน้าที่
2. ลักษณะงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน และความเข้าใจในกระบวนการทำงาน
3. ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานในองค์การ (Work Experiences) ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ ความพึงพอใจขององค์การ ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์การ และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ ดังแสดงตามแบบจำลองในภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-2 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลของความผูกพันต่อองค์กร (Streers, 1977, p. 122)

มาเดย์ สเตียร์ และพอตเตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1982, pp. 28-43) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้นและอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีอยู่ 4 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยต่างก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา เพศ บุคลิกลักษณะ
2. ลักษณะบทบาท ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และความท้าทายในงาน
3. โครงสร้างองค์กร ได้แก่ ขนาดองค์กร การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเป็นทางการ
4. ประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์กร รูปแบบการบริหารงานของผู้บริหาร ดังแสดงในแบบจำลองภาพที่ 2-3



ภาพที่ 2-3 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลของความผูกพันต่อองค์การ
(Mowday, Steers & Porter, 1982, p. 29)

เชลดอน (Sheldon, 1971) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรพบว่า อายุงาน หรือระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งในองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ สมาชิกที่ทำงานในองค์การยิ่งนานเท่าใดก็จะยังมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นเท่านั้น โดยเขาอธิบายว่า การที่สมาชิกขององค์การทำงานมานานก็ยิ่งจะมีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การได้มากขึ้น และจากการศึกษาพบว่า ความแตกต่างทางด้านลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ดังนั้นระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ ความพึงเครียดในบทบาท อายุ ระดับการศึกษา และความต้องการความสำเร็จ เหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้งสิ้น

ลิทวิน และสตริงเกอร์ (Litwin & Stinger, 1968, p. 415 อ้างถึงใน วัชรินทร์ โกมลาลัย, 2547, หน้า 29) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าบรรยากาศขององค์การน่าจะทำงานหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ ความท้าทายในงาน การรับรู้เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ความชัดเจนของความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน การรับรู้เรื่องการท้าทายของงาน จะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่นเดียวกับการรับรู้ผลการปฏิบัติงานเท่ากับเป็นการบอกให้พนักงานรู้ถึงความแตกต่างระหว่างงานที่ทำได้ กับมาตรฐานของงาน โดยการรับรู้จะเป็นแรงจูงใจในความต้องการประสบความสำเร็จของเขา

อันก่อให้เกิดความพอใจในงาน และพัฒนาไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 52) เห็นว่าการที่บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ธรรมชาติของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะประจำตัวของบุคคลนั้น ในด้านจิตวิทยาบุคคล จะมีความต้องการ มีเจตคติและค่านิยม มีอารมณ์มีความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งสติปัญญา ความสนใจ รวมถึงบุคลิกภาพและความสามารถในการปรับตัวของบุคคลนั้น
2. ธรรมชาติของกลุ่มคนต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นในด้านการทำงาน ความสัมพันธ์และความสนับสนุนจากกลุ่ม จึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้เขาอยู่ได้ ความสัมพันธ์ทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ธรรมชาติขององค์กร องค์กรได้สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานตลอดจนสภาพแวดล้อมขององค์กร
4. ธรรมชาติของการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ ความพึงพอใจในการทำงาน และความสนใจในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่จะมีการแบ่งปัจจัยต่าง ๆ ออกเป็น 4 ด้านใหญ่ ๆ ดังนี้คือ ด้านองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเนื้อหาของงานและปัจจัยส่วนบุคคล ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ สเตียร์ (Steer, 1977) เป็นหลัก โดยนำกลุ่มตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์การทำงานในองค์กรมาใช้ แต่สำหรับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันแล้ว เรื่องของผลประโยชน์ตอบแทนมีส่วนอย่างมากในการเป็นแรงจูงใจในการรักษานักอุตสาหกรรมที่มีคุณภาพให้ทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลานาน ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มตัวแปรอีกหนึ่งตัวแปร คือ ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน เนื่องจากผู้วิจัยมีความเห็นว่าปัจจัยด้านนี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ดังเช่นในงานวิจัยของ กุลชยา เต็มขวลา (2548) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรม

โรงแรมจัดเป็นองค์กรธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนมากซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อดำเนินกิจกรรมสำคัญ ไม่ว่าจะเป็น การให้บริการที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม บริการข้อมูล และการรักษาความปลอดภัยให้กับแขกที่มาเข้าพัก โดยทั่วไปโรงแรมส่วนใหญ่จะมีผู้คนคึกคักและมีแขกพักเต็มตามห้องพัก สร้างรายได้จำนวนมากในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

(High Season) ขณะที่ช่วงนอกฤดูกาล (Low Season) โรงแรมมักจะมีรายได้น้อยเพราะอัตราการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ (นงคันช ศรีธนาอนันต์, 2546, หน้า 57)

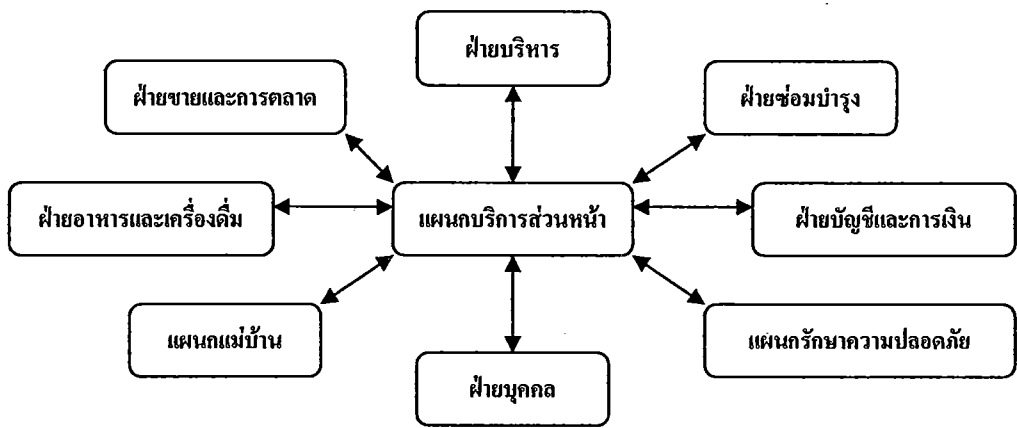
ลักษณะพิเศษของงาน โรงแรม

งานโรงแรมมีลักษณะที่ค่อนข้างแตกต่างจากงานในกิจการประเภทอื่น ๆ ซึ่งมีทั้งแง่ดีและแง่เสีย งานโรงแรมไม่เหมือนโรงงานอุตสาหกรรม และก็ไม่เหมือนงานในสำนักงาน จึงจำเป็นที่ผู้ที่ต้องการเข้ามาทำงานในกิจการ โรงแรมจะต้องศึกษาและรับทราบลักษณะงานล่วงหน้า เพื่อคิดว่าลักษณะงานเช่นนั้นเหมาะกับนิสัยใจคอและความต้องการของตนเองหรือไม่ เช่น ต้องทำงานเป็นผลัด อาจต้องเลิกงานและกลับบ้านตอนดึก หรือแม้กระทั่งอาจต้องทำงานผลัดกลางคืน ซึ่งต้องอดนอนทั้งคืน ผู้ทำงานต้องถามใจตนเองว่ายอมรับสถานการณ์บางอย่างที่จะต้องเผชิญในเวลาทำงานได้หรือไม่ เช่น กรณีแขกตะคอก หรือใช้วาจาและแสดงท่าทีไม่สุภาพอย่างมาก เป็นต้น

มีคนจำนวนไม่น้อยที่มองงานโรงแรม โดยดูจากตัวโรงแรมที่สวยงามหรูหรางาม เย็นสบายอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ล้วนสุนทรีย์ นำทำงาน นำสัมผัสไปหมด แต่เขาไม่รู้ว่าเบื้องหลังความสวยงามเหล่านั้น คือ ความเหน็ดเหนื่อยของผู้ทำงานที่คนภายนอกมองไม่เห็น

ดังนั้นหากไม่ศึกษาให้รู้จักลักษณะงานที่แท้จริง ก็อาจต้องลาออกหลังจากที่เข้าไปทำเพียง 1-2 วัน หรือ 1-2 สัปดาห์ ซึ่งเป็นผลเสียต่อตนเองในเชิงประวัติการทำงานและเป็นผลเสียต่อโรงแรมที่ต้องตั้งต้นหาและฝึกพนักงานคนใหม่มาแทน อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2544, หน้า 59) ได้แบ่งลักษณะพิเศษของงานโรงแรม ไว้ดังนี้คือ

1. งานโรงแรมเป็นงานลักษณะทีมเวิร์ค ต้องทำงานกันเป็นทีม เพราะงานแต่ละแผนกแต่ละหน่วยต้องสัมพันธ์กัน ไม่มีแผนกไหนที่จะทำงานให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ภายในแผนกของตนได้ด้วยอย่างเช่น สำนักงานส่วนหน้าหรือแผนกต้อนรับที่ต้องประสานงานกับแผนกแม่บ้าน ธารีทิพย์ ทากิ (2549, หน้า 87) ได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่น ๆ ในโรงแรมไว้ดังนี้



ภาพที่ 2-4 ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่น ๆ ในโรงแรม
(ธารทิพย์ ทากิ, 2549, หน้า 87)

2. เวลาทำงานไม่เหมือนคนที่ทำงานในธุรกิจทั่วไป ที่เข้างานตอนเช้าและเลิกงานตอนเย็น (Office Hours) ทั้งนี้เพราะ โรงแรมไม่สามารถมีเวลาเปิดปิดได้ เนื่องจากมีแขกใช้บริการตลอดวันตลอดคืน จึงต้องมีพนักงานอยู่เวรทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้การทำงานของพนักงานต้องเป็นระบบผลัด (Shift) โดยทั่วไปจะมี 3 ผลัด ผลัดละ 8 ชั่วโมง ทำงานพนักงานบางคนต้องทำงานช่วงกลางดึก พนักงานไม่สามารถหยุดงานพร้อมกันได้ในวันเสาร์อาทิตย์หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งต้องใช้วิธีสลับกันหยุดหรือผลัดหยุดชดเชยในวันอื่นแทน
3. ความกดดันในการทำงาน งานโรงแรมเป็นงานที่ต้องทำงานแข่งกับเวลาเพื่อให้ทันกับความต้องการของแขก ไม่ให้แขกรอนานและเกิดความไม่พอใจ ลักษณะของงานที่ต้องรีบร้อนนี้สร้างความกดดัน (Pressure) ในการทำงานแก่พนักงานไม่น้อยทีเดียว ทำให้มีบ่อยครั้งที่เกิดความเครียด และส่งผลให้เกิดการทะเลาะวิวาทระหว่างพนักงานในแผนกเดียวกันหรือกับแผนกอื่นได้เสมอ โดยเฉพาะเวลาที่ย่ง ๆ
4. การสื่อสารมีความสำคัญมาก ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับ การสื่อสารที่ดี เพราะแผนกต่าง ๆ และพนักงานแต่ละคนแม้ในแผนกเดียวกันก็ต้องพึ่งพาข้อมูลข่าวสารของกันและกัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่การดำเนินงานที่ราบรื่นเรียบร้อยของโรงแรม
5. งานโรงแรมจะต้องทำงานกับผู้คนหลายจำพวก ทั้งคนหนุ่ม คนสาว และคนแก่ ทั้งผู้หญิงและผู้ชาย ทั้งคนไทยและชาวต่างชาติต่างภาษา และคนที่มีความนิยมประเพณีที่แตกต่างกัน แยกของ โรงแรมมีความต้องการแตกต่างกัน บางคนพูดสื่อสารภาษาอังกฤษได้ บางคนพูดไม่ได้ บางคนสุภาพอ่อนโยน บางคนกลับหยาบคายหรืออวดเบ่งแสดงความยิ่งใหญ่ แยกส่วนหนึ่งพอใจกับบริการที่ได้รับ แยกอีกส่วนจู้จี้เอาใจยากไม่เคยพอใจกับอะไรทั้งนั้น

ฉะนั้น คนทำงานโรงแรมจึงต้องมีลักษณะพิเศษ คือ ใจเย็น และมีความอดทนอดกลั้น

6. เตรียมพร้อมรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด เนื่องจากมีเหตุการณ์หรือปัญหาแปลก ๆ ใหม่ๆ เข้ามาอยู่เสมอ และทำให้ต้องใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น เช่น ห้องพักไม่เพียงพอ ห้องอาหารบริการไม่ทัน เป็นต้น

7. ความสุภาพอ่อนน้อม งานโรงแรมเป็นงานบริการ วิธีดึงดูดให้คนมาใช้บริการ นอกจากการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพแล้ว จะต้องให้บริการหรือปฏิบัติต่อแขกด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม จึงจะสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดได้

8. ผลตอบแทนที่รวดเร็ว แม้ว่าการโรงแรมจะมีความกดดัน ความเครียด หรือ เหน็ดเหนื่อยอยู่บ้าง แต่บ่อยครั้งเมื่อเสร็จงานก็จะได้รับรางวัลจากแขก รางวัลที่แขกให้นี้เรียกกันว่า “ทิป” (Service Tips)

9. บรรยากาศที่เต็มไปด้วยชีวิตชีวาและความอบอุ่น ทั้งนี้เพราะโรงแรมมีการตกแต่งที่สวยงาม มีชีวิตชีวาเพราะมีผู้คนพลุกพล่าน ให้ความรู้สึกที่อบอุ่น เนื่องจากแต่ละแผนกต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมทำให้มีความสนิทสนมกันก่อให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและผูกพันต่อองค์กร

10. เป็นงานบริการ ทำให้มีปัญหาค่อนข้างมากในการว่าจ้างคนทำงานในเมืองไทย เนื่องจากคนไทยมองว่างานให้บริการเป็นงานต่ำ ไม่มีเกียรติ

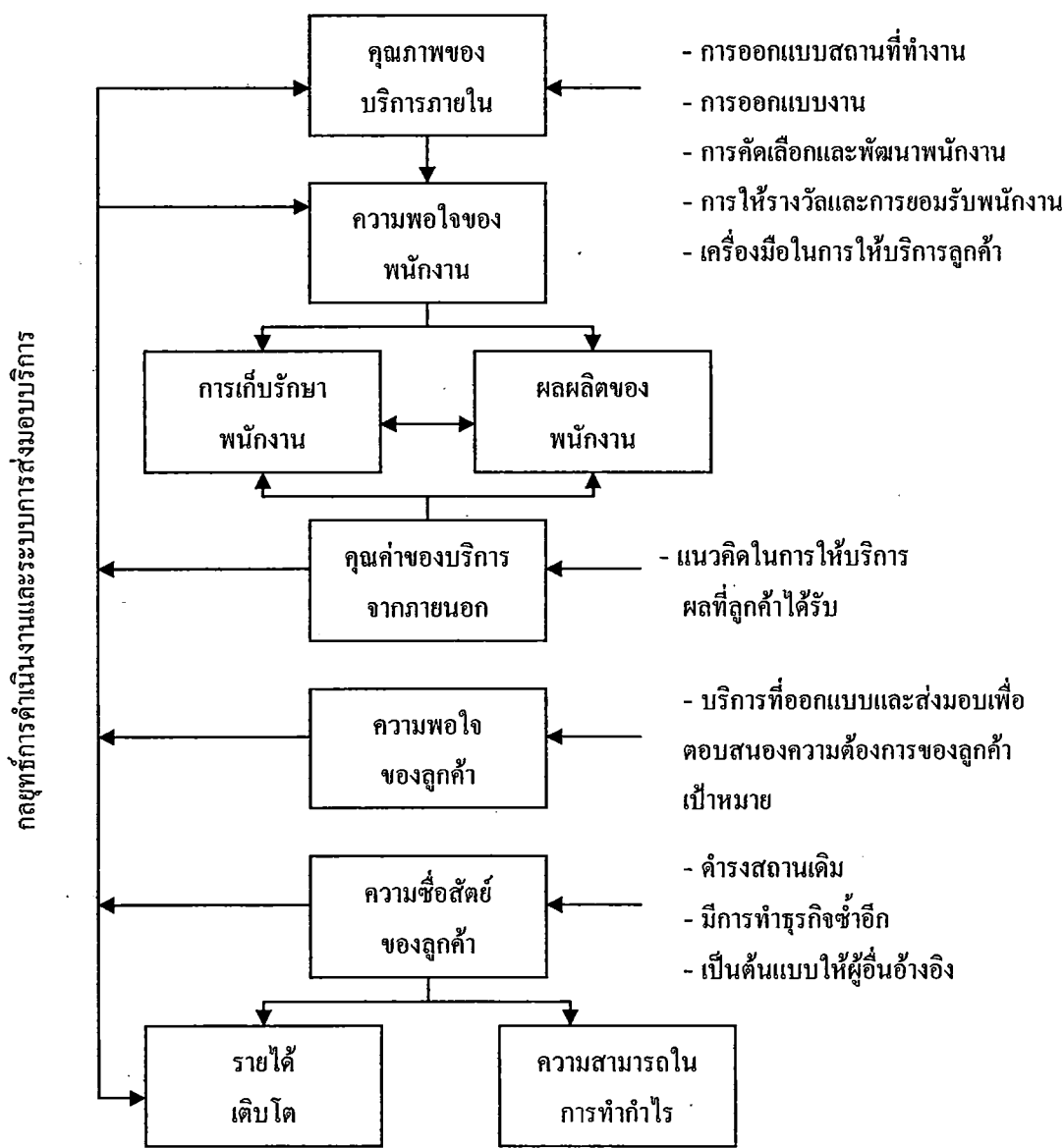
11. มีเซอร์วิสชาร์จ ค่าบริการหรือเซอร์วิสชาร์จนี้เป็นเงินที่โรงแรมเรียกเก็บจากแขก ถือเป็นส่วนหนึ่งของค่าห้องพัก หรือค่าอาหาร/เครื่องดื่ม โดยทั่วไปค่าบริการนี้มีอัตรา 10% ของค่าห้องพัก หรือค่าอาหาร/เครื่องดื่ม ซึ่งเมื่อถึงสิ้นเดือนก็นำมาเฉลี่ยจ่ายแก่พนักงานทุกคนจำนวนเท่า ๆ กัน

12. ข้อห้ามสำหรับพนักงานมีมากกว่า เช่น ห้ามใช้บริการของโรงแรมที่มีหรือจัดไว้ให้แขก ไม่ขอทิปจากแขก ไม่ทำตัวสนิทสนมกับแขกในลักษณะที่เป็นความสัมพันธ์ส่วนตัว ไม่พาแขกออกไปเที่ยวหรือซื้อของนอกโรงแรม ไม่สอดรู้สอดเห็นในเรื่องความเป็นอยู่หรือกิจกรรมส่วนตัวของแขก ไม่ซุบซิบนินทาหัวหน้าหรือแสดงท่าทีว่าขบขันต่อการแสดงออกหรือลักษณะท่าทางของแขก เป็นต้น

พนักงานกับการบริการ

ในการบริการของโรงแรม ลูกค้าภายนอกขององค์กรไม่ว่าจะเป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าจรดาก็เป็นแขกทั้งสิ้น ในขณะที่ลูกค้าภายในขององค์กร ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการ โดยการจัดการภายในของโรงแรมที่มีประสิทธิภาพดีทั้งด้านวัตถุประสงค์ขององค์กร รูปแบบการจัดองค์กร และหน่วยงานภายใน ความชัดเจนของนโยบายในการบริหารงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน ลักษณะต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะส่งผลกระทบต่อลูกค้า

ภายในหรือพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่สามารถเห็นได้ชัดและเป็นรูปธรรม เช่น การให้ค่าตอบแทนในการทำงาน การให้สวัสดิการ การพัฒนาและความก้าวหน้ามั่นคงในหน้าที่การงาน เมื่อลูกค้าภายในหรือพนักงานได้รับสิ่งต่าง ๆ แล้ว จะตอบแทนกลับเข้ามาในรูปของความรับผิดชอบในการทำงานและทุ่มเทในการทำงาน ให้บริการที่ดี มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายนอก ก่อให้เกิดความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำของลูกค้าภายนอก และนำไปสู่กำไรจากการประกอบการและภาพลักษณ์ในการบริการที่ดีขององค์กร (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2544, หน้า 62) ดังนั้น ถ้าพนักงานเป็นผู้ที่มีความสามารถ พยายามในงานของตน และรับรู้ว่าการปฏิบัติต่อเขาเป็นอย่างไรดี เขาก็จะได้รับการจูงใจให้ซื่อสัตย์กับองค์กรต่อไปอีกนานมากกว่าที่คิดเปลี่ยนงาน กล่าวโดยสรุปคือ ลูกค้าภายในหรือพนักงานที่ซื่อสัตย์มีส่วนทำให้ลูกค้าภายนอกหรือแขกเกิดความซื่อสัตย์ ดังภาพที่ 2-5



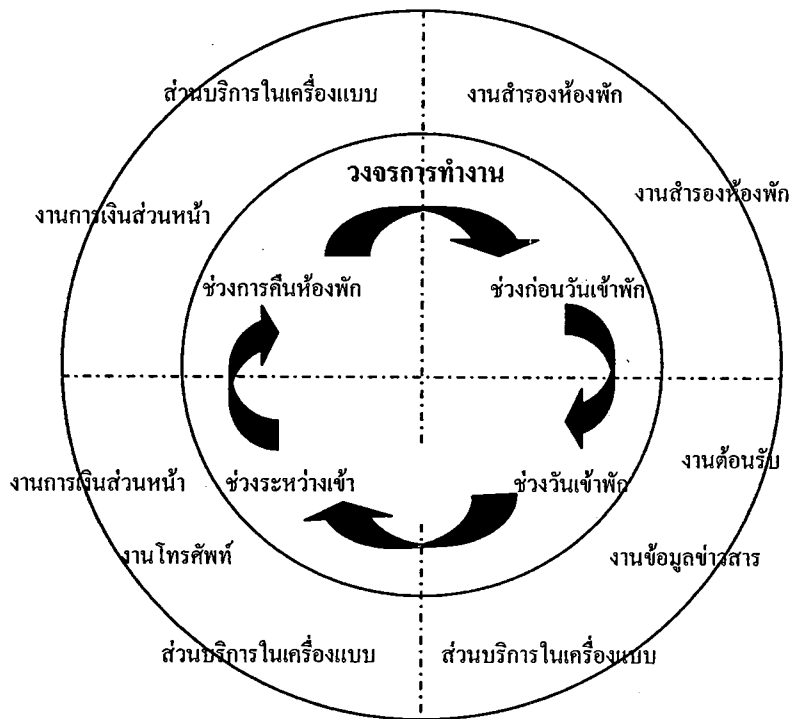
ภาพที่ 2-5 ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าภายนอก ลูกค้าภายใน และธุรกิจบริการ (เลิฟลีด, คริสโตเฟอร์ เอช, 2546, หน้า 100)

จึงกล่าวได้ว่าพนักงานเป็นทรัพยากรอันมีค่า มีความสำคัญต่อการดำเนินงานโรงแรม สามารถทำให้ธุรกิจก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความประทับใจให้กับแขกที่มาเข้าพักหรือทำให้ธุรกิจเสียหายล้มเหลวได้ (ปรีชา แดงโรจน์, 2533, หน้า 143) โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าซึ่งทำหน้าที่ในการต้อนรับและบริการ อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ และสร้างความพอใจในการบริการแก่แขกที่เข้ามาในโรงแรมโดยตรง

การคัดเลือก พัฒนา ประเมินและการจัดการผลประโยชน์ตอบแทนจึงเป็นสิ่งที่โรงแรมต้องคำนึงถึงเป็นอย่างมาก การคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องหาผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงาน (อนเนก สุวรรณบัณฑิตและภัสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548, หน้า 37) โครงสร้างของงานต้องมีความชัดเจนสามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้ เพื่อความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 149) การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องพัฒนาทั้งในด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ บุคลิกภาพ เพราะการบริการเป็นสินค้าที่สำคัญที่สุดของโรงแรม และการบริการที่ดีไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นได้ง่าย แต่ต้องอาศัยความพยายามของทีมงานที่ได้รับความสนใจเอาใจใส่ การฝึกอบรมและควบคุมอย่างต่อเนื่อง โดยที่หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ จำต้องทำงานร่วมกันและอุทิศเสียสละเวลาและความพยายามมากพอต่อการสอนงานให้กับพนักงานในสายงาน (วิลเลียม เอส. เกรย์ และซาลวาทอร์ ซี. ลิกูโอรี, 2549, หน้า 79) การประเมินผลผู้ปฏิบัติงานต้องมีการแจ้งผลการประเมินกลับสู่พนักงานเพื่อผู้ปฏิบัติงานจะได้ทราบว่าผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร มีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจของผู้บริหารหรือไม่ เพียงใด มีข้อบกพร่องตรงจุดใดบ้างที่ควรจะต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น และมีส่วนใดบ้างที่ปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานแล้ว (วิลาวรรณ รพีพิศล, 2549, หน้า 195) เพราะพนักงานส่วนใหญ่ต้องการที่จะรู้ว่าทำงานเป็นอย่างไรดีหรือไม่ดี หากไม่มีผลการประเมินพนักงานก็ไร้ทิศทาง (วิลเลียม เอส. เกรย์ และซาลวาทอร์ ซี. ลิกูโอรี, 2549, หน้า 82) การจัดการผลประโยชน์ตอบแทนจำเป็นจะต้องมีการกำหนดค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากสถานะทางเศรษฐกิจของสังคมและค่าครองชีพในขณะนั้น การเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน นโยบายและการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงรายจ่ายของคู่แข่ง ผลการสำรวจค่าจ้างและเงินเดือนประจำปี อัตราการเข้าออกของพนักงาน ความคิดเห็นและเสียงเรียกร้องของพนักงาน (อภิชัย ศรีเมือง, 2548, หน้า 40) ประกอบกับการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงาน เช่น สวัสดิการด้านที่พัก ค่ารักษาพยาบาล การประกันหมู่ และเงินกองทุนสะสมของพนักงาน (วิลเลียม เอส. เกรย์ และซาลวาทอร์ ซี. ลิกูโอรี, 2549, หน้า 79)

วงจรการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า

ธารีทิพย์ ทากิ (2549, หน้า 85) ได้นิยามงานรับผิดชอบหลักของแผนกบริการส่วนหน้าว่า คือการให้บริการผู้เข้าพัก ตั้งแต่วันที่มาถึงโรงแรมและลงทะเบียนเข้าพัก จนกระทั่งวันที่คืนห้องพักและออกจากโรงแรม ซึ่งช่วงเวลาทั้งหมดสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ช่วงใหญ่ ๆ ดังนี้คือ ช่วงก่อนวันเข้าพัก ช่วงวันเข้าพัก ช่วงระหว่างการพัก และช่วงการคืนห้องพัก โดยในแต่ละช่วงเวลาการให้บริการแก่ผู้เข้าพัก บุคลากรของแผนกบริการส่วนหน้ามีหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้เข้าพัก ดังภาพ

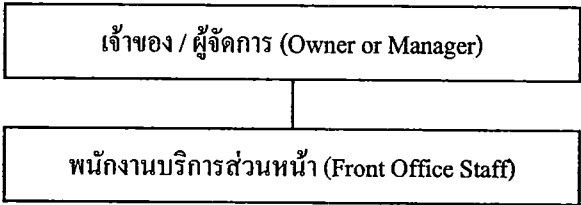


ภาพที่ 2-6 วงจรการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า (ฐาริทิพย์ ทากิ, 2549, หน้า 85)

การแบ่งสายงานและตำแหน่งหน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้า

สำหรับงานส่วนหน้าของโรงแรมจะประกอบด้วยพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในบริเวณห้องโถงของโรงแรมทั้งหมด โดยปกติแล้วพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมจะมีจำนวนมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม จำนวนห้องพัก นโยบายในการบริหารงานและการให้บริการ โดยในโรงแรมขนาดประหยัดหรือโรงแรมขนาดเล็กพนักงานบริการส่วนหน้าอาจมีจำนวนน้อย แต่หน้าที่ให้บริการส่วนหน้าทั้งหมดยังคงเป็นของพนักงานบริการส่วนหน้า โรงแรมขนาดเล็กบางแห่งพนักงานเพียงคนเดียว และเมื่อโรงแรมมีขนาดใหญ่ขึ้น มีจำนวนห้องพักที่ให้บริการมากขึ้น จำนวนพนักงานบริการส่วนหน้าก็จะเพิ่มขึ้น มีการกระจายงานมากขึ้น ส่วนในโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีจำนวนห้องพักหลายร้อยห้องจนกระทั่งถึงพันห้อง สามารถให้บริการและการต้อนรับแขกพร้อมกันครั้งเดียวได้ในจำนวนมาก ๆ การกระจายงานก็จะยิ่งมากขึ้น มีการแบ่งสายงานและอำนาจหน้าที่กันอย่างชัดเจน ทำให้จำนวนพนักงานส่วนหน้ามากขึ้นด้วย (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, หน้า 3)

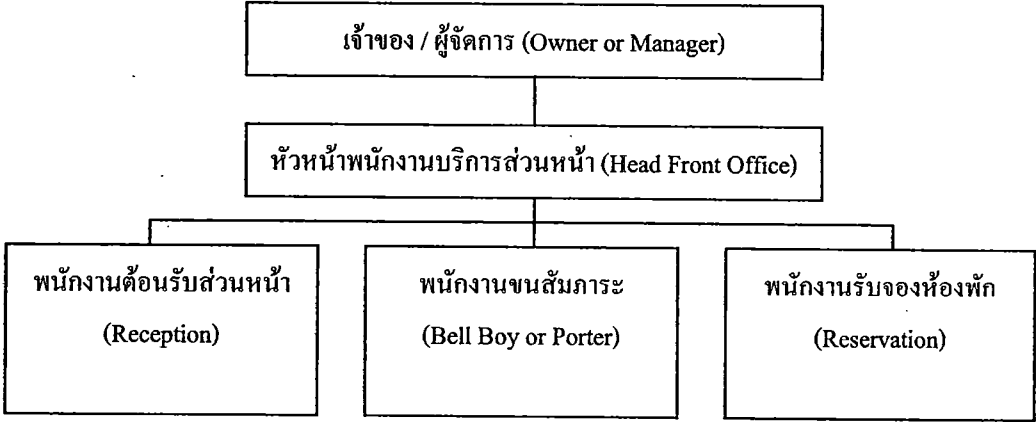
โรงแรมขนาดเล็ก



ภาพที่ 2-7 โครงสร้างองค์การของโรงแรมขนาดเล็กเน้นเฉพาะส่วนหน้าของโรงแรม (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, หน้า 3)

พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดเล็กอาจเป็นเจ้าของโรงแรมหรือผู้จัดการโรงแรมเองก็ได้ หรืออาจเป็นลูกจ้างที่เจ้าของโรงแรมจ้างเข้ามาทำงาน โดยต้องทำงานทั้งหมดในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานบริการส่วนหน้า ทั้งด้านการต้อนรับแขก ขนสัมภาระ รับลงทะเบียนเข้าพัก นำแขกไปชมห้องพัก ขนสัมภาระไปส่งให้แขกที่เข้าพัก รับฝากกุญแจห้อง ให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เรียกรถรับจ้าง และงานอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขก

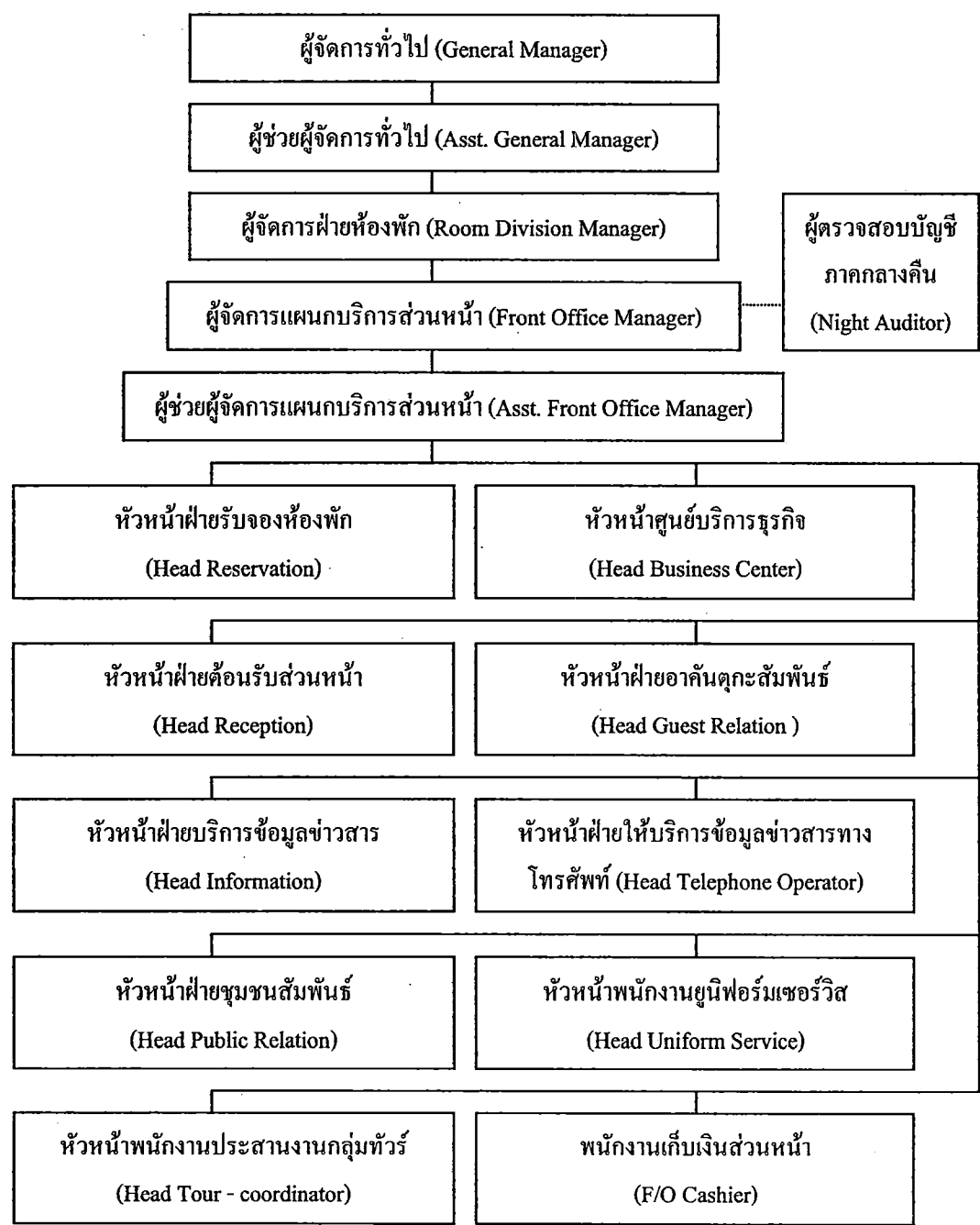
โรงแรมขนาดกลาง



ภาพที่ 2-8 โครงสร้างองค์การของโรงแรมขนาดกลางเน้นเฉพาะส่วนหน้าของโรงแรม (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, หน้า 4)

พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดกลางส่วนใหญ่มักมีจำนวนมากกว่าพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดเล็ก อาจมีการแบ่งอำนาจหน้าที่กันอย่างไม่ชัดเจนมากนัก เพราะต้องมีการให้ความช่วยเหลือกันในการให้บริการแขก พนักงานแต่ละคนที่ทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ จะมีงานหลักซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่จะต้องปฏิบัติชัดเจนแน่นอน เช่น พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีหน้าที่ในการต้อนรับและรับลงทะเบียนแขกที่เข้าพัก มอบกุญแจ ทำการบันทึกข้อมูลการเข้าพักของแขกลงในเอกสารต่าง ๆ หรือในคอมพิวเตอร์ แต่เมื่อมีงานมาก ๆ อาจเข้าไปช่วยงานของพนักงานรับจองห้องพักด้วย ดังนั้นพนักงานแต่ละคนอาจต้องทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบซึ่งระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)

โรงแรมขนาดใหญ่



ภาพที่ 2-9 โครงสร้างองค์การของโรงแรมขนาดใหญ่เน้นเฉพาะส่วนหน้าของโรงแรม (ปิยพรรณ กลั่นกลิน, 2546, หน้า 5)

การแบ่งสายงานและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดใหญ่ ขึ้นอยู่กับนโยบายและรูปแบบของการบริหารงานโรงแรม ที่จะจัดแบ่งพนักงานส่วนหน้าออกเป็นกี่สายงาน และแต่ละสายงานมีตำแหน่งอะไรบ้าง พนักงานในแต่ละสายงานจะต้องมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานใดบ้าง โครงสร้างองค์การที่ยกตัวอย่างจึงไม่ใช่รูปแบบที่กำหนดไว้แน่นอนว่าโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ทุกแห่งจะต้องมีการแบ่งสายงานและอำนาจหน้าที่ของพนักงานส่วนหน้าในรูปแบบนี้ บางโรงแรมอาจมีการแบ่งสายงานน้อยกว่าหรือมากกว่าก็ได้

ฝ่ายต้อนรับ

ฝ่ายต้อนรับเป็นฝ่ายหนึ่งของโรงแรมที่มีความสำคัญมากที่สุดในแผนกบริการส่วนหน้า เป็นหน่วยงานแรกที่ต้องติดต่อกับแขกตั้งแต่แขกมาถึง ขณะที่ยังพักอยู่ จนกระทั่งจากไป อำนวยความสะดวกทุกอย่างที่แขกต้องการ แม้แต่การร้องเรียนต่าง ๆ แขกก็จะมาติดต่อที่แผนกนี้ ดังนั้นฝ่ายนี้จึงใกล้ชิดแขกมากที่สุด และต้องมีพนักงานประจำตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้บริการแขกอย่างสม่ำเสมอ (พิสมัย ปิโสดิการ, 2538, หน้า 41) งานในความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับอาจแตกต่างกันในด้านปริมาณและรายละเอียดของงาน ขึ้นอยู่กับขนาดและระดับมาตรฐานการบริการของกิจการโรงแรม เช่น โรงแรมขนาดเล็ก อาจมีพนักงานต้อนรับเพียงไม่กี่คนที่คอยผลัดกันประจำการอยู่ และทำงานทั้งในการต้อนรับ รับลงทะเบียน ให้ข้อมูลข่าวสาร และเก็บเงินขณะคืนห้องพัก ในขณะที่โรงแรมขนาดใหญ่บางแห่งที่มีปริมาณงานมาก อาจต้องแยกงานต่าง ๆ ออกให้ชัดเจน เพื่อลดปริมาณงาน (ต่อคน) ลง อันเนื่องจากความหลากหลายของงาน และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ขณะที่บางแห่งได้มีการขยายขอบเขตงานให้พนักงานต้อนรับสามารถทำงานเพื่อบริการทุกอย่างที่เคาเตอร์ส่วนหน้า (นงค์นุช ศรีธนาอนันต์, 2546, หน้า 84)

ความสัมพันธ์ของการต้อนรับและการบริการ

การต้อนรับมีวัตถุประสงค์หลายประการ แต่ทุกวัตถุประสงค์เมื่อรวมกันแล้วก็เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับแขกได้มากที่สุด สำหรับความสัมพันธ์ของการต้อนรับและการบริการ การต้อนรับมีความสัมพันธ์กับการบริการอย่างแยกกันไม่ออก เมื่อให้การต้อนรับแขกแล้ว พนักงานจะสามารถให้บริการอื่น ๆ แก่แขกได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น และสามารถช่วยสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีในสายตาแขกที่เข้าพักได้ด้วย (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2547, หน้า 34) ดังภาพที่ 2-10



ภาพที่ 2-10 ความสัมพันธ์ระหว่างแขกที่เข้าพัก โรงแรม การต้อนรับ และสิ่งที่ได้จากการต้อนรับ (ดัดแปลงจาก ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2547, หน้า 35)

สำหรับการต้อนรับที่ดีจะต้องมีวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของพนักงานในโรงแรม ซึ่งทุกคนควรจะปฏิบัติในลักษณะและวิธีการเดียวกัน เพื่อให้ไม่มีความแตกต่างในการต้อนรับแขกแต่ละรายหรือแต่ละครั้งที่แขกมาเข้าพัก (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2547, หน้า 34) ซึ่งลักษณะการต้อนรับที่พึงปฏิบัติมีดังนี้

1. แสดงความเป็นมิตร เต็มใจให้บริการและเชื่อเชิญด้วยมารยาทที่ดี
2. ควรแสดงภาษากายเพื่อการต้อนรับแขก เช่น ผายมือไปยังที่นั่งที่จัดเตรียมไว้ให้แขก
3. ดื่มน้ำอย่างเหมาะสมกับ เพศ วัย ตำแหน่งหน้าที่ สถานภาพทางสังคม และ

วัฒนธรรมของแขก

4. ให้เกียรติแขกอยู่ตลอดเวลาในฐานะผู้มีอุปการคุณ ลูกค้าทุกคนเป็นผู้ที่มีอุปการคุณกับองค์กร เป็นผู้สร้างงาน สร้างรายได้ สร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่องค์กร หากไม่มีแขกเข้ามาใช้บริการ องค์กรก็จะไม่มีรายได้และไม่สามารถอยู่รอดได้ ดังนั้นแขกจะต้องได้รับเกียรติในฐานะผู้มีอุปการคุณกับองค์กรเสมอ

5. เรียกชื่อและนามสกุลแขกที่ถูกต้องทุกครั้ง ความสามารถในการจดจำชื่อและนามสกุลหน้าตา ท่าทาง รวมถึงความชอบของแขกได้ ย่อมแสดงถึงความเอาใจใส่ การให้ความสำคัญกับแขก การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับแขกมาก่อน

6. แสดงความเข้าใจในความต้องการของแขกพยายามค้นหาและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของแขกให้ได้มากที่สุด

7. ปฏิบัติตามความต้องการเฉพาะของแขกให้ได้ครบถ้วน

8. ซักถามความคิดเห็น ความรู้สึก และความต้องการของแขกอย่างสุภาพ ไม่ถามมากเกินไปจนจำเป็น

9. ตอบคำถามด้วยความเต็มใจและพยายามหาทางช่วยเหลือหรือบริการแขกให้ได้รับความสะดวกมากขึ้น

10. ให้แขกระบายอารมณ์ แสดงความคิดเห็น อธิบายปัญหาหรือข้อขัดข้องใจ

11. แสดงการตอบรับ รับทราบ ตอบสนองแขกอยู่ตลอดเวลาด้วยการพยักหน้า พุดตอบรับ ทวนคำพูดของแขกเพื่อสรุป

12. อุดหนุน จริงใจ เอาใจใส่ในการบริการและแก้ไขปัญหาลูกค้าให้กับแขก

13. ให้ความสนใจอยู่ที่แขก ความต้องการของแขกและปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแขกโดยตรง

14. ให้แขกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเข้าไปอยู่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต ได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา เพื่อให้เป็นแนวทางในการศึกษาตามประเด็น ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร งานวิจัยส่วนหนึ่ง พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่งานวิจัยอีกส่วนหนึ่ง พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ดังเช่น งานวิจัยของปริยาภรณ์ อัครดำรงชัย (2541) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครู โรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี ที่พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของครู โรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี และสิริพงศ์ นวสกุลธนนันท (2549) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของครูต่อโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก โดยพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของครูต่อโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ของวิไลภา พัวพงษ์พันธุ์ (2547) ที่พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลวรรณ แพรกสงฆ์ (2542) เรื่องการเพิ่มอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ งานวิจัยของสุทธิพงษ์ เอี่ยมศิริ (2547) เรื่อง ความผูกพันของลูกจ้างรับเหมาค่าแรงต่อองค์กรผู้ว่าจ้าง: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด และงานวิจัยของคันสนีย์ เตชะลาภอำนวย (2544) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานโรงแรมอโนมา กรุงเทพฯ ที่พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น อาทิ งานวิจัยของชลดา สิทธิวรรณ (2539) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และคุณดาว สุกจิตกุลชัย (2546) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกหรือเทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทยของธีระ วีรธรรมสาธิต (2532) และงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ของ วิไลภา พัวพงษ์พันธุ์ (2547) ที่พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับ

ศิริพงศ์ อินทวดี (2541) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดย ผลการศึกษาพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ และปรีชาภรณ์ อัครดำรงชัย (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของครู โรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี โดยพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของครู โรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของมงคล ปันดี (2547) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ และอัญชลี สมักรการ (2548) ซึ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยพบว่า ระยะเวลาการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่

ลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ลักษณะงานทั้งรายรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

ศิริพงศ์ อินทวดี (2541) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและทัศนคติต่อรางวัลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ทัศนีย์ ทองรักศรี (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานเป็นหนึ่งในตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พงศกร เผ่าไพโรจนกร (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จในการทำงาน และความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

เนือทิพย์ นวมถนอม (2547) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณีสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ใน

ระดับสูง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ได้แก่ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน

มงคล ปันดี (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำหาย ลักษณะงานที่หลากหลาย ความมีอิสระในงาน ความประจักษ์ในงาน ความมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ต้องสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

ศิลปชัย ธนาภากร, จินตชนิษฐ์ บำรุงชีพ และศศิศ สุขสว่าง (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทย ผลการศึกษาพบว่า ความมีเอกลักษณ์ของงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยผ่านตัวแปรความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงาน

สิริวรรณ ทิพย์ปรกมาส (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานในโรงแรมหัวหินแกรนด์ แอนด์พลาซ่า ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในโรงแรมหัวหินแกรนด์ แอนด์พลาซ่ามีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงและมีความคิดเห็นด้านความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการจัดโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมที่มีสายการบังคับบัญชา มีกฎระเบียบ คำสั่ง แบ่งส่วนงานออกเป็นแผนก ซึ่งแต่ละแผนกก็ต่างมีสายการบังคับบัญชา มีกฎระเบียบ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในแผนกนั้น ๆ

ดิมาโคร และนิโกร (Demacro & Nigro, 1983 อ้างถึงใน สุประวีณ์ พงษ์ศิริสุนทร, 2548, หน้า 40) ได้ทำการศึกษาและพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ 1. ความรับรู้เกี่ยวกับความดี ความชัดเจนและการชี้แจงผลป้อนกลับในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา 2. ความรับรู้เกี่ยวกับความถูกต้อง ความแม่นยำ และความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา 3. ความรับรู้เกี่ยวกับวิธี ในการกำหนดมาตรฐานของงานผู้บังคับบัญชา 4. ความรับรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาว่าอยู่บนพื้นฐานการพิจารณาอย่างยุติธรรมหรือไม่

ประสบการณ์การทำงานในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ประสบการณ์การทำงานในองค์กรทั้งรายรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ดวงพร พรวิทยา (2539) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อสถาบันของ อาจารย์พยาบาล สังกัดวิทยาลัยพยาบาล สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีความสำคัญต่อวิทยาลัยพยาบาลเป็น ปัจจัยที่สามารถร่วมพยากรณ์ความผูกพันต่อวิทยาลัยพยาบาลได้

อาจารย์ นาคศุภรังสี (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในธุรกิจโรงแรม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ลักษณะการบริหารจัดการ และรางวัลจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรมค่อนข้างต่ำทั้งในโรงแรม ระดับกลางและโรงแรมระดับสูง นอกจากนี้แล้วพนักงาน โรงแรมส่วนใหญ่ยังมีความเห็นว่า ผลจากเวลาการทำงานมีผลกระทบต่อตนเองในระดับปานกลางและตนเองมีโอกาสดูแลตัวเองในโอกาสความก้าวหน้า ในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

ศันสนีย์ เตชะลาภอานวย (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงาน โรงแรมโอโนมา กรุงเทพฯ ได้เสนอแนะว่าทางโรงแรมควรสร้าง สัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาและควรมีการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงาน ระดับผู้บังคับบัญชาด้วยการฝึกอบรมเพราะทางโรงแรมมักให้อำนาจเต็มที่กับผู้บังคับบัญชาในการ ปกครองดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดตารางเวลาการทำงาน การลงโทษ ทางวินัย การให้ความดีความชอบ เพื่อความคล่องตัวในการทำงานและประสิทธิภาพในการบริการ

เพ็ญนิภา แสงชื่น (2545) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาสำนักงาน ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กร

ทินวัตร เงินขาว (2546) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือและพึงพิงได้ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ ครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร และเป็นหนึ่งใน ปัจจัยที่สามารถร่วมพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูต่อโรงเรียนประถมได้

เบญจพร ธาราภูมิ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้าง ชั่วคราวรายเดือน ศูนย์วิจัยพืชสวนจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันกับ องค์กรคือ ความเป็นอิสระในการทำงานและความรู้สึกรู้ว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรซึ่งสามารถ พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน ศูนย์วิจัยพืชสวนจันทบุรีได้ร้อยละ

สิริพงศ์ นวสกุลชนนัท (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของครูต่อโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในโรงเรียน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของครูต่อโรงเรียน โดยที่ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ของโรงเรียนสามารถร่วมพยากรณ์ความผูกพันของครูต่อโรงเรียนได้

มารีอาโน (Mariano, 1983 อ้างถึงใน ปรียาภรณ์ อัครดำรงชัย, 2541, หน้า 49) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับความพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยฟิลิปปินส์ พบว่า ความพอใจในงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กันในทางบวก อีกทั้งความผูกพันต่อองค์การก็มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ซองฮี และคณะ (Seonghee, et al., 2008) ได้ศึกษาเรื่องความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน โดยเปรียบเทียบระหว่างความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานและความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์การต่อไป วัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และความผูกพันต่อองค์การต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และความผูกพันต่อองค์การต่อความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์การต่อไป ผลการศึกษาพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากองค์การและความผูกพันต่อองค์การสามารถลดความตั้งใจลาออกของพนักงานได้ ขณะที่เพียงการได้รับการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลกระทบทางบวกต่อความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์การต่อไป

คริสติน และคณะ (Christine, et al., 2009) ได้ทดสอบทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) โดยศึกษาจากแรงจูงใจของแรงงานชั่วคราวในธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว ซึ่งผลการศึกษาได้สนับสนุนทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบอร์ก นอกจากนี้แล้วยังพบว่า แรงงานชั่วคราวคำนึงถึงระดับค่าจ้างน้อย ในขณะที่คำนึงถึงการได้พบปะผู้คนใหม่ ๆ มากกว่าแรงงานประจำ ดังนั้นผู้บริหารธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวจะต้องสร้างความพึงพอใจโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มแรงงาน ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกัน

ผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่าผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

สุลธีรัตน์ จันทรเชื้อ (2545) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมระดับกลางมีระดับความ

ผูกพันต่อองค์การในระดับสูง โดยให้ข้อเสนอแนะกับทางโรงแรมว่า ควรมีการจัดทำโครงสร้างเงินเดือน โดยคำนึงถึงรายละเอียดลักษณะงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ ความยากง่ายของงาน และเมื่อมีการปรับค่าจ้างเงินเดือนตามกฎหมายค่าแรงขั้นต่ำควรมีการปรับทั้งโครงสร้างเงินเดือนของพนักงาน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมเท่าเทียมกัน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าพนักงานไม่เห็นด้วยกับการขึ้นเงินเดือนและปรับเงินเดือนในปัจจุบัน

อรนุช สุทธิพานิช (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การกรณีศึกษา พนักงานโรงพยาบาลตากสิน จันทบุรีผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลตากสิน จันทบุรีคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานเกี่ยวกับความน่าสนใจของงานและผลป้อนกลับของงาน ปัจจัยด้านองค์การเกี่ยวกับจำนวนบุคลากรและระดับเงินเดือน

กุลชยา เต็มชวาลา (2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความผูกพันขององค์การของพนักงาน

ริชาร์ด และคณะ (Richards, et al., 1994 อ้างถึงใน ทินวัตร เงินขาว, 2546, หน้า 46) ทำการศึกษากำหนดถึงความผูกพันต่อองค์การของครูผู้สอนวิชาการตลาดและสุขศึกษาว่าเกี่ยวข้องกับรางวัลตอบแทนหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของครูผู้สอนทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กับการได้รับรางวัลตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่า ปัจจัยที่สามารถทำนายถึงความผูกพันต่อองค์การของครูผู้สอนทั้งสองกลุ่ม นอกจากการได้รับรางวัลตอบแทนแล้วยังมีการนิเทศ การเลื่อนขึ้นเงินเดือน และเพื่อนร่วมงาน นอกจากนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การยังรวมถึงบรรยากาศในการทำงานด้วย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์การ และผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีทั้งความเหมือนและแตกต่างกันในแต่ละงานวิจัย ซึ่งผลการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประสิทธิภาพในการทำงานและผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยสำหรับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลงานวิจัยส่วนหนึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การแต่งงานวิจัยอีกส่วนพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การตามปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส ระยะเวลาการทำงานในองค์กร
2. ลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน และความเข้าใจในกระบวนการทำงาน
3. ประสบการณ์การทำงานในองค์กร ได้แก่ ความรู้สึว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร
4. ผลประโยชน์ตอบแทน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต ตามแนวคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร จะศึกษาตามแนวคิดของสตีร์ (Steer, 1977) และแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของเมาเคย์ สตีร์และพอตเตอร์ (Mowday, Steers, & Porter, 1979)

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย มีดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานต้อนรับจำนวน 538 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่ผู้วิจัยประมาณการจากขนาดของโรงแรมและจำนวนพนักงานต้อนรับจากผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้วิจัย โดยกำหนดจากจำนวนโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทยจำนวน 73 โรงแรม (สมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย, 2550) เป็นกรอบประชากรในการศึกษาครั้งนี้

โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มโรงแรมตามขนาดของโรงแรม (อนุพันธ์กิจพันธ์พานิช, 2544) และประมาณการจำนวนพนักงานต้อนรับจากผลของการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นระหว่างวันที่ 28 สิงหาคม 2550 ถึง 29 สิงหาคม 2550 จากโรงแรมจำนวน 5 โรงแรม ดังนี้

1. โรงแรมที่มีจำนวนห้องต่ำกว่า 150 ห้อง มีพนักงานต้อนรับเฉลี่ย 6 คน ต่อโรงแรม
 2. โรงแรมที่มีจำนวนห้อง 150-299 ห้อง มีพนักงานต้อนรับเฉลี่ย 8 คน ต่อโรงแรม
 3. โรงแรมที่มีจำนวนห้อง 300-600 ห้อง มีพนักงานต้อนรับเฉลี่ย 10 คน ต่อโรงแรม
- จำนวนประชากรที่ศึกษารุ่นนี้แสดง ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 จำนวนของโรงแรมและจำนวนของพนักงานต้อนรับ โดยจำแนกตามขนาดของ
โรงแรม

ขนาดของโรงแรม	จำนวนของโรงแรม	จำนวนของพนักงานต้อนรับ
ต่ำกว่า 150 ห้อง	35 โรงแรม	210 คน
150-299 ห้อง	26 โรงแรม	208 คน
300-600 ห้อง	12 โรงแรม	120 คน
รวม	73 โรงแรม	538 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างกำหนดจากกรอบของประชากรที่ใช้ในการศึกษาโดยทำการสุ่มตัวอย่าง
2 ขั้นตอน (Two-stage Random Sampling) และใช้โรงแรมเป็นหน่วยการสุ่มในขั้นตอนที่ 1 จากนั้น
ทำการสุ่มพนักงานต้อนรับของแต่ละโรงแรมที่สุ่มได้เป็นขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มโรงแรม

1. ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางการสุ่มตัวอย่างของเครชชี และ
มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของโรงแรม ได้กลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 66 โรงแรม โดยแบ่งกลุ่มโรงแรมตามขนาดของโรงแรมดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างของโรงแรม โดยแบ่งกลุ่มโรงแรมตามขนาดของโรงแรม

ขนาดของโรงแรม	จำนวนของโรงแรม	ขนาดกลุ่มตัวอย่างของโรงแรม
ต่ำกว่า 150 ห้อง	35 โรงแรม	32 โรงแรม
150-299 ห้อง	26 โรงแรม	24 โรงแรม
300-600 ห้อง	12 โรงแรม	10 โรงแรม
รวม	73 โรงแรม	66 โรงแรม

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากในการ
สุ่มกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างของโรงแรมดังตารางที่ 3-3 โดยผู้วิจัยใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษและ
ตัวเลขเป็นรหัสแทนชื่อเต็มของโรงแรมเพื่อรักษาความลับของโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการ
วิจัยครั้งนี้

ตารางที่ 3-3 รหัสของโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งกลุ่มตามขนาดของโรงแรม

ต่ำกว่า 150 ห้อง จำนวน 35 โรงแรม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 โรงแรม เฉลี่ย 76 ห้อง	
1. A1 (60 ห้อง)	2. A2 (52 ห้อง)
3. A3 (56 ห้อง)	4. A4 (120 ห้อง)
5. A5 (31 ห้อง)	6. A6 (25 ห้อง)
7. A7 (85 ห้อง)	8. A8 (72 ห้อง)
9. A9 (85 ห้อง)	10. A10 (36 ห้อง)
11. A11 (76 ห้อง)	12. A12 (77 ห้อง)
13. A13 (124 ห้อง)	14. A14 (53 ห้อง)
15. A15 (38 ห้อง)	16. A16 (28 ห้อง)
17. A17 (77 ห้อง)	18. A18 (64 ห้อง)
19. A19 (72 ห้อง)	20. A20 (62 ห้อง)
21. A21 (90 ห้อง)	22. A22 (39 ห้อง)
23. A23 (100 ห้อง)	24. A24 (100 ห้อง)
25. A25 (108 ห้อง)	26. A26 (97 ห้อง)
27. A27 (79 ห้อง)	28. A28 (79 ห้อง)
29. A29 (121 ห้อง)	30. A30 (76 ห้อง)
31. A31 (126 ห้อง)	32. A32 (114 ห้อง)
150 - 299 ห้อง จำนวน 26 โรงแรม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 โรงแรม เฉลี่ย 221 ห้อง	
1. B1 (188 ห้อง)	2. B2 (240 ห้อง)
3. B3 (235 ห้อง)	4. B4 (252 ห้อง)
5. B5 (180 ห้อง)	6. B6 (248 ห้อง)
7. B7 (277 ห้อง)	8. B8 (215 ห้อง)
9. B9 (161 ห้อง)	10. B10 (211 ห้อง)
11. B11 (253 ห้อง)	12. B12 (212 ห้อง)
13. B13 (232 ห้อง)	14. B14 (180 ห้อง)
15. B15 (280 ห้อง)	16. B16 (200 ห้อง)
17. B17 (226 ห้อง)	18. B18 (251 ห้อง)
19. B19 (282 ห้อง)	20. B20 (160 ห้อง)

ตารางที่ 3-3 (ต่อ)

150 - 299 ห้อง จำนวน 26 โรงแรม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 โรงแรม เหลือ 221 ห้อง (ต่อ)	
21. B21 (190 ห้อง)	22. B22 (171 ห้อง)
23. B23 (265 ห้อง)	24. B24 (195 ห้อง)
300 - 600 ห้อง จำนวน 12 โรงแรม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 โรงแรม เหลือ 371 ห้อง	
1. C1 (350 ห้อง)	2. C2 (414 ห้อง)
3. C3 (317 ห้อง)	4. C4 (318 ห้อง)
5. C5 (461 ห้อง)	6. C6 (386 ห้อง)
7. C7 (425 ห้อง)	8. C8 (325 ห้อง)
9. C9 (410 ห้อง)	10. C10 (307 ห้อง)

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มพนักงาน

1. ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางการสุ่มตัวอย่างของเกรซซี และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 228 คนใน 66 โรงแรม จากประชากรพนักงานต้อนรับจำนวน 538 คนใน 73 โรงแรม
2. การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบไม่เป็นสัดส่วนตามระดับชั้น (Non-proportional Stratified Random Sampling) จากจำนวนของ โรงแรมในแต่ละขนาด เนื่องจากจำนวน โรงแรมในแต่ละขนาดมีความแตกต่างกันมาก โดยมีจำนวน โรงแรมและจำนวนพนักงานต้อนรับที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3-4 การสุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นสัดส่วนตามระดับชั้น ในการสุ่มหากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานต้อนรับ

ขนาดของ โรงแรม	จำนวนของ โรงแรม	จำนวนพนักงาน ต้อนรับ	ร้อยละ	การสุ่มระดับชั้น
ต่ำกว่า 150 ห้อง	35 โรงแรม	210 คน	39	89 คน (32 โรงแรม)
150-299 ห้อง	26 โรงแรม	208 คน	39	88 คน (24 โรงแรม)
300-600 ห้อง	12 โรงแรม	120 คน	22	51 คน (10 โรงแรม)
รวม	73 โรงแรม	538 คน	100	228 คน (66 โรงแรม)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงานในองค์กร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และผลประโยชน์ตอบแทนจะศึกษาตามแนวคิดของสตีร์ (Steer, 1977) ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากแบบสอบถามเรื่องความผูกพันต่อองค์กรศึกษากรณีสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ของเนื่อทิพย์ นวมธณอม (2547) ประกอบด้วยคำถามแบบให้เลือกตอบโดยคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 54 ข้อ คือ ข้อคำถามทางบวก 38 ข้อ และข้อคำถามทางลบ 16 ข้อ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงาน

1.1 ความมีอิสระในงาน	คำถามข้อที่ 1-5
1.2 ความหลากหลายของงาน	คำถามข้อที่ 6-10
1.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน	คำถามข้อที่ 11-15
1.4 งานมีโอกาสนักพัฒนาสัมพันธกับผู้อื่น	คำถามข้อที่ 16-20
1.5 ผลป้อนกลับของงาน	คำถามข้อที่ 21-24
1.6 ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน	คำถามข้อที่ 25-28

โดยข้อคำถามทางบวกได้แก่ข้อ 1, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 24, 26, 27, 28
ข้อคำถามทางลบได้แก่ข้อ 2, 5, 7, 17, 18, 22, 23, 25

2. ประสิทธิภาพการทำงาน

2.1 ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	คำถามข้อที่ 29-33
2.2 ความพึงพอใจขององค์กร	คำถามข้อที่ 34-38
2.3 ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร	คำถามข้อที่ 39-43
2.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	คำถามข้อที่ 44-49

โดยข้อคำถามทางบวกได้แก่ข้อ 29, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 39, 42, 43, 46, 47, 48, 49

ข้อคำถามทางลบได้แก่ข้อ 30, 33, 38, 40, 41, 44, 45

3. ผลประโยชน์ตอบแทน

คำถามข้อที่ 50-54

โดยข้อคำถามทางบวกได้แก่ข้อ 50, 51, 52, 53

ข้อคำถามทางลบได้แก่ข้อ 54

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของเมาเคย์ สเตียร์และพอตเตอร์ (Mowday, Steers, & Porter, 1979) ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากแบบสอบถามเรื่อง การเพิ่มอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ ของวิไลวรรณ แพรกสงฆ์ (2542) ประกอบด้วยคำถามแบบให้เลือกตอบโดยคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 14 ข้อ คือ ข้อคำถามทางบวก 10 ข้อ และข้อคำถามทางลบ 4 ข้อ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อ 1-5 โดยข้อคำถามทางบวกได้แก่ข้อ 1, 2, 4 ข้อคำถามทางลบได้แก่ข้อ 3, 5
2. การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อ 6-9 โดยข้อคำถามทางบวกได้แก่ข้อ 6, 7, 8 ข้อคำถามทางลบได้แก่ข้อ 9
3. การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อ 10-14 โดยข้อคำถามทางบวกได้แก่ข้อ 10, 11, 13, 14 ข้อคำถามทางลบได้แก่ข้อ 12

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 1 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีคำตอบเป็นทางเลือก 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|------------|---|
| มากที่สุด | คือ ผู้ตอบมีความรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด |
| มาก | คือ ผู้ตอบมีความรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวอยู่ในระดับมาก |
| ปานกลาง | คือ ผู้ตอบมีความรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง |
| น้อย | คือ ผู้ตอบมีความรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวอยู่ในระดับน้อย |
| น้อยที่สุด | คือ ผู้ตอบมีความรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

การให้คะแนนแบบสอบถาม ซึ่งได้กำหนดน้ำหนักคะแนนตามแนวคิดของลิเคอร์ท (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2542, หน้า 138) ดังนี้

ลักษณะการตอบ		ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	1 คะแนน
มาก	มีค่าเท่ากับ	4	2 คะแนน
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	3 คะแนน
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2	4 คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	5 คะแนน

การพิจารณาระดับความคิดเห็นที่มีต่อองค์การ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์การ ผลประโยชน์ตอบแทน และความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานต้อนรับ ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมของข้อคำถามในแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ยของแต่ละประเด็น โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538, อ้างถึงใน สมโภชน์ อเนกสุข, 2550, หน้า 168) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50–5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในด้านที่พิจารณาอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50–4.49 หมายถึง มีความคิดเห็นในด้านที่พิจารณาอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50–3.49 หมายถึง มีความคิดเห็นในด้านที่พิจารณาอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50–2.49 หมายถึง มีความคิดเห็นในด้านที่พิจารณาอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.49 หมายถึง มีความคิดเห็นในด้านที่พิจารณาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีแนวคิด และหลักการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ จากเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานและประสิทธิภาพการทำงาน ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามของเนื่อทิพย์ นวมถนอม (2547) เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การศึกษานิเทศน์ ข้าราชการแห่งชาติ มาเป็นต้นแบบในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 54 ข้อ

2.2 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบสอบถามของ วิไลวรรณ แพรกสงฆ์ (2542) เรื่อง การเพิ่มอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ มาเป็นต้นแบบในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 14 ข้อ

3. เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับเดิม มาแก้ไขปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งประกอบด้วย อาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญด้าน ทรัพยากรมนุษย์และการโรงแรม 3 ท่าน ดังนี้

3.1 รศ.ดร. วุฒิชชาติ สุนทรสมัย รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการตลาด คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 ดร. สุเมธ งามกนก อาจารย์ประจำศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการ ศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 ดร. เข็มดาว ฌรณะชวันะ อาจารย์ประจำสาขาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
พิจารณานิยามของตัวแปร ขอบเขต และองค์ประกอบของเนื้อหา โดยใช้การหาดัชนีความ สอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์
	$\sum R$	แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ซึ่งกำหนดคะแนนสำหรับการพิจารณาข้อคำถามของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อดังนี้
 + 1 แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด
 - 1 แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด
 0 ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

เกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามพิจารณาจากค่า IOC ถ้ามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ซึ่งเป็นข้อคำถามที่ใช้ได้ หากต่ำกว่า 0.5 แสดงว่า

ข้อคำถามนั้น ไม่ได้วัดตรงกับจุดประสงค์ ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง (Rovinelli & Hambleton, 1997 อ้างถึงใน พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 242)

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และนำไปเสนอที่ปรึกษาหลัก เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานต้อนรับของโรงแรมในพัตยา จังหวัดชลบุรี เนื่องจากองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างของโรงแรมในพัตยา จังหวัดชลบุรีมีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ในจังหวัดภูเก็ต ดังข้อมูลสำคัญแสดงในตารางที่ 3-5

ตารางที่ 3-5 ลักษณะของบริบทที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตและโรงแรมในเมืองพัตยา จังหวัดชลบุรี

องค์ประกอบ	โรงแรมใน จังหวัดภูเก็ต	โรงแรมในเมืองพัตยา จังหวัดชลบุรี
1. ขนาดของโรงแรม (ต่ำกว่า 150 ห้อง 150-299 ห้อง และ 300-600 ห้อง)	/	/
2. บทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ (ให้การต้อนรับ ลงทะเบียนแขก จัดการแก้ไขปัญหาให้กับแขก ฯลฯ)	/	/
3. แขกที่มาเข้าพัก (มีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติ)	/	/
4. สภาพแวดล้อมของโรงแรม (เมืองท่องเที่ยว ชายทะเล)	/	/

จากตารางที่ 3-5 พนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่จังหวัดภูเก็ตและปฏิบัติงานในโรงแรมที่เมืองพัตยา จังหวัดชลบุรีมีบริบทต่าง ๆ ในลักษณะเดียวกัน ผู้วิจัยจึงเลือกทดลองใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับของโรงแรมในพัตยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 3 โรงแรม พนักงานต้อนรับจำนวน 24 คน ดังตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3-6 กลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้แบบสอบถาม

โรงแรม	จำนวนห้องพัก	ขนาดของ โรงแรม	จำนวนพนักงานต้อนรับ
1. D1	55 ห้อง	ต่ำกว่า 150 ห้อง	6 คน
2. D2	247 ห้อง	150-299 ห้อง	8 คน
3. D3	550 ห้อง	300-600 ห้อง	10 คน

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างข้างต้นมาวิเคราะห์หาค่าจำแนกรายข้อ โดยนำแบบสอบถามแต่ละข้อมาหาค่าอำนาจจำแนกโดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) โดยกำหนดเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป พบว่า มีค่าอำนาจจำแนก 0.22 ถึง 0.91 และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach’s Alpha Coefficient) (Cronbach, 1954 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2542, หน้า 212) โดยกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.65 ขึ้นไป พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2551 ถึง 31 พฤษภาคม 2551 โดยมีขั้นตอนดังนี้ คือ

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาถึงโรงแรมต่าง ๆ ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อขอความอนุเคราะห์ร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยทำการติดต่อประสานงานกับทางโรงแรม โดยการโทรศัพท์ติดต่อกับฝ่ายบุคคลของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตทั้ง 66 โรงแรมเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานต้อนรับของโรงแรม แต่เนื่องจากโรงแรมเป็นองค์การขนาดใหญ่ที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ ทางโรงแรมจึงไม่สะดวกให้ผู้วิจัยเข้าไปส่งแบบสอบถามและรอรับแบบสอบถามกลับจากพนักงานต้อนรับด้วยตนเอง เพราะเกรงว่าจะเป็นการรบกวนการทำงานของพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขออนุญาตกับทางโรงแรมส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์แทน และขอเดินทางไปรับคืนจากทางโรงแรมด้วยตนเองในอีก 1 สัปดาห์ถัดไป เพราะการรอให้ทางโรงแรมส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์นั้น โอกาสที่ผู้วิจัยจะได้รับแบบสอบถามกลับคืนมีน้อยมากเนื่องจากอาจเกิดความล่าช้าหรือการสูญหาย

3. ผู้วิจัยส่งจดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและแบบสอบถาม จำนวน 228 ชุด ถึงโรงแรม 66 โรงแรมทางไปรษณีย์

4. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลแล้วด้วยตนเอง โดยได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้นจำนวน 210 ชุด จากโรงแรม 57 โรงแรม คิดเป็น 92.10%

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาเรียบร้อยแล้ว จะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงานในองค์กร โดยใช้สถิติดังนี้

1.1 ค่าความถี่ (Frequency)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสมมติฐานการวิจัยที่ระดับนัยสำคัญ .05 ภายใต้เงื่อนไข (Assumption) ซึ่งจากการพิจารณาแผนภาพการกระจาย พบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่นำมาทดสอบมีแนวโน้มความสัมพันธ์แบบเส้นตรง (รายละเอียดดังภาคผนวก ง, หน้า 173-180) และสำหรับตัวแปรที่เป็นคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีมาตราวัดเป็นนามบัญญัติ (Nominal Scale) จะปรับค่าของตัวแปรแต่ละค่าให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้ โดยใช้สถิติดังนี้

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมใน จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของ โรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานต้อนรับ และสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของ โรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต จากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานใน องค์กร และผลประโยชน์ตอบแทน ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือ จากผลการสุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 228 ชุด ได้รับตอบกลับมาทั้งสิ้น 210 ชุด คิดเป็น 92.10% สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงานในองค์กร และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนในการวิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนด สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน จำนวนพนักงานกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
SD	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
b	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
P	แทน ค่าความน่าจะเป็น
F	แทน ค่าสถิติการแจกแจง F
R	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน สัมประสิทธิ์ของการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม
b_0	แทน ค่าคงที่ของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
$S.E.b$	แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
$S.E.est$	แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
X_1	แทน เพศชาย
X_2	แทน เพศหญิง
X_3	แทน อายุ
X_4	แทน ระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
X_5	แทน ระดับการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
X_6	แทน ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี
X_7	แทน ระดับการศึกษาระดับอื่น ๆ
X_8	แทน สถานภาพโสด
X_9	แทน สถานภาพสมรส
X_{10}	แทน สถานภาพมีภรรยา
X_{11}	แทน สถานภาพหย่าร้าง
X_{12}	แทน ระยะเวลาการทำงานในองค์กร
X_{13}	แทน ความมีอิสระในการทำงาน
X_{14}	แทน ความหลากหลายของงาน
X_{15}	แทน ความมีเอกลักษณ์ของงาน
X_{16}	แทน งานมีโอกาสนักปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น
X_{17}	แทน ผลป้อนกลับของงาน
X_{18}	แทน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน
X_{19}	แทน ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร
X_{20}	แทน ความพึงพอใจขององค์กร

X_{21}	แทน ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร
X_{22}	แทน ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร
X_{23}	แทน ผลประโยชน์ตอบแทน
Y	แทน ความผูกพันของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อโรงแรม
$\hat{Y}$	แทน ความผูกพันของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อโรงแรม ที่ได้จากการพยากรณ์

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 3 การศึกษาระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน

ตอนที่ 4 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 5 การสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทน

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงานในองค์กร ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนร้อยละของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงานในองค์กร

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	84	40.00
หญิง	126	60.00
อายุ		
20-24 ปี	53	25.24
25-29 ปี	84	40.00
30-34 ปี	30	14.29
35-39 ปี	27	12.86
40-44 ปี	10	4.76
45-49 ปี	5	2.38
50-54 ปี	1	0.48
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	37	17.62
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	29	13.81
ปริญญาตรี	139	66.19
อื่น ๆ	5	2.38
สถานภาพการสมรส		
โสด	148	70.48
สมรส	56	26.67
ม่าย	2	0.95
หย่าร้าง	4	1.90

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาการทำงานในองค์กร		
ต่ำกว่า 1 ปี	68	32.38
1 - 5 ปี	96	45.71
มากกว่า 5 ปี – 10 ปี	19	9.05
มากกว่า 10 ปี	27	12.86
รวม	210	100.00

จากการศึกษาพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 210 คน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ดังตารางที่ 4-1 พบว่า

จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเพศชาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 25-29 ปี ซึ่งมีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-24 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 25.24 และน้อยที่สุดคือ อายุระหว่าง 50-54 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.48

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 66.19 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.62 และน้อยที่สุดคือ ระดับอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38

จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ซึ่งมีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 70.48 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และน้อยที่สุดคือ สถานภาพหย่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.95

จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรระหว่าง 1- 5 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 45.71 รองลงมาคือมีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 32.38 และน้อยที่สุดคือมีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากกว่า 5 ปี - 10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.05

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต สามารถจำแนกเป็นรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ และการมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยจำแนกเป็นรายรวมและรายข้อ ซึ่งได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-2 ถึงตารางที่ 4-5

1.1 การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตด้านการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 คะแนนเฉลี่ย ความเป็ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตด้านการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ระดับความผูกพันต่อองค์การ
1	พนักงานรู้สึกว่ค่านิยมของเขาและของโรงแรมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	3.25	0.76	ปานกลาง
2	พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่เขาเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนี้	3.70	0.90	มาก
3	นโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในส่วนของพนักงานต้อนรับของโรงแรมสอดคล้องกับความคาดหวังของพนักงาน	3.10	0.86	ปานกลาง
4	โรงแรมนี้เป็นโรงแรมที่ดีที่สุดที่พนักงานจะทำงานด้วย	3.32	0.95	ปานกลาง
5	พนักงานรู้สึกว่การเข้ามาทำงานกับโรงแรมนี้เป็นการตัดสินใจที่ไม่ผิดพลาดของเขา	3.92	1.00	มาก
รวม		3.46	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมใน จังหวัดภูเก็ตด้านการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปานกลาง 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานรู้สึกว่าการเข้า มาทำงานกับโรงแรมนี้เป็นการตัดสินใจที่ไม่ผิดพลาดของเขา ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือ พนักงาน รู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนี้ ($\bar{X} = 3.70$) และข้อที่มีคะแนน เฉลี่ยต่ำสุดคือ นโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในส่วนของพนักงานต้อนรับของ โรงแรม สอดคล้องกับความคาดหวังของพนักงาน ($\bar{X} = 3.10$)

1.2 การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ประโยชน์ต่อองค์กร ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ด้านการมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อ องค์กร ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตด้านการมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
1	พนักงานเต็มใจทุ่มเทความพยายามใน การทำงานเพื่อให้โรงแรมประสบ ความสำเร็จ	4.20	0.70	มาก
2	พนักงานพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างที่ ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับ โรงแรมนี้ต่อไป	4.02	0.80	มาก
3	การปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงาน ต้อนรับของโรงแรมสร้างแรงจูงใจใน การทำงานให้แก่พนักงาน	3.99	0.80	มาก
4	พนักงานรู้สึกว่าเขาจะได้รับ ผลประโยชน์ถ้าทำงานกับโรงแรมนี้ ต่อไป	3.39	1.09	ปานกลาง
รวม		3.90	0.58	มาก

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมใน จังหวัดภูเก็ตด้านการมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ประโยชน์ต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนสูงสุดคือ พนักงาน เต็มใจทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้โรงแรมประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ พนักงานพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป ($\bar{X} = 4.02$) และข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ พนักงานรู้สึกว่าเขาจะได้รับผลประโยชน์ถ้าทำงานกับ โรงแรมนี้ต่อไป ($\bar{X} = 3.39$)

1.3 การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตด้านการมีความปรารถนา อย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตด้านการมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อ การรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
1	พนักงานรู้สึกจงรักภักดีต่อโรงแรมนี้	3.95	0.78	มาก
2	พนักงานพูดถึงโรงแรมให้เพื่อนฟังว่า เป็นโรงแรมที่น่าทำงานด้วย	3.72	0.90	มาก
3	การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพียงเล็กน้อยไม่อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานลาออกจากโรงแรมนี้ได้	3.59	0.98	มาก
4	พนักงานมีความภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่จะเลือกทำงานกับโรงแรมนี้มากกว่า การเลือกไปทำงานกับโรงแรมหรือ บริษัทอื่น	3.47	0.89	ปานกลาง
5	พนักงานมีความห่วงใยต่อการอยู่รอดของโรงแรม	3.92	0.92	มาก
รวม		3.73	0.61	มาก

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมใน จังหวัดภูเก็ตด้านการมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานรู้สึกจงรักภักดีต่อ โรงแรมนี้ ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาคือ พนักงานมีความห่วงใยต่อการอยู่รอดของ โรงแรม ($\bar{X} = 3.92$) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานมีความภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่จะเลือกทำงานกับโรงแรมนี้ มากกว่าการเลือกไปทำงานกับโรงแรมหรือบริษัทอื่น ($\bar{X} = 3.47$)

สรุประดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตจำแนก รายด้านและโดยรวม ดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกรายด้านและโดยรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	n = 210		ระดับความผูกพัน ต่อองค์กร
	$\bar{X}$	SD	
1. การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.46	0.58	ปานกลาง
2. การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	3.90	0.58	มาก
3. การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร	3.73	0.61	มาก
รวม	3.69	0.52	มาก

จากตารางที่ 4-5 แสดงว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมใน จังหวัดภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับมาก 2 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.90$)

การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 3.73$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ

2. ระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงานในองค์กร รายด้านและรายรวม ดังตารางที่ 4-6 ถึงตารางที่ 4-10

2.1 จำแนกตามเพศ ระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	ชาย				หญิง			
	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	ระดับ	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	ระดับ
1. การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	84	3.42	0.61	ปานกลาง	126	3.48	0.56	ปานกลาง
2. การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	84	3.93	0.62	มาก	126	3.87	0.56	มาก
3. การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร	84	3.77	0.55	มาก	126	3.70	0.65	มาก
รวม	84	3.71	0.51	มาก	126	3.69	0.53	มาก

จากตารางที่ 4-6 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ เพศชาย ($\bar{X} = 3.71$) และเพศหญิง ($\bar{X} = 3.69$) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

เพศชายมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.93$) การมีความปรารถนาอย่าง

แรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 3.77$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.42$)

เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.87$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 3.70$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.48$)

2.2 จำแนกตามอายุ ระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรม
ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-7 คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	20-24 ปี			25-29 ปี			30-34 ปี			35-39 ปี			40-44 ปี			45-49 ปี			50-54 ปี		
	n = 53			n = 84			n = 30			n = 27			n = 10			n = 5			n = 1		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.43	0.64	ปานกลาง	3.49	0.50	ปานกลาง	3.49	0.57	ปานกลาง	3.37	0.59	ปานกลาง	3.44	0.90	ปานกลาง	3.40	0.45	ปานกลาง	4.20	0.00	มาก
2. การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	3.80	0.64	มาก	3.94	0.52	มาก	3.93	0.64	มาก	3.84	0.59	มาก	4.13	0.69	มาก	3.75	0.31	มาก	4.50	0.00	มากที่สุด
3. การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร	3.71	0.61	มาก	3.70	0.57	มาก	3.69	0.79	มาก	3.75	0.56	มาก	4.02	0.56	มาก	3.72	0.23	มาก	4.60	0.00	มากที่สุด
รวม	3.65	0.57	มาก	3.71	0.46	มาก	3.71	0.59	มาก	3.65	0.52	มาก	3.86	0.64	มาก	3.62	0.24	มาก	4.43	0.00	มาก

จากตารางที่ 4-7 ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานต้อนรับที่มีอายุอยู่ระหว่าง 50-54 ปีมีระดับความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับที่มีอายุอยู่ระหว่าง 40-44 ปี ($\bar{X} = 3.86$) และพนักงานต้อนรับที่มีอายุอยู่ระหว่าง 45-49 ปีมีระดับความผูกพันต่อองค์การน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.62$) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

อายุ 20-24 ปีมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X} = 3.80$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 3.71$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($\bar{X} = 3.43$)

อายุ 25-29 ปีมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X} = 3.94$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 3.70$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($\bar{X} = 3.49$)

อายุ 30-34 ปีมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X} = 3.93$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 3.69$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($\bar{X} = 3.49$)

อายุ 35-39 ปีมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X} = 3.84$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 3.75$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($\bar{X} = 3.37$)

อายุ 40-44 ปีมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X} = 4.13$) การมีความปรารถนา

อย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 4.02$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.44$)

อายุ 45-49 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.75$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 3.72$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.40$)

อายุ 50-54 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 4.60$) การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.50$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 4.20$)

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4-8 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์การ	ต่ำกว่าปริญญาตรี				ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง				ปริญญาตรี				อื่น ๆ			
	n	$\bar{X}$	SD	ระดับ	n	$\bar{X}$	SD	ระดับ	n	$\bar{X}$	SD	ระดับ	n	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	37	3.41	0.54	ปานกลาง	29	3.44	0.62	ปานกลาง	139	3.48	0.57	ปานกลาง	5	3.32	0.86	ปานกลาง
2. การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ	37	3.91	0.62	มาก	29	4.02	0.55	มาก	139	3.88	0.58	มาก	5	3.60	0.72	มาก
3. การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ	37	3.83	0.55	มาก	29	3.80	0.63	มาก	139	3.70	0.58	มาก	5	3.32	1.33	ปานกลาง
รวม	37	3.72	0.50	มาก	29	3.75	0.53	มาก	139	3.69	0.51	มาก	5	3.41	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-8 ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ คือ พนักงานต้อนรับที่จบการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ($\bar{X} = 3.75$) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.72$) ระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.69$) มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก และพนักงานต้อนรับที่จบการศึกษาในระดับอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.41$) มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ต่ำกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X} = 3.91$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 3.83$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($\bar{X} = 3.41$)

ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X} = 4.02$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 3.80$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($\bar{X} = 3.44$)

ปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X} = 3.88$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 3.70$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($\bar{X} = 3.48$)

ระดับอื่น ๆ มีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X} = 3.60$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 3.32$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($\bar{X} = 3.32$)

2.4 จำแนกตามสถานภาพการสมรส ระดับของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพการสมรส ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-9 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตาม
สถานภาพการสมรส

ความผูกพันต่อองค์การ	โสด				สมรส				ม้าย				หย่าร้าง			
	n	$\bar{X}$	SD	ระดับ	n	$\bar{X}$	SD	ระดับ	n	$\bar{X}$	SD	ระดับ	n	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	148	3.47	0.56	ปานกลาง	56	3.49	0.58	ปานกลาง	2	3.10	0.42	ปานกลาง	4	2.85	1.02	ปานกลาง
2. การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ	148	3.88	0.60	มาก	56	3.95	0.55	มาก	2	4.25	0.00	มาก	4	3.56	0.66	มาก
3. การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ	148	3.69	0.58	มาก	56	3.86	0.55	มาก	2	3.50	0.71	มาก	4	3.35	1.68	ปานกลาง
รวม	148	3.68	0.52	มาก	56	3.76	0.49	มาก	2	3.62	0.09	มาก	4	3.25	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-9 ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เมื่อจำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ คือ พนักงานต้อนรับที่มีสถานภาพสมรส ($\bar{X} = 3.76$) สถานภาพโสด ($\bar{X} = 3.68$) สถานภาพหย่า ($\bar{X} = 3.62$) มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก และพนักงานต้อนรับที่มีสถานภาพหย่าร้าง ($\bar{X} = 3.25$) มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

สถานภาพโสดมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X} = 3.88$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 3.69$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($\bar{X} = 3.47$)

สถานภาพสมรสมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X} = 3.95$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 3.86$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($\bar{X} = 3.49$)

สถานภาพหย่ามีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X} = 4.25$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 3.50$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($\bar{X} = 3.10$)

สถานภาพหย่าร้างมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X} = 3.56$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 3.35$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($\bar{X} = 2.85$)

2.5 จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์การ ระดับของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์การ ผลการศึกษา ดังตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 คะแนนเฉลี่ย ความเป็ยเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระยะเวลา
การทำงานในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ต่ำกว่า 1 ปี				1 - 5 ปี				มากกว่า 5 – 10 ปี				มากกว่า 10 ปี			
	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	ระดับ	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	ระดับ	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	ระดับ	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	ระดับ
1. การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร	68	3.50	0.63	มาก	96	3.40	0.56	ปาน กลาง	19	3.53	0.48	มาก	27	3.53	0.56	มาก
2. การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	68	3.95	0.56	มาก	96	3.78	0.57	มาก	19	4.12	0.64	มาก	27	4.03	0.57	มาก
3. การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อ การรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกของ องค์กร	68	3.72	0.67	มาก	96	3.66	0.55	มาก	19	3.80	0.64	มาก	27	3.93	0.62	มาก
รวม	68	3.72	0.56	มาก	96	3.61	0.49	มาก	19	3.81	0.51	มาก	27	3.83	0.52	มาก

จากตารางที่ 4-10 แสดงว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมใน จังหวัดภูเก็ต เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ได้ดังนี้ คือ พนักงานต้อนรับที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากกว่า 10 ปี ($\bar{X} = 3.83$) พนักงานต้อนรับที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากกว่า 5 ปี – 10 ปี ($\bar{X} = 3.81$) พนักงานต้อนรับที่มี ระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 1 ปี ($\bar{X} = 3.72$) และพนักงานต้อนรับที่มีระยะเวลาการ ทำงานในองค์กร 1 - 5 ปี ($\bar{X} = 3.61$) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 1 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมี ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.95$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 3.72$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.50$)

ระยะเวลาการทำงานในองค์กร 1 - 5 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความ เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.78$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 3.66$) และ การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.40$)

ระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากกว่า 5 ปี – 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.12$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 3.80$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.53$)

ระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากกว่า 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.03$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 3.93$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.53$)

ตอนที่ 3 การศึกษาระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทน โดยจำแนกเป็นรายชื่อและรายรวมดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อลักษณะงานในมิติของควมมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน และความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ซึ่งทำการวิเคราะห์เป็นรายด้านและรายรวม ดังตารางที่ 4-11 ถึงตารางที่ 4-17

1.1 ความมีอิสระในการทำงาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-11 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อความมีอิสระในการทำงาน

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ระดับความมีอิสระ ในการทำงาน
1	พนักงานสามารถใช้ความรู้ความสามารถ ของตนเองในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.81	0.74	มาก
2	ผู้บังคับบัญชาจะคอยดูแลการทำงานของ พนักงานอย่างห่าง ๆ ทำให้พนักงานรู้สึกว่า ตนเองมีอิสระในการทำงาน	3.30	0.94	ปานกลาง
3	พนักงานมีโอกาสดำหนดเป้าหมาย และ วิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้	3.61	0.84	มาก
4	พนักงานมีโอกาเสนอสิ่งใหม่ ๆ แก่ ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.11	0.98	ปานกลาง

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ระดับความมีอิสระ ในการทำงาน
5	กฎระเบียบส่วนใหญ่ของโรงแรมเอื้อให้ พนักงานมีอิสระในการทำงาน	3.44	0.98	ปานกลาง
รวม		3.45	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานสามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมาคือ พนักงานมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้ ($\bar{X} = 3.61$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ ๆ แก่ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.11$)

1.2 ความหลากหลายของงาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-12 คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงาน
ต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อความหลากหลายของงาน

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ระดับความหลากหลาย ของงาน
1	งานของพนักงานจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายด้านประกอบกัน	3.92	0.78	มาก
2	งานของพนักงานเป็นงานที่ไม่ซ้ำซาก จำเจและไม่น่าเบื่อหน่าย	3.41	1.05	ปานกลาง
3	พนักงานได้รับการสนับสนุนให้ทดลอง ใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่ แตกต่างจากเดิมเพื่อความทันสมัยต่อ เหตุการณ์	3.12	0.89	ปานกลาง
4	งานของพนักงานต้องใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.43	0.97	ปานกลาง
5	งานในความรับผิดชอบของพนักงาน เป็นที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ	3.75	0.83	มาก
รวม		3.53	0.58	มาก

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัด ภูเก็ตต่อลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ งานของพนักงาน จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายด้านประกอบกัน ($\bar{X}=3.92$) รองลงมาคือ งานในความ รับผิดชอบของพนักงานเป็นที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ ($\bar{X}=3.75$) และอยู่ในระดับ ปานกลาง 3 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการ ทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมเพื่อความทันสมัยต่อเหตุการณ์ ($\bar{X}=3.12$)

1.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัด ภูเก็ตต่อลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-13

ตารางที่ 4-13 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงาน
ต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อความมีเอกลักษณ์ของงาน

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ระดับความมีเอกลักษณ์ ของงาน
1	พนักงานทุกคนที่ทำงานในหน้าที่ พนักงานต้อนรับของโรงแรมสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่กำหนด	3.56	0.75	มาก
2	งานของพนักงานมีการกำหนด วัตถุประสงค์ เป้าหมายและขั้นตอน การดำเนินงานที่ชัดเจน	3.80	0.74	มาก
3	พนักงานสามารถอธิบายให้ผู้อื่นฟังได้ ว่างานที่เขาทำมีหน้าที่ความรับผิดชอบ อะไรบ้าง	4.25	0.65	มาก
4	งานของพนักงานเป็นงานที่สามารถ มองเห็นผลสำเร็จได้อย่างชัดเจน	3.94	0.74	มาก
5	พนักงานสามารถระบุได้ว่าในแต่ละ ขั้นตอนของงานที่ทำอยู่มีความสำคัญ อย่างไร	4.10	0.71	มาก
รวม		3.93	0.49	มาก

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานสามารถอธิบายให้ผู้อื่นฟังได้ว่างานที่เขาทำมีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้าง ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาคือ พนักงานสามารถระบุได้ว่าในแต่ละขั้นตอนของงานที่ทำอยู่มีความสำคัญอย่างไร ($\bar{X} = 4.10$) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานทุกคนที่ทำงานในหน้าที่พนักงานต้อนรับของโรงแรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่กำหนด ($\bar{X} = 3.56$)

1.4 งานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมใน
จังหวัดภูเก็ตต่อลักษณะงานด้านงานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-14 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงาน
ต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อการมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ระดับการมีโอกาส ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
1	งานที่พนักงานรับผิดชอบเป็นงานที่ จะต้องประสานงานกับบุคคลอื่นทั้ง ภายในและภายนอกหน่วยงาน	4.25	0.85	มาก
2	การติดต่อประสานงานของพนักงานกับ บุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอก โรงแรมไม่เป็นเรื่องที่น่าอึดอัด	3.65	0.93	มาก
3	เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน พนักงานไม่ต้องแก้ไขปัญหาโดยลำพัง	3.55	0.96	มาก
4	พนักงานมีโอกาสแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นในเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงาน อยู่เสมอ	3.80	0.78	มาก
5	ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็น ปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสำเร็จ ในงานของพนักงาน	4.15	0.81	มาก
รวม		3.88	0.44	มาก

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัด
ภูเก็ตต่อลักษณะงานด้านงานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$)
และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่
พนักงานรับผิดชอบเป็นงานที่จะต้องประสานงานกับบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาคือ ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสำเร็จ
ในงานของพนักงาน ($\bar{X} = 4.15$) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

พนักงานไม่ต้องแก้ไขปัญหาโดยลำพัง ($\bar{X} = 3.55$)

1.5 ผลป้อนกลับของงาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
ต่อลักษณะงานด้านผลป้อนกลับของงาน ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงาน
ต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อผลป้อนกลับของงาน

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ระดับผลป้อนกลับ ของงาน
1	ผลงานที่ผ่านมาทำให้พนักงานเกิด แรงบันดาลใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น	3.90	0.79	มาก
2	พนักงานมีความเห็นว่าผลการประเมิน ของตนเองตรงกับความเป็นจริง	2.93	1.01	ปานกลาง
3	ผู้บังคับบัญชามักแสดงท่าทีว่าเห็นคุณค่า ในงาน ที่พนักงานทุ่มเทความพยายาม อย่างเต็มที่	3.29	1.08	ปานกลาง
4	หลังการประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานจะได้รับทราบผลการประเมิน ทุกครั้ง	3.18	0.94	ปานกลาง
รวม		3.33	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัด
ภูเก็ตต่อลักษณะงานด้านผลป้อนกลับของงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น 1 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มากคือ ผลงานที่ผ่านมาทำให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.90$)

1.6 ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ โรงแรมใน
จังหวัดภูเก็ตต่อลักษณะงานด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-16 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงาน
 ดือนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อความเข้าใจในกระบวนการทำงาน

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ระดับความเข้าใจใน กระบวนการทำงาน
1	พนักงานทราบว่าจะต้องดำเนินการกับ งานที่ได้รับมอบหมายอย่างไร	3.50	0.89	มาก
2	พนักงานทราบวัตถุประสงค์ในการ ดำเนินงานทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงาน นอกเหนือจากหน้าที่ประจำเพื่อจะได้ กำหนดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติให้ สอดคล้องกัน	3.72	0.79	มาก
3	ในกรณีที่พนักงานได้รับมอบหมายงาน ใหม่ที่ยังไม่เคยทำมาก่อน พนักงานก็ สามารถนำแนวทางการปฏิบัติงานเดิม มาปรับใช้ได้เหมาะสม	3.64	0.76	มาก
4	งานที่พนักงานปฏิบัติอยู่ขณะนี้ งานที่พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่	4.02	0.91	มาก
รวม		3.72	0.46	มาก

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของพนักงานดือนรับ โรงแรมในจังหวัด
 ภูเก็ตต่อลักษณะงานด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$)
 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่
 พนักงานปฏิบัติอยู่ขณะนี้ป็นงานที่พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่
 ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาคือ พนักงานทราบวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานทุกครั้งที่ได้รับมอบหมาย
 งานนอกเหนือจากหน้าที่ประจำเพื่อจะได้กำหนดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติให้สอดคล้องกัน
 ($\bar{X} = 3.72$) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานทราบว่าจะต้องดำเนินการกับงานที่ได้รับ
 มอบหมายอย่างไร ($\bar{X} = 3.50$)

สรุปความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อลักษณะงาน จำแนกรายด้านและโดยรวม ดังตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-17 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อลักษณะงาน จำแนกรายด้านและโดยรวม

ลักษณะงาน	n = 210		ระดับของความคิดเห็นต่อ ลักษณะงาน
	$\bar{X}$	SD	
1. ความมีอิสระในการทำงาน	3.45	0.51	ปานกลาง
2. ความหลากหลายของงาน	3.53	0.58	มาก
3. ความมีเอกลักษณ์ของงาน	3.93	0.49	มาก
4. งานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	3.88	0.44	มาก
5. ผลป้อนกลับของงาน	3.33	0.60	ปานกลาง
6. ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน	3.72	0.46	มาก
รวม	3.64	0.36	มาก

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ งานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ($\bar{X} = 3.88$) ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = 3.72$) ความหลากหลายของงาน ($\bar{X} = 3.53$) ความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 3.45$) และผลป้อนกลับของงาน ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานในองค์กร สำหรับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อประสบการณ์การทำงานในองค์กร ในมิติของความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร แบ่งเป็นรายด้านและโดยรวม ดังตารางที่ 4-18 ถึงตารางที่ 4-23

2.1 ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อการ ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ
โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์การด้านความรู้สึกว่าตนเองมี
ความสำคัญต่อการ ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-18

ตารางที่ 4-18 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงาน
ต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อการ

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ระดับความรู้สึกว่าตนเองมี ความสำคัญต่อการ
1	การปฏิบัติจากทางโรงแรมต่อพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็น ทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่า	3.58	0.95	มาก
2	ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาพนักงานมัก ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ และน่าสนใจให้ปฏิบัตินอกเหนือจาก งานในหน้าที่ประจำ	3.12	0.98	ปานกลาง
3	พนักงานมีส่วนร่วมอย่างมากใน ความสำเร็จของโรงแรม	3.49	0.88	ปานกลาง
4	พนักงานได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานว่ามี ความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี	3.47	0.75	ปานกลาง
5	พนักงานคิดว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อ เขาอย่างไม่มียอคติ ให้ความสำคัญกับ เขาเหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ	3.55	1.15	มาก
รวม		3.44	0.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัด
ภูเก็ตต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์การด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อการ
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ
โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การปฏิบัติจากทางโรงแรมต่อพนักงานทำให้พนักงานรู้สึกว่

ตนเองเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่า ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาคือ พนักงานคิดว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเขาอย่างไม่มียอคติ ให้ความสำคัญกับเขาเหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.55$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมามีพนักงานมักได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจให้ปฏิบัตินอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ ($\bar{X} = 3.12$)

2.2 ความพึงพอใจขององค์การ ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์การด้านความพึงพอใจขององค์การ ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-19

ตารางที่ 4-19 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อความพึงพอใจขององค์การ

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจขององค์การ
1	กรณีที่เพื่อนร่วมงานหรือคนที่พนักงานรู้จักลาออกหรือขอโอนย้าย ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาปัญหาที่เป็นสาเหตุของการลาออกหรือโอนย้ายนั้น	3.21	1.11	ปานกลาง
2	เมื่อพนักงานเกิดความเดือดร้อน เจ็บป่วยฉุกเฉิน พนักงานสามารถพึ่งพาสวัสดิการที่ทางโรงแรมมีให้ได้อย่างทันท่วงที	3.58	1.01	มาก
3	ผู้บังคับบัญชาของพนักงานมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	3.56	0.96	มาก
4	โรงแรมที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่เป็นองค์การที่มีเกียรติ มั่นคง และได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป	3.94	0.82	มาก
5	พนักงานจะได้รับความดีความชอบจากความสำเร็จในงานของตนเอง	3.60	1.00	มาก
รวม		3.58	0.61	มาก

จากตารางที่ 4-19 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์การด้านความพึงพอใจขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ โรงแรมที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่เป็นองค์การที่มีเกียรติ มั่นคง และได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป ($\bar{X}=3.94$) รองลงมาคือ พนักงานจะได้รับความดีความชอบจากความสำเร็จในงานของตนเอง ($\bar{X}=3.60$) และข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ กรณีที่เพื่อนร่วมงานหรือคนที่พนักงานรู้จักลาออกหรือขอโอนย้าย ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาปัญหาที่เป็นสาเหตุของการลาออกหรือโอนย้ายนั้น ($\bar{X}=3.21$)

2.3 ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์การด้านความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์การ ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-20

ตารางที่ 4-20 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงาน
ต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจาก
องค์กร

		ระดับความคาดหวังว่าจะ		
ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ได้รับการตอบสนอง จากองค์กร
1	พนักงานได้รับการสนับสนุนให้มี โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถใน อาชีพเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ ฝึกอบรม	3.46	1.04	ปานกลาง
2	ลักษณะงานของพนักงานไม่เป็น อุปสรรคต่อการเข้ารับการฝึกอบรม หรือศึกษาต่อ	3.31	1.08	ปานกลาง
3	เมื่อปฏิบัติได้ดีพนักงานจะได้รับความ สนใจจากทางโรงแรมและ ผู้บังคับบัญชา	3.40	1.03	ปานกลาง
4	เมื่อพนักงานประสบปัญหาในการ ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วย แก้ไขปัญหให้ได้เป็นส่วนใหญ่	3.62	0.93	มาก
5	โรงแรมสนับสนุนให้พนักงานมี ความก้าวหน้าในอาชีพตามที่เขา คาดหวังไว้	3.45	0.94	ปานกลาง
รวม		3.45	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-20 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัด
ภูเก็ตต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรด้านความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจาก
องค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่
อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ ยกเว้น 1 ข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ เมื่อพนักงานประสบปัญหาในการ
ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยแก้ไขปัญหให้ได้เป็นส่วนใหญ่ ($\bar{X} = 3.62$)

2.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรม
ในจังหวัดภูเก็ตต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์การด้านทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร
ผลการศึกษาดังตารางที่ 4-21

ตารางที่ 4-21 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงาน
ต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ระดับทักษะติดต่อเพื่อน ร่วมงานและองค์กร
1	พนักงานไม่รู้สึกโดดเดี่ยวในการทำงาน	3.84	0.98	มาก
2	พนักงานในโรงแรมมีการยอมรับฟัง ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	3.02	1.21	ปานกลาง
3	ผลงานของพนักงานได้รับความสนใจ จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เสมอ	3.13	0.78	ปานกลาง
4	เพื่อนร่วมงานของพนักงานมีความ สามัคคี มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และให้ความช่วยเหลือกันเสมอ	3.59	0.90	มาก
5	โรงแรมของพนักงานเล็งเห็นคุณค่าและ ให้ความสำคัญต่อบุคลากรเป็นอย่างมาก	3.26	1.07	ปานกลาง
6	โดยสรุปพนักงานได้รับประสิทธิภาพ ที่ดีในการทำงาน	4.00	0.73	มาก
รวม		3.47	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-21 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัด
ภูเก็ตต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์การด้านทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยรวมอยู่
ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และอยู่ใน
ระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ โดยสรุปพนักงานได้รับประสิทธิภาพที่ดี
ในการทำงาน ($\bar{X}=4.00$) รองลงมาคือ พนักงานไม่รู้สึกโดดเดี่ยวในการทำงาน ($\bar{X}=3.84$) และ
ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานในโรงแรมมีการยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

$(\bar{X} = 3.02)$

สรุปความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร จำแนกรายด้านและโดยรวม ดังตารางที่ 4-22

ตารางที่ 4-22 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร จำแนกรายด้านและโดยรวม

ประสิทธิภาพการทำงาน ในองค์กร	n = 210		ระดับของความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน ในองค์กร
	$\bar{X}$	SD	
1. ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ต่อองค์กร	3.44	0.48	ปานกลาง
2. ความพึงพอใจขององค์กร	3.58	0.61	มาก
3. ความคาดหวังว่าจะได้รับการ ตอบสนองจากองค์กร	3.45	0.67	ปานกลาง
4. ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและ องค์กร	3.47	0.56	ปานกลาง
รวม	3.48	0.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-22 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณา
รายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
จากมากไปน้อย คือ ความพึงพอใจขององค์กร ($\bar{X} = 3.58$) ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร
($\bar{X} = 3.47$) ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ($\bar{X} = 3.45$) และความรู้สึกว่า
ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ
โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อผลประโยชน์ตอบแทนในมิติของเงินเดือน ค่าตอบแทนที่
นอกเหนือจากเงินเดือนและสวัสดิการ ทั้งรายรวมและรายข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4-23

ตารางที่ 4-23 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงาน
ต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อผลประโยชน์ตอบแทน

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ผลประโยชน์ตอบแทน
1	เงินเดือนที่ทางโรงแรมจัดมีความ เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน	3.01	1.01	ปานกลาง
2	พนักงานได้รับค่าตอบแทนอย่าง พอเพียงในการปฏิบัติงาน ทั้งงานประจำ และงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ	3.05	0.89	ปานกลาง
3	สวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางโรงแรมจัดให้มี ความเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน	3.30	0.87	ปานกลาง
4	พนักงานมีรายได้จากการทำงาน เพียงพอที่จะดำรงชีวิตของเขาและ ครอบครัวตามสถานะเศรษฐกิจใน ปัจจุบัน	2.86	1.00	ปานกลาง
5	ผลประโยชน์ตอบแทนโดยรวมทั้ง ทางตรงและทางอ้อมที่ได้รับจาก โรงแรมคุ้มค่ากับความทุ่มเทการทำงาน ที่พนักงานได้อุทิศให้แก่โรงแรม	3.08	0.96	ปานกลาง
รวม		3.06	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-23 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัด
ภูเก็ตต่อผลประโยชน์ตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) และเมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการต่าง ๆ ที่ทาง
โรงแรมจัดให้ความเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ($\bar{X} = 3.30$) รองลงมาคือ
ผลประโยชน์ตอบแทนโดยรวมทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ได้รับจากโรงแรมคุ้มค่ากับความทุ่มเท
การทำงานที่พนักงานได้อุทิศให้แก่โรงแรม ($\bar{X} = 3.08$) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงาน

มีรายได้จากการทำงานเพียงพอที่จะดำรงชีวิตของเขาและครอบครัวตามสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ($\bar{X} = 2.86$)

ตอนที่ 4 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานต้อนรับของโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4-24 ถึงตารางที่ 4-27

ตารางที่ 4-24 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ลักษณะส่วนบุคคล	ความผูกพันต่อองค์กร	
	<i>r</i>	<i>p</i>
เพศ		
เพศชาย	0.02	0.746
เพศหญิง	-0.02	0.746
อายุ	0.02	0.735
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0.02	0.779
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	0.05	0.520
ปริญญาตรี	-0.02	0.762
อื่น ๆ	-0.08	0.223
สถานภาพการสมรส		
โสด	-0.04	0.569
สมรส	0.08	0.246
ม้าย	-0.02	0.832
หย่าร้าง	-0.12	0.089
ระยะเวลาการทำงานในองค์กร	0.13	0.069

จากตารางที่ 4-24 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงานในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ไม่มีความสัมพันธ์กัน ($p > .05$)

ตารางที่ 4-25 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ
โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ลักษณะงาน	ความผูกพันต่อองค์กร	
	<i>r</i>	<i>p</i>
1. ความมีอิสระในการทำงาน	0.37*	0.000
2. ความหลากหลายของงาน	0.38*	0.000
3. ความมีเอกลักษณ์ของงาน	0.42*	0.000
4. งานมีโอกาสนักปฏิบัติงานสัมพันธ์กับผู้อื่น	0.25*	0.000
5. ผลป้อนกลับของงาน	0.42*	0.000
6. ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน	0.38*	0.000
รวม	0.54*	0.000

* *p* < .05

จากตารางที่ 4-25 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กัน (*p* < .05)

ตารางที่ 4-26 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงานในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ประสบการณ์การทำงาน ในองค์กร	ความผูกพันต่อองค์กร	
	<i>r</i>	<i>p</i>
1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร	0.46*	0.000
2. ความพึงพอใจขององค์กร	0.53*	0.000
3. ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจาก องค์กร	0.47*	0.000
4. ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	0.46*	0.000
รวม	0.60*	0.000

* *p* < .05

จากตารางที่ 4-26 พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในองค์การกับความผูกพัน
ต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กัน
($p < .05$)

ตารางที่ 4-27 ความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ผลประโยชน์ตอบแทน	ความผูกพันต่อองค์การ	
	<i>r</i>	<i>p</i>
ผลประโยชน์ตอบแทน	0.40*	0.000

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-27 พบว่า ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์การ
ของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีความสัมพันธ์กัน ($p < .05$)

ตอนที่ 5 การสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับของ
โรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต จากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานใน
องค์การ และผลประโยชน์ตอบแทน ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4-28 ถึง 4-29

ตารางที่ 4-28 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์การและ
ผลประโยชน์ตอบแทนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับ
โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ตัวพยากรณ์	<i>R</i>	<i>R</i> ²	<i>F</i>	<i>p</i>	ร้อยละของ
					ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความผูกพันต่อองค์การ
X_{20}	.53*	.28	79.26	.000	27.60
$X_{20} X_{19}$	.60*	.36	57.23	.000	35.60
$X_{20} X_{19} X_{15}$	.63*	.40	45.69	.000	40.00
$X_{20} X_{19} X_{15} X_{23}$	.65*	.42	36.67	.000	41.70
$X_{20} X_{19} X_{15} X_{23} X_9$	.66*	.43	30.72	.000	43.00

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-28 พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัย
ประสบการณ์การทำงานในองค์กรและปัจจัยผลประโยชน์ตอบแทน มีผลต่อความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เรียงลำดับด้านที่ดีที่สุดคือ ความพึงพอใจของ
องค์กร (X_{20}) ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (X_{19}) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (X_{15})
ผลประโยชน์ตอบแทน (X_{23}) และสถานภาพสมรส (X_9) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
สะสมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ .66 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบาย
ความแปรปรวนของคะแนนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้
ร้อยละ 43.00 หรือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมใน
จังหวัดภูเก็ตได้ร้อยละ 43.00

ตารางที่ 4-29 ค่าสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวพยากรณ์
ค่าที่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ค่าความคลาดเคลื่อนของ
การพยากรณ์ และค่าคงที่ของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบของสมการที่มีค่า
สัมประสิทธิ์ของการอธิบายสูงสุด

ตัวพยากรณ์	<i>b</i>	<i>SE.b</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>
X_{20}	.26	.05	.31	4.82*	.000
X_{19}	.25	.07	.23	3.82*	.000
X_{15}	.23	.06	.22	3.75*	.000
X_{23}	.12	.05	.16	2.62*	.009
X_9	.13	.06	.11	2.11*	.036
ค่าคงที่ (<i>a</i>)	.59	.27		2.21	.028

* $p < .05$
 $R = .66^*$, $R^2 = .43$, $F = 30.72$, $P = .000$, $S.E.est = .40$

จากตารางที่ 4-29 พบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณสะสมของปัจจัยลักษณะ
ส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยประสบการณ์การทำงานในองค์กร และปัจจัยผลประโยชน์
ตอบแทนทั้ง 5 ด้าน กับตัวเกณฑ์มีค่าเท่ากับ .66 และค่าความคลาดเคลื่อนเนื่องจากการหาปัจจัยที่มี
ผลเท่ากับ .40 และพบว่าค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปัจจัยที่มีผลรวมทั้งค่าคงที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัย
ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และปัจจัยผลประโยชน์ตอบแทนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า
ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบ
แทนด้านที่ดีที่สุดคือ ความพึงพอใจขององค์กร (X_{20}) ความรู้สึว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร
(X_{19}) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (X_{15}) ผลประโยชน์ตอบแทน (X_{23}) และสถานภาพสมรส (X_9) ซึ่ง
สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ได้ร้อยละ
43.00

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อหาค่าพยากรณ์ความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้ในรูปคะแนนดิบ จากความ
พึงพอใจขององค์กร (X_{20}) ความรู้สึว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (X_{19}) ความมีเอกลักษณ์
ของงาน (X_{15}) ผลประโยชน์ตอบแทน (X_{23}) และสถานภาพสมรส (X_9) ดังนี้

$$\hat{Y} = .59 + .26(X_{20}) + .25(X_{19}) + .23(X_{15}) + .12(X_{23}) + .13(X_9)$$

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ พนักงานต้อนรับได้เสนอความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะในส่วนนี้ประมาณ 47 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 22.38 ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา
ทั้งหมด พนักงานต้อนรับได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในหลายประเด็นโดยผู้วิจัย
สามารถจัดกลุ่มความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังตารางที่ 4-30 ถึงตาราง
ที่ 4-31

ตารางที่ 4-30 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับโรงแรมด้านระบบการบริหารงาน

	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ (n=24)
1	ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาของโรงแรมควรเปิดโอกาสแก่พนักงานในด้านความคิดและยอมรับความคิดเห็นของพนักงานระดับล่าง	9	37.50
2	ทางโรงแรมควรให้ความสำคัญกับคนทำงานในระดับหัวหน้า และระดับพนักงานทั่วไปอย่างเท่าเทียมกัน และทำให้พนักงานรู้สึกอบอุ่นเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน	7	29.17
3	ทางโรงแรมควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในการฝึกอบรมการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้แก่พนักงานให้มีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	4	16.66
4	ผู้บริหารของโรงแรมควรมีการบริหารจัดการที่ทันสมัย สร้างวิธีการจูงใจบุคคลในองค์กรให้พนักงานเกิดรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อรักษาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถให้คงอยู่กับทางโรงแรม	2	8.33
5	ทางโรงแรมควรรักษาสิ่งแวดล้อม ความสะดวกภายในโรงแรม ให้ได้มาตรฐาน	1	4.17
6	ทางโรงแรมควรจัดผู้แสดงความคิดเห็นให้แก่พนักงาน	1	4.17
	รวม	24	100.00

จากตารางที่ 4-30 พบว่า พนักงานต้อนรับได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อโรงแรมด้านระบบการบริหารงานจำนวนทั้งสิ้น 24 คน โดยส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นว่าผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาของโรงแรมควรเปิดโอกาสแก่พนักงานในด้านความคิดและยอมรับความคิดเห็นของพนักงานระดับล่างเป็นจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ ทางโรงแรมควรให้ความสำคัญกับคนทำงานในระดับหัวหน้าและระดับพนักงานทั่วไปอย่างเท่าเทียมกันและทำให้พนักงานรู้สึกอบอุ่นเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกันจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17

ตารางที่ 4-31 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับโรงแรมด้านผลประโยชน์
ตอบแทน

	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ (n=23)
1	ทางโรงแรมควรมีการจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมและยุติธรรมสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานและสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เนื่องจากค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น	16	69.57
2	ทางโรงแรมควรมีการรับประกันค่าบริการขั้นต่ำเพื่อสร้างความมั่นใจให้พนักงาน	3	13.04
3	ทางโรงแรมควรมีห้องพักให้กับพนักงานเพื่อความสะดวกของพนักงานที่มีบ้านอยู่ไกล	2	8.69
4	ทางโรงแรมควรจัดให้มีสิทธิสำหรับพนักงาน	1	4.35
5	อาหารสำหรับพนักงานควรเป็นอาหารที่มีคุณภาพและมีรสชาติที่ดี	1	4.35
	รวม	23	100.00

จากตารางที่ 4-31 พบว่า พนักงานต้อนรับ ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อโรงแรมด้านผลประโยชน์ตอบแทนจำนวนทั้งสิ้น 23 คน โดยส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นว่าทางโรงแรมควรมีการจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมและยุติธรรมสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานและสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เนื่องจากค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้นเป็นจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 69.57 รองลงมาคือ ทางโรงแรมควรมีการรับประกันค่าบริการขั้นต่ำเพื่อสร้างความมั่นใจให้พนักงานจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ รวมถึงสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two-stage Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 228 คน จาก 66 โรงแรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต แบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานและผลประโยชน์ตอบแทน แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 54 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 14 ข้อ ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 1 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิด (Open-end Question) โดยทำศึกษาข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2551 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2551 ซึ่งสามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 210 ชุด จาก 57 โรงแรม (ร้อยละ 92.10) และเมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาเรียบร้อยแล้ว จึงนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งผู้วิจัยใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงานในองค์กร และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สรุปสาระสำคัญของผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ระดับของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

1.1 ระดับของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X} = 3.90$) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 3.73$) และการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงานในองค์การ ได้ผลการศึกษาดังนี้

1.1.1 เพศกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ เพศชาย ($\bar{X} = 3.71$) และเพศหญิง ($\bar{X} = 3.69$)

1.1.2 อายุกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานต้อนรับที่มีอายุอยู่ระหว่าง 50-54 ปีมีระดับความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับที่มีอายุอยู่ระหว่าง 40-44 ปี ($\bar{X} = 3.86$) และพบว่า พนักงานต้อนรับที่มีอายุอยู่ระหว่าง 45-49 ปีมีระดับความผูกพันต่อองค์การน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.62$)

1.1.3 ระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ คือ พนักงานต้อนรับที่จบการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ($\bar{X} = 3.75$) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.72$) และระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.69$) มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก และพบว่า พนักงานต้อนรับที่จบการศึกษาในระดับอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.41$) มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

1.1.4 สถานภาพการสมรสกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ คือ พนักงานต้อนรับที่มีสถานภาพสมรส ($\bar{X} = 3.76$) สถานภาพโสด ($\bar{X} = 3.68$) สถานภาพหย่า ($\bar{X} = 3.62$) มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก และพนักงานต้อนรับที่มีสถานภาพหย่าร้าง ($\bar{X} = 3.25$) มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

1.1.5 ระยะเวลาการทำงานในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ คือ พนักงานต้อนรับที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การมากกว่า 10 ปี ($\bar{X} = 3.83$) พนักงานต้อนรับที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การมากกว่า 5 ปี – 10 ปี ($\bar{X} = 3.81$) พนักงานต้อนรับที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การต่ำกว่า 1 ปี ($\bar{X} = 3.72$) และพนักงานต้อนรับที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การ 1 - 5 ปี ($\bar{X} = 3.61$)

1.2 ระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในองค์การ และปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน

1.2.1 ด้านลักษณะงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ งานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ($\bar{X} = 3.88$) ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = 3.72$) ความหลากหลายของงาน ($\bar{X} = 3.53$) ความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 3.45$) และผลป้อนกลับของงาน ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

1.2.2 ด้านประสิทธิภาพการทำงานในองค์การ ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ความพึงพอใจขององค์การ ($\bar{X} = 3.58$) ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ ($\bar{X} = 3.47$) ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์การ ($\bar{X} = 3.45$) และความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

1.2.3 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่อผลประโยชน์ตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์การ และผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับของโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต

2.1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงานในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ไม่มีความสัมพันธ์กัน ($p > .05$)

2.2 ปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กัน ($p < .05$)

2.3 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กัน ($p < .05$)

2.4 ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีความสัมพันธ์กัน ($p < .05$)

3. สมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทน

ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต และสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับได้ 5 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจขององค์กร (X_{20}) ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (X_{19}) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (X_{15}) ผลประโยชน์ตอบแทน (X_{23}) และสถานภาพสมรส (X_9) โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ได้ร้อยละ 43.00 หรือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้ร้อยละ 43.00 ดังสมการพยากรณ์

$$\hat{Y} = .59 + .26(X_{20}) + .25(X_{19}) + .23(X_{15}) + .12(X_{23}) + .13(X_9)$$

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ พนักงานต้อนรับได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อโรงแรมใน 2 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ ด้านระบบการบริหารงาน ซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นว่า ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาของโรงแรมควรเปิดโอกาสแก่พนักงานในด้านความคิดและยอมรับความคิดเห็นของพนักงานระดับต่าง รองลงมาคือ ทางโรงแรมควรให้ความสำคัญกับคนทำงานในระดับหัวหน้าและระดับพนักงานทั่วไปอย่างเท่าเทียมกันและทำให้พนักงานรู้สึกอบอุ่นเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน และด้านผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นว่า ทางโรงแรมควรมีการจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมและยุติธรรมสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานและสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันเนื่องจากค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น รองลงมาคือ ทางโรงแรมควรมีการรับประกันค่าบริการขั้นต่ำเพื่อสร้างความมั่นใจให้พนักงาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการศึกษาค้นคว้าดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีประเด็นอภิปรายดังนี้

1.1 ระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานต้อนรับเป็นงานที่มีความน่าสนใจและท้าทาย สถานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในโรงแรมซึ่งเต็มไปด้วยบรรยากาศที่มีชีวิตชีวาและความอบอุ่น เพราะโรงแรมมีการตกแต่งที่สวยงาม มีผลตอบแทนที่รวดเร็ว เช่น รางวัลที่ได้จากแขก (ทิป) ซึ่งบ่อยครั้งจะได้รับเมื่อเสร็จงาน อีกทั้งเป็นงานที่ต้องพบปะกับผู้คนมากมายหลายจำพวกทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติซึ่งมีขนบธรรมเนียมประเพณีที่แตกต่างกัน รวมถึงต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมกับแผนกต่าง ๆ ทำให้มีความสนิทสนม ก่อให้เกิดความอบอุ่นและความผูกพันต่อองค์กร (อนุพันธ์กิจพันธ์พานิช, 2544, หน้า 59) โดยพนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ลักษณะ คือ การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร และการปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร (Mowday, Steers, & Porter, 1979) ซึ่งสอดคล้องกับวรพล นันทเกษม (2540, หน้า 7) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกซึ่งเป็นไปในทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการอุทิศตนโดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรและมีความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรมของ ชุติรัตน์ จันทรเชื้อ (2545) ที่พบว่า พนักงานซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมระดับกลางมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

1.2 ผลการศึกษาระดับของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อลักษณะงาน ประสบการณ์การทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทน มีประเด็นอภิปรายดังนี้

1.2.1 ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า พนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นต่อการมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับมาก เนื่องด้วยลักษณะงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรมเป็นงานที่ต้องทำงานกับผู้คนมากมายหลายจำพวกทั้งคนหนุ่ม คนสาวและคนแก่ ทั้งผู้หญิงและผู้ชาย ทั้งคนไทยและชาวต่างชาติต่างภาษา คนที่มี

ขนบธรรมเนียมประเพณี และความต้องการที่แตกต่างกัน รวมถึงต้องทำงานประสานกับทุกฝ่าย ภายในโรงแรม เช่น ฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2544, หน้า 59) อีกทั้งเป็นงานที่มีการกำหนดการดำเนินงาน รูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญหลายด้านประกอบกัน ไม่ว่าจะเป็น ความรู้ทักษะด้านภาษา ด้านการสื่อสาร ด้านเทคโนโลยี ด้านมนุษยสัมพันธ์ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การจัดการ การประสานงาน ผู้ที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ได้ นั้นจึงจำเป็นต้องผ่านการฝึกฝนและสอนงาน จนมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ตั้งแต่การเริ่มต้นและสิ้นสุดของงาน เพราะการบริการเป็นสินค้าที่สำคัญที่สุดของโรงแรม และการบริการที่ดีไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นได้ง่าย แต่ต้องอาศัยความพยายามของทีมงานที่ได้รับความสนใจเอาใจใส่ การฝึกอบรมและควบคุมอย่างต่อเนื่อง (วิลเลียม เอส. เกรย์ และซาลวาทอร์ ซี. ลีกูโอรี, 2549, หน้า 79) พนักงานต้อนรับของโรงแรมจึงมีความคิดเห็นต่อความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และความเข้าใจในกระบวนการทำงานอยู่ในระดับมาก และนอกจากการฝึกอบรมที่ถือว่ามีความสำคัญในการบริหารงานบุคคลแล้ว การประเมินการปฏิบัติงานและการแจ้งผลป้อนกลับของงานก็เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญเช่นเดียวกัน เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องแจ้งให้บุคลากรทราบทันทีว่าผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร มีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจของผู้บริหารหรือไม่เพียงใด มีข้อบกพร่องตรงจุดใดบ้างที่ควรจะต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น และมีส่วนใดบ้างที่ปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานแล้ว โดยต้องเน้นความเป็นกลางและความยุติธรรมเป็นบรรทัดฐาน (วิลาวรรณ รพีพิศล, 2549, หน้า 195) เพราะพนักงานส่วนใหญ่ต้องการที่จะรู้ว่าตนเองทำงานเป็นอย่างไร ดีหรือไม่ดี หากไม่มีผลการประเมินพนักงานก็ไร้ทิศทาง (วิลเลียม เอส. เกรย์ และซาลวาทอร์ ซี. ลีกูโอรี, 2549, หน้า 82) จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับต่อผลป้อนกลับของงานพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะการจัดการประเมินผลการปฏิบัติงานและการแจ้งผลป้อนกลับของงานอาจจะยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ทำให้พนักงานต้อนรับบางส่วนมีโอกาสน้อยที่จะได้รับทราบผลการประเมินของตนเอง หรือมีความรู้สึกว่าผลการประเมินไม่ตรงกับความเป็นจริง จึงทำให้พนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลของการประเมิน การได้รับทราบผลการประเมิน และการเห็นคุณค่าในงานที่พนักงานทุ่มเทของผู้อยู่บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านความมีอิสระในการทำงาน พนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีโอกาสน้อยที่จะเสนอสิ่งใหม่ ๆ แก่ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน และการได้รับการดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา ดังเช่นจากผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายต้อนรับที่มักประจำอยู่ในล็อบบี้ใกล้กับแผนกต้อนรับส่วนหน้าเพื่อดูแลแขกและดูแลการทำงานของพนักงานเพื่อให้แขกพึงพอใจ

(วิลเลียม เอส. เกรย์ และชาลวาทอร์ ซี. ลิทัวรี, 2549, หน้า 134) ประกอบกับกฎระเบียบข้อบังคับที่เคร่งครัดของทางโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นการห้ามใช้บริการของโรงแรมที่มีหรือจัดไว้ให้แขก ห้ามขอทิปจากแขก ห้ามทำตัวสนิทสนมกับแขกในลักษณะที่เป็นความสัมพันธ์ส่วนตัว เป็นต้น (อนุพันธ์กิจพันธ์พานิช, 2544, หน้า 59) สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานในโรงแรมหัวหินแกรนด์ แอนด์พลาซ่า ของ สิริวรรณ ทิพย์ปรกมาส (2549) ที่พบว่า พนักงานในโรงแรมหัวหินแกรนด์ แอนด์พลาซ่า มีความคิดเห็นด้านความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการจัดโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมที่มีสายการบังคับบัญชา มีกฎระเบียบ คำสั่ง แบ่งส่วนงานออกเป็นแผนก ซึ่งแต่ละแผนกก็ต่างมีสายการบังคับบัญชา มีกฎระเบียบ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในแผนกนั้น ๆ

1.2.2 ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า พนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจขององค์กรอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะ โรงแรมส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่ค่อนข้างมีความมั่นคงและได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป สามารถเป็นที่พึ่งของพนักงานในยามที่เดือดร้อนหรือมีปัญหาได้ จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจขององค์กรอยู่ในระดับมาก แต่สำหรับด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร พนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เพราะพนักงานต้อนรับอาจยังมีความรู้สึกว่าตนเองไม่ค่อยได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจนอกจากงานในหน้าที่ประจำ รวมถึงการได้รับการยอมรับไม่มากจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานถึงความสามารถในการทำงาน ส่วนด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร พนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากงานโรงแรมเป็นงานที่ต้องทำงานกันเป็นทีม เพราะงานแต่ละแผนกแต่ละหน่วยงานต้องสัมพันธ์กัน ไม่มีแผนกไหนทำงานเสร็จสิ้นสมบูรณ์ภายในแผนกของตนเองได้ (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2544, หน้า 59) ประกอบกับทางโรงแรมมักให้อำนาจเต็มที่กับผู้บังคับบัญชาในการปกครองดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดตารางเวลาการทำงาน การลงโทษทางวินัย การให้ความดีความชอบ เพื่อความคล่องตัวในการทำงานและประสิทธิภาพในการบริการ (ศันสนีย์ เตชะลาภอำนาจ, 2544, หน้า 55) จึงเป็นการง่ายต่อการเกิดความสนิทสนมระหว่างพนักงานกับพนักงานหรือพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และง่ายต่อการเกิดปัญหาความขัดแย้งถ้าพนักงานไม่เข้าใจหลักของการทำงานเป็นทีมหรือผู้บังคับบัญชาขาดความเป็นผู้นำและขาดความยุติธรรม ทำให้พนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความคาดหวังว่า

จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร พนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เพราะพนักงานแต่ละคนก็ย่อมมีความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันจึงเป็นการยากที่ทางโรงแรมจะสามารถตอบสนองความคาดหวังของพนักงานทุกคนได้ ประกอบกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งของพนักงานต้อนรับเป็นงานที่เวลาการทำงานที่แตกต่างจากงานอื่น ๆ (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2544, หน้า 59) ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการฝึกอบรมและศึกษาต่อของพนักงานบางคน ทำให้ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับต่อความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ดังเช่น งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมของ อาจารย์ นาคศุภรังสี (2540) ที่พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่เห็นว่าผลจากเวลาการทำงานมีผลกระทบต่อตนเองในระดับปานกลาง

1.2.3 ผลประโยชน์ตอบแทนของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่าพนักงานต้อนรับมีระดับความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เพราะ ค่าครองชีพในสังคมไทยปัจจุบันค่อนข้างสูง รายรับเท่าเดิมแต่กลับมีรายจ่ายที่สูงขึ้น ทำให้รายรับไม่เพียงพอกับรายจ่าย แม้ว่าอาชีพของพนักงานต้อนรับจะมี รายได้ค่อนข้างดีในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ทั้งจากเงินเดือนประจำ ค่าบริการ และรางวัลจากแขก ซึ่งเป็นผลตอบแทนที่รวดเร็วเพราะพนักงานมักได้รับรางวัลจากแขก (ทิป) ทันทีเมื่อเสร็จงาน แต่รายรับก็ไม่มีแน่นอนโดยเฉพาะในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ (นงคณัฐ ศรีธนาอนันต์, 2546, หน้า 39) ทำให้พนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นทางโรงแรมจึงควรมีการจัดการผลประโยชน์ตอบแทนที่ดีให้กับพนักงาน เหมาะสมทั้งในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวและนอกฤดูกาลท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงปัจจัยหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจของสังคม และค่าครองชีพในขณะนั้น การเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน นโยบายและการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงรายจ่ายของกลุ่มแข่งขัน ผลการสำรวจค่าจ้างและเงินเดือนประจำปี อัตราการเข้าออกของพนักงาน ความคิดเห็นและเสียงเรียกร้องของพนักงาน (อภิรัช ศรีเมือง, 2548, หน้า 40) สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ ชูลีรัตน์ จันทร์เชื้อ (2545) ในงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ที่กล่าวว่า โรงแรมควรมีการจัดทำโครงสร้างเงินเดือน โดยคำนึงถึงรายละเอียดลักษณะงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ประเภทงาน ความยากง่ายของงาน และเมื่อมีการปรับค่าจ้างเงินเดือนตามกฎหมายค่าแรงขั้นต่ำควรมีการปรับทั้งโครงสร้างเงินเดือนของพนักงาน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมเท่าเทียมกัน

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีประเด็นอภิปรายดังนี้

2.1 ลักษณะส่วนบุคคล จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผลการศึกษา มีความขัดแย้งกับทฤษฎีการลงทุนของเบกเกอร์ ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสภาพของการที่บุคคลได้เข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับองค์การ โดยมีการลงทุนกับองค์การในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การศึกษา อายุ สถานภาพสมรสและประสบการณ์ในงาน เป็นต้น เมื่อบุคคลได้ลงทุนไปแล้ว บุคคลย่อมหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องผูกพันต่อองค์การไว้ และปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 52) ที่กล่าวว่า ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์การคือ ปัจจัยด้านธรรมชาติของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะประจำตัวของบุคคลนั้น ในด้านจิตวิทยาบุคคลจะต้องมีความต้องการ มีเจตคติและค่านิยม มีอารมณ์มีความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งสติปัญญาความสนใจ รวมถึงบุคลิกภาพและความสามารถในการปรับตัวของบุคคลนั้น แต่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุจดาว ศุภจิตกุลชัย (2546) เรื่องความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีลักษณะภูมิหลังส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของ ชลดา สิทธิธรรม (2539) ซึ่งไม่พบว่าลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศชายและเพศหญิง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของครู โรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรีของ ปริยาภรณ์ อัครดำรงชัย (2541) ที่พบว่า เพศของครูมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์การของผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกหรือเทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทยของ ชีระ วีระธรรมสาธิต (2532) ที่พบว่า ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลทางด้านเพศของผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกหรือเทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ของวัลภา พัวพงษ์พันธุ์ (2547) ซึ่งพบว่า เพศของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากระบบการจ้างงานและการบริหารงานของโรงแรมในปัจจุบันไม่มีการกีดกันสิทธิทางเพศของพนักงาน ทำให้เพศชายและเพศหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกันและได้รับการปฏิบัติที่ไม่แตกต่างกัน โดยไม่มีการจำกัดสิทธิทางเพศ ทำให้ปัจจัยด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต้อนรับต่อโรงแรม

อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของพอตเตอร์ และสตีล (Porter & Steers, 1973) และเชลดอน (Sheldon, 1971) ที่กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานในองค์การว่าจะยังคงมีส่วนร่วมต่อไปในองค์การหรือลาออก และงานวิจัยของ สิริพงษ์ นวสกุลชนนัท (2549) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของครูต่อโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ที่ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของครูต่อโรงเรียน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริพงษ์ อินทวดี (2541) เรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ทั้งนี้เป็นเพราะ ทางโรงแรมได้จัดสวัสดิการที่สำคัญ ๆ เช่น สวัสดิการด้านที่พัก อาหาร ค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงานต้อนรับทุกคน ไม่ว่าพนักงานจะมีอายุเท่าใดก็มีโอกาสที่จะได้รับสวัสดิการที่ทางโรงแรมจัดให้อย่างเท่าเทียมกัน ทำให้อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต้อนรับต่อโรงแรม

ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของเมาเคย์ สตีล และพอตเตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1982, pp. 28-43) ที่กล่าวว่า การศึกษาเป็นหนึ่งปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ และงานวิจัยของ วัลภา พัวพงษ์พันธ์ (2547) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาภรณ์ อัครดำรงชัย (2541) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี ที่พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของครูต่อโรงเรียน ทั้งนี้เนื่องจาก โรงแรมส่วนใหญ่มีระบบการพิจารณาความดีความชอบนโยบายการเลื่อนตำแหน่งงานตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นหลัก ไม่ว่าพนักงานต้อนรับจะมีระดับการศึกษาในระดับใด ทำให้ระดับการศึกษาของพนักงานต้อนรับไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรม

สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงาน โรงแรม

อโนมา กรุงเทพ ของคันสนีย์ เตชะลาภอำนวย (2544) ที่พบว่า สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงแรมอโนมา กรุงเทพ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ของมงคล ปิ่นดี (2547) ซึ่งพบว่า สถานภาพทางการสมรสของข้าราชการตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ทั้งนี้เพราะโรงแรมมีการจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าพนักงานจะมีสถานภาพโสด สมรส ม่าย หรือหย่าร้างก็มีสิทธิเท่าเทียมเสมอภาคกัน ทำให้ปัจจัยด้านสถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต้อนรับโรงแรม

ระยะเวลาในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2538, หน้า 18) ที่กล่าวว่า การทำงานที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดพันธะต่าง ๆ ระหว่างตัวบุคคลและองค์การ เช่น ความมีอาวุโสในองค์การและโอกาสที่จะหางานใหม่จะลดลงตามอายุงาน ซึ่งจะทำให้ตัวบุคคลเองต้องพยายามแสวงหาและเสริมสร้างพันธะระหว่างตนเองและองค์การมากขึ้น และทฤษฎีการลงทุนของเบคเกอร์ ที่ว่าบุคคลที่ทำงานกับองค์การนานย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์การได้ยากกว่าคนที่ทำงานกับองค์การไม่นาน เพราะเขาพิจารณาว่า หากลาออกจากองค์การก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาจะเสียเปล่า และอาจไม่คุ้มค่ากับการได้รับผลตอบแทนจากหน่วยงานใหม่ รวมถึงไม่สอดคล้องกับแนวคิดของเชลดอน (Sheldon, 1971) ที่กล่าวว่า สมาชิกที่ทำงานในองค์การยิ่งนานเท่าใดก็จะยิ่งมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นเท่านั้น แต่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ของ อัญชลี สมักรการ (2548) ที่พบว่า ระยะเวลาการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ทั้งนี้เพราะโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตมีจำนวนมากตั้งแต่ขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ ทั้งระดับมาตรฐานหนึ่งดาวไปจนถึงห้าดาว จึงเป็นโอกาสที่พนักงานต้อนรับจะเปลี่ยนงานไปสู่การทำงานในระดับโรงแรมที่มีมาตรฐานสูงขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในงานและค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น ทำให้ระยะเวลาการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรมของพนักงานต้อนรับ

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงานในองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากในปัจจุบันระบบการจ้างงาน การบริหารงาน ผลประโยชน์ตอบแทน นโยบาย กฎระเบียบต่าง ๆ และการปฏิบัติของทางโรงแรมต่อพนักงานต้อนรับทุกคนมีความเท่าเทียมยุติธรรมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าพนักงานต้อนรับจะเป็น

เพศชายหรือหญิง มีอายุเท่าไร มีระดับการศึกษาระดับใด สถานภาพใด และมีระยะเวลาการทำงานนานเพียงใด และส่วนใหญ่พนักงานต้อนรับของโรงแรมมักมีสถานภาพเป็นลูกจ้างที่ไม่มีส่วนในการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนของตนเองได้มากนัก ประกอบกับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตมีจำนวนมากตั้งแต่ขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ ทั้งระดับมาตรฐานหนึ่งดาวไปจนถึงห้าดาว ทำให้พนักงานต้อนรับมีโอกาสที่จะเปลี่ยนไปทำงานในโรงแรมที่มีระดับมาตรฐานสูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในงานและค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

2.2 ลักษณะงาน จากการค้นคว้าครั้งนี้ พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เพราะการที่บุคคลจะผูกพันต่อองค์การย่อมเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ หลายปัจจัย ซึ่งรวมไปถึง ธรรมชาติของการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ ความพึงพอใจในการทำงาน และความสนใจในการทำงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 52) ดังเช่น วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2538, หน้า 18) ที่กล่าวถึงความสำคัญของลักษณะงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใหม่ว่า กรณีที่หน่วยงานมีพนักงานมาก ทำให้พนักงานใหม่มีงานทำไม่เพียงพอซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การและทำให้ความผูกพันระยะแรกเริ่มต่อองค์การลดลงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ภรณ์ มหามนต์ (2529, หน้า 97) ที่ได้กล่าวว่า โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การ บุคคลซึ่งมีความรู้สึผูกพันดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ และแนวคิดของพอตเตอร์และสตีเยอร์ (Porter & Steers, 1973) ที่กล่าวไว้ในสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานในองค์การว่าจะยังคงมีส่วนร่วมต่อไปในองค์การหรือลาออกจาก ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน เช่น ความซ้ำซากจำเจของงาน ความมีอิสระ ความชัดเจนของบทบาท ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการคงอยู่กับองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ของ มงคล ปันดี (2547) ที่พบว่า ลักษณะงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำหาย ลักษณะงานที่หลากหลาย ความมีอิสระในงาน ความประจักษ์ในงาน ความมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ต้องสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ และงานวิจัยของ พงศกร เผ่าไพโรจนกร (2546) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด ที่พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จในการทำงาน และความ

รับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของพอตเตอร์และสตีล (Porter & Steers, 1973) และงานวิจัยของ มงคล ปินดี (2547) ที่ว่า ความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพราะงานต้อนรับเป็นงานที่ต้องเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเนื่องจากมีเหตุการณ์หรือปัญหาแปลก ๆ ใหม่ ๆ เข้ามาเสมอ พนักงานต้อนรับจึงต้องการความไว้วางใจและการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากทางโรงแรม เพื่อให้ตนเองมีเสรีภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ สามารถใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานและในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น ความมีอิสระในการทำงานจึงถือเป็นมูลเหตุหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกันของพนักงานต้อนรับ ทำให้พนักงานต้อนรับเกิดความกระตือรือร้น ความตั้งใจและมีความสุขในการทำงาน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต้อนรับต่อโรงแรม

ความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 52) และแนวคิดของพอตเตอร์และสตีล (Porter & Steers, 1973) ที่ว่า ลักษณะงานที่ทำมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานในองค์การว่าจะยังคงมีส่วนร่วมต่อไปในองค์การหรือลาออก ทั้งนี้เนื่องจากงานของพนักงานต้อนรับเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถและความชำนาญหลายด้านประกอบกันในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นความรู้ทักษะด้านภาษา ด้านการสื่อสาร ด้านเทคโนโลยี ด้านมนุษยสัมพันธ์ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การจัดการ การประสานงาน จึงทำให้พนักงานรู้สึกท้าทาย ไม่เบื่อหน่ายในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อโรงแรม

ความมีเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของพอตเตอร์ และสตีล (Porter & Steers, 1973) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะของงานและบทบาทในการทำงาน เช่น งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่ามีบทบาทที่เด่นชัด สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร เพราะงานที่มีโครงสร้างงาน เป้าหมาย รายละเอียดของงาน และมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 149) และเนื่องจากงานของพนักงานต้อนรับเป็นงานที่มีการกำหนดการดำเนินงานที่ชัดเจน และมีการกำหนดรูปแบบ หน้าที่ ความรับผิดชอบและวิธีการปฏิบัติงานอย่างเห็นได้ชัด

ทำให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าของงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมองเห็นผลสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งพัฒนาไปสู่ความผูกพันต่อโรงแรมต่อไป

งานมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, n.d. อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2537, หน้า 404-407) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานเป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องมีในองค์การ หากไม่มีจะทำให้ลูกจ้างหรือพนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน สำหรับลักษณะงานของพนักงานต้อนรับนั้นเป็นงานที่ต้องประสานงานกับบุคคลอื่น ทั้งภายในโรงแรมซึ่งได้แก่ แผนกต่าง ๆ ภายในโรงแรม และภายนอกโรงแรมซึ่งได้แก่ แขกที่มาเข้าพัก ทำให้พนักงานต้อนรับมีโอกาสดำเนินการพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่นก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและผูกพันต่อโรงแรม

ผลป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับลิทวินและสติงเงอร์ (Litwin & Stinger, 1968, p. 415 อ้างถึงใน วัชรินทร์ โกมลมาลย์, 2547, หน้า 29) ที่ได้กล่าวว่าการรับรู้ผลการปฏิบัติงานเท่ากับเป็นการบอกให้พนักงานรู้ถึงความแตกต่างระหว่างงานที่ทำได้กับมาตรฐานของงาน โดยการรับรู้จะเป็นแรงจูงใจในความต้องการประสบความสำเร็จของเขา อันก่อให้เกิดความพอใจในงาน ความภาคภูมิใจในผลงานและพัฒนาไปสู่ความผูกพันต่อองค์การ ในที่สุด สอดคล้องกับ ดิมาโครและนิโกร (Demacro & Nigro, 1983 อ้างถึงใน สุประวีร์ พงษ์ศิริสุนทร, 2548, หน้า 40) ที่กล่าวว่า การรับรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน และงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์การของ ศิริพงศ์ อินทวดี (2541) ที่พบว่า ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและทัศนคติต่อรางวัลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อธิบายได้ว่าการรับรู้ผลการปฏิบัติงานมีผลต่อความพอใจในงานและความผูกพันต่อโรงแรม เพราะผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่แสดงถึง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับว่าเป็นที่พอใจของผู้บริหารหรือไม่เพียงใด มีข้อบกพร่องตรงจุดใดบ้างที่ควรจะต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น และมีส่วนใดบ้างที่ปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานแล้ว พนักงานต้อนรับจึงต้องการที่จะทราบถึงผลการปฏิบัติงานเพื่อจะนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนเอง

ความเข้าใจในกระบวนการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของสเติร์ (Streers, 1977, p. 121) ที่ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความเข้าใจใน

กระบวนการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร อธิบายได้ว่าความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้น ไปจนถึงสิ้นสุดงานมีความสำคัญต่อพนักงานและสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรมของพนักงานต้อนรับ เพราะสำหรับ โรงแรมการบริการถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งการบริการที่ดีของพนักงานต้อนรับนั้นจะเกิดได้จากปัจจัยหลายปัจจัย โดยหนึ่งในหลายปัจจัยก็คือจากความเข้าใจในกระบวนการทำงานอย่างถ่องแท้ของพนักงาน เพราะเมื่อพนักงานต้อนรับเข้าใจในวิธีการทำงานอย่างชัดเจนพนักงานก็จะสามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการให้บริการแขกที่เข้าพักอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อโรงแรม

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เพราะลักษณะงาน อันได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน และความเข้าใจในกระบวนการทำงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานต้อนรับเกิดความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความน่าสนใจและท้าทาย รับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน วิธีการทำงานของตนเอง และโอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าโรงแรมใดสามารถจัดบริหารงานที่ดี เอื้อโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่และตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ เช่น การจัดการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพแก่พนักงาน การมอบหมายงานที่มีความหลากหลาย การเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและตัดสินใจด้วยตนเองในบางเรื่อง การมีการประเมินผลที่ยุติธรรมและแจ้งผลการประเมินสู่พนักงานเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

2.3 ประสบการณ์การทำงานในองค์กร จากการค้นคว้าครั้งนี้พบว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ดังเช่นที่ ออร์เพิน (Orpen, 1993) กล่าวว่า พนักงานที่อยู่กับองค์กร โดยไม่ลาออกไปไหน เพราะพนักงานมีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะอยู่กับองค์กร มีความรู้สึกที่เกี่ยวพันและเกี่ยวข้องกับองค์กร ความรู้สึกดังกล่าวสามารถพัฒนาให้มากยิ่งขึ้นโดยประสบการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสเติร์ (Streeters, 1977, p. 121) ที่ว่า ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานในองค์กร (Work Experiences) ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร เป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ของ เพ็ญนิภา แสงชื่น (2545) ที่

พบว่า ประสพการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และสิริพงศ์ นวสกุลธนนท์ (2549) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของครูต่อโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก โดยพบว่าปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของครูต่อโรงเรียน

จากการศึกษารายด้าน พบว่า ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยอธิบายได้ว่า การรับรู้ของพนักงานต้อนรับเรื่องบทบาทของตนในโรงแรมเกี่ยวกับการยกย่อง ขอมรับ และให้ความสำคัญจากทางโรงแรมและเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่ของพนักงาน ถ้าพนักงานต้อนรับรู้สึกว่าจะตนเองไม่ได้รับการยกย่อง ขอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญจากทางโรงแรม พนักงานก็จะรู้สึกเบื่อหน่ายต่องาน ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและอยากลาออกจากงานเพราะพนักงานต้อนรับรู้สึกว่าจะตนเองไม่มีคุณค่าและไม่มีความสำคัญกับโรงแรม สอดคล้องกับแนวคิดของสเติร์ (Streets, 1977, p.121) ที่ว่า ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ความพึงพอใจขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้เพราะ โรงแรมถือเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีเกียรติ มั่นคง ได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไปและสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านกายภาพและความมั่นคงในชีวิตแก่พนักงานต้อนรับได้ เช่น ในกรณีเจ็บป่วยก็สามารถเบิกจ่ายสวัสดิการจากทางโรงแรมได้อย่างทันท่วงที ทำให้พนักงานต้อนรับเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจที่จะทำงานร่วมกับโรงแรมต่อไปในระยะยาว ดังเช่นที่ อนุช สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 211) กล่าวว่า ความมั่นคงเป็นสิ่งที่ทุกคนแสวงหาจากการทำงานเป็นความเชื่อมั่นในด้านจิตใจว่างานที่ตนทำจะมีความยั่งยืน ได้รับผลตอบแทนที่แน่นอน ซึ่งความมั่นคงในงานสูงสามารถส่งผลไปสู่ความเต็มใจในการทำงานของพนักงานที่มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ของทินวัตร เงินขาว (2546) ที่พบว่า ความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครู โดยให้เหตุผลว่าโรงเรียนเป็นหน่วยงานราชการที่มีความมั่นคงและมีสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือข้าราชการครู จึงทำให้ข้าราชการครูปรารถนาที่จะทำงานในโรงเรียนต่อไป

ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom, 1964, p. 126) ที่ว่า พนักงานหรือคนทำงานย่อมต้องการผลประโยชน์จากองค์การเป็นการตอบสนองความต้องการในการทำงานเพียงพอกับรายจ่าย หรือเกียรติยศในตำแหน่งงาน พนักงานที่ทำงานในภาคเอกชนจะให้ความสำคัญต่อค่าจ้าง นอกจากค่าจ้างแล้ว เงินโบนัสจากผลกำไรในผลผลิต คนที่มีความสามารถสูง มีความขยันหมั่นเพียร ย่อมได้รับค่าตอบแทนสูงและคนทำงานมักเปรียบเทียบค่าจ้างกับค่าแรง ซึ่งเป็นปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจในงานพื้นฐาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, n.d. อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2537, หน้า 390-392) ที่กล่าวว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีการต่อสู้แสวงหาให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการเสมอซึ่งความต้องการของมนุษย์นี้เอง เป็นแรงจูงใจให้กับพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมการทำงานในทางที่ถูกต้องและเป็นไปตามที่องค์การคาดหวังไว้ เช่น รายได้ ตำแหน่งงาน แรงจูงใจเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน เมื่อพึงพอใจแล้วความผูกพันต่อองค์การจะเกิดขึ้น และสอดคล้องกับ คริสติน และคณะ (Christine, et al., 2008) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวจะต้องสร้างความพึงพอใจโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มแรงงานซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกัน สำหรับพนักงานต้อนรับแต่ละคนก็เช่นกัน ที่ย่อมมีความปรารถนาว่าจะได้รับการตอบสนองจากทางโรงแรมในเรื่องต่าง ๆ แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านการยอมรับ ความก้าวหน้าในงาน ความมีเกียรติ ความมั่นคง ความสำเร็จ รวมไปถึงสภาพการทำงานที่ดี ดังนั้นถ้าโรงแรมใดสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพนักงานต้อนรับได้ก็ย่อมทำให้พนักงานเกิดความความผูกพันต่อโรงแรมนั้นเช่นกัน

ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะพนักงานต้อนรับเป็นงานที่ต้องทำงานเป็นทีม รวมถึงประสานกับพนักงานในแผนกต่าง ๆ ภายในโรงแรมและผู้บังคับบัญชา ดังนั้นทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและโรงแรมจึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานเพราะทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและโรงแรมนั้นจะก่อให้เกิดความสามัคคีในการทำงานและบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่นส่งผลไปสู่ความจงรักภักดีต่อโรงแรม สอดคล้องกับคานเตอร์ (Kanter, 1971, pp. 499-517) ที่กล่าวว่า การยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม (Group Cohesiveness) เป็นความสามัคคีของสมาชิกที่มีความผูกพันต่อกันอย่างแน่นแฟ้นเพื่อต่อต้านการคุกคามที่มีต่อการดำรงอยู่ของกลุ่ม และปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 52) ที่กล่าวว่า หนึ่งในปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์การคือ ปัจจัยด้านธรรมชาติของกลุ่มคนต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นในด้านการทำงาน

ความสัมพันธ์และความสนับสนุนจากกลุ่ม ความสัมพันธ์ทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและ
ผู้ใต้บังคับบัญชา จึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้เขาอยู่ได้ และสอดคล้องงานวิจัยเรื่อง ความตั้งใจลาออกจาก
งานของพนักงาน โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานและความ
ตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปของชองฮี และคณะ (Seonghee, et al., 2008) ที่พบว่าการได้รับ
การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรสามารถลดความตั้งใจจะลาออกของ
พนักงานได้ ขณะที่มีการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลกระทบทางบวกต่อความตั้งใจ
ที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์การทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากการได้ทำงานกับโรงแรมที่มี
ความมั่นคง น่าเชื่อถือ ให้ความสำคัญกับพนักงาน สามารถเป็นที่พึ่งพิงและตอบสนองความ
ต้องการของพนักงานได้ รวมถึงการมีเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่ดี ถือเป็นความคาดหวัง
ของพนักงานต้อนรับทุกคน ดังนั้นความรู้สึกประทับใจของพนักงานต้อนรับซึ่งเกิดจากการสัมผัสตลอด
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ใน โรงแรมในเรื่องดังกล่าวจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลไปสู่ความ
พึงพอใจของพนักงานและความผูกพันต่อโรงแรม

2.4 ผลประโยชน์ตอบแทน จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผลประโยชน์ตอบแทนมี
ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้อง
กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังเช่นที่ อัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18) ได้กล่าวไว้ว่า
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรว่าเป็นความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทน
ขององค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์กรของบุคคลแต่ละคน สอดคล้องกับ เชอร์ริงตัน
(Cherrington, 1994) ที่ว่า ความเต็มใจของบุคคลที่จะคงอยู่เฉพาะในองค์กรนั้น ๆ เพราะรางวัล
ทางด้านเศรษฐศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ และทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์
ซึ่งได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ว่า ในองค์กรนั้นค่าจ้าง โบนัส และผลประโยชน์ตอบแทน
ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้างเหล่านี้ล้วนเป็นเครื่องมือตอบสนอง
สิ่งจูงใจด้านความต้องการอยู่รอด (Existence: E) ของมนุษย์ทั้งสิ้น รวมถึงสอดคล้องกับทฤษฎีสอง
ปัจจัยของเฮร์เบอร์ก (Herzberg, n.d. อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2537, หน้า 404-407) ที่ว่า
เงินเดือนคือปัจจัยที่จำเป็นต้องมีในองค์กร หากไม่มีจะทำให้ลูกจ้างหรือพนักงานเกิดความไม่
พอใจในการทำงาน และงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคของ กุลชยา เต็มชวาลา (2548) ที่สรุปไว้ว่าผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการมี
ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมถึงสอดคล้องกับ
ริชาร์ด และคณะ (Richards, et al., 1994 อ้างถึงใน ทินวัตร เงินขาว, 2546, หน้า 46) ที่ทำการศึกษา

การทำนายถึงความผูกพันต่อองค์การของครูผู้สอนวิชาการตลาดและสุขศึกษาว่าเกี่ยวข้องกับรางวัลตอบแทนหรือไม่ โดยพบว่าความผูกพันต่อองค์การของครูผู้สอนทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กับการได้รับรางวัลตอบแทน

ผลการศึกษาพบว่า ผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการของพนักงานต้อนรับเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการทำงานในทางที่ถูกต้องและเป็นไปตามที่โรงแรมต้องการ โดยความต้องการที่ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานทุกคนก็คือ ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในรูปของเงินเดือน โบนัส สวัสดิการ เพราะผลประโยชน์ตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การดำรงชีพหล่อเลี้ยงชีวิตและครอบครัวของพนักงานต้อนรับให้อยู่รอดในสังคมได้ ซึ่งหากโรงแรมได้มีการจัดการผลประโยชน์ตอบแทนที่ดีและเหมาะสมก็จะทำให้พนักงานต้อนรับมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานและสร้างผลการทำงานที่ดีให้กับโรงแรมนั้นเช่นกัน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ผลประโยชน์ตอบแทนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานต้อนรับเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อโรงแรม

3. ผลการสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับของโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต จากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสบการณ์การทำงานในองค์การ และผลประโยชน์ตอบแทน

ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตมี 5 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจขององค์การ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลประโยชน์ตอบแทน และสถานภาพสมรส ซึ่งมีข้อสังเกตว่าจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต แต่ในการสร้างสมการพยากรณ์ พบว่า ตัวแปรสถานภาพสมรสสามารถร่วมพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้ โดยมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การเพียงร้อยละ 1.30 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตมากที่สุดคือ ตัวแปรด้านความพึงพอใจขององค์การมีอิทธิพลร้อยละ 27.60 รองลงมาคือ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การมีอิทธิพลร้อยละ 8.00 ความมีเอกลักษณ์ของงานมีอิทธิพลร้อยละ 5.40 ผลประโยชน์ตอบแทนมีอิทธิพลร้อยละ 1.70 และสถานภาพสมรสมีอิทธิพลร้อยละ 1.30 จากตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคะแนนความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้ร้อยละ 43.00 หรือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้

ร้อยละ 43.00 ส่วนอีกร้อยละ 57 คาดว่าเกิดจากตัวแปรอื่นที่ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษา โดยผู้วิจัยมีประเด็นที่จะอภิปรายดังนี้

ความพึงพอใจขององค์การสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้ แสดงว่าในการทำงานกับโรงแรมพนักงานต้อนรับคำนึงถึงเรื่องความพึงพอใจและความมั่นคงของโรงแรมเป็นหลัก ดังนั้นถ้าโรงแรมสามารถแสดงให้พนักงานรับรู้ถึงความมั่นคง ประกอบกับการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้พนักงาน เช่น ค่ารักษาพยาบาล รับผิดชอบก็จะสามารถทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นต่อโรงแรม ต่อกันว่าจะมีความมั่นคง พึงพอใจและอยากที่จะทำงานกับ โรงแรมต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก (Herzberg, n.d. อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2537, หน้า 404-407) ที่กล่าวว่า ความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยด้านสุขอนามัยที่จำเป็นต้องมีในองค์การ หากไม่มีจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริพงศ์ นวสกุลธนนัท (2549) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของครูต่อโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก ที่พบว่า ความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ของโรงเรียนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันของครูต่อโรงเรียนได้ และงานวิจัยของ ทินวัตร เงินขาว (2546) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ที่พบว่า ความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์การสามารถพยากรณ์ความผูกพันของข้าราชการครูต่อโรงเรียนประถมได้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านความพึงพอใจขององค์การสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้

ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับในจังหวัดภูเก็ตได้ ทั้งนี้เพราะความเชื่อของคนไทยที่เชื่อว่างานบริการเป็นงานที่ต่ำต้อยและไม่มีเกียรติ ทำให้การรับรู้ของพนักงานต้อนรับในเรื่องบทบาทของตนในโรงแรมเกี่ยวกับการยกย่อง ยอมรับ และให้ความสำคัญจากทางโรงแรมและเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่ของพนักงาน ถ้าพนักงานต้อนรับรู้สึกว่าคุณค่าได้รับการยกย่อง ยอมรับ และให้ความสำคัญจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานมากก็就会有ความผูกพันต่อองค์การมาก เพราะการทำงานกับโรงแรมทำให้พนักงานต้อนรับรู้สึกมีคุณค่า ภาคภูมิใจในตนเองว่าเป็นบุคคลที่มีความสามารถและมีคุณค่าต่อโรงแรมจึงอยากที่จะทำงานอยู่กับ โรงแรมต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เป็ญพชร ธาราภูมิ (2547) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน ศูนย์วิจัยพืชสวนจันทบุรี ที่ว่า ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน ศูนย์วิจัยพืชสวนจันทบุรีได้ และ

งานวิจัยของ ดวงพร พรวิทยา (2539) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์พยาบาล สังกัดวิทยาลัยพยาบาล สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ที่พบว่า ความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีความสำคัญต่อวิทยาลัยพยาบาลสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อวิทยาลัยพยาบาลของอาจารย์พยาบาลได้ จึงกล่าวได้ว่าตัวแปรด้านความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับในจังหวัดภูเก็ตได้

ความมีเอกลักษณ์ของงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับในจังหวัดภูเก็ตได้ ทั้งนี้เนื่องจากการกำหนดการดำเนินงาน วัตถุประสงค์ รูปแบบของงานและวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานต้อนรับรับรู้ถึงคุณค่าของงาน มีความชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบและเป้าหมายของงาน สามารถมองเห็นผลสำเร็จของงานและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองและความพึงพอใจในงานพัฒนาไปสู่ความผูกพันต่อโรงแรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ ทองรักศรี (2544) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่พบว่า ความมีเอกลักษณ์ของงานสามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ และงานวิจัยของศศิปัญช์ ธนาภากร, จินตชนิชฐ์ บำรุงชีพ และศศิศ สุขสว่าง (2547) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเรือซีเมนต์ไทย ซึ่งพบว่า ความมีเอกลักษณ์ของงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยผ่านตัวแปรความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงาน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านความมีเอกลักษณ์ของงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับในจังหวัดภูเก็ตได้

ผลประโยชน์ตอบแทนสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับในจังหวัดภูเก็ตได้ ทั้งนี้เนื่องจากผลประโยชน์ตอบแทนเป็นสิ่งที่โรงแรมให้กับพนักงานต้อนรับเพื่อแลกกับงานที่พนักงานต้อนรับทำให้ เป็นสิ่งสำคัญในการยังชีพของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, n.d. อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2537, หน้า 390-392) ซึ่งได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ว่า ในองค์การนั้นค่าจ้าง โบนัส และผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้างเหล่านี้ล้วนเป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านความต้องการอยู่รอด โดยพนักงานมักนำมาเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับ รวมถึงเปรียบเทียบกับตนเองและเพื่อนร่วมงาน โดยถ้าพนักงานได้รับผลตอบแทนไม่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานหรือไม่เท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรืออยากที่จะลาออกจากงานนั้น นอกจากนี้แล้ว

บางโรงแรมยังใช้ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน เป็นสิ่งจูงใจ กระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างตั้งใจด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลชยา เต็มชวลา (2548) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่พบว่า ผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และงานวิจัยของ อรณัฐ สุทธิพานิช (2546) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานโรงพยาบาลตากสิน จันทบุรี ที่พบว่า ระดับเงินเดือนสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลตากสิน จันทบุรี ได้ จึงกล่าวได้ว่าตัวแปรด้านผลประโยชน์ตอบแทนสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับในจังหวัดภูเก็ตได้

สถานภาพสมรสสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับในจังหวัดภูเก็ตได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความผูกพันของลูกจ้างรับเหมาค่าแรงต่อองค์กรผู้ว่าจ้าง: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟกเจอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ของ สุทธิพงษ์ เอี่ยมศิริ (2547) ที่พบว่าสถานภาพการสมรสมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่องโดยผู้ที่สมรสแล้วจะมีความผูกพันสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด และงานวิจัยของ วิไลวรรณ แพรกสงฆ์ (2542) เรื่องการเพิ่มอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ที่พบว่า สถานภาพการสมรสมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานต้อนรับที่สมรสแล้วย่อมมีการครอบครัวย่อมต้องรับผิดชอบสูง จึงมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานหรือเปลี่ยนงานต่ำกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด ทำให้สถานภาพสมรสเป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถร่วมพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับในจังหวัดภูเก็ตได้

อนึ่งมีข้อสังเกตว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต แต่สามารถใช้พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากความสัมพันธ์ดังกล่าวได้รับอิทธิพลร่วมจากตัวแปรอื่นด้วย แต่เมื่อขจัดอิทธิพลร่วมของตัวแปรอื่นแล้วพบว่า ตัวแปรสถานภาพสมรสสามารถใช้พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจขององค์กรสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อโรงแรมของพนักงานต้อนรับได้เป็นอันดับแรก รองลงมาคือความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความมีเอกลักษณ์ของงาน และผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงแรมส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่ค่อนข้างมีความมั่นคงและได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป สามารถเป็นที่พึงของพนักงานเมื่อเดือดร้อนหรือมีปัญหา มีการให้ความสำคัญกับพนักงานในฐานะตัวแทนที่จะส่งมอบบริการที่มีคุณภาพของทางโรงแรมสู่แขกที่มาเข้าพัก ประกอบกับเป็นงานที่มีการกำหนดการ

ดำเนินงาน รูปแบบ วิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่เหมาะสมยุติธรรม สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานต้อนรับเกิดความรู้สึกทางบวกทั้งต่อโรงแรมและต้องการตนเอง รวมถึงมีความพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงานให้กับ โรงแรมและต้องการคงอยู่กับโรงแรมในระยะยาว นอกจากนี้ปัจจัยนี้แล้วยังมีปัจจัยด้านสภาพสมรสที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับได้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจขององค์การ ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลประโยชน์ตอบแทน และสภาพสมรส เป็นปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต 5 ตัวแปร ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจขององค์การ ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลประโยชน์ตอบแทน และสภาพสมรส ดังนั้นหากทางโรงแรมจะสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับในระดับที่สูงขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารของโรงแรมควรเสริมสร้างภาพลักษณ์ของโรงแรมให้เป็นที่รู้จัก โดยการดำเนินการผ่านสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การเปิดแถลงข่าวเพื่อยืนยันความคงอยู่และความก้าวหน้าของโรงแรม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ หรือวิทยุ การจัดกิจกรรมและเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นการสื่อให้เห็นถึงความมั่นคงของทางโรงแรม ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและพนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและรู้สึกว่าโรงแรมมีความมั่นคงสามารถเป็นที่พึ่งพิงได้
2. ผู้บริหารของโรงแรมควรให้ความสำคัญ และให้การยกย่องยอมรับพนักงานต้อนรับเมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ เช่น การทักทายจากผู้บริหารต่อพนักงาน การมอบหมายที่มีความสำคัญและน่าสนใจให้ปฏิบัตินอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ การกล่าวยกย่องชมเชย การมอบประกาศนียบัตร โล่เกียรติยศหรือยกย่องผ่านสื่อต่าง ๆ ภายในโรงแรม สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานดี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานต้อนรับรับรู้ถึงความใส่ใจ ความห่วงใยจากทางโรงแรม รวมถึงรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม

3. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมควรมีการกำหนดรูปแบบ การดำเนินงาน และวิธีการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน โดยอาจใช้การวิเคราะห์งาน การจัดทำบรรยายลักษณะงาน การจัดทำข้อกำหนดคุณสมบัติเฉพาะของงาน รวมไปถึงการกำหนดมาตรฐานการทำงาน ซึ่งจะสามารถช่วยให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าของงาน มีความชัดเจนในบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเองและสามารถทำงานให้สัมฤทธิ์ผลได้ นอกจากนี้แล้วยังช่วยให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของทางโรงแรมสามารถสรรหา คัดเลือกพนักงานที่เหมาะสมเข้ามาทำงาน รวมถึงสามารถจัดการฝึกอบรม ประเมินผลและกำหนดค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมให้กับพนักงานด้วย

4. ผู้บริหารของโรงแรมควรมีการพิจารณากำหนดค่าตอบแทนของพนักงานต้อนรับอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจของสังคม และค่าครองชีพในขณะนั้น รายละเอียดลักษณะงาน ผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ ความยากง่ายของงาน และที่สำคัญจะต้องมีความยุติธรรม ความเพียงพอ ความสมเหตุสมผล ความสามารถในการจ่าย ความสม่ำเสมอ และความสามารถในการการจูงใจ เพื่อประโยชน์ทั้งกับทางโรงแรมและแก่ตัวพนักงาน

5. ผู้บริหารของโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานอย่างสม่ำเสมอในด้านความต้องการของพนักงานและปัญหาในการทำงาน โดยอาจจะใช้วิธีการพูดคุยสอบถามจากพนักงานหรือใช้แบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาการจูงใจให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานทุกคนทุกกลุ่ม

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจขององค์กร ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลประโยชน์ตอบแทน และสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้ ร้อยละ 43.00 ซึ่งควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เพื่อที่จะสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันของพนักงานต้อนรับต่อโรงแรมได้มากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของผลจากความผูกพันของพนักงานต้อนรับต่อโรงแรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับว่า ผลจากความผูกพันของพนักงานต้อนรับต่อโรงแรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับอย่างไร

3. ควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของสาขาวิชาที่เรียนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมว่า สาขาวิชาที่พนักงานต้อนรับเรียนจบมา มีผลต่อความผูกพันต่อโรงแรมของพนักงานต้อนรับหรือไม่

4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อโรงแรมของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตกับพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดอื่น ๆ เช่น จังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อเสริมสร้างความผูกพันและส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดต่าง ๆ

5. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับที่ทำงานในโรงแรมที่เป็นเครือของโรงแรมต่างประเทศ (Chain ต่างประเทศ) กับพนักงานต้อนรับที่ทำงานในโรงแรมที่เป็นของคนไทย เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับสู่มาตรฐานระดับสากล

6. ควรรนำสมการที่ได้สร้างขึ้นไปทดสอบหรือทดลองใช้ ในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงและยืนยันผลที่จะได้จากการพยากรณ์

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). สถิติการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต. วันที่ค้นข้อมูล 16 กันยายน 2551, เข้าถึงได้จาก http://www2.tat.or.th/stat/web/static_tst.php.
- กุลขยา เต็มขวลา. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แคปเพลลี, ปีเตอร์. (2550). การว่าจ้างและรักษานักวิชาการ (ประคัลภ์ ปัญชลังกูร, แปล). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- จूरืพร กาญจนการุณ. (2536). ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์การ: กรณีศึกษาข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาขาดแคลน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลดา สติธิวรรณ. (2539). ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชูลีรัตน์ จันทรเชื้อ. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม. พิษณุโลก: งานวิจัยคณะวิทยาการจัดการ สาขาการท่องเที่ยว, สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.
- จุจดาว สุภจิตกุลชัย. (2546). ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดวงพร พรวิทยา. (2539). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์พยาบาล สังกัดวิทยาลัยพยาบาล สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทัศนีย์ ทองรักศรี. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ทินวัตร เงินขาว. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏ
กำแพงเพชร.
- ทิพวรรณ สุกภักดี. (2550). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โรงแรม
เซ็นทรัล พลาซ่า จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธารทิพย์ ทากิ. (2549). การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีระ วีรธรรมสาธิต. (2532). ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้า
แผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงคันทน์ ศรีธนาอนันต์. (2546). การโรงแรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิต.
- เนือทิพย์ นวมถนอม. (2547). ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีสำนักข่าวกรองแห่งชาติ.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บริบูรณ์ เสนาะล้ำ. (2548). เอกสารคำสอนวิชา จิตวิทยาการจัดการองค์กรอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. กรุงเทพฯ: แผนกเอกสารการพิมพ์วิทยาเขต
เทคนิคกรุงเทพ.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2542). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย.
กรุงเทพฯ: บีแอนด์บีพับลิชชิ่ง.
- เบญจพร ธาราภูมิ. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของลูกจ้างชั่วคราว
รายเดือน ศูนย์วิจัยพืชสวนจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรียาภรณ์ อัครดำรงชัย. (2541). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของครูโรงเรียนคาทอลิก
สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2533). ศิลปะและศาสตร์การบริหารจัดการโรงแรม. กรุงเทพฯ: ธงชัยการพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). คุณภาพการบริการ. วารสารวิทยาการจัดการ, 19(1), 62.
- _____. (2546). การปฏิบัติงานและการจัดการส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- _____. (2547). ความสำเร็จของธุรกิจบริการเริ่มต้นที่ “การต้อนรับ”. วารสารวิทยาการจัดการ, 22(2), 34.
- พงศกร เผ่าไพโรจนกร. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงาน บริษัท ซีเมนต์ จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงษ์จันทร์ ภูพานิชย์. (2547). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. เชียงใหม่: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: แฮสส์ ออฟ เลอร์มีสท์.
- พิสมัย ปโชติการ. (2538). การบริการส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เพ็ญนิภา แสงชื่น. (2545). ความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. วิชานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิภาพขององค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มงคล ปันดี. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์, มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ราณี อีสัยกุล. (2547). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลิฟลี่ค, คริสโตเฟอร์ เอช. (2546). การตลาดบริการ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, แปล). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โคไชน่า.
- วรพล นันทเกษม. (2540). ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจในสังกัดฝ่ายอำนวยการกองตำรวจทางหลวง. วิชานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัชรินทร์ โกมลมาลย์. (2547). ขวัญกำลังใจและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานการระบายน้ำกรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วัลภา พัวพงษ์พันธุ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2538). จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่มผลผลิตภาพ. กรุงเทพฯ: โครงการสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรมสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิลาวรรณ รพีพิศล. (2549). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร.
- วิไลวรรณ แพรกสงฆ์. (2542). การเพิ่มอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิลเลียม เอส. เกรย์, ซาลวาทอร์ ซี. ลิกูโอรี. (2547). การบริหารและการจัดการงานโรงแรม (บังกอร์ รุ่งเรืองและ วรพล วัฒนเหลืออรุณ, แปล). กรุงเทพฯ: วิรัตน์ เอ็ดดุยเคชั่น.
- วีรวัฒน์ ขวงตระกูล. (2541). ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของผู้บริหารระดับกลางศึกษากรณีการเคหะแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สันสนีย์ เตชะลาอานวย. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงาน โรงแรมโนมา กรุงเทพฯ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริพงศ์ อินทวดี. (2541). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทเอกชนอย่างหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิลปชัย ชนาการ, จินตชนิชฐ์ บำรุงชีพ และศศิศ สุขสว่าง. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเครือข่ายสมัครใจ. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมโภชน์ อเนกสุข. (2550). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. ชลบุรี: กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย. (2550). รายชื่อโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย 2550. กรุงเทพฯ: ไทยภูมิ.

- สิริพงศ์ นวสกุลธนนนท์. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของครูต่อโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่ง
ทะเลตะวันออก. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริวรรณ ทิพย์ปรกมาส. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานในโรงแรมหัวหินแกรนด์ แอนด์พลาซ่า. สารนิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย,
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุประวีณ์ พงษ์ศิริสุนทร. (2548). ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การและการจัดการองค์การที่มีผล
ต่อคุณภาพในการให้บริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุปิ่นนันทน์ ชนะสงคราม. (2547). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสาขา ธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทธิพงษ์ เอี่ยมศิริ. (2547). ความผูกพันของลูกจ้างรับเหมาค่าแรงต่อองค์การผู้ว่าจ้าง : ศึกษาเฉพาะ
กรณีบริษัท ซีโนมอเตอร์ส์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์หลักสูตร
พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ,
คณะสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หนังสือพิมพ์เสียงใต้ รายวัน. (2550). เรือสำราญบุกเกาะคาตปลายปี 50 คึกคักฝรั่งจ่อคิวเที่ยวภูเก็ต.
วันที่ค้นข้อมูล 12 กันยายน 2550, เข้าถึงได้จาก <http://www.phuketislandtour.com>.
- อรนุช สุทธิพานิช. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา พนักงาน
โรงพยาบาลตากสิน จันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
การบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิชัย ศรีเมือง. (2548). HR กับการบริหารค่าตอบแทนเชิงกลยุทธ์. วารสารบริหารคน, 26(2),
38-43.
- อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2544). รวมความรู้เกี่ยวกับงาน โรงแรม. กรุงเทพฯ: ฮิวแมน เฮอริเทจ.
- อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ:
เพรส แอนด์ คีไซน์.

- อัญชลี สมัครการ. (2548). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัตราการลาออกของพนักงาน. (2549). วันที่ค้นข้อมูล 12 มีนาคม 2552, เข้าถึงได้จาก <http://www.nobscot.com/survey/index.cfm>.
- อาจารย์ นาคศุภรังสี. (2540). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม. วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, สาขาสังคมสงเคราะห์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *The Journal of occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Angle, H. L., & Perry, J. L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organization effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26(1), 1-13.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
- Cherrington, J. D. (1994). *Organizational Behavior: The Management of Individual and Organizational Performance*. Boston: Allyn and Bacon.
- Christine, L., Gudmundson, A., Andersson, T. D. (2009). Herzberg's two-factor theory of work motivation tested empirically on seasonal workers in hospitality and tourism. *Tourism Management*, 1-10.
- Davis, R., & Newstrom, P. (1989). *Human Behavior at Work*. Singapore: McGraw Hill.
- Greenberg, J. (2002). *Managing Behavior in Organizations*. New Jersey: Pearson Education.
- Kanter, M. (1971). *Commitment and Community: Communes and Utopias in Sociological Perspective*. Massachusetts: Harvard University Press.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Bennett, M., & Andrew, B. H. (2004). *Leadership and Talent in Asia: How the Best Employers Deliver Extraordinary Performance*. Singapore: John Willey & Sons (Asia).
- Mowday, R. T., Stress, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.

- Mowday, R. T., Stress, R. M., & Porter, L. W. (1982). *Employee Organization Linkage: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. New York: Academy Press.
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (1989). *Organizational Behavior*. New York: McGraw Hill.
- Orpen, C. (1993). Employee commitment to the organization. *Recruitment, Selection & Retention*, 2, 8-12.
- Porter, Lyman et al. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Porter, L., & Steers, R. M. (1973). Organizational commitment in a unionized hospital setting. *Dissertation Abstract International*, 46(7), 2035-A.
- Schultz, D. P. & Schultz, S. E. (1998). *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Seonghee, C., Misty, M. J., & Priyanko, G. (2008). Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *International Journal of Hospitality Management*. 28,(3), 374-381.
- Sheldon, M. (1971). Investment and involvement as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 16(2), 143-150.
- Steers, R. M. (1977). *Organization Effectiveness: A Behavioral View*. Santa Monica: Goodyear.
- Steers, R. M. & Porter, L. W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw Hill.
- Vroom, V. H. (1964). *Work Expectancy Theory Motivation*. New York: John Willey & Sons.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

(สำเนา)

ที่ ศธ 0528.03/0219

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

169 ถ. ลาดยาวบางแสน ต.แสนสุข

อ. เมือง จ. ชลบุรี 20131

13 มกราคม 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำขอวิจัยวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาววาสนา คินิมาน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ในความควบคุมดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ อเนกสุข ประธานกรรมการ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิตในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

ผู้วิจัยโทร. 08-9148-1976

(สำเนา)

ที่ ศร 0528.03/0625

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

169 ถ. ลาดยาวแสน ต. แสนสุข

อ. เมือง จ. ชลบุรี 20131

21 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาววาสนา คินิมาน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ในความควบคุมดูแลของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ อเนกสุข ประธานกรรมการ มีความประสงค์ขออำนาจความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานต้อนรับของโรงแรม โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 20 มีนาคม 2551- 25 มีนาคม 2551 อนึ่ง โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านขั้นตอนการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

จรัล ฉกรรจ์แดง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัล ฉกรรจ์แดง)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

ผู้วิจัยโทร. 08-9148-1976

(สำเนา)

ที่ ศธ 0528.03/1007

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
169 ถ. ลาดยาวบางแสน ต.แสนสุข
อ. เมือง จ. ชลบุรี 20131

30 เมษายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาววาสนา คินิมาน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ในความควบคุมดูแลของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ อเนกสุข ประธานกรรมการ มีความประสงค์ขออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานต้อนรับของโรงแรม โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 6-31 พฤษภาคม 2551 อนึ่ง โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านขั้นตอนการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

ผู้วิจัยโทร. 08-9148-1976

ภาคผนวก ข

ผลการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อคำถาม

ผลการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากพนักงานต้อนรับของ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 5 คน ในวันที่ 29 สิงหาคม 2550 โดยการสัมภาษณ์ เป็นดังตารางที่ ข-1

ตารางที่ ข-1 ผลการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับของ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ประเด็นปัญหา	จำนวน	ร้อยละ (n=5)
ก. ปัญหาของพนักงานต้อนรับ		
1. ความกดดันในการทำงานค่อนข้างสูง ต้องทำงานแข่งกับเวลา เพื่อให้ทันกับความต้องการของแขก ไม่ให้แขกรอนานและเกิดความไม่พอใจ	5	100.00
2. งานต้อนรับเป็นงานที่ต้องทำงานร่วมกับแผนกอื่น ๆ ซึ่งเปรียบเสมือนศูนย์กลางเชื่อมระหว่างแผนกต่าง ๆ และแขกที่เข้าพัก จึงง่ายต่อการเกิดความขัดแย้ง	5	100.00
3. งานต้อนรับจะต้องทำงานกับผู้คนหลายจำพวก มีความต้องการแตกต่างกันแขกของโรงแรมบางคนสุภาพอ่อนโยน พอใจกับบริการที่ได้รับ แต่บางคนหยาบคาย อวดเบ่งแสดงความยิ่งใหญ่ จู้จี้ เอาใจยากไม่เคยพอใจกับอะไรทั้งนั้น	4	80.00
4. พนักงานต้อนรับมีขอบเขต หน้าที่ และความรับผิดชอบในงานมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเงิน ห้องพัก การดูแลแก้ไขปัญหาให้แขก	2	40.00
5. พนักงานต้อนรับมีอำนาจในการตัดสินใจต่ำ ในเวลาที่มีปัญหาต้องรอผู้บริหารที่สูงกว่าทำการตัดสินใจและถ้าเกิดความผิดพลาดในการแก้ไขปัญหาล่าช้า พนักงานต้อนรับจะต้องรับผิดชอบอย่างเต็มที่	1	20.00
ข. ความต้องการเปลี่ยนงาน		
1. ไม่ต้องการที่จะเปลี่ยนงาน	1	20.00
2. ต้องการที่จะเปลี่ยนหน้าที่ไปทำงานตำแหน่งใหม่ในโรงแรมเดิม	0	0.00
3. ต้องการลาออกไปทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับในโรงแรมอื่น	2	40.00
4. ต้องการลาออกไปทำงานตำแหน่งใหม่ในโรงแรมอื่น	1	20.00
5. ต้องการลาออกไปทำงานอื่นที่ไม่ใช่งานโรงแรม	1	20.00

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต

คำชี้แจงประกอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ การตอบคำถามในแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบต่อการใช้ปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด เนื่องจากแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น การเสนอผลการวิจัยจะเสนอเป็นภาพรวม ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามด้วยความรู้สึกและความคิดเห็นที่เป็นความจริงมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน ประสบการณ์ในงานและผลประโยชน์ตอบแทน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน และหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี เช่น มัธยมศึกษาปีที่ 6 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

☐ ระดับปริญญาตรี

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. สถานภาพการสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ ม่าย

☐ หย่าร้าง

5. ท่านทำงานในโรงแรมนี้มาเป็นระยะเวลา.....ปี.....เดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน ประสบการณ์ในงานและผลประโยชน์ตอบแทน

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบ่งคำตอบเป็น 5 ระดับดังนี้

- มากที่สุด

คือ

ท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- มาก

คือ

ท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยในระดับมาก
- ปานกลาง

คือ

ท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยในระดับปานกลาง
- น้อย

คือ

ท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยในระดับน้อย
- น้อยที่สุด

คือ

ท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับของความคิดเห็นจากประสบการณ์ในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะงาน					
<u>ความมีอิสระในการทำงาน</u>					
1. ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน					
2. ผู้บังคับบัญชามักคอยดูแลการทำงานของ ท่านอย่างใกล้ชิดจนทำให้ท่านรู้สึกว่าไม่มีอิสระในการทำงาน					
3. ท่านมีโอกาสดำหนดเป้าหมาย และวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้					
4. ท่านมีโอกาเสนอสิ่งใหม่ ๆ แก่ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
5. กฎระเบียบส่วนใหญ่ของโรงแรมทำให้ท่านไม่มีอิสระในการทำงาน					
ความหลากหลายของงาน					
6. งานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายด้านประกอบกัน					
7. งานของท่านเป็นงานที่ซ้ำซากจำเจและน่าเบื่อหน่าย					
8. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมเพื่อความทันสมัยต่อเหตุการณ์					

ข้อความ	ระดับของความคิดเห็นจากประสบการณ์ในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. งานของท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
10. งานในความรับผิดชอบของท่านเป็นที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน					
<u>ความมีเอกลักษณ์ของงาน</u>					
11. พนักงานทุกคนที่ทำงานในหน้าที่พนักงานต้อนรับของโรงแรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่กำหนด					
12. งานของท่านมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน					
13. ท่านสามารถอธิบายให้ผู้อื่นฟังได้ว่างานที่ท่านทำมีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้าง					
14. งานของท่านเป็นงานที่สามารถมองเห็นผลสำเร็จได้อย่างชัดเจน					
15. ท่านสามารถระบุได้ว่าในแต่ละขั้นตอนของงานที่ทำอยู่มีความสำคัญอย่างไร					
<u>งานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น</u>					
16. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่จะต้องประสานงานกับบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน					
17. การติดต่อประสานงานของท่านกับบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกโรงแรมเป็นเรื่องที่น่าอึดอัด					
18. เมื่อท่านเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านต้องแก้ไขปัญหาลำพัง					
19. ท่านมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
20. ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสำเร็จในงานของท่าน					

ข้อความ	ระดับของความคิดเห็นจากประสบการณ์ในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ผลป้อนกลับของงาน</u>					
21. ผลงานที่ผ่านมาทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น					
22. ในบางครั้งท่านมีความเห็นว่าผลการประเมินของท่านไม่ตรงกับความเป็นจริง					
23. ผู้บังคับบัญชาไม่เคยแสดงท่าทีว่าเห็นคุณค่าในงานที่ท่านทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่					
24. หลังการประเมินผลการปฏิบัติงาน ท่านจะได้รับทราบผลการประเมินทุกครั้ง					
<u>ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน</u>					
25. ท่านมักจะประสบกับปัญหาที่ไม่ทราบว่าจะต้องดำเนินการกับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างไร					
26. ท่านทราบวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงานนอกเหนือจากหน้าที่ประจำเพื่อจะได้กำหนดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติให้สอดคล้องกัน					
27. ในกรณีที่ท่านได้รับมอบหมายงานใหม่ที่ยังไม่เคยทำมาก่อน ท่านก็สามารถนำแนวทางการปฏิบัติงานเดิมมาปรับใช้ได้เหมาะสม					
28. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ขณะนี้ เป็นงานที่ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
<u>ด้านประสบการณ์การทำงาน</u> <u>ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร</u>					
29. การปฏิบัติจากทางโรงแรมต่อท่านทำให้ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่า					
30. ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาท่านไม่เคยได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจให้ปฏิบัติ นอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ					

ข้อความ	ระดับของความคิดเห็นจากประสบการณ์ในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
31. ท่านมีส่วนร่วมอย่างมากในความสำเร็จของ โรงแรม					
32. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงานว่าท่านมีความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี					
33. หลายครั้งที่ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่าน อย่างมีอคติ ไม่ให้ความสำคัญกับท่านเหมือนเพื่อน ร่วมงานคนอื่น ๆ					
<u>ความพึงพอใจขององค์กร</u> 34. กรณีที่เพื่อนร่วมงานหรือคนที่ท่านรู้จักลาออกหรือ ขอลาออก ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาปัญหาที่เป็น สาเหตุของการลาออกหรือลาออกนั้น					
35. เมื่อท่านเกิดความเดือดร้อน เจ็บป่วยฉุกเฉิน ท่าน สามารถพึ่งพาสวัสดิการที่ทางโรงแรมมีให้ได้อย่าง ทันเวลาที่					
36. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรมในการ พิจารณาความดีความชอบ					
37. โรงแรมที่ท่านปฏิบัติงานอยู่เป็นองค์กรที่มีเกียรติ มั่นคง และได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป					
38. ในบางครั้งท่านถูกผู้อื่นฉกฉวยความดีความชอบ ไปจากความสำเร็จในงานของท่าน					
<u>ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร</u> 39. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การฝึกอบรม					
40. ลักษณะงานของท่านเป็นอุปสรรคต่อการเข้ารับ การฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ					
41. ไม่ว่าท่านจะปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด ก็ไม่เคยได้รับ ความสนใจจากทางโรงแรมและผู้บังคับบัญชา					

ข้อความ	ระดับของความคิดเห็นจากประสบการณ์ในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
42. เมื่อท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ เป็นส่วนใหญ่					
43. โรงแรมของท่านสนับสนุนให้ท่านมีความก้าวหน้า ในอาชีพตามที่ท่านคาดหวังไว้					
<u>ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร</u> 44. ท่านมักรู้สึกโดดเดี่ยวในการทำงาน					
45. ความขัดแย้งในโรงแรมของท่าน ส่วนใหญ่เกิดจาก การไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					
46. ผลงานของท่านได้รับความสนใจจากเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเสมอ					
47. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามัคคี มีความเป็น น้ำหนึ่งใจเดียวกัน และให้ความช่วยเหลือกันเสมอ					
48. โรงแรมของท่านเล็งเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญ ต่อบุคลากรเป็นอย่างมาก					
49. โดยสรุปท่านได้รับประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน					
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน 50. เงินเดือนที่ทางโรงแรมจัดมีความเหมาะสมกับ ผลการปฏิบัติงานของท่าน					
51. ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างพอเพียงในการ ปฏิบัติงาน ทั้งงานประจำและงานที่ได้รับมอบหมาย พิเศษ					
52.สวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางโรงแรมจัดให้มีความ เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานของท่าน					
53. ท่านมีรายได้จากการทำงานเพียงพอที่จะดำรงชีวิต ของท่านและครอบครัวตามสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน					
54. ผลประโยชน์ตอบแทนโดยรวมทั้งทางตรงและ ทางอ้อมที่ได้รับจากโรงแรมไม่คุ้มค่ากับความทุ่มเท การทำงานที่ท่านได้อุทิศให้แก่โรงแรม					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความผูกพันต่อองค์กร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
1. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของงานและของโรงแรมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน					
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนี้					
3. นโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในส่วนของพนักงานต้อนรับของโรงแรมไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน					
4. สำหรับท่านแล้วโรงแรมนี้เป็น โรงแรมที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย					
5. ท่านรู้สึกว่าการเข้ามาทำงานกับโรงแรมนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาดของท่าน					
การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร					
6. ท่านเต็มใจทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้โรงแรมประสบความสำเร็จ					
7. ท่านพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป					
8. การปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับของโรงแรมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ท่าน					
9. ท่านรู้สึกว่าการทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไปคงจะไม่ได้รับผลประโยชน์มากนัก					

ข้อความ	ระดับความผูกพันต่อองค์กร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่ง การเป็นสมาชิกขององค์กร					
10. ท่านรู้สึกจงรักภักดีต่อโรงแรมนี้					
11. ท่านพูดถึงโรงแรมให้เพื่อนฟังว่าเป็นโรงแรมที่ นำทำงานด้วย					
12. การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพียงเล็กน้อยอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านลาออกจาก โรงแรมนี้ได้					
13. ท่านมีความภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่จะเลือกทำงาน กับโรงแรมนี้มากกว่าการเลือกไปทำงานกับโรงแรม หรือบริษัทอื่น					
14. ท่านมีความหวังใจต่อการอยู่รอดของโรงแรม					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามนี้

ตารางที่ ข-2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อคำถาม ตอนที่ 2

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	SD
ด้านลักษณะงาน		
<u>ความมีอิสระในการทำงาน</u>		
1. พนักงานสามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.81	0.74
2. ผู้บังคับบัญชาจะคอยดูแลการทำงานของพนักงานอย่างห่าง ๆ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีอิสระในการทำงาน	3.30	0.94
3. พนักงานมีโอกาสดำหนดเป้าหมาย และวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้	3.61	0.84
4. พนักงานมีโอกาเสนอสิ่งใหม่ ๆ แก่ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.11	0.98
5. กฏระเบียบส่วนใหญ่ของโรงแรมเอื้อให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน	3.44	0.98
<u>ความหลากหลายของงาน</u>		
6. งานของพนักงานจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายด้านประกอบกัน	3.92	0.78
7. งานของพนักงานเป็นงานที่ไม่ซ้ำซากจำเจและไม่น่าเบื่อหน่าย	3.41	1.05
8. พนักงานได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมเพื่อความทันสมัยต่อเหตุการณ์	3.12	0.89
9. งานของพนักงานต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.43	0.97
10. งานในความรับผิดชอบของพนักงานเป็นที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ	3.75	0.83
<u>ความมีเอกลักษณ์ของงาน</u>		
11. พนักงานทุกคนที่ทำงานในหน้าที่พนักงานต้อนรับของโรงแรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่กำหนด	3.56	0.75
12. งานของพนักงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน	3.80	0.74
13. พนักงานสามารถอธิบายให้ผู้อื่นฟังได้ว่างานที่เขาทำมีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้าง	4.25	0.65
14. งานของพนักงานเป็นงานที่สามารถมองเห็นผลสำเร็จได้อย่างชัดเจน	3.94	0.74
15. พนักงานสามารถระบุได้ว่าในแต่ละขั้นตอนของงานที่ทำอยู่มีความสำคัญอย่างไร	4.10	0.71

ตารางที่ ข-2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	SD
<u>งานมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น</u>		
16. งานที่พนักงานรับผิดชอบเป็นงานที่จะต้องประสานงานกับบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	4.25	0.85
17. การติดต่อประสานงานของพนักงานกับบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกโรงแรมไม่เป็นเรื่องที่น่าอึดอัด	3.65	0.93
18. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน พนักงานไม่ต้องแก้ไขปัญหาโดยลำพัง	3.55	0.96
19. พนักงานมีโอกาสดแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	3.80	0.78
20. ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสำเร็จในงานของพนักงาน	4.15	0.81
<u>ผลป้อนกลับของงาน</u>		
21. ผลงานที่ผ่านมาทำให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น	3.90	0.79
22. พนักงานมีความเห็นว่าผลการประเมินของตนเองตรงกับความเป็นจริง	2.93	1.01
23. ผู้บังคับบัญชามักแสดงท่าทีว่าเห็นคุณค่าในงาน ที่พนักงานทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่	3.29	1.08
24. หลังการประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานจะได้รับทราบผลการประเมินทุกครั้ง	3.18	0.94
<u>ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน</u>		
25. พนักงานทราบว่าจะต้องดำเนินการกับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างไร	3.50	0.89
26. พนักงานทราบวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงาน นอกเหนือจากหน้าที่ประจำเพื่อจะได้กำหนดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติให้สอดคล้องกัน	3.72	0.79
27. ในกรณีที่พนักงานได้รับมอบหมายงานใหม่ที่ยังไม่เคยทำมาก่อน พนักงานก็สามารถนำแนวทางการปฏิบัติงานเดิมมาปรับใช้ได้เหมาะสม	3.64	0.76
28. งานที่พนักงานปฏิบัติอยู่ขณะนี้ เป็นงานที่พนักงานมีโอกาสดได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	4.02	0.91

ตารางที่ ข-2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	SD
ด้านประสบการณ์การทำงาน		
<u>ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร</u>		
29. การปฏิบัติจากทางโรงแรมต่อพนักงานทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่า	3.58	0.95
30. ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาพนักงานมักได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจให้ปฏิบัตินอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ	3.12	0.98
31. พนักงานมีส่วนร่วมอย่างมากในความสำเร็จของโรงแรม	3.49	0.88
32. พนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานว่ามี	3.47	0.75
ความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี		
33. พนักงานคิดว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเขาอย่างไม่มียอคติ ให้ความสำคัญกับเขาเหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ	3.55	1.15
<u>ความพึงพอใจขององค์กร</u>		
34. กรณีที่เพื่อนร่วมงานหรือคนที่พนักงานรู้จักลาออกหรือขอโอนย้าย	3.21	1.11
ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาปัญหาที่เป็นสาเหตุของการลาออกหรือโอนย้ายนั้น		
35. เมื่อพนักงานเกิดความเดือดร้อน เจ็บป่วยฉุกเฉิน พนักงานสามารถพึ่งพา	3.58	1.01
สวัสดิการที่ทางโรงแรมมีให้ได้อย่างทันท่วงที		
36. ผู้บังคับบัญชาของพนักงานมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	3.56	0.96
37. โรงแรมที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่เป็นองค์กรที่มีเกียรติ มั่นคง และได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป	3.94	0.82
38. พนักงานได้รับความดีความชอบจากความสำเร็จในงานของตนเอง	3.60	1.00
<u>ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร</u>		
39. พนักงานได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในอาชีพ	3.46	1.04
เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การฝึกอบรม		
40. ลักษณะงานของพนักงานเป็นไม่อุปสรรคต่อการเข้ารับการฝึกอบรมหรือ	3.31	1.08
ศึกษาต่อ		
41. เมื่อปฏิบัติงานได้ดี พนักงานจะได้รับความสนใจจากทางโรงแรมและ	3.40	1.03
ผู้บังคับบัญชา		

ตารางที่ ข-2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	SD
42. เมื่อพนักงานประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้เป็นส่วนใหญ่	3.62	0.93
43. โรงแรมสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพตามที่เขาคาดหวังไว้	3.45	0.94
<u>ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร</u>		
44. พนักงานไม่รู้สึกโดดเดี่ยวในการทำงาน	3.84	0.98
45. พนักงานในโรงแรมมีการยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	3.02	1.21
46. ผลงานของพนักงานได้รับความสนใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเสมอ	3.13	0.78
47. เพื่อนร่วมงานของพนักงานมีความสามัคคี มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และให้ความช่วยเหลือกันเสมอ	3.59	0.90
48. โรงแรมของพนักงานเล็งเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญต่อบุคลากรเป็นอย่างมาก	3.26	1.07
49. โดยสรุปพนักงานได้รับประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน	4.00	0.73
<u>ด้านผลประโยชน์ตอบแทน</u>		
50. เงินเดือนที่ทางโรงแรมจัดมีความเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.01	1.01
51. พนักงานได้รับค่าตอบแทนอย่างพอเพียงในการปฏิบัติงาน ทั้งงานประจำและงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ	3.05	0.89
52. สวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางโรงแรมจัดให้มีความเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.30	0.87
53. พนักงานมีรายได้จากการทำงานเพียงพอที่จะดำรงชีวิตของเขาและครอบครัวตามสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน	2.86	1.00
54. ผลประโยชน์ตอบแทนโดยรวมทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ได้รับจากโรงแรมคุ้มค่ากับความทุ่มเทการทำงานที่พนักงานได้อุทิศให้แก่โรงแรม	3.08	0.96

ตารางที่ ข-3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อถาม ตอนที่ 3

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	SD
การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร		
1. พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของเขากับของโรงแรมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	3.25	0.76
2. พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนี้	3.70	0.90
3. นโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในส่วนของโรงแรมต้อนรับของ โรงแรมสอดคล้องกับความคาดหวังของพนักงาน	3.10	0.86
4. โรงแรมนี้เป็นโรงแรมที่ดีที่สุดที่พนักงานจะทำงานด้วย	3.32	0.95
5. พนักงานรู้สึกว่าการเข้ามาทำงานกับโรงแรมนี้เป็นการตัดสินใจที่ไม่ผิดพลาด ของเขา	3.92	1.00
การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ประโยชน์ต่อองค์กร		
6. พนักงานเต็มใจทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้โรงแรมประสบ ความสำเร็จ	4.20	0.70
7. พนักงานพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับ โรงแรมนี้ต่อไป	4.02	0.80
8. การปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับของโรงแรมสร้างแรงจูงใจในการ ทำงานให้แก่พนักงาน	3.99	0.80
9. พนักงานรู้สึกว่าเขาจะได้รับผลประโยชน์ถ้าทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป	3.39	1.09
การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร		
10. พนักงานรู้สึกจงรักภักดีต่อโรงแรมนี้	3.95	0.78
11. พนักงานพูดถึงโรงแรมให้เพื่อนฟังว่าเป็นโรงแรมที่น่าทำงานด้วย	3.72	0.90
12. การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพียงเล็กน้อยไม่อาจเป็นสาเหตุ ที่ทำให้พนักงานลาออกจากโรงแรมนี้ได้	3.59	0.98
13. พนักงานมีความภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่จะเลือกทำงานกับโรงแรมนี้มากกว่าการ เลือกไปทำงานกับโรงแรมหรือบริษัทอื่น	3.47	0.89
14. พนักงานมีความห่วงใยต่อการอยู่รอดของโรงแรม	3.92	0.92

ภาคผนวก ค

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)
ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ตารางที่ ค-1 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) ตอนที่ 2

คำถามข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			IOC	ความหมาย
	1	2	3		
ลักษณะงาน					
1	0	1	1	0.66	ใช้ได้
2	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8	1	1	1	1.00	ใช้ได้
9	1	1	1	1.00	ใช้ได้
10	1	1	1	1.00	ใช้ได้
11	0	0	0	0.00	ปรับปรุง
12	1	1	0	0.66	ใช้ได้
13	0	0	1	0.33	ปรับปรุง
14	1	1	0	0.66	ใช้ได้
15	1	1	0	0.66	ใช้ได้
16	1	1	1	1.00	ใช้ได้
17	1	1	1	1.00	ใช้ได้
18	1	1	1	1.00	ใช้ได้
19	-1	1	-1	-0.33	ปรับปรุง
20	1	1	1	1.00	ใช้ได้
21	1	1	1	1.00	ใช้ได้
22	1	1	1	1.00	ใช้ได้
23	1	1	1	1.00	ใช้ได้
24	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ ก-1 (ต่อ)

คำถามข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			IOC	ความหมาย
	1	2	3		
25	1	1	1	1.00	ใช้ได้
26	1	1	1	1.00	ใช้ได้
27	1	1	1	1.00	ใช้ได้
28	1	1	1	1.00	ใช้ได้
29	1	1	0	0.66	ใช้ได้
30	0	1	1	0.66	ใช้ได้
ประสบการณ์การทำงาน					
31	1	1	1	1.00	ใช้ได้
32	1	1	1	1.00	ใช้ได้
33	1	1	-1	0.33	ปรับปรุง
34	1	1	1	1.00	ใช้ได้
35	1	1	1	1.00	ใช้ได้
36	1	-1	1	0.33	ปรับปรุง
37	1	1	1	1.00	ใช้ได้
38	1	1	1	1.00	ใช้ได้
39	1	1	1	1.00	ใช้ได้
40	1	1	1	1.00	ใช้ได้
41	1	1	1	1.00	ใช้ได้
42	1	1	1	1.00	ใช้ได้
43	1	1	1	1.00	ใช้ได้
44	1	1	1	1.00	ใช้ได้
45	1	1	1	1.00	ใช้ได้
46	1	1	1	1.00	ใช้ได้
47	1	1	1	1.00	ใช้ได้
48	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ ค-1 (ต่อ)

คำถามข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			IOC	ความหมาย
	1	2	3		
49	1	1	1	1.00	ใช้ได้
50	1	1	1	1.00	ใช้ได้
51	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ผลประโยชน์ตอบแทน					
52	1	1	1	1.00	ใช้ได้
53	1	1	1	1.00	ใช้ได้
54	1	1	1	1.00	ใช้ได้
55	1	1	1	1.00	ใช้ได้
56	1	1	1	1.00	ใช้ได้

สำหรับข้อคำถามข้อ 11, 13, 19, 33, 36 ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านแล้ว จึงปรับค่า IOC ใหม่เป็น 1.00 ทุกข้อ

ตารางที่ ค-2 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) ตอนที่ 3

คำถามข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			IOC	ความหมาย
	1	2	3		
ความผูกพันต่อองค์กร					
1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3	-1	1	0	0.00	ปรับปรุง
4	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8	1	1	1	1.00	ใช้ได้
9	1	1	0	0.66	ใช้ได้
10	1	1	1	1.00	ใช้ได้
11	0	1	1	0.66	ใช้ได้
12	1	1	1	1.00	ใช้ได้
13	1	1	1	1.00	ใช้ได้
14	1	1	1	1.00	ใช้ได้
15	1	1	1	1.00	ใช้ได้

สำหรับข้อคำถามข้อ 3 ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน
แล้ว จึงปรับค่า IOC ใหม่เป็น 1.00

ตารางที่ ค-3 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ
องค์การของพนักงานต้อนรับ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
ตอนที่ 2 ข้อ 1	.38	26	.38
2	.40	27	.64
3	.66	28	.91
4	.73	29	.81
5	.79	30	.27
6	.55	31	.57
7	.73	32	.40
8	.77	33	.87
9	.82	34	.50
10	.75	35	.55
11	.51	36	.78
12	.72	37	.71
13	.61	38	.78
14	.79	39	.86
15	.66	40	.67
16	.49	41	.84
17	.61	42	.67
18	.56	43	.84
19	.22	44	.44
20	.33	45	.39
21	.81	46	.51
22	.75	47	.75
23	.85	48	.90
24	.48	49	.79
25	.23	50	.87

ตารางที่ ค-3 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
51	.87	6	.82
52	.81	7	.72
53	.74	8	.60
54	.28	9	.77
ตอนที่ 3 ข้อ 1	.82	10	.74
2	.85	11	.79
3	.61	12	.50
4	.81	13	.70
5	.75	14	.23

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ คือ .98

ภาคผนวก ง

การตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอย
การตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอย

สำหรับการนำสมการ $\hat{Y} = .59 + .26(X_{20}) + .25(X_{19}) + .23(X_{15}) + .12(X_{23}) + .13(X_9)$ ไปประยุกต์ใช้ทั้งในแง่ของการแสดงระดับและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X และ Y หรือพยากรณ์ค่า Y เมื่อกำหนดค่า X จะต้องมีความมั่นใจในความถูกต้องของสมการ โดยจะต้องตรวจสอบเงื่อนไขเกี่ยวกับความคลาดเคลื่อน ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน = 0 ($E(e) = 0$)

โดย H_0 : ค่าเฉลี่ยของ error = 0

H_1 : ค่าเฉลี่ยของ error $\neq 0$

ตารางที่ ง-1 การทดสอบค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน

Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Unstandardized Residual	.000	209	1.000	.0000000	-.0536620	.0536620

จากการทดสอบค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน โดยการกำหนดระดับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน = 0 ($Sig = 1.000 > 0.05$ จึงยอมรับ H_0)

2. ค่าคลาดเคลื่อนต้องมีการแจกแจงปกติ

โดย H_0 : ค่าคลาดเคลื่อนมีการแจกแจงปกติ

H_1 : ค่าคลาดเคลื่อนไม่ได้มีการแจกแจงปกติ

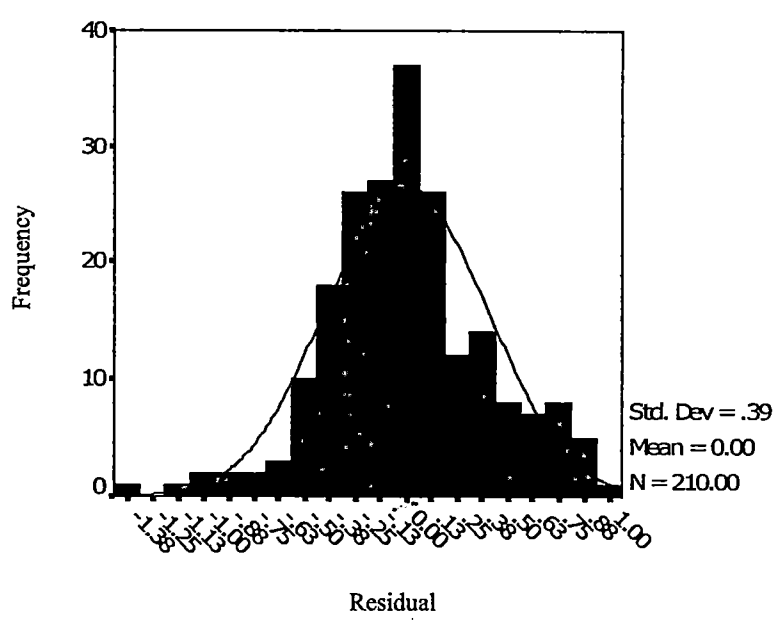
ตารางที่ ง-2 การทดสอบการแจกแจงของค่าตลาดเคลื่อน

		Unstandardized Residual
N		210
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.39446267
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		1.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.192

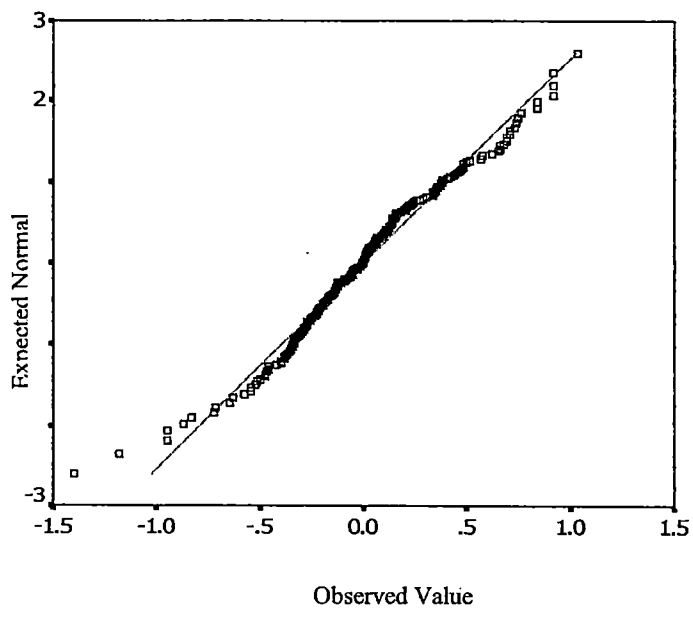
a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

จากการทดสอบการแจกแจงของค่าตลาดเคลื่อน โดยการกำหนดระดับความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ค่าตลาดเคลื่อนมีการแจกแจงปกติ (Sig ของสถิติทดสอบ Kolmogorov-Smirnov = 0.192 > 0.05 จึงยอมรับ H_0) สอดคล้องกับการพิจารณารูปแบบ Histogram ซึ่งพบว่าค่าตลาดเคลื่อนมีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงแบบปกติหรือค่อนข้างมีความสมมาตรดังภาพที่ ง-1 และจากการพิจารณารูปแบบ Normal Probability Plot พบว่า การสร้างค่าของข้อมูลจริงที่เกิดขึ้นกับค่าที่คาดไว้ (Expected Value) ค่าตลาดเคลื่อนส่วนใหญ่จะอยู่รอบ ๆ เส้นตรง ดังภาพที่ ง-2 จึงสรุปได้ว่า ค่าตลาดเคลื่อนมีการแจกแจงใกล้เคียงแบบปกติหรือค่อนข้างมีความสมมาตร



ภาพที่ ง-1 Histogram ของค่าคลาดเคลื่อน



ภาพที่ ง-2 Normal Probability Plot ของค่าคลาดเคลื่อน

3. ค่าคลาดเคลื่อนต้องเป็นอิสระกัน

การทดสอบว่าค่า e_i และ e_j เป็นอิสระกันหรือไม่ สามารถใช้สถิติทดสอบ Durbin–Watson โดยถ้า Durbin–Watson มีค่าใกล้ 2 (นั่นคือ มีค่าในช่วง 1.5 ถึง 2.5) จะสรุปได้ว่า e_i และ e_j เป็นอิสระกัน

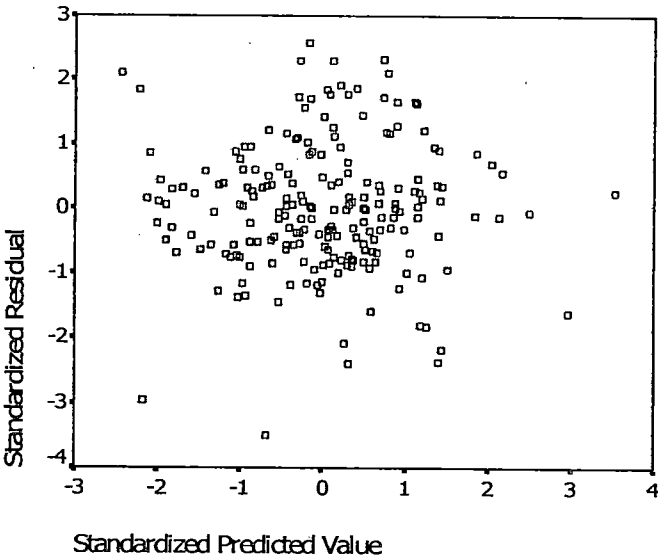
ตารางที่ ง-3 การทดสอบความเป็นอิสระกันของค่าคลาดเคลื่อน

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the	
			Square	Estimate	Durbin-Watson
1	.525(a)	.276	.272	.44548	
2	.597(b)	.356	.350	.42113	
3	.632(c)	.400	.391	.40764	
4	.646(d)	.417	.406	.40262	
5	.655(e)	.430	.416	.39927	1.567

- a Predictors: (Constant), stable 2
- b Predictors: (Constant), stable 2, important 1
- c Predictors: (Constant), stable 2, important 1, unique 3
- d Predictors: (Constant), stable 2, important 1, unique 3, all benefit
- e Predictors: (Constant), stable 2, important 1, unique 3, all benefit, married
- f Dependent Variable: all organization commitment

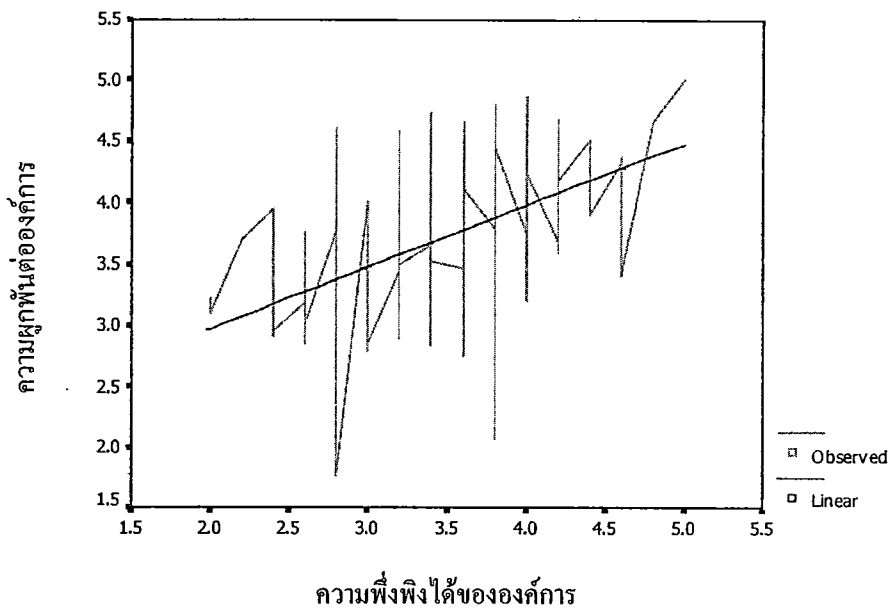
จากตารางที่ ง-3 พบว่า Durbin–Watson มีค่า 1.567 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน (Durbin–Watson มีค่าอยู่ในช่วง 1.5 ถึง 2.5)

4. ค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนต้องเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า
การตรวจสอบความคงที่ของค่าแปรปรวนสามารถพิจารณาได้จากกราฟของ e และ $\hat{Y}$
ได้ดังภาพที่ ง-3

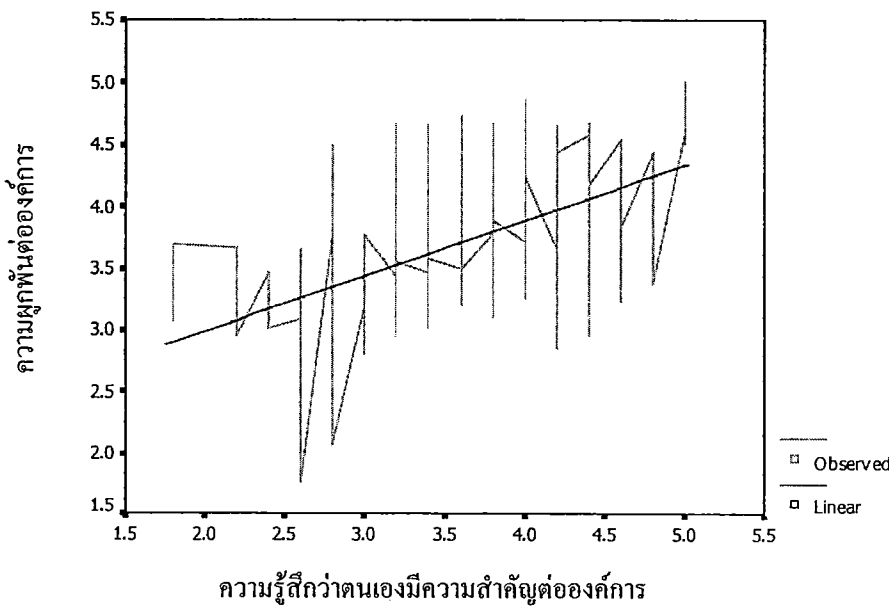


ภาพที่ ง-3 แผนภาพการกระจายแสดงค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน

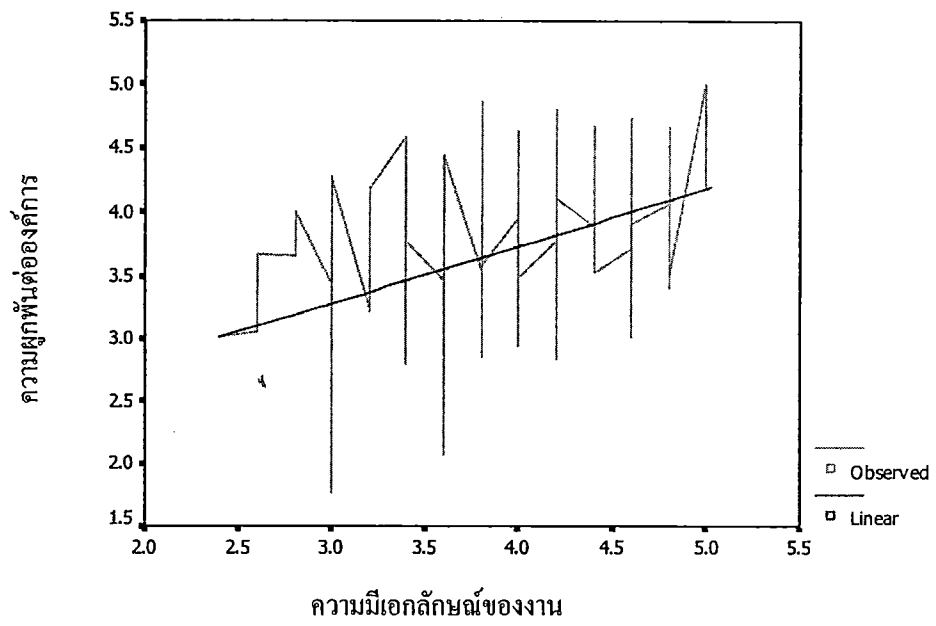
การตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
จากการพล็อตกราฟแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจของ
องค์กร ความรู้สึว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลประโยชน์ตอบ
แทน และสถานภาพสมรส กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับ พบว่า ความสัมพันธ์
ของตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรกับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในรูปเชิงเส้น ดังภาพที่ ง-4 ถึง ง-8



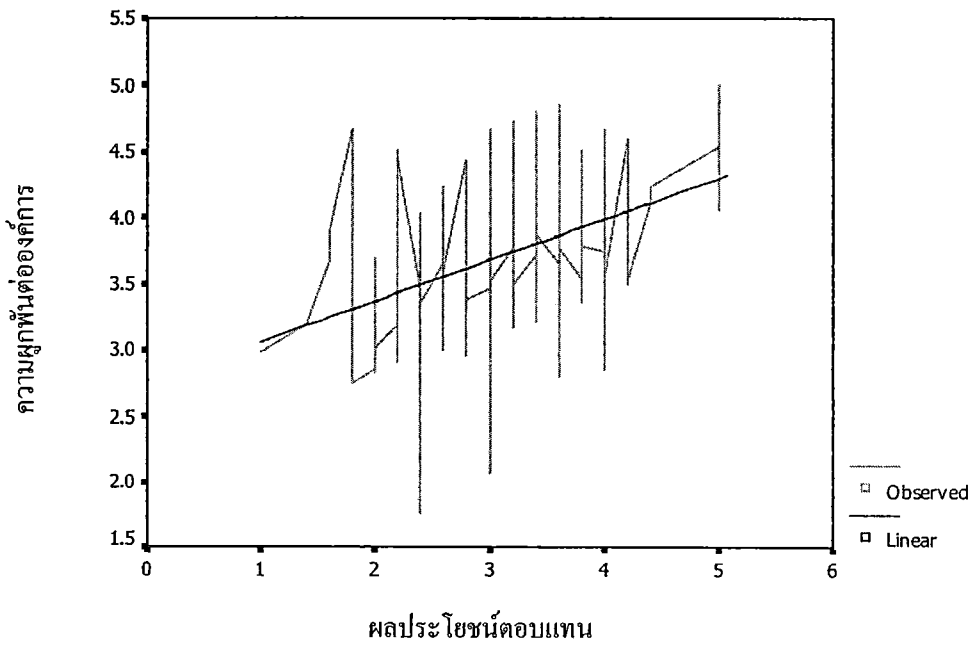
ภาพที่ ง-4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร



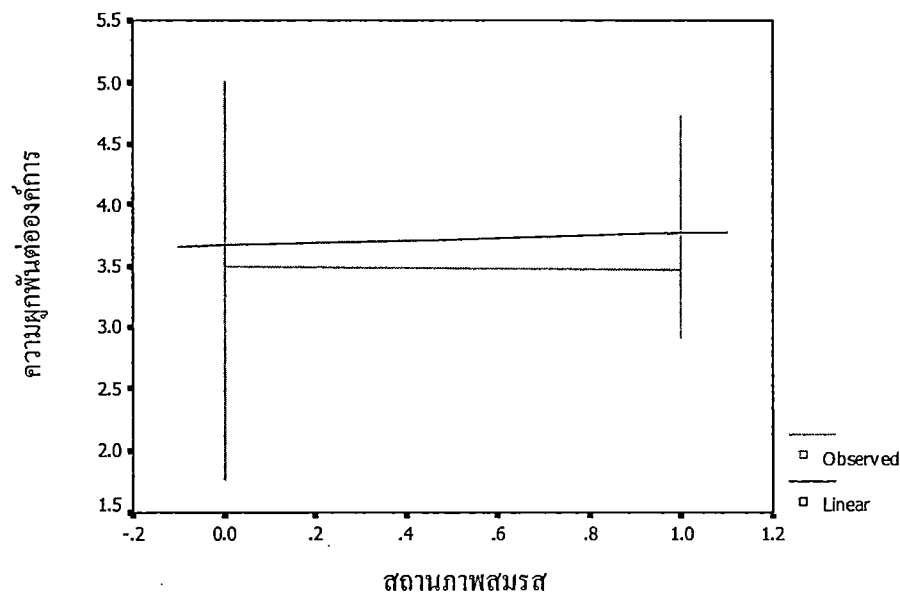
ภาพที่ ง-5 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ ง-6 ความสัมพันธ์ระหว่างความมีเอกลักษณ์ของงานกับความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ ง-7 ความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์ตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ ง-8 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความผูกพันต่อองค์กร