

ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือแอกคอร์ด
กลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF HOTEL STAFF IN NOVOTEL
BANGKOK AND PERIMETER THE ACCOR GROUP



กมลพรรณ ไกยวรรณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด
ปีการศึกษา 2557

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสแตมฟอร์ด
อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร โรงแรมในเครือแอสคอต
กลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ผู้วิจัย กมลพรรณ ไกยวรรณ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(รศ.ดร. พนารัตน์ ปานมณี)

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. ชมพูนุช จิตติถาวร)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ดร. ศลิลา วัชรพงษ์กิตติ)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ผศ.ดร. ภัคดี มานะหิรัญเวท)

(ดร. อภิเทพ แซ่ไ้้ว)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มีนาคม 2557

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร โรงแรมในเครือแอคคอร์ กลุ่ม
โรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้วิจัย : กมลพรรณ ไกยวรรณ รหัสนักศึกษา : 01314607

หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ชมพูนุช จิตติถาวร

ปีการศึกษา : 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร 2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรที่มีต่อองค์กรและ 3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัยโดยใช้ เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 452 คนซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการของโรงแรม ใช้เทคนิคการกำหนดขนาดตัวอย่างจากการเปิดตารางสำเร็จรูปและใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าทีและสถิติสหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า 1) อิทธิพลที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรที่มีต่อองค์กร เฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการใน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานฝ่ายบริหารในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ความสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : ความผูกพัน, พนักงานโรงแรม, อิทธิพล

Thesis Title : Organizational Commitment of Hotel Staff in Novotel Bangkok and Perimeter
the Accor Group

Researcher : Kamonpun Kaiyawan **Student ID** : 013146007

Degree : Master of Business Administration

Advisor : Dr. Chompunuch Jittithavorn

Academic year : 2014

Abstract

The research has the following objective :1) to study the commitment of the hotel staff management and operation in the attribute of the work performed in the act, the compensation and benefits and the atmosphere and enterprise environment, 2) to compare the commitment of the staff, management and operation in the three domain and 3) The council against the relationship between the attribute of the work performed in the act, Compensation and benefits the environment in Organizational commitment of hotel staff

As a research process the made questionnaires were collected from a sample of 452 people. The staff, management and operation. Techniques used to determine the approximate of the number table and accidental random sampling technique. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and correlation.

The result research found that: 1) Influences that affect employee engagement hotel management in, (1) the attribute of the work performed in the act,(2) the compensation and benefit, (3) the atmosphere and environment of the organization included in the highest level.2) The comparison of employee, engagement and operations. The nature of the performance of duty. Compensation and benefits, and the atmosphere and environment of the organization Employees with higher employee engagement management in all aspects of its statistical significance level .01 3) The relationship between the nature of the work performed of duty. Compensation and Benefits with all aspects of employee engagement at a high level. The level of statistical significance .01

Keyword: Commitment, Hotel Staff, Effect

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหาในการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
1.6 สมมติฐานในการวิจัย.....	6
1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	7
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 โรงแรมในเครือแอดคอร์ทกลุ่มโรงแรมโนโวเทล.....	11
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	18
2.2.1 ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์.....	18
2.2.2 ความหมายความผูกพันต่อองค์กร	20
2.2.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร.....	22
2.2.4 ความสำคัญของความผูกพันองค์กร.....	26
2.2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร.....	29
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
2.3.1 งานวิจัยในประเทศ.....	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3.2 งานวิจัยในต่างประเทศ.....	41
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
3.2 เครื่องมือสำหรับการวิจัย.....	46
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
4.2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรและระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร.....	55
4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอิทธิพลความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กร.....	90
4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในองค์กรกับกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร.....	99
บทที่ 5 สรุปอภิปรายและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	104
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	109
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	115
บรรณานุกรม.....	117
ภาคผนวก.....	122
ภาคผนวก ก รายละเอียดการคำนวณกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย.....	122
ภาคผนวก ข สรุปการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC).....	126
ภาคผนวก ค แบบสอบถามงานวิจัย.....	134

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ง รายชื่อโรงแรมที่ให้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม งานวิจัย (Reliability).....	143
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability).....	145
ภาคผนวก ฉ รายชื่อโรงแรมที่เก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย.....	149
ภาคผนวก ช รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	151
ภาคผนวก ซ จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัย.....	153
ประวัติผู้วิจัย.....	162



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ระดับของโรงแรมเครือแอกคอร์ต..... 12
ตารางที่ 2.2	รายชื่อโรงแรมโนโวเทลในประเทศไทย..... 13
ตารางที่ 2.3	รายชื่อโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล..... 14
ตารางที่ 3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 45
ตารางที่ 4.1	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 52
ตารางที่ 4.2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 53
ตารางที่ 4.3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในโรงแรม..... 54
ตารางที่ 4.4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานหน้าที่ในโรงแรม..... 54
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนความมั่นคง..... 55
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนด้านความก้าวหน้า..... 56
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนภาระงาน..... 57
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ.. 58
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วนชื่อเสียงขององค์กร..... 59
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา..... 60

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านบรรยากาศและ สภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน..... 61
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านบรรยากาศและ สภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วนความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน..... 62
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มี มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร..... 63
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มี มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อ ประโยชน์สูงสุดขององค์กร..... 64
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มี มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษา ความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป..... 65
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนความมั่นคง..... 66
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในหน้าที่ในส่วนความก้าวหน้า..... 67
ตารางที่ 4.18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนภาระงาน..... 68
ตารางที่ 4.19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ..... 69

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านบรรยากาศและ สภาพแวดล้อมในองค์กรด้านชื่อเสียงขององค์กร..... 70
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านบรรยากาศและ สภาพแวดล้อมในองค์กรในความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา..... 71
ตารางที่ 4.22	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านบรรยากาศและ สภาพแวดล้อมในองค์กรในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน..... 73
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านบรรยากาศและ สภาพแวดล้อมในองค์กรในความสัมพันธ์ต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน..... 74
ตารางที่ 4.24	ระดับความผูกพันของพนักงานในโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายปฏิบัติการ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร..... 75
ตารางที่ 4.25	ระดับความผูกพันของพนักงานในโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายปฏิบัติการ ด้านความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร..... 76
ตารางที่ 4.26	ระดับความผูกพันของพนักงานในโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายปฏิบัติการ ด้านความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป 77
ตารางที่ 4.27	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่ มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านลักษณะ ของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ส่วนความมั่นคง..... 78
ตารางที่ 4.28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่ มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการลักษณะของ งานที่ปฏิบัติในหน้าที่ด้านความก้าวหน้า..... 79
ตารางที่ 4.29	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่ มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านลักษณะ ของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนภาระงาน..... 80

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.30	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	81
ตารางที่ 4.31	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่วนด้านชื่อเสียงขององค์กร.....	82
ตารางที่ 4.32	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ในส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	84
ตารางที่ 4.33	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา...	85
ตารางที่ 4.34	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วนความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน.....	86
ตารางที่ 4.35	ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	87
ตารางที่ 4.36	ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร.....	88
ตารางที่ 4.37	ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป.....	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านความมั่นคง.....	90
ตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านความก้าวหน้า.....	91
ตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านภาระงาน.....	92
ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	93
ตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ในส่วนชื่อเสียงขององค์กร.....	95
ตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ในส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	96
ตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ในส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	97
ตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ในส่วนความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.46 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรของฝ่ายบริหาร.....	99
ตารางที่ 4.47 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ.....	100
ตารางที่ 4.48 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ.....	101

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของโรงแรม.....	15
ภาพที่ 2.2 ความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้นของมาสโลว์.....	20
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบที่สำคัญตามทฤษฎีไฮเดอร์.....	23
ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร.....	25
ภาพที่ 2.5 ค่าตอบแทนทางตรงและทางอ้อม.....	34
ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในงานวิจัย.....	48



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการที่เปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 ของแขกที่เข้ามาใช้บริการเพื่อให้แขกได้รับความสะดวกสบาย การบริการที่เป็นเลิศของพนักงานในแผนกต่างๆที่ต้องช่วยกันดูแลเอาใจใส่ทุกความต้องการของแขกที่มาใช้บริการกับทางโรงแรมดังนั้นพนักงานในองค์กรนับว่าเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญที่มีต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของตัวองค์กรการปฏิบัติงานใดๆจะประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้นั้นขึ้นอยู่กับการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติออกมาให้แขกที่มาใช้บริการได้เห็นถึงภาพลักษณ์และมาตรฐานในการให้บริการ(ทัศนีย์ คอนเนตร์, 2549 : 11) ซึ่งสอดคล้องกับสิทธิชัย สิทธิพงษ์พร(2553 : 68) ที่กล่าวว่าการสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญองค์กรจะประสบผลสำเร็จจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องหาวิธีให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้อยู่กับองค์กรให้ได้ยาวนานที่สุดจนกว่าพนักงานเหล่านั้นจะเกษียณอายุอลิษา สุขปิติ(2551 : 47) ได้กล่าวว่าการเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นสิ่งที่ฝ่ายบริหารไม่ควรมองข้ามและต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จเมื่อพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแล้วพนักงานเหล่านี้ก็จะทุ่มเทและพัฒนาความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์และผลดีต่อตัวองค์กร ทั้งนี้หากพนักงานไม่มีความรักและไม่มีความผูกพันในองค์กรแล้วย่อมทำให้ไม่เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงานและเกิดผลเสียต่อองค์กรการปฏิบัติงานของพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นต้องดูแลรับผิดชอบงานมากขึ้นทำให้พนักงานต้องเพิ่มแรงกาย แรงใจมากขึ้นตามปริมาณแขกที่มาเข้าพักด้วยจึงจะทำให้งานประสบผลสำเร็จ การปรับเปลี่ยนตำแหน่งในการประเมินผลงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการตัดสินใจที่ต้องใช้ความถูกต้องและเหมาะสมความลำเอียงทำให้เกิดปัญหาสำคัญในการให้ความเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาและเป็นอุปสรรคในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ส่งผลให้พนักงานบางคนหรือหลายคนไม่ได้รับความสนใจในการประเมินผลงานตรงตามความสามารถหรือไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการทำงานเท่าที่ควรทำให้พนักงานเบื่อหน่ายไม่มีแรงจูงใจและไม่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ ฮิคแมนต์ และเซตเตล(Hickman & Settle, 1977 : 78 อ้างถึงในวเรศ ทยามันทิรนนท์, 2547 : 10)ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพในการทำงานคือการที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองจะส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีต่องานและทำ

ให้เกิดความรู้สึกลึกซึ้งต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยให้หน้าที่มีความก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกและการสร้างบรรยากาศในการทำงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่เปรียบเสมือนตัวแทนเจ้าขององค์กรที่ต้องคอยประสานงานในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้โดยภายใต้การดูแลที่ไม่รู้สึกกดดันและสามารถแสดงความสามารถของตนเองได้เต็มที่ที่จะทำให้พนักงานได้รับความรู้สึกที่ดีในการทำงานโดยผ่านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการทำงานของพนักงานเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นต่อองค์กรเพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลปรับปรุงและเสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน อาร์เธอร์ (Arthur, 1981 : 23 อ้างถึงใน สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา, 2541 : 128) ได้เสนอว่าความรู้สึกผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรขึ้นอยู่กับ ความมั่นคงในหน้าที่ความก้าวหน้าและค่าตอบแทนและสวัสดิการซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล มีเพียร (2551 : 78) ที่กล่าวว่าความรู้สึกที่ดีต่อความมั่นคงในการทำงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่และค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร อธิคม เทียนคำ (2551 : 3) ได้กล่าวว่า องค์กรควรพยายามสรรหาสิ่งดึงดูดใจบุคคลากรมีความผูกพันกับองค์กร รวมทั้งการหาทางป้องกันการลาออกของพนักงานไปสู่องค์กรใหม่ที่ให้ผลประโยชน์สูงกว่าและเกิดการโยกย้าย ลาออกจากองค์กรที่ตนทำงานอยู่ ซึ่งความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นความรู้สึกส่วนตัวของพนักงานที่ประกอบด้วยลักษณะงานสิ่งแวดล้อม ชื่อเสียงขององค์กร สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานจงรักภักดีและเกิดความผูกพันต่อองค์กรที่ตนทำงาน นอกจากนี้ยัง (Yang, 2010 อ้างถึงใน สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย, 2555 : 14) ยังคงได้กล่าวสนับสนุนว่าพนักงานของโรงแรมที่ขาดความผูกพันในการทำงานมาจากการบริหารที่ไม่ดีส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ความคงอยู่ในงาน การขาดงานและการลาออกจากงานซึ่งเป็นสำคัญที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในปี พ.ศ. 2557 ธุรกิจโรงแรมกำลังเผชิญกับปัญหาที่สำคัญอย่างมาก คือปัญหาการขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะแรงงานที่มีทักษะฝีมือในการทำงาน โรงแรมในเครือแอคคอร์ประกอบด้วยโรงแรมต่างๆ 5 ระดับ ได้แก่ (1)ระดับหรู (Luxury) (2)ระดับสูง (Upscale) (3)ระดับกลาง (Midscale) (4)ระดับชั้นประหยัด (Economy) (5)ระดับงบประมาณจำกัด (Budget) โรงแรมโนโวเทลเป็นโรงแรมระดับกลางมีกระจายอยู่ทุกภูมิภาคของประเทศไทยรวมทั้งหมด 13 แห่งในกรุงเทพฯ มีมากที่สุด จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ (1)โนโวเทลกรุงเทพฯ ฟินิกซ์ สีลม (2)โนโวเทลบางนา (3)โนโวเทลประตูนํ้า (4)โนโวเทลกรุงเทพเพลินจิตสุขุมวิท (5)โนโวเทลสยามแสควร์ (6)โนโวเทลสุววรรณภูมิ แอร์พอร์ต (7)โนโวเทลอิมแพคเมืองทองธานี (เอกสารฝึกอบรม Novotel Bangkok Fenix Silom, 2555 : 14-15) ในแต่ละแห่งจะประกอบด้วยพนักงานในโรงแรม 2 กลุ่มได้แก่ (1)พนักงานทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร และ

(2)พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ จากข้อมูลของฝ่ายบุคคลพบว่าในแต่ละเดือนเฉพาะโรงแรมโนโวเทล สยามมีพนักงานลาออกประมาณ 3-5 คนหรือคิดเป็นร้อยละ3.6-6ของพนักงานที่มีอยู่ทั้งหมดประมาณ 106 คนและเมื่อพิจารณาภาพรวมในรอบปีจะมีพนักงานลาออกประมาณร้อยละ 5 ของพนักงานทั้งหมด (ข้อมูลฝ่ายบุคคลโรงแรมโนโวเทล, 2556 : 4)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรกลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์

(1) เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการใน 3 ด้านได้แก่

- 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่
- 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 3) ด้านบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กร

(2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการใน 3 ด้านได้แก่

- 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่
- 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 3) ด้านบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กร

(3) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันของพนักงาน โรงแรมต่อองค์กรจากตัวแปรพยากรณ์ 3 ตัวแปร

- 1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่
- 2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

3) บรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กรต่อไป โดยประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยจะนำไปเป็นข้อมูลและนำเสนอฝ่ายบริหารโรงแรมในกลุ่มโนโวเทลเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนและการกำหนดนโยบายในการบริหารโรงแรมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

1.2 คำถามในการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการโรงแรมในเครือแอกคอร์ดกลุ่มโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยกำหนดคำถามในการวิจัยดังนี้

1. อิทธิพลด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมในเครือแอกคอร์ด กลุ่มโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลหรือไม่ อย่างไร

2. อิทธิพลด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมในเครือแอดคอร์ต กลุ่มโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลหรือไม่ อย่างไร

3. อิทธิพลด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมมีผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมในเครือแอดคอร์ต กลุ่มโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร

2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้าน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ด้านค่าตอบแทนขององค์กร 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรที่มีต่อองค์กร

3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมต่อองค์กร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเอาไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านเนื้อหาสำหรับการศึกษาถึงความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรผู้วิจัยกำหนดเอาไว้ดังนี้ 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ด้านค่าตอบแทนขององค์กร 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร 4) ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร

1.4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยกำหนดดังนี้

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระผู้วิจัยกำหนดตัวแปรอิสระเอาไว้ 3 ตัวแปรได้แก่

- (1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ประกอบด้วยตัวแปรย่อย 3 ตัวได้แก่
 - 1) ความมั่นคง
 - 2) ความก้าวหน้า
 - 3) ภาระหน้าที่
- (2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

(3) บรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กรประกอบด้วยตัวแปรย่อย 4 ตัว ได้แก่

- 1) ชื่อเสียงขององค์กร
- 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 4) ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.4.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันของพนักงานโรงแรมใน 3 ด้าน ได้แก่

- (1) ความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- (2) ความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร
- (3) ความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กร

ต่อไป

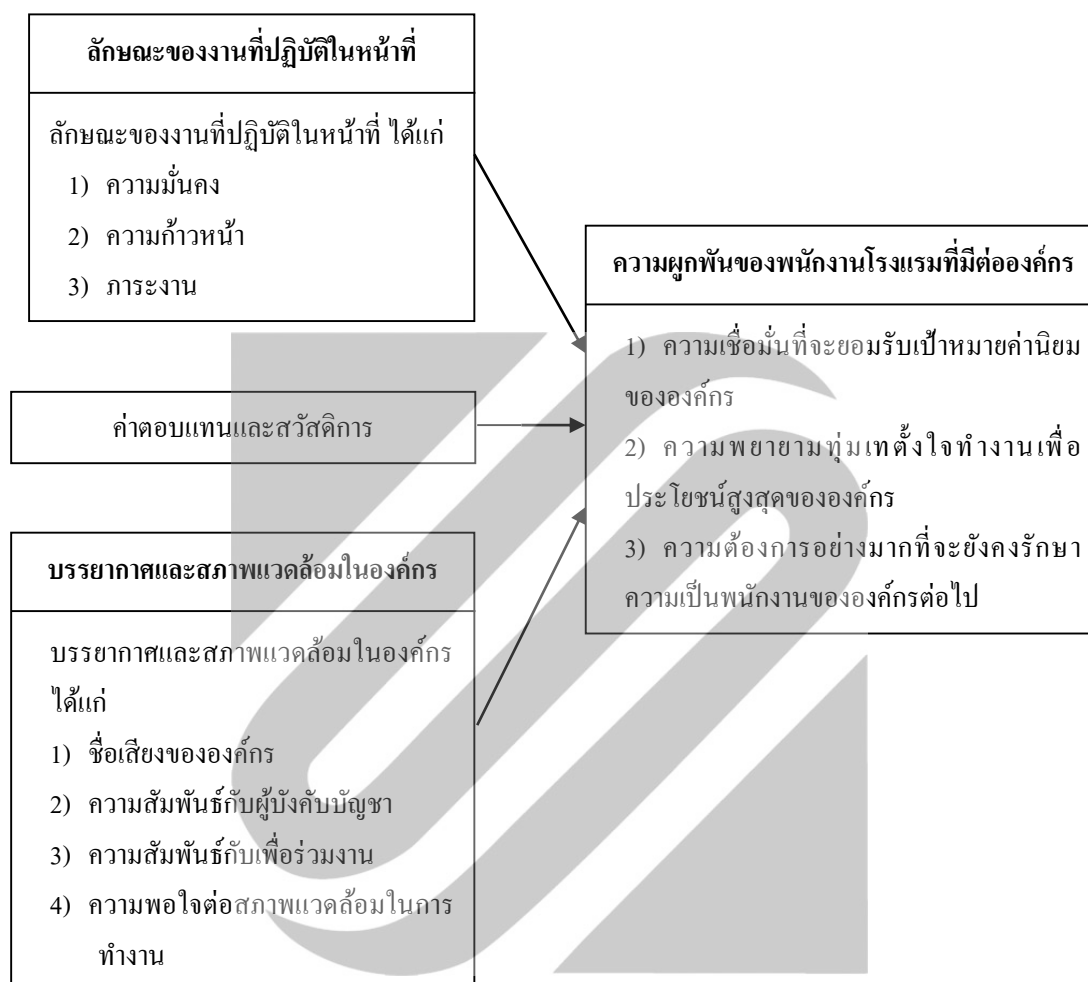
1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารจำนวน 409 คนและ ฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 1,617 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ผู้วิจัย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง(Sample Size) ด้วยเทคนิคการเปิดตารางของเครซีและมอร์แกน(Krejcie & Morgan, 1970 : 608) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานฝ่ายบริหารเท่ากับ 196 คนและพนักงาน โรงแรมฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 310 คน(รายละเอียดดูในบทที่ 3) เมื่อได้ขนาดตัวอย่างแล้วผู้วิจัยใช้ เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอน โดยที่ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยกำหนดการสุ่มตัวอย่างด้วยเทคนิคการสุ่ม แบบแบ่งชั้น(Stratified Random Sampling) แต่ละโรงแรมที่เป็นหน่วยตัวอย่าง ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยใช้ เทคนิคการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบบังเอิญ(Accidental Random Sampling) ภายในแต่ละโรงแรมที่เป็น หน่วยตัวอย่าง

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเอาไว้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 สมมติฐานในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร นอกจากนี้ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยผู้วิจัยจะนำไปเสนอต่อฝ่ายบริหารงานบุคคล โรงแรมในเครือแอดคอร์กุ่มโรงแรมโนโวเทล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและนอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ดังนี้

- 1) ทำให้ได้ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรม โนวเทล กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- 2) สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการและกำหนดนโยบายในด้านทรัพยากรบุคคลในองค์กรในการหาแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานโรงแรมให้เกิดขึ้นต่อไป
- 3) เพื่อช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวและสร้างเศรษฐกิจที่ดีให้กับประเทศทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก หากเจ้าของธุรกิจโรงแรมสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานทำให้พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อการบริการที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวให้เกิดความพอใจและกลับมาประเทศในครั้งต่อไป
- 4) เพื่อช่วยสร้างอาชีพให้กับประชาชนทั่วไปในบริเวณที่อยู่ใกล้เคียงกับธุรกิจโรงแรมในการสร้างรายได้ให้กับประชาชนที่เกิดจากการค้าขายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยวที่มาพักในโรงแรม ทั้งที่เป็นอาชีพหลัก หรือเป็นอาชีพเสริมได้

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีคำนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

- 1) **พนักงานโรงแรม** หมายถึงพนักงานโรงแรมในเครือแอดคอร์กุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายบริหารที่ไม่ใช่เจ้าของโรงแรมหรือเจ้าของกิจการ
- 2) **พนักงานฝ่ายบริหาร** หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่บริหาร ได้แก่ หัวหน้าแผนกและผู้ช่วยหัวหน้าแผนกและทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบควบคุมดูแลการบริหารจัดการให้ฝ่ายปฏิบัติในเรื่องของลักษณะการทำงานของแต่ละแผนก

3) **พนักงานฝ่ายปฏิบัติ** หมายถึงพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำหน้าที่ดูแลให้บริการแขกโดยตรงของแต่ละแผนกในเรื่องของการปฏิบัติงานโดยตรง

4) **โรงแรมในเครือแอคคอร์** หมายถึงการร่วมมือกันในการทำธุรกิจโรงแรมอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลในเครือแอคคอร์เพื่อสร้างมาตรฐานในการให้บริการกับแขกผู้มาใช้บริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อเป็นที่รู้จักกันในมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดของโรงแรมที่อยู่ในเครือแอคคอร์

5) **ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อโรงแรมในเครือแอคคอร์กลุ่มโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

6) **ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่** หมายถึงคุณลักษณะของงานหรือหน้าที่ที่พนักงานโรงแรมในเครือแอคคอร์กลุ่มโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความมั่นคง ความก้าวหน้าและภาระงานที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร

7) **ความมั่นคง** หมายถึงความมั่นคงของฝ่ายบริหารหรือพนักงานโรงแรมในเครือแอคคอร์กลุ่มโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความรู้สึกต่อหน้าที่ สามารถเลี้ยงชีพของตนเองได้ระยะยาวหรือตามที่ต้องการ โดยไม่มีการเอารัดเอาเปรียบจากฝ่ายประกอบการหรือเจ้าของกิจการและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างตรงไปตรงมา ทำให้พนักงานมีความมั่นใจว่าบริษัทมีความยุติธรรมในการว่าจ้างและหากเลิกจ้างก็จะได้รับค่าตอบแทนตามสัญญา

8) **ความก้าวหน้า** หมายถึงความก้าวหน้าในหน้าที่ของพนักงานโรงแรมในเครือแอคคอร์กลุ่มโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นจากการที่มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมหรือมีประสบการณ์มากขึ้น

9) **ภาระงาน** หมายถึงบทบาทหน้าที่ของพนักงานแต่ละตำแหน่งงานที่ตนรับผิดชอบของฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบริหารของโรงแรมในเครือแอคคอร์กลุ่มโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านการปฏิบัติการและด้านการบริหารงานในแผนกโดยตรง

10) **ค่าตอบแทนและสวัสดิการ** หมายถึงการที่พนักงานและฝ่ายบริหารของโรงแรมในเครือแอคคอร์ กลุ่มโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครได้รับรายได้และผลตอบแทนตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานหรือค่าครองชีพที่พนักงานโรงแรมควรได้รับ

11) **บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร** หมายถึงบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในโรงแรมในเครือแอคคอร์กลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลประกอบด้วย (1) ชื่อเสียงขององค์กร (2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ (4) ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

12) **ชื่อเสียงขององค์กร** หมายถึง ชื่อเสียงของโรงแรมที่ตนเองทำงานอยู่ซึ่งเป็นที่รู้จักและยอมรับของบุคคลอื่นในสังคมทั้งบุคคลที่อยู่ภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

13) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึงความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือความสัมพันธ์กับงานในหน้าที่ระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติของโรงแรมในเครือแอดคอร์กกลุ่มโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

14) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึงความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือความสัมพันธ์กับงานในหน้าที่ระหว่างพนักงานกับพนักงานด้วยกันของโรงแรมในเครือแอดคอร์กกลุ่มโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

15) ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงความพอใจของฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ บรรยากาศ อาคาร สถานที่และชื่อเสียงของโรงแรมที่ตนเองทำงานอยู่

16) ความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึงการมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กรที่พนักงานและฝ่ายบริหารของโรงแรมที่ตนทำงานอยู่ให้ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้และพร้อมที่จะดำเนินการตามเป้าหมายขององค์กร

17) ความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร หมายถึงการที่พนักงานและฝ่ายบริหารของโรงแรมที่ตนทำงานอยู่มีความมุ่งมั่นตั้งใจทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดขององค์กร

18) ความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป หมายถึงความต้องการของพนักงานโรงแรมที่ตนทำงานอยู่ ที่ไม่ต้องการที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนสถานที่ทำงานใหม่ แต่ยังคงต้องการรักษาความเป็นพนักงานในองค์กรที่ตนทำงานอยู่ต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการวิจัย เรื่องความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กร โรงแรมในเครือแอคคอร์กลุ่ม โนวาเทลในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลดังนี้

2.1 โรงแรมในเครือแอคคอร์กลุ่มโรงแรมโนวาเทล

2.1.1 ประวัติของ“ACCOR”

2.1.2 การจัดประเภทของโรงแรมในเครือแอคคอร์

2.1.3 โครงสร้างของโรงแรม

2.1.4 ลักษณะที่ตั้งของโรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

2.2.2 ความหมายความผูกพันต่อองค์กร

2.2.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

2.2.4 ความสำคัญของความผูกพัน

2.2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

2.2.5.1 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ของพนักงาน โรงแรม

1) ความมั่นคง

2) ความก้าวหน้า

3) ภาระหน้าที่

2.2.5.2 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2.2.5.3 บรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กร

1) ชื่อเสียงขององค์กร

2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4) ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการวิจัย

2.3.1 งานวิจัยในประเทศ

2.3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

รายละเอียดแต่ละข้อแสดงไว้ดังนี้

2.1 โรงแรมในเครือแอกคอร์กุ่มโรงแรมโนโวเทล

โรงแรมในเครือแอกคอร์กุ่มโรงแรมโนโวเทลผู้วิจัยแสดงรายละเอียดเอาไว้ดังนี้

2.1.1 ประวัติของ“ACCOR”โรงแรมในเครือ“ACCOR” ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 1983 โดยมีผู้ก่อตั้งคือ Gerard Pelisson and Paul Dubrule “ACCOR” เหตุผลที่เลือกใช้ชื่อ “ACCOR” เนื่องจากเป็นคำสั้นๆ ที่ง่ายต่อการจดจำ และการออกเสียงในภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศสออกเสียงเหมือนกันและสระ A เป็นพยัญชนะตัวแรกในภาษาอังกฤษจึงเลือกใช้คำว่า “ACCOR” โรงแรมโนโวเทลในเครือแอกคอร์ได้ใช้ห่าน Bernache เป็นสัญลักษณ์ขององค์กร ห่านเบอร์นาร์ชเป็นห่านประเทศแคนาดา เป็นสัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็นถึงการเดินทางของพนักงานที่เปรียบเสมือนห่านที่บินไปสู่ปลายทางของมัน เสมือนพนักงานที่ทำงานเพื่อเดินทางสู่เป้าหมายขององค์กรถึงแม้ว่าพนักงานแต่ละคนจะมีเอกลักษณ์และจุดเด่นที่แตกต่างกัน แต่ทุกคนล้วนมีพลังในการเดินทางไปสู่เป้าหมายขององค์กร ระยะเวลาในการเดินทางของ “ACCOR” (โนโวเทลสistem, 2012 : 35) เริ่มตั้งแต่ปี 1967 ได้ทำการเปิดโรงแรมโนโวเทลเป็นแห่งแรกที่ลิล ประเทศฝรั่งเศสและในปี 1974 ได้ทำการเปิดโรงแรมอิตาลีเป็นแห่งแรกต่อมาในปี 1975 ได้ทำการถือครองกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของโรงแรมเมอร์เคียวจากนั้นในปี 1980 ได้ทำการถือครองกรรมสิทธิ์โรงแรมโซฟิเทล ในปี 1983 บริษัทได้รับการขนานนามให้ใช้ชื่อว่า “ACCOR” จากนั้นในปี 1991 ได้ก่อตั้งโรงแรมโนโวเทลสยามเป็นที่แรกของประเทศไทยและต่อมาปี 2007 ได้ก่อตั้งโรงแรมออลชีซันและพลูแมนและปีถัดมา 2008 ได้ก่อตั้งโรงแรมเอ็มเกลอเลอรี่และปัจจุบันเป็นระยะเวลาเกือบ 40 ปี โรงแรมในเครือแอกคอร์มีทั้งหมด 4,400 แห่งทั่วโลก

2.1.2 การจัดประเภทของโรงแรมในเครือแอกคอร์ โรงแรมในเครือ “ACCOR” เป็นการบริหารแบบ International Brands เป็นรูปแบบการให้บริการที่อยู่ในมาตรฐานเดียวกันภายใต้เครือ “ACCOR” ในมาตรฐานสากลตลอดระยะเวลากว่า 40 ปี แอกคอร์ได้ยกระดับและปรับปรุงแบรนด์ในเครือแอกคอร์อย่างสม่ำเสมอโดยตลอดเพื่อให้สามารถตอบสนองพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปและตรงตามความต้องการในทุกกลุ่มการตลาด ตั้งแต่ระดับหรูหราระดับ Upscale เช่น พลูแมน เอ็มเกลอเลอรี่ ไปจนถึงระดับชั้นราคาประหยัดเช่น โอบิสบัทเจ็ท ด้วยความคิดสร้างสรรค์ที่ไม่หยุดนิ่งและแบรนด์ในเครือแอกคอร์จะถูกแบ่งแยกอย่างชัดเจนเพื่อเป็นตัวเลือกให้ตรงตามความต้องการของแขกที่มาใช้บริการและยังครอบคลุมโรงแรมทุกระดับตั้งแต่ระดับหรูหราราวจนถึงระดับประหยัดด้วยจุดยืนที่โดดเด่นและชัดเจน “ACCOR” มีเป้าหมายที่จะสร้างความผูกพันให้กับแขกที่มาเข้าพักให้ได้รับการบริการที่ดีเยี่ยมเปรียบเสมือนเป็นบ้านหลังที่ 2 ของแขกที่มาใช้บริการกับโรงแรม

ต้องการสร้างรอยยิ้มบนใบหน้าของแขกในทุกๆวัน เพื่อให้แขกกลับมาใช้บริการของโรงแรมและเกิดความจงรักภักดีซื้อสตัยในแบรนด์ของ “ACCOR” โรงแรมเครือแอกคอรแบ่งเป็น 4 ระดับดังนี้

- 1.ระดับหรูหรา (Luxury)
2. ระดับสูง (Upscale)
- 3.ระดับกลาง (Midscale)
- 4.ระดับชั้นประหยัด (Economy)

ระดับของโรงแรมเครือแอกคอรใน 4 ระดับ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.1ต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ระดับของโรงแรมเครือแอกคอร

โรงแรมในแอกคอรInternational	Brands Regional Brands
ระดับหรูหรา Luxury 	
ระดับสูง Upscale  	QUAY WEST  
ระดับกลาง Midscale  	
ระดับชั้นประหยัด Economy   	

ที่มา : โรงแรมโนโวเทลสීම, 2012: 35

โรงแรมในเครือ “ACCOR” มีหลากหลายแบรนด์ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจโรงแรมในแบรนด์ของโรงแรม Novotel ซึ่งอยู่ในระดับกลาง หรือระดับ 4 ดาว โรงแรมโนโวเทลในเครือแอกคอรในประเทศไทยทั้งหมดมี 13 แห่ง ดังตารางที่ 2.2 แสดงให้เห็นดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 รายชื่อโรงแรมโนโวเทลในประเทศไทย

ลำดับ	รายชื่อโรงแรมโนโวเทลในประเทศไทย
1.	โรงแรมโนโวเทลหัวหินชะอำบีชรีสอร์ทแอนด์สปา (Novotel Huahin Chaam Beach Resort & Spa)
2.	โรงแรมโนโวเทลชุมพรบีชรีสอร์ทแอนด์กอล์ฟ (Novotel Chumphon Beach Resort & Golf)
3.	โรงแรมโนโวเทลระยอง ริมแพริสอร์ท (Novotel Rayong Rimpae resort)
4.	โรงแรมโนโวเทลภูเก็ต รีสอร์ท (Novotel Phuket Resort)
5.	โรงแรมโนโวเทลเซ็นทารา หาดใหญ่ (Novotel Centara Hatyai)
6.	โรงแรมโนโวเทลเชียงใหม่ (Novotel Ckiangmai)
7.	โรงแรมโนโวเทลกรุงเทพฯ ฟินิกซ์ซิลอม (Novotel Bangkok FenixSilom)
8.	โรงแรมโนโวเทลบางนากรุงเทพฯ (Novotel Bangna Bangkok)
9.	โรงแรมโนโวเทลกรุงเทพฯ แพลทินัมประตูนํ้า (Novotel Bangkok Platinum Pratunam)
10.	โรงแรมโนโวเทลกรุงเทพฯ พลีนิจิตสุขุมวิท (Novotel Bangkok Ploenchit Sukhumvit)
11.	โรงแรมโนโวเทลสยามแสควร์ (Novotel Bangkok on Siam Square)
12.	โรงแรมโนโวเทลสุวรรณภูมิแอร์พอร์ต (Novotel Suvarnaphumi Airport)
13.	โรงแรมโนโวเทลอิมแพคเมืองทองธานี (Novotel Bangkok Impact)

โรงแรมในเครือ “ACCOR” มีหลากหลายแบรนด์ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้มีความสนใจในแบรนด์ของ Novotel เลือกศึกษาวิจัยเฉพาะโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งอยู่ในระดับกลาง หรือระดับ 4 ดาว เนื่องจากโรงแรมระดับ 4 ดาวในกรุงเทพมหานครมีจำนวนค่อนข้างมากและธุรกิจโรงแรมก็เติบโตอย่างรวดเร็วต้องการจะศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้ Novotel สามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรของตนได้รู้สึกมีความสุขและพอใจที่ได้ทำงานกับ

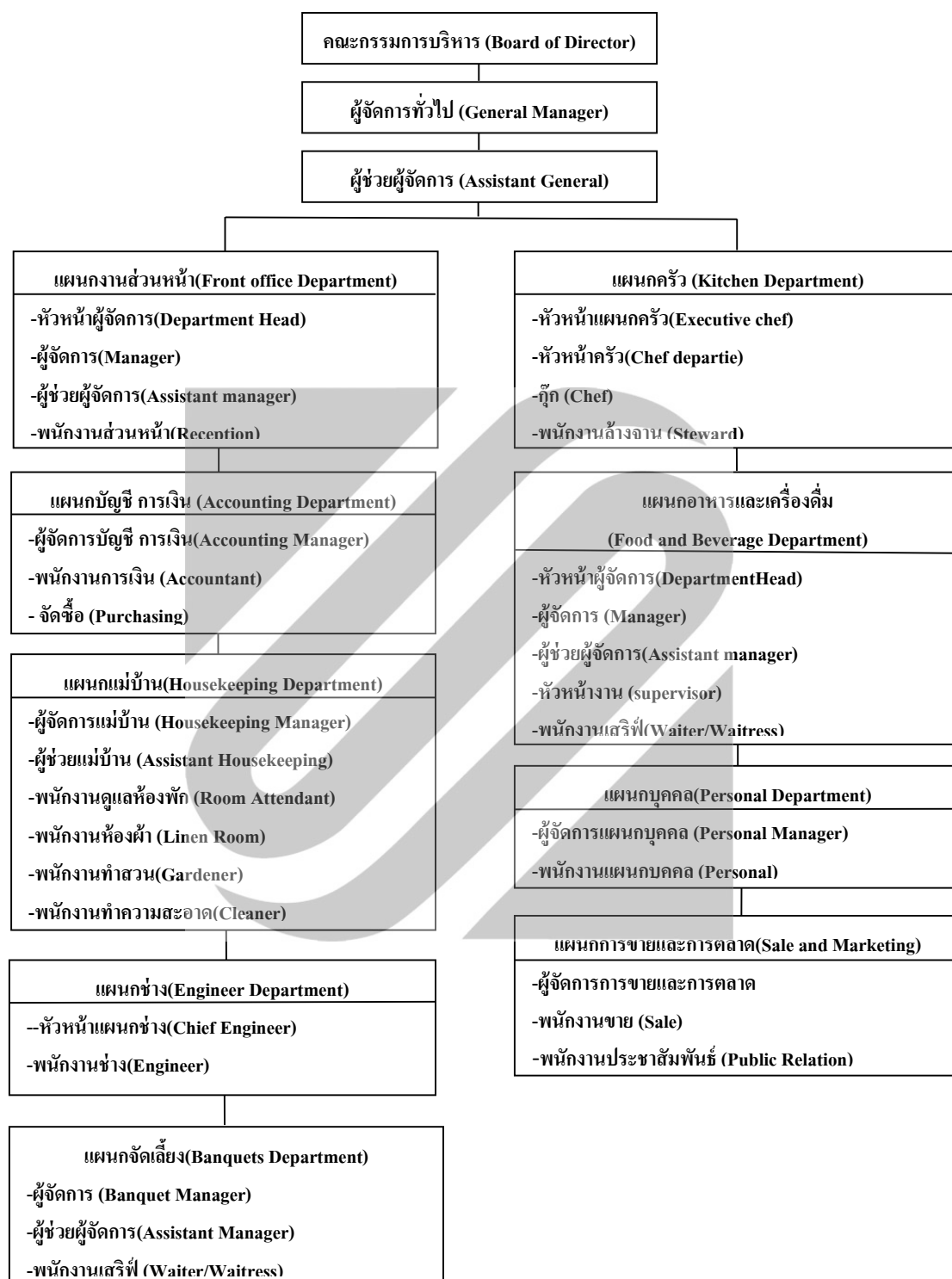
โรงแรมในเครือ “ACCOR” จึงขอให้พนักงานอยู่กับโรงแรมของตนและไม่โยกย้ายไปทำงานโรงแรมอื่นที่อาจจะให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่า

โรงแรม Novotel ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีทั้งหมด 7 แห่ง ที่ผู้วิจัยได้เลือกทำการวิจัยดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 รายชื่อโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ลำดับ	รายชื่อโรงแรมโนโวเทลในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
1.	โรงแรมโนโวเทลกรุงเทพฯฟีนิกซ์ สีลม(Novotel Bangkok Fenix Silom)
2.	โรงแรมโนโวเทลบางนา (Novotel Bangna Bangkok)
3.	โรงแรมโนโวเทลกรุงเทพฯแพลตินัม ประตูน้ำ(Novotel Bangkok Platinum Pratunam)
4.	โรงแรมโนโวเทลกรุงเทพฯเพลินจิตสุขุมวิท(Novotel Bangkok PloenchitSukhumvit)
5.	โรงแรมโนโวเทลสยามแสควร์(Novotel Bangkok on Siam Square)
6.	โรงแรมโนโวเทลสุวรรณภูมิแอร์พอร์ต(Novotel Suvarnaphumi Airport)
7.	โรงแรมโนโวเทลอิมแพคเมืองทองธานี (Novotel Bangkok Impact)

2.1.3 โครงสร้างของโรงแรม



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของโรงแรม

ที่มา : พนิดา จงคำเกิง, 2551 : 3

จากภาพที่ 2.1 แสดงให้เห็นตำแหน่งงานหน้าที่แต่ละแผนกของพนักงานโรงแรมในองค์กรที่ชัดเจนและเป็นการบริหารจัดการการอย่างเป็นระบบในการปฏิบัติงานขององค์กร

2.1.4 ลักษณะที่ตั้งของโรงแรม และสิ่งอำนวยความสะดวก โรงแรมโนโวเทลเป็นการออกแบบเพื่อการใช้ชีวิตประจำวันในแบบของคุณที่คุณเป็น โรงแรมของเรามีผู้เข้ามาพักไม่ว่าจะเป็นนักธุรกิจหรือนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว ให้ความรู้สึกผ่อนคลายจากความเหนื่อยล้าจากการเดินทางด้วยท่ามกลางที่ตั้งที่อยู่ใจกลางเมืองที่สำคัญระดับนานาชาติ ย่านธุรกิจและสถานที่ท่องเที่ยวหลักแหล่งช้อปปิ้งที่สามารถเดินทางได้สะดวกสบาย โรงแรมเป็นโรงแรมระดับสากล ห้องพักผ่อนสูงที่ได้มาตรฐานด้วยการผสมผสานอย่างลงตัวระหว่างความเป็นอิสระและมีประสิทธิภาพ โนวเทล เน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เข้าพักด้วยห้องพักอันโอเอียงภายใต้การออกแบบอย่างมีสไตล์บริการอาหารคุณภาพตลอด 24 ชั่วโมง และบริการอื่นๆอันครบครันของโนโวเทล ทำให้ผู้เข้าพักไม่ลังเลที่จะเลือกใช้บริการของโนโวเทล ในการให้บริการของพนักงานเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อสร้างความความประทับใจและสร้างรอยยิ้มให้กับแขกที่มาใช้บริการลักษณะและรูปแบบของโรงแรมโนโวเทลในกรุงเทพฯทั้ง 7 แห่ง

1) โรงแรมโนโวเทลกรุงเทพฟินิกซ์ สีลม (Novotel Bangkok Fenix Silom) โนวเทลกรุงเทพฯ ฟินิกซ์สีลม ตั้งอยู่บนถนนสีลม ถนนแห่งอัญมณีและสวรรค์ยามราตรีของถนนบันเทิง บนอาคารสูง 20 ชั้นซึ่งประกอบด้วยชั้นใต้ดิน ให้บริการห้องพัก 216 ห้อง วัสดุตกแต่งเป็นวัสดุภายในท้องถิ่นและภูมิภาคเอเชียที่มีกลิ่นไอของความเป็นตะวันตก เพื่อดึงดูดแขกที่ต้องการพักอยู่ใจกลางย่านธุรกิจที่ตั้งของโรงแรมอยู่ติดทางด่วนศรีรัชมีแขกจะได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางไป/กลับสนามบิน ภายในโรงแรมมีห้องอาหาร “เดอะสแควร์” ที่สามารถรองรับลูกค้าได้ถึง 122 ที่นั่ง ให้บริการอาหารทั้งวันนอกจากนี้ยังมี “สโตนบาร์” เอ็กเช็กคลูทีฟ คลับ เลานจ์ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ สปาและศูนย์การบำบัดเนื้อที่ 1,740 ตารางเมตร

2) โรงแรมโนโวเทลบางนา (Novotel Bangkok Bangna) โนวเทลบางนาเป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่สำหรับการเดินทางธุรกิจเพียง 19 กิโลเมตรมีสระว่ายน้ำกลางแจ้ง และบาร์ ไกล่สุณย์นันทนาการแสดงสินค้าและการประชุมไบเทคบางนามีมาตรฐานการให้บริการมีความสะดวกสบายอยู่ในย่านการค้า มีห้องพักทั้งหมด 284 ห้อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก มีฟิตเนส บริการนวด ห้องอาหารและมีบริการรับเลี้ยงเด็กเป็นต้น

3) โรงแรมโนโวเทลกรุงเทพแพลทินัมประตูน้ำ (Novotel Bangkok Platinum Pratunam) โรงแรมโนโวเทลกรุงเทพแพลทินัมประตูน้ำ เหมาะอย่างยิ่งสำหรับการเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวหรือเพื่อทำธุรกิจโรงแรมตั้งอยู่ชั้นบนศูนย์การค้าแพลทินัมแฟชั่นมอลล์แห่งใหม่ท่านสามารถเดินเพียงไม่กี่นาทีก็จะถึงเซ็นทรัลเวิลด์สยามสแควร์ พารากอนหรือสถานีรถไฟฟ้าโนโวเทลกรุงเทพแพลทินัม

ประตุน้ำ ตกแต่งแบบกิ่งร่วมสมัย สะดวกสบาย ห้องพักทั้งหมด 283 ห้องตกแต่งในโทนสีกลางด้วยสีน้ำตาลและสีครีม มีโทรทัศน์จอแบน มินิบาร์ซึ่งเตรียมไว้อย่างพร้อมพรังอุปกรณ์สำหรับรีดผ้า ห้องน้ำส่วนตัวพร้อมฝักบัวน้ำอุ่นและเครื่องเป่าผม พร้อมบริการอินเทอร์เน็ตฟรี รวมถึงมีบริการอาหารบุฟเฟต์อาหารนานาชาติ มีสระว่ายน้ำ ฟิตเนส โนโวเทลมีความพร้อมที่จะให้บริการต้อนรับนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจ

4) โรงแรมโนโวเทลกรุงเทพ เพลินจิตสุขุมวิท (Novotel Bangkok Ploenchit Sukhumvit) โนโวเทลกรุงเทพ เพลินจิตตั้งอยู่ติดกับสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสเพลินจิตโรงแรมแห่งนี้มีห้องพักทั้งหมด 370 ห้อง บนอาคารสูงถึง 29 ชั้นประกอบด้วยห้องพักที่ทันสมัยและสะดวกสบายมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายเช่น ศูนย์ออกกำลังกายสปา ห้องอาบน้ำสได์ลัวร์กีเป็นต้น

5) โรงแรมโนโวเทลสยามแสควร์ (Novotel Bangkok Siam Square) โนโวเทลสยามแสควร์ตั้งอยู่ใจกลางกรุงเทพ เป็นโรงแรมที่เหมาะสมสำหรับครอบครัวแห่งนี้ตั้งอยู่ในระยะใกล้ๆที่สามารถเดินได้จากสยามโอเชียนเว็ลด์ สยามพารากอน และสยามเซ็นเตอร์ ให้คุณช้อปปิ้งพักผ่อนได้ตามใจปรารถนา มีห้องพักทั้งหมด 429 ห้อง 18 ชั้น มีทุกสิ่งที่คุณต้องการ ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถฟรี หอการค้า คลับเด็นรำ พร้อมดีเจชื่อดัง มีศูนย์ออกกำลังกาย สปา บริการนวดสระว่ายน้ำกลางแจ้งเป็นต้น

6) โรงแรมโนโวเทลสุวรรณภูมิแอร์พอร์ต (Novotel Suvarnabhumi Airport) โนโวเทลสุวรรณภูมิแอร์พอร์ตเดินเพียง 10 นาทีจากสนามบินสุวรรณภูมิกรุงเทพมายังโรงแรมโนโวเทลสุวรรณภูมิอยู่ใกล้กับสนามบินเดินทางได้สะดวกและทางโรงแรมมีรถรับ-ส่งฟรี โรงแรมออกแบบผสมผสานระหว่างความทันสมัยและสไตล์โบราณ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น สระว่ายน้ำ สปาและพันธุ์ไม้ทรอปิคอลให้ท่านได้พักผ่อนหย่อนใจโรงแรมได้รับความนิยมมากในนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบเครื่อง มีห้องพักมากถึง 612 ห้อง และมีห้องจัดเลี้ยงซึ่งรองรับได้มากกว่า 1,000 คน

7) โรงแรมโนโวเทลอิมแพคเมืองทองธานี (Novotel Bangkok Impact) โนโวเทลอิมแพคเมืองทองธานี ตั้งอยู่ในใจกลางอิมแพค เมืองทองธานี ห่างจากสนามบิน ดอนเมืองเป็นระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตรมีห้องพักกว่า 400 ห้อง ตกแต่งร่วมสมัยตกแต่งขึ้นอย่างลงตัวสัมผัสได้ถึงความร่วมมือตั้งอยู่ใจกลางแสดงสินค้าและการประชุม โดยผู้ให้บริการสามารถผ่อนคลายเป็นบรรยากาศทันสมัยของล็อบบี้สัมผัสถึงความสดชื่นและสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายเช่น ศูนย์ออกกำลังกาย สปาแบบไทยศูนย์บริการด้านธุรกิจอื่นๆ

โรงแรมโนโวเทล (Novotel) แต่ละแห่งมีมาตรฐานการให้บริการในมาตรฐานสากลแต่อาจมีลักษณะที่แตกต่างกันไปเพื่อเป็นทางเลือกให้กับแขกผู้มาใช้บริการและมีความหลากหลายในกลุ่มการตลาดแต่ละโรงแรมจะมีจุดยืนของตนเองที่โดดเด่นและที่ชัดเจน แต่ยังคงอยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกันของเครือ “ACCOR” โดยมุ่งเน้นการบริการที่เป็นเลิศและสร้างรอยยิ้มบนใบหน้าของแขก

ที่มาใช้บริการกับโรงแรมของเรา เพื่อให้แขกเกิดความประทับใจและจงรักภักดีซื้อสตั๊ดต่อแบรนด์ของโรงแรม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรผู้วิจัยเสนอไว้ดังนี้

2.2.1 ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

นักการศึกษาหลายท่านที่มีคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพัน โดยเริ่มจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน(Exchange Theory) ของนักการศึกษาโฮแมน (Homan อ้างถึงในสุ นิจ ศรีวิหค, 2542: 27) ได้อธิบายระหว่างบุคคลว่าเกิดขึ้นเนื่องจากการมีผลประโยชน์ในการแสดง พฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่จะแสดงออกมาให้เห็น บุคคลคำนึงถึงผลได้เสียที่เกิดขึ้นโดยใช้ ประสิทธิภาพในอดีตเป็นตัวกำหนด ความสัมพันธ์จะยังคงดำเนินอยู่ตราบใดที่บุคคลประเมินว่าส่วน ที่ได้มากกว่าเสีย แต่การแลกเปลี่ยนนั้นไม่คุ้มค่ากัน อาจเปลี่ยนแปลงไป ผลดีที่เกิดขึ้นได้แก่ ความสุข ความพอใจ ชื่อเสียงเกียรติยศและอื่นๆอีกมากมายที่ถือได้ว่าเป็นผลในทางบวก เชื่อว่ายังมีสิ่งตอบ แทนหรือรางวัลยังมีมากพนักงานก็ยิ่งจะแสดงพฤติกรรมในทางนั้นๆ ออกมามากขึ้นและมีพฤติกรรมการ ลงทุน(Side –Bet Theory) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความผูกพันของเบคเกอร์(Becker, 1976 : 32 อ้างถึง ในนันทรา ผ่องแผ้ว, 2544 : 12) บุคคลเกิดความสำคัญต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เพื่อเป็นการสร้างการลงทุน ระดับของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามระยะเวลาหรือมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่ บุคคลนั้นๆ ได้ลงทุนไปเช่นเดียวกับพนักงานที่ทำงานให้กับองค์กรไปเป็นระยะเวลานานๆ ก็เกิดการ สะสมค่าตอบแทนและสวัสดิการอำนาจหน้าที่ต่างๆ ที่พนักงานคนนั้นๆ ได้ทำงานที่องค์กรนี้เป็น ระยะเวลานาน ดังนั้นพนักงานเหล่านี้มักจะไม่ต้องลาออกจากองค์กร เนื่องจากการลงทุนเหล่านี้ เปรียบเสมือนเป็นการลงทุนเวลา ลงทุนร่างกาย แรงใจในการทำงานกับองค์กรนั้นจึงทำให้พนักงาน เหล่านี้คิดไตร่ตรองมากกว่าหากเขาลาออกมันจะคุ้มทุนกับสิ่งที่เขาลงทุนไปแล้วและค่าตอบแทนจาก องค์กรใหม่จะได้หรือเสียมากกว่าองค์กรเดิมที่ตนเองปฏิบัติงานอีกพื้นฐานที่มีความสำคัญกับความ ผูกพันของพนักงาน คือความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยมีนักการศึกษา อับราฮัมเอช มาส โลว์(Abraham Harold Maslow, 1954 : 80-82 อ้างถึงในสุชาดา กาญจนนิมมาน, 2541 : 24) ได้ให้ ข้อเสนอไว้ว่าความต้องการของมนุษย์เป็นสิ่งที่แรกๆในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆเขาเชื่อว่าพฤติกรรม ที่มนุษย์แสดงออกมา เกิดจากความต้องการของมนุษย์ และมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ในการตอบสนองความต้องการของมนุษย์เอง ความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับจากน้อยที่สุดไป หามากที่สุด ตามลำดับขั้นของความสำคัญ เมื่อได้ในสิ่งที่ต้องการในขั้นแรกแล้วก็จะมีความต้องการ มากขึ้นไปเรื่อยๆตามลำดับขั้นมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ คือ

1) ความต้องการทางร่างกาย(Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับขั้นพื้นฐานการอยู่รอดของมนุษย์ เช่น ที่อยู่อาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค

2) ความต้องการความปลอดภัย(Safety Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายสำเร็จแล้วต่อไปก็ต้องการขั้นต่อไป คือความต้องการความปลอดภัยในด้านความมั่นคงในอาชีพ ไม่มีโรคภัยปราศจากอันตรายต่างๆ

3) ความต้องการทางสังคมและความรัก(Social and Love Needs) เมื่อได้รับการตอบสนองของด้านร่างกาย ความปลอดภัย ขั้นต่อไปก็คือความต้องการทางสังคมและความรักนั่นคือการได้เป็นที่รักของคนในครอบครัวและคนรอบข้าง ความรักด้านมิตรภาพ ความต้องการให้คนในสังคมให้ความสำคัญกับตน

4) ความต้องการยกย่อง(Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย สังคมและความรักขั้นต่อไปก็ต้องการการยกย่องต้องการเป็นที่รู้จักของบุคคลอื่นเป็นที่ยอมรับยกย่องสรรเสริญต้องการมีชื่อเสียงในสังคม

5) ความต้องการการสมหวังในชีวิต(Self -Actualization Needs) ความต้องการนี้เป็นความต้องการลำดับขั้นสุดท้ายสูงสุดของความต้องการของมนุษย์เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในทุกๆด้านของชีวิตตามความพอใจความรู้สึคนึกคิดของตน

สรุปทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ เป็นความต้องการของมนุษย์ที่ทุกคนต้องการจะอยู่รอดในสังคมและต้องการประสบความสำเร็จในทุกๆด้านของชีวิต ดังนั้นความต้องการทั้ง 5 เป็นความต้องการของมนุษย์ ฉะนั้นผู้บริหารต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานในองค์กรเพื่อจะได้ทำการตอบสนองให้พนักงานในองค์กรของตนพอใจต่อสิ่งเหล่านี้ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตั้งใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง



ภาพที่ 2.2 ความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้นของมาสโลว์
ที่มา: จิราภรณ์ เอี่ยมแข่ง, 2551 : 16

2.2.2 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

นักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรเอาไว้ดังนี้

สเตียร์ (Steers, 1977 : 46 อ้างถึงใน สุวรรณิณ คณานุวัฒน์, 2536 : 17); Jex, 2002 : 133 อ้างถึงใน สุนิจ ศรีวิหค, 2542 : 27); โอเรลลี (O, Reilly 1981 : 597-616 อ้างถึงใน วัชร เวชประสิทธิ์, 2556 : 20) นักการศึกษาหลายท่านเหล่านี้ได้อธิบายถึงความหมายของความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพัน หมายถึงความรู้สึก นึกคิดของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นส่วนหนึ่งเดียวกันกับองค์กร ที่มีค่านิยมความคิดทัศนคติของพนักงานในองค์กรที่กลมกลืนกับองค์กร พนักงานเหล่านั้นจะทุ่มเท พยายามตั้งใจทำงาน อุทิศทั้งร่างกาย และแรงใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถที่ตนมีอย่างเต็มที่ เพื่อผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร ความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างพนักงานกับองค์กรเป็นการแสดงออกถึงการที่พนักงานมีความจงรักภักดีมากกว่าพนักงานทั่วไป และเป็นแรงผลักดันให้พนักงานเต็มใจที่จะอุทิศตน เพื่อการปฏิบัติงานในองค์กรให้ดีขึ้นและให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ การที่พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรเป็น

ส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการทำงานของตนเองจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรจึงรักและรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่และต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป

ความผูกพันของพนักงานเป็นความรู้สึกภายในจิตใจภายใต้ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์กรที่เน้นไปทางกิจกรรมหน้าที่บทบาทต่างๆที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ความชอบความพอใจในสถานที่ทำงานและสิ่งแวดล้อม ความก้าวหน้าของงานที่ตนปฏิบัติหรือภาระหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบในองค์กรนั้นๆ การยอมรับคุณค่าและเป้าหมายขององค์กรประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ 1) ความนิยมทำตาม(Compliance) คือพนักงานที่ยอมทำตามคำสั่งทำตามเป้าหมายตามความต้องการขององค์กร เพื่อให้ได้รับสิ่งตอบแทนจากการยอมทำตามที่องค์กรต้องการ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง 2) การยึดถือองค์กร(Identification) คือการที่พนักงานยอมทำตามความต้องการขององค์กร และเกิดความรู้สึกว่ามีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานและเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร 3) การซึมซับค่านิยมในองค์กร(Internalization) คือ การยอมรับในคุณค่าและค่านิยมขององค์กรยอมรับเป้าหมายในองค์กรมาเป็นค่านิยมและเป้าหมายหมายในส่วนตัวของพนักงาน

วัชร เวชประสิทธิ์(2556 :39), วิรัช สงวนวงษ์วาน(2542 : 26), อธิคม เทียนคำ(2551 : 28), อริสา สำรอง(2553 : 33) นักการศึกษาเหล่านี้ให้ความหมายว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรที่แท้จริงอาจเกิดจากสถานที่สิ่งแวดล้อม หรือแม้แต่ชื่อเสียงขององค์กร และเป็นความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานในสายงานนั้นๆ และผู้บังคับบัญชา ถึงแม้ว่างานจะมีความยากลำบาก แต่มักจะเพียรพยายามตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนดไว้เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาในสายงานที่ตนปฏิบัติงาน เกิดความพอใจในตัวพนักงานที่มีความรักความทุ่มเทที่จะตั้งใจทำงานให้กับผู้บังคับบัญชาและส่งผลดีต่อองค์กรพนักงานที่ไม่รู้สึกถูกกดดันหรือรู้สึกถูกบีบบังคับจากผู้บังคับบัญชาทำให้พนักงานเกิดความสบายใจในการปฏิบัติงานผลงานที่ทำก็จะออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่ายบริหาร เปรียบเสมือนเป็นตัวแทน เจ้าขององค์กรนั้นพนักงานมีความคาดหวังของพนักงานในองค์กรที่มีความมุ่งมั่นทุ่มเทตั้งใจพยายามอย่างเต็มความรู้ความสามารถที่ตนมีเพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรซึ่งล้วนเกิดจากความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรความผูกพันของพนักงานก็คือทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกต่อองค์กรในด้านบวกเนื่องจากการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเห็นว่าตนเป็นบุคคลสำคัญต่อการดำเนินงานในองค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนและภาคภูมิใจในงานเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อประโยชน์ขององค์กรและเกิดความซื่อสัตย์และจงรักภักดีในองค์กรพนักงานที่มีต่อองค์กรโดยมีทัศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรม ที่ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ พนักงานจะทุ่มเท

ร่างกายแข็งแรง ความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถทั้งหมดเพราะตระหนักว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์กรและมีความต้องการที่จะยังคงเป็นพนักงานในองค์กรตลอดไป จากความหมายของความผูกพันที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความหมายของความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร ยอมรับในคุณค่าค่านิยมและเป้าหมายในองค์กรมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยการทุ่มเทร่างกายแข็งแรงใจที่ตนมีและเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กรและพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนทำให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร และยังคงมีความมุ่งมั่นแน่วแน่ที่จะยังคงเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป

2.2.3 องค์ประกอบของความผูกพันกับองค์กร

การศึกษาด้านองค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานโรงแรมกับองค์กรผู้วิจัยสรุปเอาไว้ดังนี้

เมวว์เคย์สตีลและพอร์เตอร์(Mowday Steer and Porter, 1986 : 32-40 อ้างถึงในอลิษา สุขปิติ, 2547 : 13) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันออกเป็น 2 ประเภทตามความนิยามดังนี้

(1) ประเภทความผูกพันโดยทัศนคติ(Attitudinal Type) ได้มองว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นๆเป็นเรื่องของทัศนคติ ที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรเป็นการปฏิบัติงานที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความรู้สึกเกี่ยวพันกันกับองค์กรอย่างแนบแน่นแนบกลมเกลียวกันมีความเชื่อมั่น เป้าหมาย มีความตั้งใจจริงเพื่อที่จะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จและอยู่กับองค์กรตลอดไป

(2) ประเภทความผูกพันโดยพฤติกรรม(Behavioral Type) ได้มองว่าความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นเรื่องของการจัดสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานให้กับองค์กร โดยสร้างความผูกพันเพื่อประโยชน์ของตนโดยมีการให้มีการฝึกอบรม ฝึกทักษะในด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรและทำให้พนักงานได้รับเงินค่าจ้าง ค่าตอบแทนให้กับพนักงานและการลาออกของพนักงานทำให้องค์กรเสียผลประโยชน์ เมเยอร์และอลเลน(Meyer & Allen, 1991 : 61-98 อ้างถึงในอลิษา สุขปิติ, 2547 : 13) ได้ให้ความหมายขององค์ประกอบของความผูกพัน ที่มีต่อองค์กรไว้ 3 ด้านได้แก่

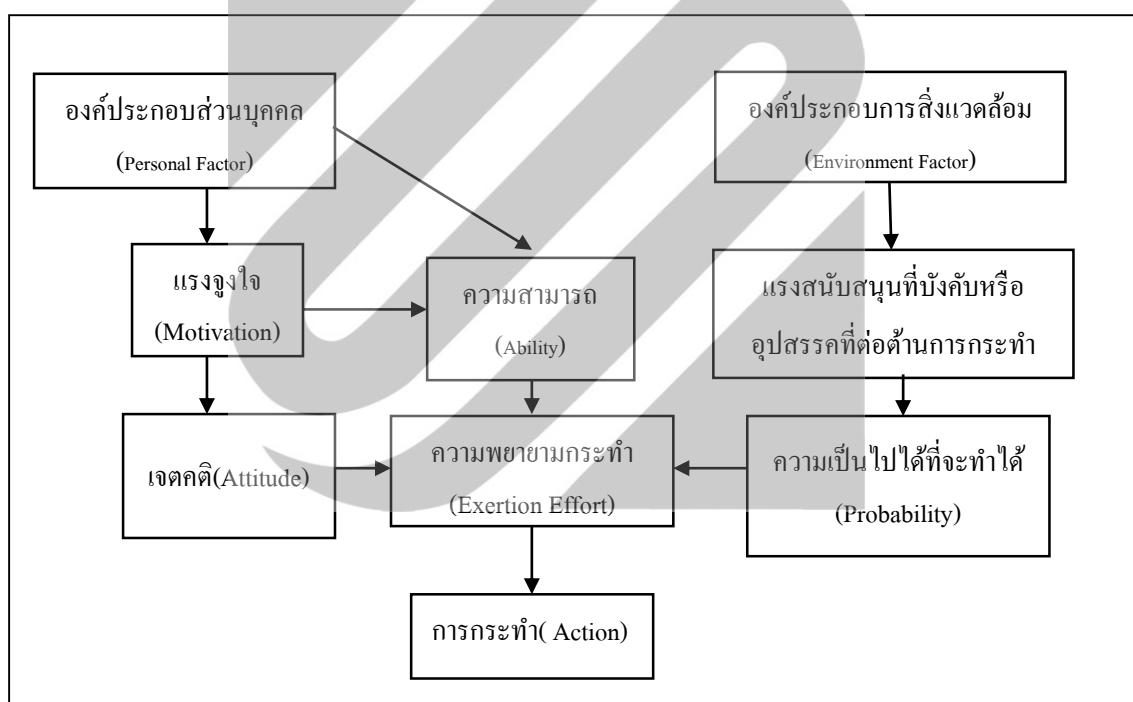
(1) องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ(Affective Commitment) หมายถึงเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวกับทางด้านจิตใจ มีความภูมิใจต่อองค์กร คือลักษณะงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ลักษณะส่วนบุคคล

(2) องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร(Continuance Commitment) หมายถึงการที่บุคคลนั้นๆจะอยู่กับองค์กรต้องการทำงานต่อไป ไม่มีการโยกย้ายปรับเปลี่ยนสถานที่ทำงาน ทำงานไปตลอดอายุการทำงาน โดยมีปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่ว่าจะ

เป็นด้านอายุ ระยะเวลา บำนาญ ตลอดจนการรับรู้ว่าคุณไม่มีทางเลือกในการหาที่ใหม่ จะทำให้องค์กรการคงอยู่กับองค์กรมีเพิ่มมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้ารู้ว่าจะได้รับผลประโยชน์ กับองค์กรไม่คุ้มค่า ก็จะทำให้ความผูกพันด้านการคงอยู่ลดลงตามไปด้วย

(3) องค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน(Normative Commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดที่ว่าหากเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กรแล้วควรมีความผูกพันต่อองค์กรในการปฏิบัติตนให้เหมาะสม พฤติกรรมแสดงออกให้ถูกต้องเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ไฮเดอร์ (Heider, 1958 : 99-100 อ้างถึงในวิทย์ญาพร ปวิพพาณิชย์, 2553: 8) ได้อธิบายไว้ว่า องค์กรประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานนั้นมี 2 องค์ประกอบ คือ (1) ด้านบุคคล คือ ความสามารถของแต่ละบุคคล พยายามตั้งใจในการทำงาน (2) ด้านสิ่งแวดล้อม คือสถานที่ทำงานมีส่วนร่วมสนับสนุนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จตามภาพที่แสดงให้เห็ндังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบที่สำคัญตามทฤษฎีไฮเดอร์

ที่มา:วิทย์ญาพร ปวิพพาณิชย์, 2553 : 8

วัชร เวชประสิทธิ์(2556 : 54) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความผูกพันในงานของพนักงานนั้นจะประกอบไปด้วย 3 ประการ คือ

1) เป้าหมายของงาน(Focus Work) ประกอบไปด้วย

1.1) ความสอดคล้องกับกลยุทธ์(Align Effort with Strategy) การมอบหมายงานในแต่ละครั้งผู้บังคับบัญชาต้องดูถึงความสามารถของพนักงานบุคคลนั้นๆว่าเหมาะสมกับงานประเภทนั้นๆหรือไม่ ต้องให้มีความสอดคล้องกันระหว่างความสามารถของพนักงานกับกลยุทธ์เพราะแต่ละคนต้องเข้าใจในสิ่งที่องค์กรคาดหวัง

1.2) การมอบอำนาจ(Empowerment) หมายถึงพนักงานทุกคนจะต้องมีอำนาจสามารถตัดสินใจและดำเนินงานเกี่ยวกับงานของตนเองได้

2) ค่านิยมของบุคคล(Individual Value) ประกอบไปด้วย

2.1) แผนการพัฒนา(Development Plant) หมายถึงการที่พนักงานต้องมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2.2) การสนับสนุนและการยอมรับ(Support and Recognition) หมายถึงการที่พนักงานได้รับปัจจัยต่างๆที่ช่วยในการสนับสนุนการดำเนินงาน ตลอดจนองค์กรต้องยอมรับความคิดเห็นของพนักงานแต่ละคน

3) การสนับสนุนการร่วมมือกันระหว่างบุคคล(Interpersonal Support) ประกอบด้วย

การทำงานเป็นทีม(Teamwork) หมายถึงการมีความร่วมมือกันทำงานระหว่างกันในกลุ่มรวมถึงการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ตลอดจนการมีเป้าหมายร่วมกัน

จากการที่ศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันจากนักการศึกษาหลายท่านผู้วิจัยจึงสรุปองค์ประกอบความผูกพันของพนักงานได้เป็น 4 องค์ประกอบดังนี้

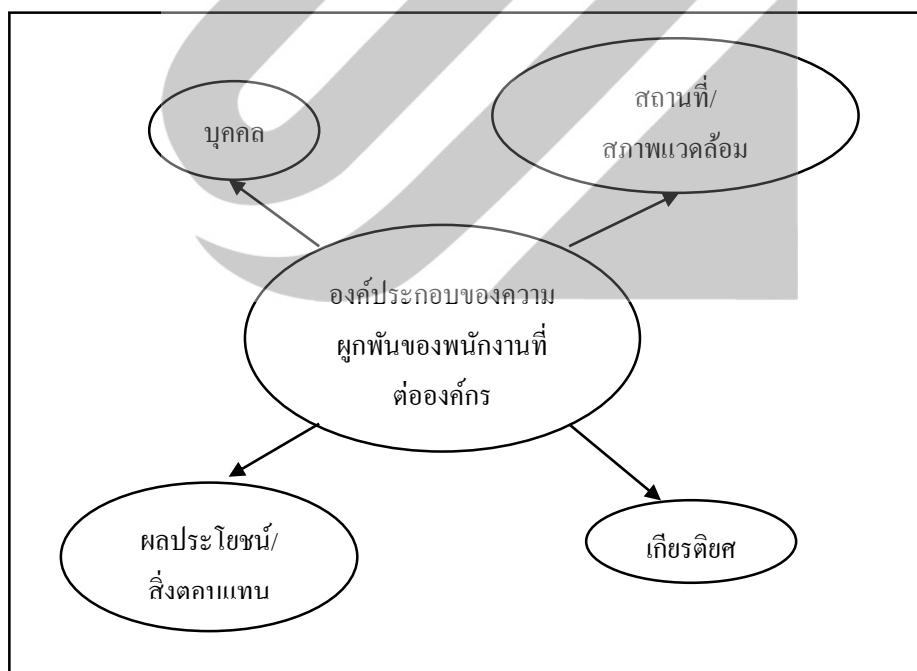
1) ด้านบุคคล คือ พนักงานที่มีส่วนร่วมมือกันในองค์กรมีความสัมพันธ์กันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เพื่อนร่วมงานทุกความสัมพันธ์ต่างมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและส่งผลดีต่อองค์กร ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน สบายใจและ ไม่รู้สึกกดดันหรือไม่สบายใจ พนักงานไม่ทะเลาะกันในองค์กรทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จต่อพนักงานและองค์กรนั้นๆ

2) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม คือสถานที่ทำงานมีส่วนสนับสนุนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการอยากเดินทางมาทำงานในแต่ละวัน เนื่องจากมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเดินทางสะดวกและที่สำคัญปลอดภัยในการเดินทางมาทำงานทั้งต่อร่างกายและทรัพย์สิน ทำให้มีกำลังใจในการเดินทางมาทำงาน

3) ด้านผลประโยชน์/สิ่งตอบแทน คือการที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนต่างๆ และผลประโยชน์ต่างๆที่ตนพอใจได้รับรางวัล ทุนต่างๆที่ได้จากการปฏิบัติหน้าที่ได้ดีเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยากทำงานที่ตนได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและการได้เลื่อนตำแหน่งมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานที่มีเป้าหมายในการทำงาน เพื่อประสบผลสำเร็จต่อตนเองและองค์กร

4) ด้านเกียรติยศ คือการเป็นที่ยอมรับของบุคคลที่อยู่ในองค์กรเดียวกันหรืออาจจะต่างองค์กรเนื่องจากการทำงานมีการแข่งขันกันสูง ทุกคนย่อมต้องการการยอมรับจากสังคมว่าตนได้อยู่ในองค์กรที่ดี มีความพร้อมขององค์กร องค์กรมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันของคนในสังคมพนักงานทุกคนต้องการที่จะอยู่ในองค์กรนั้นๆ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการที่ตนทำมีคุณค่าและเกียรติยศต่อพนักงาน องค์กรประกอบก็คือส่วนประกอบที่ทำให้พนักงานตัดสินใจในการเลือกในองค์กรที่จะเข้าเป็นพนักงานในองค์กรนั้นๆและเป็นส่วนประกอบในการต้องการรักษาความเป็นพนักงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกเชื่อมั่นและมั่นใจในองค์กร

สรุปองค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่ได้กล่าวไว้แล้วผู้วิจัยสรุปเป็นภาพประกอบได้ดังนี้



ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ที่มา: วัชร เวชประสิทธิ์, 2556 : 54

2.2.4 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความสำคัญของความผูกพันของพนักงานโรงแรมต่อองค์กรผู้วิจัยสรุปเอาไว้ดังนี้

ลี(Lee, 1967 : 25 อ้างถึงในนุชติมา รอบคอบ, 2524 : 14; อ้างถึงในอลิษา สุขปิณี, 2547:10) กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรและความภูมิใจที่พนักงานมีต่อองค์กรที่ได้เป็นสมาชิกในองค์กรของพนักงานมีความรู้สึกร่วมกับความสำเร็จของหน่วยงานเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่มีความสำคัญมาการพัฒนาความจงรักภักดีของพนักงานที่จะมีต่อองค์กรเพราะบางครั้งการหยุดงานขาดงานของพนักงานเป็นเพราะพนักงานไม่พอใจในการทำงาน แต่ไม่ถึงขั้นรุนแรงมากเพียงพอถึงขั้นลาออกการหยุดงานเป็นเวลานานติดต่อกันหลายวันอาจจะก่อให้เกิดพนักงานเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากมาทำงาน จริยธรรมการทำงานของพนักงานต่ำลงและสุดท้ายก็ออกจากงานของพนักงานองค์กรก็จะสูญเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมหรือการจ้างพนักงานใหม่มาแทน

สเตียร์(Steer, 1977 : 47 อ้างถึงในปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์, 2550 : 6 และอริคม เทียนคำ, 2551 : 30) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถนำมาคำนวณอัตราการเข้าออกของพนักงานในองค์กรได้ดีคือ

- 1) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานซึ่งสามารถสะท้อนถึงบุคคลทั่วไปที่ตอบสนองต่อองค์กรที่มีต่องาน
- 2) ความผูกพันต่อองค์กรพอใจค่อนข้างมากจะมีการพัฒนาไปช้าๆ แต่ก็ยังมั่นคง
- 3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดการมีประสิทธิภาพขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและมีประสิทธิภาพว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมากน้อยแค่ไหน ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวบ่งบอกถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรที่สำคัญตัวหนึ่งซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติที่องค์กรทุกองค์กรปรารถนา ภรณ์(กิริติบุตร) มหานนท์(2529 : 17) กล่าวไว้ว่าความรู้สึกละนำไปสู่ผลลัพธ์ที่สัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานทำให้มีประสิทธิภาพต่อองค์กรดังนี้

- 1) พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะมีส่วนในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง
- 2) พนักงานมีความผูกพัน มีความรู้สึกผูกพันอย่างมากมักมีความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป
- 3) เมื่อบุคคลที่มีความผูกพันเลื่อมใสศรัทธาในองค์กรซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างมากต่องานว่างานคือหนทางที่ทำให้ตนเองสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้

4) บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรโดยมีความเชื่อและเข้าใจในความต้องการขององค์กรบุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรทำให้พนักงานมุ่งมั่นที่จะทำให้บุคคลสนับสนุนกิจกรรมที่มุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายขององค์กรเพราะเห็นว่าตนสามารถทำประโยชน์ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างสำเร็จไปได้ดีบุชแนน(Buchanan) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันกับองค์กรไว้ดังนี้

(1) สามารถใช้คำนวณอัตราการเข้า-ออกของพนักงานขององค์กรเป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นความรู้สึกในความรู้สึกส่วนบุคคลในภาระหน้าที่ต้องปฏิบัติ

(2) เป็นแรงผลักดันให้พนักงานพยายามปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความรู้ความสามารถที่มีเนื่องจากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในองค์กร

(3) เป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคลและเป้าหมายขององค์กรเมื่อพนักงานมีความผูกพันกับงานซึ่งเห็นว่าตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้

5) พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรสูงจะพยายามทุ่มเทตั้งใจพยายามในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและส่งผลดีต่อองค์กร

สถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษา(The Call up Organization อ้างถึงในวัชร เวชประสิทธิ์, 2556 : 8) ได้ศึกษาเรื่องการผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของพนักงานได้แบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

1) พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กร คือพนักงานที่จะตั้งใจทำงานในองค์กรทำงานด้วยใจรักและทุ่มเทในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถที่ตนมีในการเนนงานให้องค์กรประสบความสำเร็จเปรียบเสมือนตนเองเป็นเจ้าขององค์กร

2) พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันกับองค์กร คือพนักงานที่ไม่มีใจรักในองค์กรทำงานไปเรื่อยๆ ให้งานเสร็จเบื่องต้น ไม่มีเป้าหมายไม่มีการทุ่มเทไม่ตั้งใจทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ แต่ยังคงทำเพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กรพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กรคือพนักงานที่มีทัศนคติในแง่ลบต่อการทำงานหรือเป็นพนักงานที่สร้างปัญหาให้กับองค์กร ทำให้องค์กรได้รับผลกระทบที่เกิดจากการทำงานของตน แล้วทำให้เพื่อนร่วมงานคล้อยตามความคิดแบบนั้นด้วยพนักงานที่มีความสำเร็จในหน้าที่การงานมักมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำเนื่องจากความผูกพันเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความพยายามมุ่งมั่นตั้งใจทำงานของตนมีความคิดสร้างสรรค์ในผลงานของตนให้ดีขึ้นทุ่มเทเวลาในการทำงานและพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรนั้น

อภิสัทธิ รัชชาวงศ์(2545 : 17) ได้กล่าวถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรประกอบไปด้วยเหตุผล 3 ประการดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์กรใช้เป็นเครื่องมือในการใช้วัดพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรโดยมุ่งเน้นไปที่การคำนวณอัตราการเข้า-ออกของพนักงานในองค์กรว่ามีความผูกพันต่อองค์กรและตั้งใจทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

2) ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเปรียบเสมือนตัวเองเป็นเจ้าขององค์กร จึงทำให้เกิดความจงรัก ความซื่อสัตย์ของพนักงานที่มีต่อองค์กรองค์กรโดยมีนักการศึกษาตลอดจนผู้บริหารที่มีความสนใจในเรื่องความผูกพันของพนักงานเนื่องจากพนักงานที่มีความจงรักภักดี ซื่อสัตย์มุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานให้กับองค์กรเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างปรารถนาที่จะให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กรของตน

3) การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นตัวเชื่อมการประสานงานความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร ให้เข้าใจถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่สำคัญของการสร้างความผูกพันของพนักงานให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานในองค์กร ทำให้พฤติกรรมและความคาดหวังของพนักงานในองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

ภรณ์ กิริติบุตร(2529 : 17) กล่าวว่าความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรดังนี้

1) พนักงานที่มีความรู้สึกอย่างแท้จริงต่อการยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กรมีแนวโน้มในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2) พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในตัวองค์กรและนโยบายเป้าหมายขององค์กร พนักงานจะมีความผูกพันต่อการทำงานตั้งใจในการทำงานเพราะเห็นว่างานคือชีวิต ชีวิตคืองาน พนักงานมีความยอมรับในองค์กรจะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจทุ่มเททำงานให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3) เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร จะตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่กับการทำงานทุ่มเทเวลาอยู่ในระดับพอสมควร โดยมีความหวังว่าการปฏิบัติงานของตนจะอยู่ในระดับที่ดี

อริคม เทียนคำ(2551 : 28-29) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิดและเป็นพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรดังนี้คือ

1) การขาดงาน ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมเชื่อว่าทำให้คนมีความผูกพันต่อองค์กรจะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

2) ความตรงต่อเวลาในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย

3) การเปลี่ยนงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์มากที่สุดต่อการเปลี่ยน งานของพนักงาน เนื่องจากพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะไม่มีโยกย้ายหรือเปลี่ยนสถานที่ทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรจะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาการทำงาน ในขณะที่กลุ่มพนักงานที่มีการลาออก โยกย้ายหรือเปลี่ยนงาน นั้นคือกลุ่มพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กรหรือความผูกพันน้อยลงและเป็นตัวชี้หรือตัวพยากรณ์ที่ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน

จากแนวความคิดของนักการศึกษาหลายท่านที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่าความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยเห็นว่าความผูกพันของพนักงานเป็นแรงผลักดันสนับสนุนให้พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถที่ตนมีเป็นการลงทุนทั้งแรงกายแรงใจของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง เพื่อให้เกิดความสำเร็จในสายอาชีพของตนและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

2.2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

2.2.5.1 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ของพนักงานโรงแรม

1) ความมั่นคง

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ของพนักงานโรงแรมด้านความมั่นคง ได้มีนักวิชาการเสนอเอาไว้ดังนี้

อริคม เทียนคำ(2551 : 50) ได้กล่าวว่าลักษณะงานที่มีความมั่นคงในอาชีพของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร การที่พนักงานมีความรู้สึกร่าเริงที่ตนทำเป็นงานที่สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ สามารถยึดอาชีพนี้เป็นการสร้างรายได้ที่ดีให้กับตน เนื่องจากลักษณะของงานที่มีความมั่นคง พนักงานสามารถพึงพิงตำแหน่งงานหน้าที่ได้รู้สึกสบายใจปลอดภัย มั่นคงในการที่ได้ทำงานในตำแหน่งงานนั้นๆ พนักงานทุกคนต้องการความมั่นคงในหน้าที่การทำงานเพราะความมั่นคงในงานหมายถึงความมั่นคงในชีวิตตลอดจนการตอบสนองความต้องการต่างๆของเขาได้ ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากงานมั่นคงของงานที่ทำในองค์กรนั้นๆเพราะถ้าองค์กรปราศจากความมั่นคงก็จะทำให้พนักงานไม่อยู่กับองค์กรได้ เพราะพนักงานทุกคนหวังไว้ว่าจะได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีของเขาทำงานให้กับองค์กร หากองค์กรไม่มีความมั่นคงไม่มีความน่าเชื่อถือก็จะทำให้พนักงานเกิดความไม่เชื่อมั่นและไม่ทุ่มเททำงานให้กับองค์กรและไม่ต้องการเป็นสมาชิกในองค์กรนั้นๆ ความมั่นคงจึงมีความสำคัญอย่างมากกับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

2) ความก้าวหน้า

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ของพนักงานโรงแรมด้านความก้าวหน้า ได้มีนักวิชาการเสนอเอาไว้ดังนี้

อริคม เทียนคำ (2551 : 51) ได้กล่าวว่านอกจากความต้องการความมั่นคงในการทำงานแล้วพนักงานยังต้องการความก้าวหน้าของงานเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการที่มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร การที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ไปกว่าเดิม เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสให้ได้รับการศึกษาหาความรู้ใหม่ๆเพิ่มเติมพนักงานเหล่านั้นก็ยิ่งอยากทำงานให้ดีที่สุด หากปราศจากความก้าวหน้าในงานแล้วก็ไม่สามารถดึงดูดพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้ เพราะเมื่อพนักงานเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กรนั้นก็มีความหวังว่าจะใช้ความรู้ความสามารถที่มีของตนในการทำงานให้กับองค์กรตลอดไป จึงต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพื่อเป็นการตอบแทนที่พนักงานมีความตั้งใจทุ่มเท ความรู้ ความสามารถในการทำงานของตนเพื่อประโยชน์ขององค์กรและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตน ความคาดหวังที่จะมีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร การสร้างความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้เห็นว่าเรามีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

3) ภาระหน้าที่

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ของพนักงานโรงแรมด้านภาระหน้าที่ ได้มีนักวิชาการเสนอเอาไว้ดังนี้

อริคม เทียนคำ(2551 : 52) ได้แนะนำว่าการที่พนักงานต้องปฏิบัติงานที่มีภาระหน้าที่หรือปริมาณงานในแต่ละวันที่มากเกินไป และต้องทำให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด อาจทำให้รู้สึกกดดัน เครียดจากการทำงานหรือพนักงานเกิดความรู้สึกว่างานภาระงานมากเกินไปไม่คุ้มค่าที่ลงทุนแรงกาย แรงใจไป เขาก็จะปรับเปลี่ยนการทำงานโดยทำงานแบบไม่ตั้งใจ ทำให้พนักงานทำงานให้ผ่านพ้นไปวันๆ มีการมาสาย ขาดงาน และในที่สุดก็ลาออกจากการเป็นพนักงานขององค์กร เพราะเมื่อบุคคลเข้ามาเป็นพนักงานในองค์กรก็จะเกิดการเปรียบเทียบของตัวพนักงานเองในการลงทุนว่า การที่เราทุ่มเทแรงกายแรงใจ สติปัญญาลงไปนั้นมันคุ้มค่าและเกิดความพอใจต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมากน้อยแค่ไหนและงานแต่ละหน้าที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรควรมีการบริหารจัดการให้เกิดความถูกต้องเหมาะสมเหมาะสมกับปริมาณงาน พอเหมาะในแต่ละวัน แต่ละแผนกต่างๆเป็นระบบการบริหารที่ชัดเจน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกคุ้มค่าและนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรภาระหน้าที่แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้

3.1 มีความพอใจในงาน(Job satisfaction) เป็นทัศนคติที่พนักงานมีต่องานที่ตนปฏิบัติ โดยเน้นว่าเป็นกิจกรรมที่ปฏิบัติในสถานที่ทำงาน งานที่ตนเองได้ปฏิบัติขอเพียงพนักงานทำงานแล้วรู้สึกดีก็ยินดีที่จะปฏิบัติงานนั้นโดยไม่เกี่ยงงาน พยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานอย่างเต็ม

ความสามารถของตนเองเพราะพอใจกับเนื้อหาที่ตนได้รับมอบหมายเพราะงานแต่ละแผนกมีความแตกต่างกัน ลักษณะหน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบก็มีแตกต่างกันออกไป ดังนั้นพนักงานแต่ละบุคคลก็ต้องรู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบเนื้อหาของตนเอง มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับงานของตน งานในแต่ละระดับจะมีขอบเขตลักษณะของงานที่แตกต่างกันด้วยกันทั้งหมด 4 องค์ประกอบในการแบ่งภาระหน้าที่ 1) มีความตื่นตัว(Active) พนักงานจะต้องมีความตื่นตัวกระตือรือร้นตลอดเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้คุณล่องแคล่วว่องไวและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา 2) มีความรู้และประสบการณ์ (Knowledge and Experience) พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ก็จะทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีความผิดพลาดน้อยเพราะมีความรู้ความชำนาญ แต่บุคคลนั้นยังไม่มีประสบการณ์แต่หากมีความตื่นตัวและความพอใจสายงานนั้นๆก็จะทำให้บุคคลนั้นมีความพยายามศึกษาเรียนรู้เพิ่มทักษะในงานด้านนั้นๆและมีประสบการณ์ขึ้นได้ 3)การมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม(Appropriate Personality) การที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีเหมาะสมและการมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานที่ตนเองกำลังปฏิบัติอยู่ทำให้พนักงานตระหนักดีว่าตนเองอยู่ในสถานะใดและก็จะสามารถปรับตัวเข้ากับงานและบุคคลอื่นได้อย่างรวดเร็วก็จะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร 4)มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Communication Skill) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการช่วยให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทั้งผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานด้วยกัน พนักงานให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการล้วนแต่เน้นการติดต่อสื่อสารกันจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้พนักงานพอใจและเกิดความผูกพันต่อองค์กร

3.2 ความอิสระในงาน หมายถึงความพอใจในความสมดุลของเวลาในการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันออกไประหว่างช่วงเวลากการใช้ชีวิตประจำวันกับเวลาการทำงานที่ไม่สมดุลกัน เพราะบุคคลบางคนต้องการงานที่มีความอิสระที่สามารถมีเวลาส่วนตัวเป็นของตนเองค่อนข้างสูงและมีบุคคลที่ต้องการความมีอิสระค่อนข้างน้อยที่สามารถทำงานเข้าเป็นกะเป็นช่วงเวลาได้ ที่องค์กรกำหนดได้ ดังนั้นความเป็นอิสระในงานก็เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร งานที่มีความเป็นอิสระใน 2 เรื่อง

1) อิสระในเรื่องของเวลา การที่พนักงานมีความพอใจในความสมดุลของเวลาในการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันออกไประหว่างช่วงเวลากการใช้ชีวิตประจำวันกับเวลาการทำงานที่ไม่สมดุลกันเพราะบุคคลบางคนต้องการงานที่มีความอิสระนานที่สามารถมีเวลาส่วนตัวเป็นของตนเองค่อนข้างสูง และมีบุคคลที่ต้องการความมีอิสระค่อนข้างน้อยที่สามารถทำงานเข้าเป็นกะเป็นช่วงเวลาได้ ที่องค์กรกำหนดได้ ต้องเข้า - ออกให้ตรงเวลา

2) อิสระในการทำงาน การที่พนักงานได้รับผิชอบและมีอิสระในการกำหนดงานนั้นด้วยตนเอง มีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานเพื่อลดความผิดพลาด และสามารถวางแผนงานและวิธีการแก้ไขปัญหาต่างได้ด้วยตนเองเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ ดังนั้นความอิสระในงานก็สิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกและผูกพันต่อองค์กร

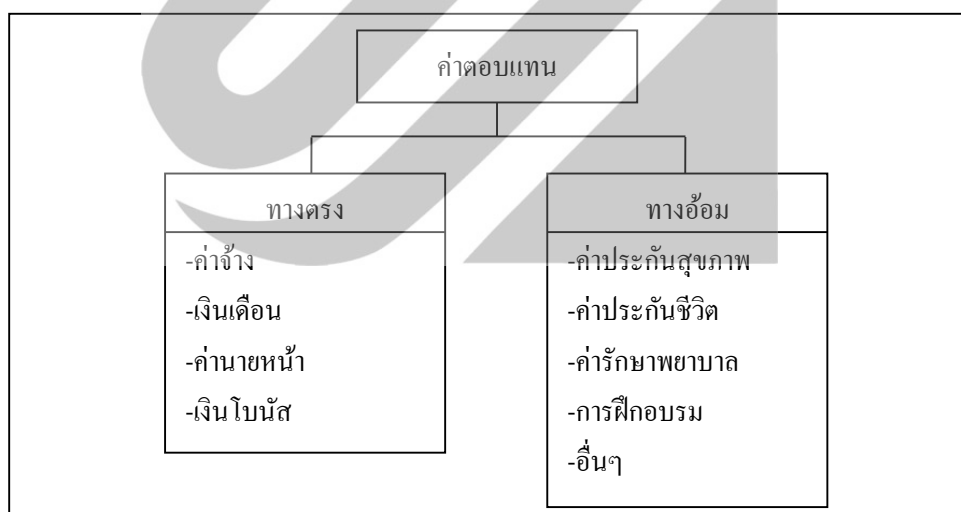
3.3 ความท้าทายของงาน หมายถึงความสามารถและความถนัดของพนักงานมีความแตกต่างกัน ความท้าทายของงานเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องได้เจอกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมายงานทุกงานมีความท้าทาย มีความตื่นเต้นของงานอยู่ตลอดเวลาจะทำให้พนักงานใช้ความพยายามความรู้ความสามารถที่ตนเองมีออกมาใช้ในขณะที่กำลังปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความตื่นเต้นของงานอยู่ตลอดเวลาจะทำให้พนักงานใช้ความพยายามนำความรู้ความสามารถที่ตนเองมีออกมาใช้ในขณะที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ พนักงานทุกคนล้วนแล้วแต่มีความรู้ความสามารถและความถนัดที่แตกต่างกันออกไปแต่สามารถนำความรู้ความสามารถออกมาใช้เพื่อพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะงานในปัจจุบันที่ตนปฏิบัติอยู่เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.4 ผลย้อนกลับของงาน หมายถึงระดับความพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองการได้รับข้อมูลโดยตรงและชัดเจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเป็นที่น่าพอใจมากน้อยอย่างไรเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ช่วยให้พนักงานได้รับรู้ผลของการปฏิบัติงานของพนักงานถึงการทำงานหรือความพอใจในการทำงานของตนมากน้อยเพียงใด

2.2.5.2 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้มีความคิดเห็นในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของสัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2550 : 270 ซึ่งได้เห็นว่าสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งของการสร้างความผูกพันของพนักงานที่ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน คือค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานที่จะได้รับจากการทำงาน ดังนั้นค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่เจ้าของกิจการควรบริหารค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรมไม่เอารัดเอาเปรียบพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทนพนักงานมี 2 แบบคือ (1) การจ่ายค่าตอบแทนเป็นรูปแบบเงินสดโดยตรงเป็นการจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบค่าจ้าง(Wage) เงินเดือน (Salaries) ค่านายหน้า(Commission) และโบนัส(Bonuses) แก่พนักงานซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 วิธีคือ 1)การจ่ายค่าตอบแทนโดยดูจากระยะเวลาการทำงาน มักจะได้รับค่าตอบแทนในรูปแบบของเงินเดือน (2)การจ่ายค่าตอบแทนโดยดูจากผลปฏิบัติงาน เป็นการจ่ายค่าตอบแทนโดยดูตามชิ้นงานซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับจำนวนของผลิตภัณฑ์จำนวนชิ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ใช้กันอย่างแพร่หลายสำหรับการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อจูงใจพนักงานที่จะได้รับค่าตอบแทนเป็นรายวันต่อรายชั่วโมง หากพนักงาน

ทำงานได้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้จะได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นหรืออาจจะได้รับการเพิ่มขึ้นจากการจ่ายรายวัน/รายชั่วโมง เป็นการเปลี่ยนมาจ่ายเป็นเงินเดือนเพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานตั้งใจทำงาน (2) การจ่ายค่าตอบแทนทางอ้อมเป็นการจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบของผลประโยชน์เช่น การจ่ายในรูปแบบการจ่ายประกันสังคม และวันหยุดพักผ่อน พนักงานทุกคนมีความต้องการค่าตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อม แต่พนักงานบางคนอาจจะต้องการค่าตอบแทนทางตรง คือรูปแบบเงินสดเท่านั้น แต่ก็มีหลายคนที่ต้องการโดยได้รับค่าตอบแทนทางอ้อม เช่นค่ารักษาพยาบาลเพื่อใช้ในการรักษาเวลามีเหตุฉุกเฉินที่พนักงานไม่พร้อมในทางการเงิน ดังนั้นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจและทุ่มเททำงานจึงควรพนักงานอาจไม่ใช่ค่าตอบแทนทางตรงเพียงอย่างเดียว ซึ่งมีความสอดคล้องกับนักวิชาการท่านหนึ่งที่เห็นว่าค่าตอบแทนทั้งทางตรงหรือทางอ้อม อัจฉรา จันทะบาล, 2553 : 20 ที่เห็นว่าสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดขึ้นจากค่าตอบแทนที่อาจจะทางตรง หรือทางอ้อมที่เป็นตัวกระตุ้นพนักงานต้องการที่จะเป็นสมาชิกในองค์กรเพราะเห็นถึงค่าตอบแทนที่จะได้รับจากการทำงานทั้งรูปแบบเงินสดหรือรูปแบบเงินสำรองจ่ายแทนที่เรียกว่าประกันสุขภาพ ประกันชีวิตที่องค์กรตอบแทนต่อพนักงานเป็นการดูแลพนักงานในการช่วยเหลือในด้านสุขภาพหรืออุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นได้ไม่รู้ตัวแต่ก็ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานด้วยเหมือนกันว่าต้องการค่าตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อมมากกว่ากันหรืออาจต้องการทั้ง 2 ทางผู้วิจัยแสดงให้เห็นดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.5 ค่าตอบแทนทางตรงและทางอ้อม

ที่มา: อัจฉรา จันทะบาล, 2553 : 20

วเรศ ทายม้นทิรนนท์, 2547 : 21 ได้กล่าวถึงค่าตอบแทนและซึ่งสอดคล้องกันกับอาริคม เทียนคำซึ่งท่านเห็นว่ากรณีที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เป็นการแสดง

ให้เห็นว่าองค์กรมีความน่าเชื่อถือ มั่นใจในองค์กรและพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความรู้ความสามารถที่มี เพราะค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพการทำงานได้เป็นอย่างดีเนื่องจากหากพอใจต่อค่าตอบแทนพนักงานก็จะพยายามตั้งใจทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทางด้านการเงิน ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตนอกจากพนักงานจะต้องการค่าตอบแทนที่พอใจต่อตนเองแล้ว พนักงานยังมองในเชิงการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่ทำงานในตำแหน่งงานและสายงานประเภทเดียวกันว่าตนได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการทำงานในองค์กรมากน้อยเพียงใด ดังนั้นการที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานของพนักงานด้วยความยุติธรรมไม่รู้สึกว่าตนถูกเอารัดเอาเปรียบจากองค์กรแต่อย่างใดก็ทำให้พนักงานพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานให้กับองค์กรและเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันอย่างมากที่ทำให้พนักงานยังคงต้องการรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรต่อไปและท่านได้เห็นว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆมีส่วนสำคัญมากที่ทำให้เกิดความทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อค่าตอบแทนที่จะได้รับจากการทำงาน และสวัสดิการที่พนักงานจะได้รับจากการทำงานนอกเหนือจากค่าตอบแทนในรูปแบบที่ไม่ใช้เงินสดหรือเงินเดือน โดยมีนักการศึกษาจิตตินันท์นนทไพบูลย์ (2556 : 118-119) ที่ได้อธิบายถึงสวัสดิการของพนักงานโรงแรมเป็นสิ่งที่สำคัญในการที่ทำให้พนักงานเกิดสิ่งกระตุ้นที่ให้ความสนใจต่อสวัสดิการที่จะได้รับจากการทำงานท่านได้อธิบายว่างานโรงแรมเป็นงานถือว่ามีความหลากหลายโดยมีสวัสดิการพื้นฐานคล้ายกับงานบริษัทเป็นสิ่งดึงดูดพนักงานให้อยู่กับองค์กรเช่น

1) การรักษาพยาบาล

ในการรักษาพยาบาล โรงแรมได้ทำประกันสังคมให้กับพนักงานทุกคนพนักงานสามารถเลือกสถานที่รักษาพยาบาลได้ด้วยตัวเองโดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการรักษาแต่ประการใด แต่ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด

2) วันหยุดประจำปี/วันหยุดนักขัตฤกษ์

ในวันหยุดประจำปีพนักงานจะได้รับสิทธิหยุดงานประจำปีละ 1-2 วัน โดยเป็นการหมุนเวียนไปในแต่ละสัปดาห์ก็ได้ และในวันหยุดนักขัตฤกษ์ กฎหมายแรงงานในประเทศไทยได้กำหนดวันหยุดนักขัตฤกษ์ไว้ปีละไม่น้อยกว่า 13 วัน แต่ธุรกิจด้านโรงแรมเป็นธุรกิจที่ไม่มีวันหยุด ในบางโรงแรมวันหยุดนักขัตฤกษ์ต่างๆอาจทำรายได้เข้าให้กับโรงแรมได้เป็นจำนวนไม่น้อย จึงเป็นที่พนักงานต้องมาปฏิบัติงาน หากเป็นเช่นนั้นพนักงานสามารถเลือกใช้สิทธิในวันหยุดนักขัตฤกษ์นั้นไปหยุดในวันอื่นทดแทนได้

3) วันหยุดประจำปีในวันหยุดพักผ่อนประจำปี

ซึ่งนิยมเรียกว่า“วันพักร้อน” ตามกฎหมายแรงงานกำหนดให้มีวันพักผ่อนประจำปีไม่น้อยกว่าปีละ 6 วัน แต่บางโรงแรมอาจเพิ่มจำนวนให้ตามอายุงานที่เพิ่มขึ้นก็ได้ นอกจากสวัสดิการ

เหล่านี้ยังมีสวัสดิการที่เป็นเอกลักษณ์ของธุรกิจโรงแรมคือ 1) เครื่องแบบของพนักงาน เพื่อความสวยงามและความเรียบร้อยเป็นหนึ่งเดียวกันในการปฏิบัติงาน โรงแรมจะจ่ายเครื่องแบบให้แก่พนักงานเพื่อสวมเวลาปฏิบัติงานคนละประมาณ 3 ชุด โดยทั่วไปจะให้เป็นระยะเวลาของการปฏิบัติงานในโรงแรม 2) อาหารพนักงาน โรงแรมจะจัดหาอาหารและเครื่องดื่มให้พนักงานรับประทานอาหารระหว่างเวลาปฏิบัติงานโดยไม่คิดมูลค่า มีอาหารที่มีบริการแก่พนักงานก็จะมีมีมื้อกลางวันและมีเย็น หรือบางโรงแรมมีอาหารเช้าและมือดึกด้วย 3) สวัสดิการชักรีดผ้า พนักงานที่สวมใส่เครื่องแบบจะมีสวัสดิการชักรีดแบบรวมไปด้วยเสมอ พนักงานที่ไม่ได้สวมเครื่องแบบโรงแรมเช่น ตัวแทนขาย ซึ่งมีหน้าที่ออกไปพบลูกค้า และพนักงานฝ่ายบริหารก็ได้รับสวัสดิการนี้ด้วย สวัสดิการเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานโรงแรมพอใจเหมือนเป็นการทำงานที่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องต่างๆ ของพนักงานที่เจ้าขององค์กรมีต่อพนักงานทำให้พนักงานรู้สึกสบายในเรื่องส่วนตัวทำให้พนักงานรักและผูกพันต่อการทำงานกับองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งก็มีนักการศึกษาที่มีความเห็นที่สอดคล้องกันโดย สายฝน พรหมจันทร์(2551 : 12-15) ได้อธิบายถึงสวัสดิการว่า สวัสดิการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับพนักงานฉะนั้นจะต้องมีการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานเพื่อเป็นผลประโยชน์ของพนักงานที่ทำงานให้กับองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน ได้แก่ 1) การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล 2) บริการอาหาร 3) ยูนิฟอร์ม 4) วันลาภักและลาป่วย 5) วันหยุดพักผ่อนประจำปีเป็นสวัสดิการที่ทางโรงแรมจัดทำให้กับพนักงานในโรงแรมเพื่อเป็นผลประโยชน์สูงสุดให้กับพนักงานเนื่องจากธุรกิจโรงแรมจะต้องสามารถทำให้พนักงานต้องการที่จะทำงานให้กับองค์กร สวัสดิการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของพนักงานเนื่องจากพนักงานผลประโยชน์จากการทำงานนอกเหนือจากค่าตอบแทนที่เป็นค่าจ้าง/เงินเดือนที่องค์กรมอบให้แก่พนักงานจึงทำให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งมีความสอดคล้องกับอัจฉรา จันทะบาล, 2553 : 34 ได้กล่าวว่าสวัสดิการในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อเป็นผลประโยชน์สูงสุดให้กับพนักงาน โรงแรมได้แก่ (1) กองทุนกู้ยืม หมายถึงสิทธิประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากการเช่าซื้อที่อยู่อาศัย (2) ค่ารักษาพยาบาล หมายถึงสิทธิประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับในช่วงของการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลที่ตนเองเลือกได้ฟรี (3) ประกันสุขภาพสำหรับพนักงาน หมายถึงสิทธิประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับเพื่อคุ้มครองชีวิตสำหรับพนักงานและครอบครัว (4) วันหยุดพักผ่อนประจำปีและวันลาพักร้อน หมายถึงสิทธิประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับหยุดงานและลาในวันต่างๆ เช่น ลาเพื่อคลอดบุตร ลาเพื่อประกอบพิธีกรรมทางศาสนาเช่นงานบวช ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเพื่อตอบสนองตามความต้องการของพนักงาน

4) การฝึกอบรม โรงแรมมีนโยบายที่จะพัฒนาความรู้ความฉลาดให้กับพนักงาน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมที่จัดให้พนักงาน แบ่งออกได้เป็น

(1) การฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำงาน

หัวหน้าแผนก หรือ หัวหน้า เป็นผู้ฝึกอบรมให้พนักงานรู้วิธีการทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้องตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

(2) การฝึกอบรมภายในโรงแรม

โรงแรมจัดให้มีการสอนและฝึกงาน เกี่ยวกับวิชาต่างๆ ไป ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับพนักงานทุกฝ่าย หรือทุกแผนก

(3) การฝึกอบรมภายนอกโรงแรม

เป็นการจัดกิจกรรม หรือ การสัมมนาสมาคม ตามสถาบันต่างๆ เพื่อเป็นการพบปะนำเสนอหลักสูตรการฝึกอบรมในลักษณะที่เกี่ยวกับงาน เพื่อนำมาปรับปรุงในสายงาน เมื่อโรงแรมพิจารณาเห็นสมควรจึงส่งพนักงานไปร่วมฝึกอบรม หรือร่วมสัมมนาด้วย

5) รางวัล

โรงแรมจะมอบประกาศนียบัตรและรางวัลให้กับพนักงาน ซึ่งได้รับการคัดเลือกให้พนักงานดีเด่นดังนี้

- พนักงานดีเด่นประจำเดือน/ไตรมาส
- พนักงานดีเด่นประจำปี
- หัวหน้างานดีเด่นประจำปี

2.2.5.3 บรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กร

1) ชื่อเสียงขององค์กร

บรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กรด้านชื่อเสียงขององค์กร ผู้วิจัยสรุปเอาไว้ดังนี้ อธิคม เทียนคำ(2551:49) ได้กล่าวว่าชื่อเสียงขององค์กรและความน่าเชื่อถือขององค์กร เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กร ชื่อเสียงหรือแบรนด์ขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความต้องการที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กรนั้นๆ องค์กรที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักกันของคนในสังคม การที่ได้เป็นพนักงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงแสดงให้เห็นว่าพนักงานคนนั้นเป็นบุคคลที่เก่ง มีความรู้ความสามารถมีศักยภาพมากในการทำงาน จึงได้เป็นพนักงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนในสังคมทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและเชื่อถือในชื่อเสียงองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ มั่นใจและพอใจที่จะทำงานในองค์กรนั้น มีความเชื่อถือ ศรัทธาและยอมรับค่านิยมขององค์กรนั้นเพราะเห็นว่าองค์กรที่มีชื่อเสียงแสดงถึงผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับและพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานให้กับองค์กรของตนเพื่อรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรตลอดไป จึงแสดงให้เห็นว่าชื่อเสียงหรือแบรนด์ขององค์กรเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

บรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กรด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้วิจัยสรุปเอาไว้ดังนี้

อริคม เทียนคำ(2551 : 55) ได้อธิบายว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้า เป็นความสำคัญที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีคุณภาพต่ำ คือไม่ค่อยสนทนาก่อนการทำงานหรือไม่ได้ช่วยเหลือสนับสนุนในงานที่ยากเกินความสามารถ เป็นความสัมพันธ์ที่ไม่ค่อยดีมีผลต่อการทำงานอย่างแน่นอน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีคุณภาพสูงเป็นสิ่งที่ดีทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการพูดคุย การสนทนา การที่มีผู้บังคับที่ที่คอยช่วยเหลือและคอยรับฟังปัญหาต่างๆของผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งเรื่องงาน และส่วนตัว และที่สำคัญผู้บังคับบัญชาต้องมีความยุติธรรมและเที่ยงตรงต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความเท่าเทียมกันของพนักงานทุกคนไม่มีการตัดสินที่ลำเอียงทำให้ไม่เกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องต่างๆ เช่น การปรับเลื่อนขั้นตำแหน่งของพนักงานเนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหากเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะเป็นตัวเชื่อมโยงที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นและปราศจากความไม่ชอบ ความไม่พอใจ ความแตกแยก หรือแม้กระทั่งพฤติกรรมที่ต่อต้านต่อคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงถือว่าเป็นบทบาทสำคัญอีกอย่างที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและปรารถนาที่จะยังคงเป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป

3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

บรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กรด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผู้วิจัยสรุปเอาไว้ดังนี้

อริคม เทียนคำ(2551 : 54) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานว่า เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร เนื่องจากการที่พนักงานได้คอยช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทำให้พนักงานมีความสุข ในการทำงานและอยากที่จะมาทำงานไม่มีการแข่งขันกันของพนักงานในองค์กรเพราะมุ่งหวังสิ่งเดียวกันคือช่วยกันสร้างผลประโยชน์ให้กับองค์กร สภาพแวดล้อมของพนักงานในองค์กรมีส่วนที่คอยช่วยเหลือและสนับสนุนมีความเป็นมิตรก็จะทำให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันกับองค์กร แต่ถ้าหากองค์กรที่มีพนักงานขาดความร่วมมือไม่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันหรือมีความเป็นมิตรน้อย จะทำให้พนักงานนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ อาจไม่อยากที่จะมาทำงานหรือถึงขั้นลาออก ซึ่งจะส่งผลเสียต่อองค์กร ดังนั้นการที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานถือเป็นสิ่งที่ดี การที่พนักงานมีโอกาสพบปะพูดคุยกันของคนในสังคมที่ทำงานในองค์กรเดียวกันเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างมิตรภาพก็จะส่งผลดีการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและส่ง

ผลดีต่อองค์กร ดังนั้นหากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน พุศุขกันมากขึ้นค่อยช่วยเหลือซึ่งกันและกันไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้การทำงานง่ายขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้นและส่งผลทำให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันจึงเห็นได้ว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานช่วยให้พนักงานเกิด ความความผูกพันต่อองค์กร

4) ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กรด้านความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานผู้วิจัยสรุปเอาไว้ดังนี้

อริคม เทียนคำ(2551 : 53-54) ได้กล่าวถึงความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน การที่พนักงานในองค์กรรับรู้ถึงความรู้สึกได้ว่า องค์กรได้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวก ความสบายในการทำงานต่างๆ การที่พนักงานมีความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานเช่น สถานที่ทำงานมีความสะอาด สวยงาม มีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ มีความเป็นระบบ ระเบียบ ปลอดภัย สะดวก สบาย ความสวยงามของตัวอาคาร สถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพร้อมในการทำงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่แต่ถ้าหากการที่พนักงานต้องปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เสื่อมโทรม สถานที่ทำงานสกปรก รกรุงรังไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเก่าและชำรุด ไม่มีมาตรการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงานหากเป็นเช่นนี้การทำงาน of พนักงานก็ปราศจากความพร้อมในการทำงานต้องประสบปัญหากับความยากลำบากและเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความไม่พร้อมในการทำงานไม่ได้รับความสะดวกสบายในการทำงานทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานอีกทั้งยังทำให้พนักงานเสียขวัญและกำลังใจในการทำงานไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ และทำให้พนักงานไม่เกิดความรู้สึกไม่ผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นจึงถือได้ว่าความพร้อมของสถานที่ทำงาน ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานมีส่วนสำคัญที่ช่วยทำให้พนักงานเกิดความรัก และความผูกพันต่อองค์กรและยังคงต้องการเป็นพนักงานในองค์กรต่อไป ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมเป็นเหตุผลที่สำคัญต่อความผูกพันของพนักงานเนื่องจากการที่ทำให้พนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขในการปฏิบัติและความเพียบพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แยกการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่งานวิจัยในประเทศและงานวิจัยในต่างประเทศดังนี้

2.3.1 งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยในประเทศผู้วิจัยเสนอไว้ดังนี้

วัชร เวชประสิทธิ์(2556 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องตัวแบบกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันและการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ความผูกพันของพนักงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย เป็นการวิจัยแบบผสม(Mixed Methods Research) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพมาช่วยอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ผู้วิจัยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกลับมาได้จำนวน 500 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.985 ผลการวิจัยพบว่ากลยุทธ์การบริหารด้านการให้รางวัลและผลประโยชน์และลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ มีอิทธิพลโดยตรงเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นรา ขำคม(2544: 34) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม ผลการวิจัยพบว่าพนักงานโรงแรมระดับกลางปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลมีปัจจัยย่อยได้แก่ ระยะเวลาการทำงาน สถานภาพ เพศอายุ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนครั้งที่เปลี่ยนงาน ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรม ในปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ปัจจัยย่อยคือ การเดินทางมาทำงาน ความกดดันจากการทำงาน ภาระงาน ความมีอิสระของงาน ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านลักษณะการบริหารจัดการซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ นโยบายของโรงแรม ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านรางวัลจากการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยย่อยคือ ค่าตอบแทน สวัสดิการ เงินเดือน พอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ หลังจากการทดสอบค่าสัมพัทธ์กับโรงแรมทั้งระดับกลางและระดับสูงแล้วพบว่าตัวแปรต่างๆยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรมค่อนข้างต่ำ ทั้งในโรงแรมระดับกลางและโรงแรมระดับสูงและสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อโรงแรมยังไม่เป็นที่น่าพอใจ

รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์(2554 : 2-4) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยเพศ อายุ การศึกษาลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ประเภทค่าจ้าง 3) เพื่อศึกษาความพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมีอิสระการทำงาน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงานโรงแรม โซฟิเทลเซนทา

รา แกรนด์ กรุงเทพ ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยรวมทั้งสิ้น 309 คน ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างสูง และมีความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างสูงซึ่งความพอใจในการทำงานทำให้เกิดความผูกพันทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ความมั่นคงในการทำงาน พนักงานเชื่อมั่นในองค์กรและพร้อมยอมรับเป้าหมายขององค์กรและพยายามตั้งใจทำงานเพื่อรักษาความเป็นพนักงานในองค์กรต่อไป

เกตุณภัธ เมธิกุลวัฒน์(2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานและองค์กรกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติ กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรด้านชื่อเสียงและสภาพแวดล้อมในการทำงานของคนในองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานผู้ให้บริการและผู้บริหารระดับต้นตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปภายในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ความพยายามทุ่มเทตั้งใจต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร ความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานสามารถคิดเป็นร้อยละต่อความต้องการลาออกของพนักงาน 13.50

อัจฉรา จันทะบาล(2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรม โซฟีเทลลีสม กรุงเทพโดยการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมโซฟีเทลลีสมกรุงเทพฯ ประชากร คือพนักงานโรงแรมโซฟีเทลลีสม กรุงเทพฯ รวมทั้งสิ้น 402 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานโรงแรมโซฟีเทลลีสมกรุงเทพฯ รวมทั้งสิ้น 242 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพอร์สัน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 242 คนอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 2.81 ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับสูงค่าเฉลี่ย 3.10 ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับสูงค่าเฉลี่ย 3.33 โดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ระดับสูงค่าเฉลี่ย 3.12 กล่าวโดยสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมโซฟีเทลลีสม กรุงเทพฯ คือด้านบรรยากาศของสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก อยู่ในระดับ($r=0.132$)มีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05

2.3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศผู้วิจัยเสนอไว้ดังนี้

หวง(Hung, 2006 : 109-116 อ้างถึงในวัชร เวชประสิทธิ์, 2556 : 72) ได้วิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของการปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยได้หวั่นเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 1)การปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์(Human Resource Management Practices)ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) การวางแผน(Planning) (2) การจัดหาบุคลากร(Staffing) (3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน(Appraisal) (4) การจ่ายค่าตอบแทน(Compensating) และ (5) การฝึกอบรมและพัฒนา(Training and Development) 2)ผลการปฏิบัติงานบริการ(Service Performance) ประกอบด้วยความเร็วในการบริการ(Competency)โดยมีตัวแปรส่งผ่านคือ 3)ความผูกพันต่อองค์กร(Organization Communication) ซึ่งประกอบไปด้วยความผูกพันเชิงความรู้สึก(Affective Commitment) ความผูกพันที่ถูกคาดคะเนผลได้ผลเสีย(Calculative Commitment) และความผูกพันที่เป็นมาตรฐานทางสังคม(Normative Commitment) เนื่องจากการปฏิบัติงานบริการเป็นผลลัพธ์ที่ธุรกิจโรงแรมต้องการโดยทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในการโรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาวจำนวน 600 คนใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง(SEM)ผลวิจัยพบว่า ความผูกพันเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างการปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และผลการปฏิบัติงานบริการ

คาราเทปและโอธูมาดย์ (Karatepe & Dubble, 2009 :504-512 อ้างถึงในวัชร เวชประสิทธิ์, 2556 : 115) ได้วิจัยเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่มุ่งผลการปฏิบัติงานระดับสูงและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม : กรณีความผูกพันในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทดสอบว่าวิธีการทำงานที่มุ่งผลการปฏิบัติงานระดับสูง (High Performance Work Practices) มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพนักงานและผลการปฏิบัติงานหรือไม่ในการศึกษาครั้งนี้ คาราเทปได้ทำการศึกษาพบว่าวิธีการทำงานที่มุ่งผลการปฏิบัติงานระดับสูงซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่การฝึกอบรม(Training) การให้อำนาจ (Empowerment) รางวัลตอบแทน(Reward) มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานและผลการปฏิบัติงานอย่างมาก

American society for Training & Development ASTD (2007 quodt in Paradise 2008) อ้างถึงในเกตุณภัส เมธิวิวัฒน์(2555 : 30)ได้ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมในประเทศไทยสหรัฐอเมริกา ในการที่พนักงานมีความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงาน โดยทำการเปรียบเทียบว่าหากโรงแรมมีการจัดทำกิจกรรมต่างๆฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้ได้เรียนรู้และได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อให้พนักงานได้แสดงออกถึงความสามารถและความเป็นตัวตนของตนเอง ทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นใจในการแสดงออก ส่งผลดีกับองค์กรทำให้พนักงานมีความมั่นใจที่จะแสดงถึงสมารถของตนเองอย่างเต็มความรู้ความสามารถที่ตนมีและซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรที่ไม่มีการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

หรือ ไม่เป็นเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถของตนออกมา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความผูกพัน อยู่ร้อยละ 34 ระดับปานกลางอยู่ที่ร้อยละ 50 และพนักงานที่ไม่มีความผูกพันอยู่ร้อยละ 26 ปัจจัยที่จะเกิดขึ้นตามมาเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร 1)พนักงานยอมรับค่านิยมขององค์กร 2)ลดอัตราการเข้า-ออกของพนักงาน 3)ดึงดูดความสนใจของพนักงานใหม่ 4)ลดอัตราการขาดงาน 5)ทำให้พนักงานต้องการรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรตลอดไป

Sake(2006) อ้างถึงในเกตุณภัส เมธิสวัฒน์(2555 : 24) ได้วิจัยถึงเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลลัพธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานโดยศึกษาจากสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ความพอใจในงาน พันธะสัญญาต่อองค์กร และการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นที่น่าพอใจในการที่จะยังคงเป็นพนักงานในองค์กรต่อไป จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่เป็นสาเหตุก่อให้เกิดความผูกพันคือคุณลักษณะของงาน ค่าตอบแทนและได้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความพอใจและมีความตั้งใจที่จะยังคงความเป็นพนักงานในองค์กรต่อไป

Kaye and Evans(2002) อ้างถึงในเกตุณภัส เมธิสวัฒน์(2555 : 38) ได้วิจัยเรื่องการรักษาพนักงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานจำนวน 2,000 คนผลจากการศึกษาพบว่าพนักงานตัดสินใจเลือกที่จะอยู่ในองค์กรด้วยเหตุผลที่ว่า ความก้าวหน้าทางสายอาชีพ การได้รับโอกาสเรียนรู้ และได้พัฒนาศักยภาพ ได้ทำทายการทำงานของตน ได้ทำในสิ่งที่แตกต่างและได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาที่ดี เห็นคุณค่าและความสำคัญของพนักงานที่ปฏิบัติงานดี ได้รับการมอบอำนาจในการตัดสินใจอย่างเหมาะสมและได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ยุติธรรมทำให้พนักงานรักเกิดความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องพบว่ามีนักการศึกษาหลายท่านการให้ความสนใจศึกษาถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานรักและเกิดความผูกพันต่อองค์กร ที่พร้อมยอมรับในคุณค่าขององค์กรและพยายามที่จะทุ่มเทตั้งใจทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถและต้องการที่จะรักษาความเป็นพนักงานในองค์กรตลอดไป ทั้งในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงความก้าวหน้าของงานและการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ยุติธรรมและมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เพียบพร้อมมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทำให้พนักงานรู้สึกมีความสุขและพอใจในองค์กรและสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่พนักงานจะได้รับจากการทำงานในองค์กร จึงเป็นหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจและพยายามที่จะตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของพนักงานเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถที่ตนมีเพื่อเกิดประสิทธิผลขององค์กร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กร โรงแรมในเครือแอคคอร์ กลุ่มโรงแรมโนโวเทล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเอาไว้ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 3.2 เครื่องมือสำหรับการวิจัย
 - 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
 - 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- รายละเอียดของแต่ละขั้นตอนผู้วิจัยแสดงไว้ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยกำหนดเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มฝ่ายบริหารโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 7 แห่ง แต่ละแห่งแบ่งเป็น 9 แผนกได้แก่ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555 : 59)

- 1) แผนกงานส่วนหน้า
- 2) แผนกงานแม่บ้าน
- 3) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 4) แผนกจัดเลี้ยง
- 5) แผนกครัว
- 6) แผนกช่าง
- 7) แผนกขายและการตลาด
- 8) แผนกบัญชีและการเงิน
- 9) แผนกบุคคล

ในแต่ละแผนกกำหนดฝ่ายบริหารได้แก่ หัวหน้าแผนกและผู้ช่วยแผนก ประชากรที่กำหนดไว้ในกลุ่มนี้ เท่ากับ 409 คน ขนาดตัวอย่างที่เป็นฝ่ายบริหารผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้เทคนิคการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 : 608) ได้ขนาดตัวอย่างที่

เป็นฝ่ายบริหารจำนวน 196 คน เมื่อได้ขนาดตัวอย่างตามที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบบังเอิญ(Accidental Sampling) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2545 : 72)

2. กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ ได้แก่พนักงานฝ่ายปฏิบัติการโรงแรมในฝ่ายต่างๆ จำนวน 1,617 คน ได้ขนาดตัวอย่างที่เป็นฝ่ายปฏิบัติการจำนวน 310 คน

รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 3.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

โรงแรมที่เป็นหน่วยตัวอย่าง	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	บริหาร	ปฏิบัติการ	บริหาร	ปฏิบัติการ
1)โรงแรมโนโวเทลสีลม	24	82	12	16
2)โรงแรมโนโวเทลบางนา	31	194	15	37
3)โรงแรมโนโวเทลประตูน้ำ	83	157	40	30
4)โรงแรมโนโวเทลเพลินจิตกรุงเทพ	42	205	20	39
5)โรงแรมโนโวเทลสยามแสควร์	75	353	36	68
6)โรงแรมโนโวเทลสุววรรณภูมิ	91	444	43	85
7)โรงแรมโนโวเทลอิมแพคเมืองทองธานี	63	182	30	35
รวม	409	1,617	196	310
รวมทั้งหมด	2,026 คน		506 คน	

การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของแต่ละโรงแรมตามสัดส่วนของจำนวนประชากรของฝ่ายบริหารทั้ง 7 แห่งจากประชากรพนักงานฝ่ายบริหารทั้งหมด 409 คน พนักงานฝ่ายปฏิบัติการทั้งหมด 1,617 คน

ตัวอย่างที่ 3.1 การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของพนักงานฝ่ายบริหารโรงแรมโนโวเทลสีลม

$$\begin{aligned}
 &= \frac{196 \times 24}{409} \\
 &= 11.50 \text{ หรือ } 12 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ตัวอย่างที่ 3.2 การคำนวณของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการของโรงแรมโนโวเทลสีลม

$$\begin{aligned}
 &= \frac{310 \times 82}{1,617} \\
 &= 15.72 \text{ หรือ } 16 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

รายละเอียดการคำนวณกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยของโรงแรมอื่นๆ คูในภาคผนวก ก.

3.2 เครื่องมือสำหรับการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร โดยผู้วิจัยเลือกแบบสอบถามที่เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ(Rating Scale) โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเขียนเป็นข้อความคำถามตามโครงสร้างของตัวแปรที่กำหนด
2. แบบสอบถามที่เขียนเสร็จตามโครงสร้างของตัวแปร ผู้วิจัยนำมาทบทวนและตรวจสอบสำนวนภาษาของข้อความในแต่ละข้อเพื่อปรับปรุงข้อความให้ดีขึ้น
3. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงแล้ว ผู้วิจัยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา(Content Validity) โดยใช้เทคนิค IOC(ยุธ ใทยวรรณ, 2550 : 261)

IOC(Index of congruency)โดยใช้สูตรดังนี้ $IOC = \frac{\sum R}{n}$

เมื่อ $R =$ ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความคิดเห็น
 $n =$ จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

หรือ คำนวณหาค่า IOC โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{(-1)(n) + (0)(n) + (1)(n)}{N}$$

เมื่อ n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญเลือกตอบ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

การพิจารณาความสอดคล้องใช้ดัชนีความสอดคล้องโดยนำคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนมาแปลง เป็นคะแนนดังนี้

มีความเห็นว่า สอดคล้อง กำหนดคะแนนเป็น 1

มีความเห็นว่า ไม่แน่ใจ กำหนดคะแนนเป็น 0

มีความเห็นว่า ไม่สอดคล้อง กำหนดคะแนนเป็น -1

ดัชนีมีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่าใช้ได้ต้องปรับปรุง แต่ถ้าค่าต่ำกว่านั้น
ต้องนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามของเครื่องมือใหม่แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมานี้แต่ละข้อมีค่า
ดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.6 - 1.0

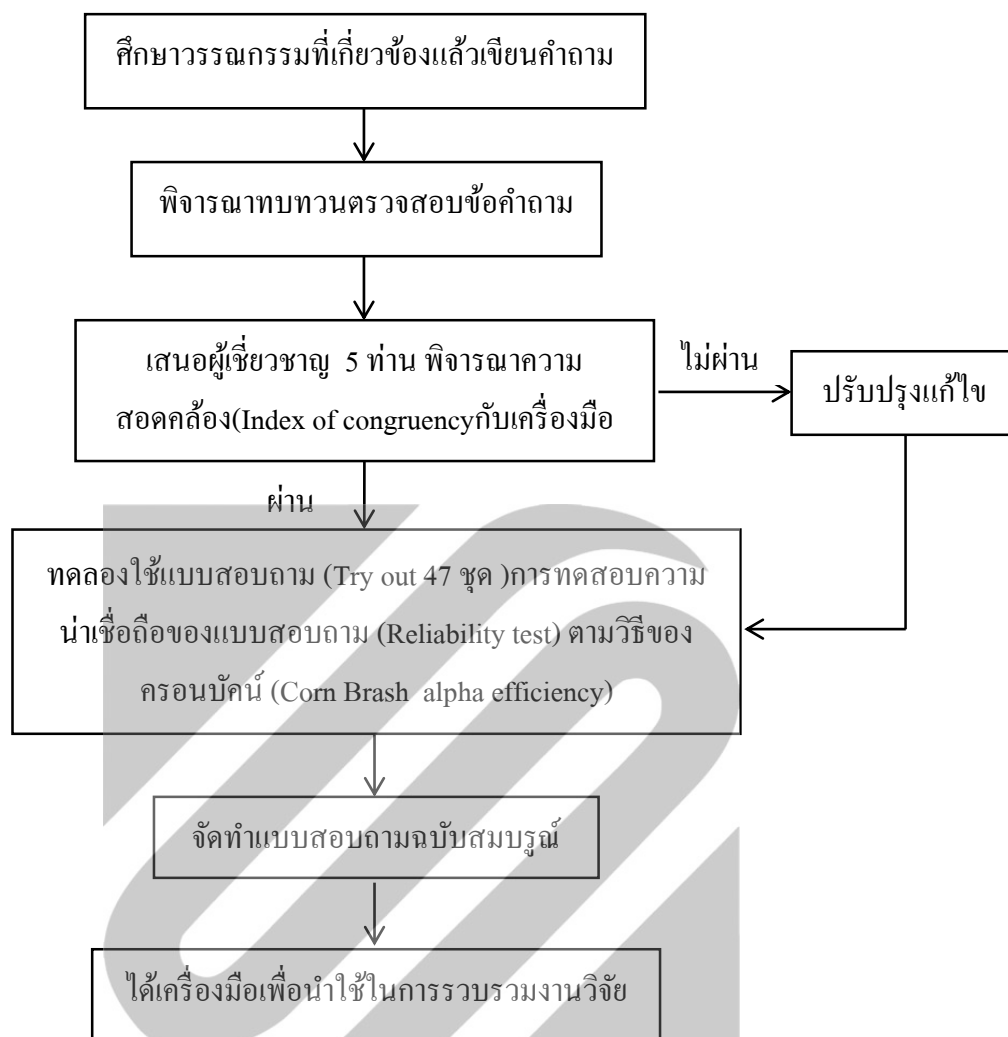
4. เมื่อปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามงานวิจัยไป
ทดลอง(Try Out) ใช้กับโรงแรมที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มโรงแรมโนโวเทล 7 แห่ง รวมกันเป็นจำนวน 47 ชุด
(รายละเอียดดูในภาคผนวก)เพื่อหาความเชื่อมั่น(reliability) ตามวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
แอลฟา(α - coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้(ยูทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม, 2533 : 199)

$$\alpha = \frac{K}{n-1} \left[\frac{1 - \sum si^2}{st^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบทดสอบ
K แทน จำนวนหัวข้อของเครื่องมือวิจัย
 $\sum si^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
 st^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัยทั้งฉบับที่คำนวณได้ตามวิธีสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์แอลฟา (α - coefficient) เท่ากับ .865 โดยค่าความเชื่อมั่นรายข้อแสดงไว้ดังนี้

5. แบบสอบถามการวิจัยได้ทดลองหาความเชื่อมั่นแล้ว ผู้วิจัยนำมาพิจารณาปรับปรุงใหม่อีก
ครั้ง เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในงานวิจัย

ที่มา: ยุทธ ไกยวรรณ, 2557 : 175

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) ผู้วิจัยได้ติดต่อโดยตรงทางโทรศัพท์ไปยังผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลในโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยเพื่อชี้แจงเบื้องต้นก่อนที่จะมีหนังสือจากมหาวิทยาลัยสแตมฟอร์ด นำส่งแบบสอบถามงานวิจัยตามไปทีหลัง
- 2) ผู้วิจัยขอหนังสือนำส่งแบบสอบถามงานวิจัยจากทางมหาวิทยาลัยนานาชาติสแตมฟอร์ดและส่งแบบสอบถามไปยังผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลในโรงแรมที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ที่ผู้วิจัยติดต่อไว้แล้วทางโทรศัพท์ เพื่อแจกแบบสอบถามและรวบรวมส่งกลับคืนให้ผู้วิจัย โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามและกำหนดขอบเขตเวลาในการตอบแบบสอบถามไว้ในหนังสือ นำส่งแบบสอบถามในการส่งกลับแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบแล้ว ผู้วิจัยจัดเตรียมซองเปล่า พร้อมจำหน่ายซองติดแสตมป์ถึงผู้วิจัยโดยขอความอนุเคราะห์ให้ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลนำส่งผู้วิจัยทางไปรษณีย์

3) การติดตามแบบสอบถามกลับคืนจากโรงแรมกลุ่มตัวอย่างหากโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างใดล่าช้าเกินขอบเขตเวลาที่ผู้วิจัยกำหนด ผู้วิจัยจะทวงถามทางโทรศัพท์แบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมกลับคืน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยหลังจากที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบแล้วมาพิจารณาและนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัย

ตอนที่ 2 วิเคราะห์แบบสอบถามในส่วนของข้อความถามความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ให้เลือก 5 ระดับ

- 1 หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับน้อย
- 3 หมายถึง ความผูกพันอยู่ระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับมาก
- 5 หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด

เกณฑ์การวัดความผูกพันโดยพิจารณาตามระดับค่าเฉลี่ยดังนี้(ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2546 : 157)

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่กำหนด}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึงความผูกพันน้อยที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึงความผูกพันระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึงความผูกพันระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึงความผูกพันระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึงความผูกพันระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร ผู้วิจัยจะนำคำตอบจากแบบสอบถามมานำเสนอเป็นข้อมูลเชิงบรรยายเรียงข้อต่อไป

ตอนที่ 4 เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและพนักงานปฏิบัติการใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) บรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กร

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมต่อองค์กร

ตอนที่ 6 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้าน 1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) บรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กร

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในแต่ละข้อดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยค่าสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่(Frequency) และร้อยละ(Percentage)
2. การวิเคราะห์ความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation: SD)
3. การเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเปรียบเทียบ ได้แก่ สถิติตค่าที(t-test)
4. การวิเคราะห์หาความผูกพันระหว่างตัวแปรลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กร กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมต่อองค์กร ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 วิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์(Correlation

Analysis) แบบความสัมพันธ์บางส่วน(Partial Correlation) ทั้งนี้เพราะการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว โดยควบคุมตัวแปรที่เหลือเอาไว้จะเลือกใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์บางส่วน (ยูทธ ไกยวรรณ, 2556 : 92)

ค่าความสัมพันธ์มีค่าระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

ความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

0.80 – 1.00 = มีความสัมพันธ์กันมาก

0.60 – 0.79 = มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างมาก

0.40 – 0.59 = มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

0.20 – 0.39 = มีความสัมพันธ์กันน้อย

0.00 – 0.19 = มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก

ถ้าค่า r ติดลบแสดงว่าความสัมพันธ์ตรงกันข้าม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร โรงแรมในเครือแอคคอร์กลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์เอาไว้ 4 ขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์การสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรและระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์การสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์การสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงไว้ดังตารางที่ 4.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
1.1 แผนกส่วนหน้า	61	13.50
1.2 แผนกแม่บ้าน	59	13.10
1.3 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	65	14.40
1.4 แผนกจัดเลี้ยง	55	12.20
1.5 แผนกครัว	42	9.30
1.6 แผนกช่าง	45	10.00
1.7 แผนกขายและการตลาด	38	8.40

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม(ต่อ)

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
1.8 แผนกบัญชีและการเงิน	47	10.40
1.9 แผนกบุคคล	40	8.80
รวม	452	100.00

จากตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามแผนกต่างๆพบว่าพนักงานโรงแรมตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 65 ชุด คิดเป็นร้อยละ 14.40 ลำดับรองลงมา ได้แก่ พนักงานแผนกส่วนหน้าจำนวน 61 ชุด คิดเป็นร้อยละ 13.50 พนักงานแผนกแม่บ้าน จำนวน 59 ชุด คิดเป็นร้อยละ 13.10 และพนักงานแผนกจัดเลี้ยง จำนวน 55 ชุด คิดเป็นร้อยละ 12.50 ส่วนพนักงานแผนกที่ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ แผนกขายและการตลาด จำนวน 38 ชุด คิดเป็นร้อยละ 8.40

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
2.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	31	6.90
2.2 10,000 – 15,000 บาท	170	37.60
2.3 มากกว่า 15,000 – 25,000 บาท	126	27.90
2.4 มากกว่า 25,000 บาท	125	27.70
รวม	452	100.00

จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า พนักงานรายได้ 10,000 – 15,000 บาทตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 170 ชุด คิดเป็นร้อยละ 37.60 ลำดับรองลงมา ได้แก่ พนักงานรายได้มากกว่า 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 126 ชุด คิดเป็นร้อยละ 27.90 พนักงานรายได้ที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดได้แก่ พนักงานรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 31 ชุด คิดเป็นร้อยละ 6.90

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน
ในโรงแรม

ประสบการณ์การทำงานในโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงานในโรงแรม		
3.1 ไม่ถึง 1 ปี	70	15.50
3.2 1- 3 ปี	153	33.80
3.3 4- 10 ปี	141	31.20
3.4 มากกว่า 10 ปี	88	19.50
รวม	452	100.00

จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในโรงแรมพนักงานโรงแรมที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ พนักงานที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี จำนวน 153 ชุด คิดเป็นร้อยละ 33.80 รองลงมาได้แก่ พนักงานที่มีประสบการณ์ 4-10 ปี จำนวน 141 ชุด คิดเป็นร้อยละ 31.20 พนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี จำนวน 88 ชุด คิดเป็นร้อยละ 19.50 และพนักงานที่มีประสบการณ์ไม่ถึง 1 ปีตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 70 ชุด คิดเป็นร้อยละ 15.50

ตารางที่ 4.4 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานหน้าที่ใน
โรงแรม

ตำแหน่งงานหน้าที่ในโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงานหน้าที่ในโรงแรม		
4.1 ฝ่ายบริหาร	170	37.60
4.2 ฝ่ายปฏิบัติการ	282	62.40
รวม	452	100.00

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานหน้าที่ในโรงแรมพบว่า พนักงานโรงแรมฝ่ายปฏิบัติการตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 282 ชุด คิดเป็นร้อยละ 62.40 ส่วนพนักงานฝ่ายบริหารตอบแบบสอบถามจำนวน 170 ชุด คิดเป็นร้อยละ 37.60 โดยพนักงานโรงแรมที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 452 คน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรและระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร

2.1 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรและระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายบริหาร

2.1.1 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรและระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารใน 3 ด้านได้แก่ 1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการและ 3) บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในองค์กรผู้วิจัยเสนอเอาไว้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนความมั่นคง

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนความมั่นคง	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมายอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม	ลำดับ
ความมั่นคง				
1. งานโรงแรมสามารถสร้างรายได้ดีให้กับพนักงาน	4.11	.65	มาก	4
2. งานโรงแรมสามารถพึงพิงตำแหน่งงานหน้าที่และสามารถเลี้ยงชีพได้	4.18	.62	มาก	3
3. งานโรงแรมสามารถยึดเป็นอาชีพหลักที่ใช้เลี้ยงตนกับครอบครัวได้	4.23	.60	มากที่สุด	1
4. งานโรงแรมสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นได้	4.23	.62	มากที่สุด	1
เฉลี่ยรายด้าน	4.19	.57	มาก	

ส่วนความมั่นคงเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่างานโรงแรมสามารถยึดเป็นอาชีพหลักที่ใช้เลี้ยงตนกับครอบครัวได้อยู่ในระดับที่มากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) และงานโรงแรมสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นได้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) ลำดับ

รองลงมาได้แก่งานโรงแรมสามารถพึงพิงตำแหน่งงานหน้าที่และสามารถเลี้ยงชีพได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และงานโรงแรมสามารถสร้างรายได้ได้ดีให้กับพนักงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนด้านความก้าวหน้า

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วน ความก้าวหน้า	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย	
			อิทธิพลที่มีต่อความผูกพัน ของพนักงานโรงแรม	ลำดับ
ความก้าวหน้า				
1. งานโรงแรมสามารถสร้าง ความก้าวหน้าในอาชีพได้	4.29	.58	มากที่สุด	1
2. มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ระหว่างการทำงาน	4.16	.67	มาก	2
3. มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม ความรู้ใหม่ๆที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	4.15	.65	มาก	3
4. สามารถปรับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้ สูงขึ้นหากพนักงานมีผลงานและความ เหมาะสมที่จะเลื่อนตำแหน่ง	4.07	.72	มาก	4
เฉลี่ยรายด้าน	4.17	.58	มาก	

ส่วนความก้าวหน้าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่างานโรงแรมสามารถสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้อยู่ในระดับที่มากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) และลำดับรองลงมาแต่อยู่ในระดับมากลำดับแรกได้แก่มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมระหว่างการทำงานเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และลำดับรองลงมาได้แก่มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และรายชื่อลำดับสุดท้ายได้แก่งานโรงแรมสามารถปรับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นหากพนักงานมีผลงานและความเหมาะสมที่จะเลื่อนตำแหน่งมีอิทธิพลต่อความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มี
ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนภาระ
งาน

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วน ภาระงาน	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย	
			อิทธิพลที่มีต่อความผูกพัน ของพนักงานโรงแรม	ลำดับ
ภาระงาน				
1. ไม่รู้สึกกดดันและเครียดจากการทำงาน หรือเกิดความรู้สึกว่าภาระงานมาก เกินไปไม่คุ้มค่าที่ลงทุนร่างกายแรงใจ	3.73	.80	มาก	4
2. ไม่มีความรู้สึกที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ มีปริมาณงานในแต่ละวันมากเกินไป มีความสมดุลของเวลาการทำงานกับ ชีวิตประจำวัน	3.87	.78	มาก	3
3. พอใจในขอบเขตหน้าที่ของภาระงานที่	4.02	.77	มาก	2
4. ได้รับมอบหมายและรู้สึกมีความสุขที่ ได้ทำงาน	4.13	.67	มาก	1
เฉลี่ยรายด้าน	3.93	.67	มาก	

ส่วนภาระงานเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงาน
พอใจในขอบเขตหน้าที่ของภาระงานที่ได้รับมอบหมายและรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X}=4.13$) และลำดับรองลงมาได้แก่ การมีความสมดุลของเวลาการทำงานกับชีวิตประจำวันอยู่
ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) และลำดับรองลงมาไม่มีความรู้สึกที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่มีปริมาณงานใน
แต่ละวันมากเกินไปอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) และรายชื่อลำดับสุดท้าย ไม่รู้สึกกดดันและเครียดจาก
การทำงานหรือเกิดความรู้สึกว่าภาระงานมากเกินไปไม่คุ้มค่าที่ลงทุนร่างกายแรงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มี
ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ				
1. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆที่ ได้รับอยู่ในระดับที่พอใจเมื่อเปรียบเทียบกับงานลักษณะเดียวกันกับโรงแรมอื่น	4.20	.59	มากที่สุด	2
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับ หน้าที่ความรับผิดชอบและค้ำค่าความ พยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงาน	4.16	.59	มาก	4
3. สวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่างๆที่ โรงแรมจัดให้ตรงตามความต้องการ	4.17	.62	มาก	3
4. ความพอใจกับการได้รับค่าตอบแทนที่ สอดคล้องกับกฎหมายและเป็นธรรม	4.21	.55	มากที่สุด	1
5. พพอใจกับการได้ปรับขึ้นเงินเดือนในแต่ละ ครั้ง	4.17	.60	มาก	3
6. เคยใช้สวัสดิการที่ทางโรงแรมจัดให้	4.10	.68	มาก	5
7. พพอใจกับเซอร์วิสอาร์ตที่ได้รับจากการ ทุ่มเททำงานมาทั้งเดือน	4.20	.56	มากที่สุด	2
เฉลี่ยรายด้าน	4.17	.51	มาก	

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความพอใจกับการได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับกฎหมายและเป็นธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$) ลำดับรองลงมาได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับอยู่ในระดับที่พอใจเมื่อเปรียบเทียบกับงานลักษณะเดียวกันกับโรงแรมอื่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.20$) และลำดับรองลงมาได้แก่ สวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่างๆที่โรงแรมจัดให้ตรงตามความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$) และพพอใจกับการได้ปรับขึ้นเงินเดือนในแต่ละครั้งอยู่ในระดับมาก

($\bar{X}=4.17$) ลำดับรองลงมาได้แก่ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและ
 คำนวณค่าความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก($\bar{X}=4.16$) และรายชื่อลำดับสุดท้ายระดับ
 มากได้แก่ เคยใช้สวัสดิการที่ทางโรงแรมจัดให้($\bar{X}=4.10$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มี
 ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วน
 ชื่อเสียงขององค์กร

บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วน		การแปลความหมาย		
ชื่อเสียงขององค์กร	$\bar{X}$	SD	อิทธิพลที่มีต่อความผูกพัน ของพนักงานโรงแรม	ลำดับ
ชื่อเสียงขององค์กร				
1. ตัดสินใจเลือกทำงานกับโรงแรมใด โรงแรมหนึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียง ของโรงแรมนั้นๆ	4.33	.56	มากที่สุด	6
2. มีความรู้สึกพอใจในการที่ได้ทำงาน ในโรงแรมที่มีชื่อเสียงมากกว่า โรงแรมที่ไม่มีชื่อเสียง	4.38	.53	มากที่สุด	4
3. ชื่อเสียงของโรงแรมส่งผลให้ พนักงานมีความมั่นใจต่อความ สามารถในการปฏิบัติงานของตนเอง	4.38	.52	มากที่สุด	4
4. คิดว่าการที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มี ชื่อเสียงทำให้ได้รับเกียรติจากผู้อื่น	4.39	.56	มากที่สุด	3
5. การที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มี ชื่อเสียงทำให้เกิดความภาคภูมิใจกับ ตนเอง	4.40	.55	มากที่สุด	2
6. การที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มี ชื่อเสียงแสดงถึงการมีศักยภาพสูงใน การการทำงาน	4.43	.56	มากที่สุด	1
เฉลี่ยรายด้าน	4.40	.56	มากที่สุด	

ส่วนชื่อเสียงขององค์กรพบว่าทุกรายข้อมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมเฉลี่ยรวมมากที่สุด ($\bar{X}=4.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงแสดงถึงการมีศักยภาพสูงในการการทำงาน ($\bar{X}=4.43$) เป็นลำดับแรก ลำดับรองลงมาได้แก่ การที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจกับตนเอง ($\bar{X}=4.40$) คิดว่าการที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงทำให้ได้รับเกียรติจากผู้อื่น ($\bar{X}=4.39$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วนของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วนของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมายอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม	ลำดับ
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา				
1. การพูดคุยสนทนาผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานปฏิบัติกับผู้บังคับ - บัญชาในสายงาน	4.38	.59	มากที่สุด	4
2. การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานดี	4.34	.61	มากที่สุด	5
3. การได้รับคำแนะนำและคอยช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวกับการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว	4.39	.58	มากที่สุด	3
4. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม	4.42	.57	มากที่สุด	2
ผู้จัดการมีสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงานปฏิบัติงานในแต่ละแผนกในสายงานนั้นเป็นอย่างดี	4.43	.54	มากที่สุด	1
เฉลี่ยรายด้าน	4.39	.53	มากที่สุด	

ส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมมากที่สุด โดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ผู้จัดการมีสัมพันธ์ที่ดี

ต่อพนักงานปฏิบัติงานในแต่ละแผนกในสาขานั้นเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.43$) ลำดับรองลงมาได้แก่
ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม ($\bar{X} = 4.42$) และการได้รับคำแนะนำและคอยช่วยเหลือจาก
ผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวกับการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว ($\bar{X} = 4.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มี
ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน				
1. การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกัน และกันทำให้เกิดความสุขในการทำงาน และอยากจะทำงานในวันต่อไป	4.48	.60	มากที่สุด	5
2. ความเป็นมิตรระหว่างพนักงานด้วยกันใน การทำงาน	4.52	.60	มากที่สุด	4
3. ความรักและความผูกพันระหว่างเพื่อน ร่วมงาน	4.53	.59	มากที่สุด	3
4. ช่วยเพื่อนร่วมงานถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ที่ ตนเองต้องรับผิดชอบ	4.55	.56	มากที่สุด	1
5. กิจกรรมต่างๆที่โรงแรมจัดทำให้พนักงาน เป็นมิตรต่อกัน	4.55	.55	มากที่สุด	1
เฉลี่ยรายด้าน	4.57	.88	มากที่สุด	

ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมเฉลี่ย
รวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีอิทธิพลต่อความ
ผูกพันของพนักงานโรงแรมมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ช่วยเพื่อนร่วมงาน
ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ที่ตนเองต้องรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.55$) และกิจกรรมต่างๆที่โรงแรมจัดทำให้
พนักงานเป็นมิตรต่อกัน ($\bar{X} = 4.55$) และลำดับรองลงมาได้แก่ความรักและความผูกพันระหว่างเพื่อน

ร่วมงาน ($\bar{X}=4.53$) และลำดับสุดท้ายได้แก่ความเป็นมิตรระหว่างพนักงานด้วยกันในการทำงาน ($\bar{X}=4.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มี
ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วน
ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วน ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน				
1. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานสะอาดสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.48	.57	มากที่สุด	1
2. ความสะดวกสบายและปลอดภัยในการ เดินทางมาทำงาน	4.45	.58	มากที่สุด	2
3. ความรู้สึกถึงความสะดวกสบายเพียบพร้อม ไปด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.45	.60	มากที่สุด	3
เฉลี่ยรายด้าน	4.46	.55	มากที่สุด	
เฉลี่ยรวมทั้งหมด	4.29	.42	มากที่สุด	

ส่วนความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม
เฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ ($\bar{X}=4.29$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีอิทธิพลต่อความผูกพัน
ของพนักงานโรงแรมมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
สะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X}=4.48$) ลำดับรองลงมาได้แก่ความสะดวกสบายและ
ปลอดภัยในการเดินทางมาทำงาน ($\bar{X}=4.45$) และความรู้สึกถึงความสะดวกสบายเพียบพร้อมไปด้วย
อุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน ($\bar{X}=4.45$)

เมื่อพิจารณาอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่าย
บริหารพบว่า เฉลี่ยรวมทุกด้านมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.29$)

2.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร ผู้วิจัยเสนอเอาไว้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร		$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
1	ยินดีและพร้อมปฏิบัติตามนโยบายของ โรงแรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ โรงแรม	4.35	.66	มากที่สุด	1
2	ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของโรงแรม สอดคล้องกับแนวคิดของท่าน	4.26	.69	มากที่สุด	2
เฉลี่ยรวม		4.31	.64	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 ระดับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า ระดับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร เฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$)และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ายินดีและพร้อมปฏิบัติตามนโยบายของโรงแรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโรงแรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$) เป็นลำดับแรกและลำดับรองลงมา ได้แก่ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของโรงแรม สอดคล้องกับแนวคิดของท่านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$)ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

ความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร				
1. อุตุนต่อสภาวะแรงกดดันในการทำงาน				
ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายแล้วท้อถอย	4.67	.78	มาก	5
2. สร้างแรงกระตุ้นและกระตือรือร้นในการ ทำงาน	4.15	.71	มาก	4
3. ทุ่มเทความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานเพื่อโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ	4.29	.64	มากที่สุด	1
4. เมื่ออยู่ในที่ทำงานเต็มเปี่ยมไปด้วยพลัง ในการทำงาน	4.25	.62	มากที่สุด	2
5. เต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ ถึงแม้ว่าจะต้อง มาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม	4.16	.70	มาก	3
เฉลี่ยรวม	4.18	.60	มาก	

จากตารางที่ 4.14 ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรพบว่าระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร เฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อโรงแรมอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.29$) เป็นลำดับแรกและลำดับรองลงมาได้แก่ เมื่ออยู่ในที่ทำงานเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$) และลำดับรองลงมาได้แก่ เต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ ถึงแม้ว่าจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตามอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) และลำดับรองลงมาได้แก่ สร้างแรงกระตุ้นและกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) และลำดับรายชื่อสุดท้ายได้แก่ อุตุนต่อสภาวะแรงกดดันในการทำงานไม่รู้สึกเบื่อหน่ายแล้วท้อถอยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป

ความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป				
1. ไม่คิดเปลี่ยนงาน หรือย้ายสถานที่ทำงาน ถึงแม้ว่าจะได้เงินที่ดีกว่า หรือตำแหน่งที่ ดีกว่า	4.06	.82	มาก	3
2. เมื่อนานวันขึ้นมีความรู้สึกผูกพันต่อ องค์กรมากขึ้น	4.28	.68	มากที่สุด	1
3. การที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์กร ถึงแม้ เป็นสิ่งที่ท่านทำได้จะเป็นความต้องการ ในขณะนั้นแต่เลือกที่จะไม่ทำและยังคง เป็นพนักงานในองค์กรต่อไป	4.19	.73	มาก	2
เฉลี่ยรวม	4.17	.70	มาก	
เฉลี่ยรวมทั้งหมด	4.21	.59	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป พบว่าระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร เฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเมื่อนานวันขึ้นมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) เป็นลำดับแรกและลำดับรองลงมาได้แก่ การที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์กร ถึงแม้เป็นสิ่งที่ท่านทำได้และเป็นความต้องการในขณะนั้นแต่เลือกที่จะไม่ทำและยังคงเป็นพนักงานในองค์กรต่อไปอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) และลำดับรายชื่อสุดท้ายได้แก่ ไม่คิดเปลี่ยนงานหรือย้ายสถานที่ทำงานถึงแม้ว่าจะได้เงินที่ดีกว่า หรือตำแหน่งที่ดีกว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรและระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายปฏิบัติการ

2.2.1 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรและระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2)ค่าตอบแทนและสวัสดิการและ 3)บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในองค์กร ผู้วิจัยเสนอเอาไว้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนความมั่นคง

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนความมั่นคง	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมายอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม	ลำดับ
ความมั่นคง				
1. งานโรงแรมสามารถสร้างรายได้ให้กับพนักงาน	4.57	.56	มากที่สุด	4
2. งานโรงแรมสามารถพึงพิงตำแหน่งงานหน้าที่และสามารถเลี้ยงชีพได้	4.61	.54	มากที่สุด	3
3. งานโรงแรมสามารถยึดเป็นอาชีพหลักที่ใช้เลี้ยงตนกับครอบครัวได้	4.66	.50	มากที่สุด	1
4. งานโรงแรมสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นได้	4.65	.50	มากที่สุด	2
เฉลี่ยรายด้าน	4.62	.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 อิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ พบว่าส่วนความมั่นคงเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่างานโรงแรมสามารถยึดเป็นอาชีพหลักที่ใช้เลี้ยงตนกับครอบครัวได้อยู่ในระดับที่มากที่สุด ($\bar{X}=4.66$) และลำดับรองลงมาได้แก่ งานโรงแรมสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นได้อยู่ในระดับที่มากที่สุด ($\bar{X}=4.65$) และลำดับรองลงมาจากงานโรงแรมสามารถพึงพิงตำแหน่งงานหน้าที่และสามารถเลี้ยงชีพได้อยู่ในระดับที่มากที่สุด

($\bar{X} = 4.61$) และรายชื่อลำดับสุดท้ายงานโรงแรมสามารถสร้างรายได้ให้กับพนักงานอยู่ในระดับที่มากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนความก้าวหน้า

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนความก้าวหน้า	การแปลความหมายอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม			
	$\bar{X}$	SD	ลำดับ	
ความก้าวหน้า				
1. งานโรงแรมสามารถสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้	4.65	.54	มากที่สุด	1
2. มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมระหว่างการทำงาน	4.60	.58	มากที่สุด	2
3. มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	4.59	.53	มากที่สุด	3
4. สามารถปรับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นหากพนักงานมีผลงานและความเหมาะสมที่จะเลื่อนตำแหน่ง	4.54	.57	มากที่สุด	4
เฉลี่ยรายด้าน	4.60	.49	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 อิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ พบว่าส่วนความก้าวหน้าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่างานโรงแรมสามารถสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) และลำดับรองลงมาได้แก่มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมระหว่างการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) และลำดับรองลงมามีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) และรายชื่อลำดับสุดท้ายสามารถปรับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นหากพนักงานมีผลงานและความเหมาะสมที่จะเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มี
ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ใน
ส่วนภาระงาน

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วน ภาระงาน	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมายอิทธิพล ที่มีต่อความผูกพันของ พนักงานโรงแรม		ลำดับ
ภาระงาน					
1. ไม่รู้สึกกดดันและเครียดจากการทำงาน หรือเกิดความรู้สึกว่าภาระงานมาก เกินไปไม่คุ้มค่าที่ลงทุนร่างกายแรงใจ	4.14	.74	มาก		4
2. ไม่มีความรู้สึกที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ มีปริมาณงานในแต่ละวันมากเกินไป	4.32	.65	มากที่สุด		3
3. มีความสมดุลของเวลาการทำงานกับ ชีวิตประจำวัน	4.36	.67	มาก		2
4. พอใจในขอบเขตหน้าที่ของภาระงานที่ ได้รับมอบหมายและรู้สึกมีความสุขที่ ได้ทำงาน	4.47	.59	มาก		1
เฉลี่ยรายด้าน	4.32	.55	มาก		

จากตารางที่ 4.18 อิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงาน
ฝ่ายปฏิบัติการลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ พบว่าส่วนภาระงานเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพอใจในขอบเขตหน้าที่ของภาระงานที่ได้รับมอบหมายและ
รู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.47$) และลำดับรองลงมาได้แก่มีความสมดุล
ของเวลาการทำงานกับชีวิตประจำวันอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.36$) และลำดับรองลงมาไม่มี
ความรู้สึกว่าพนักงานปฏิบัติหน้าที่มีปริมาณงานในแต่ละวันมากเกินไปอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.32$) และรายข้อลำดับสุดท้ายไม่รู้สึกกดดันและเครียดจากการทำงานหรือเกิดความรู้สึกว่าภาระงาน
มากเกินไปไม่คุ้มค่าที่ลงทุนร่างกายแรงใจอยู่ในระดับมาก($\bar{X}=4.14$)ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มี
ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ				
1. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับ อยู่ในระดับที่พอใจเมื่อเปรียบเทียบกับงาน ลักษณะเดียวกันกับโรงแรมอื่น	4.51	.61	มากที่สุด	5
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับ หน้าที่ความรับผิดชอบและคุณค่าความ พยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงาน	4.51	.59	มากที่สุด	5
3. สวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่างๆที่ โรงแรมจัดให้ตรงตามความต้องการ	4.52	.57	มากที่สุด	4
4. ความพอใจกับการได้รับค่าตอบแทนที่ สอดคล้องกับกฎหมายและเป็นธรรม	4.53	.56	มากที่สุด	3
5. พพอใจกับการได้ปรับขึ้นเงินเดือนในแต่ละ ครั้ง	4.55	.53	มากที่สุด	2
6. เคยใช้สวัสดิการที่ทางโรงแรมจัดให้	4.56	.62	มากที่สุด	1
7. พพอใจกับเซอร์วิสอาร์ตที่ได้รับจากการ ทุ่มเททำงานมาทั้งเดือน	4.52	.60	มากที่สุด	4
เฉลี่ยรายด้าน	4.53	.49	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเคยใช้สวัสดิการที่ทางโรงแรมจัดให้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) และลำดับรองลงมาได้แก่พพอใจกับการได้ปรับขึ้นเงินเดือนในแต่ละครั้งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) และลำดับรองลงมาความพพอใจกับการได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับกฎหมายและเป็นธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) และลำดับรองลงมาได้แก่สวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่างๆที่โรงแรมจัดให้ตรงตามความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) และรายชื่อลำดับสุดท้ายได้แก่ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณค่าความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับอยู่ใน

ระดับที่พอใจเมื่อเปรียบเทียบกับงานลักษณะเดียวกันกับโรงแรมอื่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มี
ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร
ด้านชื่อเสียงขององค์กร

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ในส่วน ชื่อเสียงขององค์กร	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ชื่อเสียงขององค์กร				
1. ตัดสินใจเลือกทำงานกับโรงแรมใดจะ พิจารณาจากชื่อเสียงของโรงแรมนั้นๆ	4.67	.54	มากที่สุด	5
2. มีความรู้สึกพอใจในการที่ได้ทำงานใน โรงแรมที่มีชื่อเสียงมากกว่าโรงแรมที่ไม่มี ชื่อเสียง	4.69	.53	มากที่สุด	3
3. ชื่อเสียงของโรงแรมส่งผลให้พนักงานมีความ มั่นใจต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของ ตนเอง	4.72	.49	มากที่สุด	1
4. คิดว่าการที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียง ทำให้ได้รับเกียรติจากผู้อื่น	4.70	.48	มากที่สุด	2
5. การที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงทำให้ เกิดความภาคภูมิใจกับตนเอง	4.68	.52	มากที่สุด	4
6. การที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงแสดง ถึงการมีศักยภาพสูงในการการทำงาน	4.69	.49	มากที่สุด	3
เฉลี่ยรายด้าน	4.70	.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่วนชื่อเสียงขององค์กรเฉลี่ย
รวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าชื่อเสียงของโรงแรมส่งผล
ให้พนักงานมีความมั่นใจต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=$

4.72) และลำดับรองลงมาได้แก่ คิดว่าการที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงทำให้ได้รับเกียรติจากผู้อื่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$) และลำดับรองลงมากการที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงแสดงถึงการมีศักยภาพสูงในการการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$) และมีความรู้สึกพอใจในการที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงมากกว่าโรงแรมที่ไม่มีชื่อเสียงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$) และลำดับรองลงมากการที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจกับตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$) และรายชื่อลำดับสุดท้ายได้แก่ ตัดสินใจเลือกทำงานกับโรงแรมใดโรงแรมหนึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียงของโรงแรมนั้นๆอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมายอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม	ลำดับ
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา				
1. การพูดคุยสนทนาผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานปฏิบัติกับผู้บังคับบัญชาในสายงาน	4.63	.55	มากที่สุด	2
2. การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานดี	4.59	.55	มากที่สุด	4
3. การได้รับคำแนะนำและคอยช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวกับการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว	4.63	.53	มากที่สุด	2
4. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม	4.64	.49	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ต่อ)

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรใน ส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา				
5. ผู้จัดการมีสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงาน ปฏิบัติงานในแต่ละแผนกในสาขางานนั้น เป็นอย่างดี	4.62	.52	มากที่สุด	3
เฉลี่ยรายด้าน	4.39	.53	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 ส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.66$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ผู้บังคับบัญชาที่มีความยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.64$) และลำดับรองลงมาการได้รับคำแนะนำและคอยช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวกับการทำงานหรือเรื่องส่วนตัวอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.63$) และการพูดคุยสนทนาผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานปฏิบัติกับผู้บังคับบัญชาในสาขางานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.63$) และลำดับรองลงมาผู้จัดการมีสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงานปฏิบัติงานในแต่ละแผนกในสาขางานนั้นเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.62$) และรายชื่อลำดับสุดท้ายการได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$)

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มี
ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร
ในส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ใน ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความผูกพัน ของพนักงานโรงแรม	ลำดับ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน				
1. การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่ง กันและกันทำให้เกิดความสุขในการ ทำงานและอยากจะมา ทำงานในวัน ต่อไป	4.13	.66	มาก	4
2. ความเป็นมิตรระหว่างพนักงานด้วยกัน ในการทำงาน	4.20	.59	มากที่สุด	2
3. ความรักและความผูกพันระหว่างเพื่อน ร่วมงาน	4.17	.58	มาก	3
4. ช่วยเพื่อนร่วมงานถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ หน้าที่ที่ตนเองต้องรับผิดชอบ	4.17	.61	มาก	3
5. กิจกรรมต่างๆที่โรงแรมจัดทำให้ พนักงานเป็นมิตรต่อกัน	4.21	.54	มากที่สุด	1
เฉลี่ยรายด้าน	4.18	.52	มาก	

จากตารางที่ 4.22 ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโรงแรมเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมาก($\bar{X}=4.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่กิจกรรมต่างๆที่โรงแรมจัดทำให้พนักงานเป็นมิตรต่อกันอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.21$) และลำดับรองลงมาความเป็นมิตรระหว่างพนักงานด้วยกันในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.20$) และลำดับรองลงมาช่วยเพื่อนร่วมงานถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ที่ตนเองต้องรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก($\bar{X}=4.17$) และความรักและความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก($\bar{X}=4.17$) และรายข้อลำดับสุดท้ายได้แก่ความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความสุขในการทำงานและอยากจะมาทำงานในวันต่อไปอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มี
ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร
ในส่วนความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ในส่วน ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน				
1. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานสะอาดสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.65	.49	มากที่สุด	2
2. ความสะดวกสบายและปลอดภัยในการ เดินทางมาทำงาน	4.69	.46	มากที่สุด	1
3. ความรู้สึกถึงความสะดวกสบาย เพียบพร้อมไปด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัยและ พร้อมใช้งาน	4.65	.49	มากที่สุด	2
เฉลี่ยรายด้าน	4.67	.45	มากที่สุด	
เฉลี่ยรวมทั้งหมด	4.59	.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.23 ส่วนความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ความสะดวกสบายและปลอดภัยในการเดินทางมาทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$) และลำดับรองลงมาได้แก่สภาพแวดล้อมในที่ทำงานสะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$) และความรู้สึกถึงความสะดวกสบายเพียบพร้อมไปด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$) ตามลำดับ

2.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายปฏิบัติการ ผลการศึกษาความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายปฏิบัติการ ผู้วิจัยเสนอเอาไว้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.24 ระดับความผูกพันของพนักงานในโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายปฏิบัติการด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร				
1. ยินดีและพร้อมปฏิบัติตามนโยบายของ โรงแรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ โรงแรม	4.67	.50	มากที่สุด	1
2. ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของโรงแรม สอดคล้องกับแนวคิดของท่าน	4.55	.61	มากที่สุด	2
เฉลี่ยรวม	4.61	.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.24 ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พบว่าระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานของฝ่ายปฏิบัติการความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.61$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ยินดีและพร้อมปฏิบัติตามนโยบายของโรงแรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโรงแรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$) และลำดับรองลงมาได้แก่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของโรงแรม สอดคล้องกับแนวคิดของท่านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ระดับความผูกพันของพนักงานในโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายปฏิบัติการด้านความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

ด้านความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อ ประโยชน์สูงสุดขององค์กร	การแปลความหมาย			
	$\bar{X}$	SD	อิทธิพลที่มีต่อความผูกพัน ของพนักงานโรงแรม	ลำดับ
ความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร				
1. อุดทนต่อสภาวะแรงกดดันในการ ทำงาน ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายแล้วท้อถอย	4.61	.50	มากที่สุด	5
2. สร้างแรงกระตุ้นและกระตือรือร้นใน การทำงาน	4.66	.49	มากที่สุด	4
3. ทุ่มเทความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานเพื่อโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ	4.71	.48	มากที่สุด	2
4. เมื่ออยู่ในที่ทำงานเต็มเปี่ยมไปด้วยพลัง ในการทำงาน	4.71	.45	มากที่สุด	1
5. เต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ ถึงแม้ว่าจะต้อง มาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม	4.69	.46	มากที่สุด	3
เฉลี่ยรวม	4.68	.42	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.25 ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการพบว่าความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อโรงแรมอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$) และเมื่ออยู่ในที่ทำงานเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$) และลำดับรองลงมาได้แก่ เต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ ถึงแม้ว่าจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตามอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$) และลำดับรองลงมาได้แก่ สร้างแรงกระตุ้นและกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.66$) และรายข้อลำดับสุดท้ายได้แก่อดทนต่อสภาวะแรงกดดันในการทำงานไม่รู้สึกเบื่อหน่ายแล้วท้อถอยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ระดับความผูกพันของพนักงานในโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายปฏิบัติการด้านความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป

ด้านความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป				
1. ไม่คิดเปลี่ยนงาน หรือย้ายสถานที่ทำงานถึงแม้ว่าจะได้เงินที่ดีกว่า หรือตำแหน่งที่ดีกว่า	4.48	.64	มากที่สุด	3
2. เมื่อนานวันขึ้นมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น	4.66	.52	มากที่สุด	1
3. การที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์กรถึงแม้เป็นสิ่งที่ท่านทำได้และเป็นความต้องการในขณะนั้นแต่เลือกที่จะไม่ทำและยังคงเป็นพนักงานในองค์กรต่อไป	4.60	.58	มากที่สุด	2
เฉลี่ยรวม	4.58	.54	มากที่สุด	
เฉลี่ยรวมทั้งหมด	4.64	.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.26 ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พบว่าความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไปอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่เมื่อนานวันขึ้นมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.66$)และลำดับรองลงมาได้แก่ การที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์กร ถึงแม้เป็นสิ่งที่ท่านทำได้และเป็นความต้องการในขณะนั้นแต่เลือกที่จะไม่ทำและยังคงเป็นพนักงานในองค์กรต่อไปอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.60$)และรายชื่อลำดับสุดท้ายได้แก่ ไม่คิดเปลี่ยนงานหรือย้ายสถานที่ทำงานถึงแม้ว่าจะได้เงินที่ดีกว่า หรือตำแหน่งที่ดีกว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.48$)ตามลำดับ

2.3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรและระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ

2.3.1 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรและระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการใน 3 ด้านได้แก่ 1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ 3) บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในองค์กร ผู้วิจัยเสนอเอาไว้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ส่วนความมั่นคง

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ส่วนความมั่นคง	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมายอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม	ลำดับ
ความมั่นคง				
1. งานโรงแรมสามารถสร้างรายได้ให้กับพนักงาน	4.28	.66	มากที่สุด	3
2. งานโรงแรมสามารถพึงพิงตำแหน่งงานหน้าที่และสามารถเลี้ยงชีพได้งานโรงแรมสามารถยึดเป็นอาชีพ	4.34	.62	มากที่สุด	2
3. หลักที่ใช้เลี้ยงตนกับครอบครัวได้	4.39	.62	มากที่สุด	1
4. งานโรงแรมสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นได้	4.34	.61	มากที่สุด	2
เฉลี่ยรายด้าน	4.35	.58	มากที่สุด	

จากตารางอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้านได้แก่ 1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการและ 3) บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในองค์กรพบว่า

ตารางที่ 4.27 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ส่วนความมั่นคงเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่งานโรงแรมสามารถยึดเป็นอาชีพ

หลักที่ใช้เลี้ยงตนกับครอบครัวได้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$) และลำดับรองลงมาได้แก่ งานโรงแรมสามารถพึงพิงตำแหน่งงานหน้าที่และสามารถเลี้ยงชีพได้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.34$) และรายชื่อลำดับสุดท้ายได้แก่ งานโรงแรมสามารถสร้างรายได้ได้ดีให้กับพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ด้านความก้าวหน้า

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ด้านความก้าวหน้า	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมายอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม	ลำดับ
ความก้าวหน้า				
1. งานโรงแรมสามารถสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้	4.42	.59	มากที่สุด	1
2. มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมระหว่างการทำงาน	4.32	.67	มากที่สุด	2
3. มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	4.31	.64	มากที่สุด	3
4. สามารถปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้นหากพนักงานมีผลงานและความเหมาะสมที่จะเลื่อนตำแหน่ง	4.24	.70	มากที่สุด	4
เฉลี่ยรายด้าน	4.33	.58	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.28 ส่วนความก้าวหน้าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าทุกรายข้อมีอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่งานโรงแรมสามารถสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.42$) และลำดับรองลงมาได้แก่ มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมระหว่างการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) และลำดับรองลงมาได้แก่ มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$) และรายชื่อลำดับสุดท้ายได้แก่ สามารถปรับเปลี่ยน

เลื่อนขึ้นตำแหน่งให้สูงขึ้นหากพนักงานมีผลงานและความเหมาะสมที่จะเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$)

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนภาระงาน

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ในส่วนภาระงาน	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ภาระงาน				
1. ไม่รู้สึกกดดันและเครียดจากการทำงานหรือ เกิดความรู้สึกว่าภาระงานมากเกินไปไม่คุ้ม ค่าที่ลงทุนร่างกายแรงใจ	3.88	.80	มาก	4
2. ไม่มีความรู้สึกที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่มี ปริมาณงานในแต่ละวันมากเกินไป	4.03	.77	มาก	3
3. มีความสมดุลของเวลาการทำงานกับ ชีวิตประจำวัน	4.15	.75	มาก	2
4. พอใจในขอบเขตหน้าที่ของภาระงานที่ได้รับ มอบหมายและรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงาน	4.26	.66	มากที่สุด	1
เฉลี่ยรายด้าน	4.08	.65	มาก	

ตารางที่ 4.29 ส่วนภาระงานเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพอใจในขอบเขตหน้าที่ของภาระงานที่ได้รับมอบหมายและรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$) และลำดับรองลงมาได้แก่ มีความสมดุลของเวลาการทำงานกับชีวิตประจำวันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) และลำดับรองลงมาได้แก่ งานโรงแรมสามารถยึดเป็นอาชีพหลักที่ใช้เลี้ยงตนกับครอบครัวได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$) และรายชื่อลำดับสุดท้ายได้แก่ ไม่รู้สึกกดดันและเครียดจากการทำงานหรือเกิดความรู้สึกว่าภาระงานมากเกินไปไม่คุ้มค่าที่ลงทุนร่างกายแรงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ				
1. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับ อยู่ในระดับที่พอใจเมื่อเปรียบเทียบกับงาน ลักษณะเดียวกันกับโรงแรมอื่น	4.31	.61	มากที่สุด	4
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับ หน้าที่ความรับผิดชอบและคุณค่าความ พยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงาน	4.29	.61	มากที่สุด	5
3. สวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่างๆที่ โรงแรมจัดให้ตรงตามความต้องการ	4.30	.62	มากที่สุด	4
4. ความพอใจกับการได้รับค่าตอบแทนที่ สอดคล้องกับกฎหมายและเป็นธรรม	4.33	.58	มากที่สุด	1
5. พพอใจกับการได้ปรับขึ้นเงินเดือนในแต่ละ ครั้ง	4.32	.60	มากที่สุด	2
6. เคยใช้สวัสดิการที่ทางโรงแรมจัดให้	4.27	.70	มากที่สุด	6
7. พพอใจกับเซอร์วิสชาร์ตที่ได้รับจากการ ทุ่มเททำงานมาทั้งเดือน	4.32	.59	มากที่สุด	2
เฉลี่ยรายด้าน	4.31	.53	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.30 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.31) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมมากที่สุด โดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ความพอใจกับการได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับกฎหมายและเป็นธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.33) และลำดับรองลงมาได้แก่ พพอใจกับการได้ปรับขึ้นเงินเดือนในแต่ละครั้งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.32) และพพอใจกับเซอร์วิสชาร์ตที่ได้รับจาก

การทุ่มเททำงานมาทั้งเดือนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) และลำดับรองลงมาได้แก่ ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับอยู่ในระดับที่พอใจเมื่อเปรียบเทียบกับงานลักษณะเดียวกันกับโรงแรมอื่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$) และลำดับรองลงมาได้แก่สวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่างๆที่โรงแรมจัดให้ตรงตามความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$) และรายชื่อลำดับสุดท้ายได้แก่ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและคุ้มค่าความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.29$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่วนด้านชื่อเสียงขององค์กร

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ใน ส่วนชื่อเสียงขององค์กร	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมายอิทธิพล ที่มีต่อความผูกพันของ พนักงานโรงแรม	ลำดับ
ชื่อเสียงขององค์กร				
1. ตัดสินใจเลือกทำงานกับโรงแรมใด โรงแรมหนึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียง ของโรงแรมนั้นๆ	4.46	.58	มากที่สุด	5
2. มีความรู้สึกพอใจในการที่ได้ทำงานใน โรงแรมที่มีชื่อเสียงมากกว่าโรงแรมที่ ไม่มีชื่อเสียง	4.49	.55	มากที่สุด	4
3. ชื่อเสียงของโรงแรมส่งผลให้พนักงาน มีความมั่นใจต่อความ สามารถในการ ปฏิบัติงานของตนเอง	4.51	.53	มากที่สุด	2
4. คิดว่าการที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มี ชื่อเสียงทำให้ได้รับเกียรติจากผู้อื่น	4.50	.55	มากที่สุด	3
5. การที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภาคภูมิใจกับตนเอง	4.51	.56	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรส่วนชื่อเสียงขององค์กร (ต่อ)

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ในส่วน ชื่อเสียงขององค์กร	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ชื่อเสียงขององค์กร				
6. การที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงแสดง ถึงการมีศักยภาพสูงในการการทำงาน	4.52	.55	มากที่สุด	1
เฉลี่ยรายด้าน	4.50	.49	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.31 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กรเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$)พบว่าทุกรายข้อมีอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่การที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงแสดงถึงการมีศักยภาพสูงในการการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.52$)และลำดับรองลงมาได้แก่การที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจกับตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.51$) และชื่อเสียงของโรงแรมส่งผลให้พนักงานมีความมั่นใจต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.51$) และลำดับรองลงมาได้แก่ คิดว่าการที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงทำให้ได้รับเกียรติจากผู้อื่นอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.50$) และลำดับรองลงมาได้แก่ มีความรู้สึกพอใจในการที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงมากกว่าโรงแรมที่ไม่มีชื่อเสียงอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.49$) และรายชื่อลำดับสุดท้ายได้แก่ ตัดสินใจเลือกทำงานกับโรงแรมใดโรงแรมหนึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียงของโรงแรมนั้นๆอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.46$)ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ในส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ในส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา				
1. การพูดคุยสนทนาผลการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานปฏิบัติกับผู้บังคับ- บัญชาในสายงาน	4.47	.59	มากที่สุด	4
2. การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อ พนักงานมีผลการปฏิบัติงานดี	4.43	.61	มากที่สุด	5
3. การได้รับคำแนะนำและคอยช่วยเหลือ จากผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวกับการทำงาน หรือเรื่องส่วนตัว	4.48	.58	มากที่สุด	3
4. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม	4.50	.56	มากที่สุด	1
5. ผู้จัดการมีสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงาน ปฏิบัติงานในแต่ละแผนกในสายงานนั้น เป็นอย่างดี	4.50	.54	มากที่สุด	1
เฉลี่ยรายด้าน	4.49	.52	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.32 ส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.50$) และผู้จัดการมีสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงานปฏิบัติงานในแต่ละแผนกในสายงานนั้น เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.50$) และลำดับรองลงมาได้แก่ การพูดคุยสนทนาผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานปฏิบัติกับผู้บังคับบัญชาในสายงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.47$) และ

รายชื่อลำดับสุดท้ายได้แก่การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน				
1. การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกัน และกันทำให้เกิดความสุขในการทำงานและ อยากจะมา ทำงานในวันต่อไป	4.56	.54	มากที่สุด	4
2. ความเป็นมิตรระหว่างพนักงานด้วยกันใน การทำงาน	4.57	.54	มากที่สุด	2
3. ความรักและความผูกพันระหว่างเพื่อน ร่วมงาน	4.56	.53	มากที่สุด	4
4. ช่วยเพื่อนร่วมงานถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ที่ ตนเองต้องรับผิดชอบ	4.57	.54	มากที่สุด	2
5. กิจกรรมต่างๆที่โรงแรมจัดทำให้พนักงาน เป็นมิตรต่อกัน	4.60	.52	มากที่สุด	1
เฉลี่ยรายด้าน	4.58	.49	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.33 ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่กิจกรรมต่างๆที่โรงแรมจัดทำให้พนักงาน เป็นมิตรต่อกันอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.60$) ลำดับรองลงมาได้แก่ ช่วยเพื่อนร่วมงานถึงแม้ว่าจะ

ไม่ใช่หน้าที่ที่ตนเองต้องรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) และความเป็นมิตรระหว่างพนักงานด้วยกันในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) และลำดับรองลงมาได้แก่ การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความสุขในการทำงานและอยากจะทำมาทำงานในวันต่อไปอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$) และรายชื่อสุดท้ายได้แก่ ความรักและความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$)

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วนความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ในส่วนความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมายอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม	ลำดับ
ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน				
1. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานสะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.55	.54	มากที่สุด	1
2. ความสะดวกสบายและปลอดภัยในการเดินทางมาทำงาน	4.55	.55	มากที่สุด	1
3. ความรู้สึกถึงความสะดวกสบายเพียบพร้อมไปด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.52	.57	มากที่สุด	3
เฉลี่ยรายด้าน	4.54	.52	มากที่สุด	
เฉลี่ยรวมทั้งหมด	4.39	.41	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.34 ส่วนความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าทุกรายชื่อมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่สภาพแวดล้อมในที่ทำงานสะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) ความสะดวกสบายและปลอดภัยในการเดินทางมาทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) และรายชื่อลำดับสุดท้ายได้แก่ความรู้สึกถึงความ

สะดวกสบายเพียงพอไปด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$) ตามลำดับ

2.3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ผู้วิจัยเสนอเอาไว้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.35 ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร				
1. ยินดีและพร้อมปฏิบัติตามนโยบายของ โรงแรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ โรงแรม	4.47	.62	มากที่สุด	1
2. ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ โรงแรม สอดคล้องกับแนวคิดของท่าน	4.37	.68	มากที่สุด	2
เฉลี่ยรวม	4.42	.61	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.35 ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติ ความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ยินดีและพร้อมปฏิบัติตามนโยบายของโรงแรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโรงแรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.47$) และลำดับรองลงมาได้แก่ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ โรงแรม สอดคล้องกับแนวคิดของท่านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.37$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

ความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร				
1. อึดทนต่อสภาวะแรงกดดันในการทำงาน				
ไม่รู้สึกรำคาญแล้วที่ถอย	4.27	.73	มากที่สุด	5
2. สร้างแรงกระตุ้นและกระตือรือร้นในการทำงาน	4.34	.68	มากที่สุด	3
3. ทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ	4.44	.61	มากที่สุด	1
4. เมื่ออยู่ในที่ทำงานเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน	4.42	.61	มากที่สุด	2
5. เต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ ถึงแม้ว่าจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม	4.36	.67	มากที่สุด	4
เฉลี่ยรวม	4.37	.59	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.36 ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.37$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมมากที่สุด โดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อโรงแรมอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.44$) ลำดับรองลงมาได้แก่เมื่ออยู่ในที่ทำงานเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน ($\bar{X}=4.42$) สร้างแรงกระตุ้นและกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.34$) เต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ ถึงแม้ว่าจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตามอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.36$) และรายชื่อลำดับสุดท้าย

ได้แก่ อดทนต่อสภาวะแรงกดดันในการทำงานไม่รู้สึกเบื่อหน่ายแล้วที่อดทนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 ระดับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป

ความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย อิทธิพลที่มีต่อความ ผูกพันของพนักงาน โรงแรม	ลำดับ
ความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป				
1. ไม่คิดเปลี่ยนงาน หรือย้ายสถานที่ทำงาน ถึงแม้ว่าจะได้เงินที่ดีกว่า หรือตำแหน่งที่ ดีกว่า	4.22	.78	มากที่สุด	3
2. เมื่อนานวันขึ้นมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร มากขึ้น	4.42	.65	มากที่สุด	1
3. การที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์กร ถึงแม้ เป็นสิ่งที่ท่านทำได้จะเป็นความต้องการใน ขณะนั้นแต่เลือกที่จะไม่ทำและยังคงเป็น พนักงานในองค์กรต่อไป	4.34	.71	มากที่สุด	2
เฉลี่ยรวม	4.33	.67	มากที่สุด	
เฉลี่ยรวมทั้งหมด	4.37	.57	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.37 ส่วนด้านความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไปเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.33) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมมากที่สุดโดยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่เมื่อนานวันขึ้นมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.42) และลำดับรองลงมาได้แก่ การที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์กรถึงแม้เป็นสิ่งที่ท่านทำได้จะเป็นความต้องการในขณะนั้นแต่เลือกที่จะไม่ทำและยังคงเป็นพนักงานในองค์กรต่อไปอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X}=4.34$) และรายชื่อลำดับสุดท้ายได้แก่ ไม่คิดเปลี่ยนงานหรือย้ายสถานที่ทำงานถึงแม้ว่าจะได้เงินที่ดีกว่าหรือตำแหน่งที่ดีกว่าขึ้นอยู่กับระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.22$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบอิทธิพลความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กร

ผู้วิจัยเสนอผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กร แสดงเอาไว้ดังตารางที่ 4.38 – 4.44

3.1 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านความมั่นคง

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ด้านความมั่นคง	เปรียบเทียบความผูกพันของพนักงาน โรงแรม				สถิติค่า (t)	Sig. (P)
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายปฏิบัติการ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
	ความมั่นคง					
1. งานโรงแรมสามารถสร้างรายได้ ดีให้กับพนักงาน	4.11	.65	4.57	.56	7.691	.000
2. งานโรงแรมสามารถพึงพิง ตำแหน่งงานหน้าที่และสามารถ เลี้ยงชีพได้	4.18	.62	4.61	.54	7.503	.000
3. งานโรงแรมสามารถยึดเป็น อาชีพหลักที่ใช้เลี้ยงตนกับ ครอบครัวได้	4.23	.60	4.66	.50	7.773	.000
4. งานโรงแรมสามารถสร้างฐานะ ความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นได้	4.23	.62	4.65	.50	7.383	.000
รวมด้าน	4.19	.57	4.62	.48	8.308	.000

จากตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ส่วนความมั่นคงเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านความก้าวหน้า

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านความก้าวหน้า	เปรียบเทียบความผูกพันของพนักงาน				สถิติค่า (t)	Sig. (P)
	โรงแรม					
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายปฏิบัติการ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความก้าวหน้า						
1. งานโรงแรมสามารถสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้	4.29	.58	4.65	.54	6.435	.000
2. มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมระหว่างการทำงาน	4.16	.67	4.60	.58	7.088	.000
3. มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	4.15	.65	4.59	.53	7.322	.000
4. สามารถปรับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นหากพนักงานมีผลงานและความเหมาะสมที่จะเลื่อนตำแหน่ง	4.07	.72	4.54	.57	7.228	.000
รวมด้าน	4.17	.58	4.60	.49	7.945	.000

จากตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ส่วนความก้าวหน้าผลการเปรียบเทียบของทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีความเห็นแตกต่างกันและอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการที่มี
ต่อองค์กรในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านภาระงาน

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านภาระงาน	เปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรม				สถิติค่า (t)	Sig. (P)
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายปฏิบัติการ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
	ภาระงาน					
1. ไม่รู้สึกกดดันและเครียดจากการทำงานหรือเกิดความรู้สึกว่าภาระงานมากเกินไปไม่คุ้มค่าที่ลงทุนร่างกายแรงใจ	3.73	.80	4.14	.74	5.476	.000
2. ไม่มีความรู้สึกว่าพนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่มีปริมาณงานในแต่ละวันมากเกินไป	3.87	.78	4.32	.65	6.435	.000
3. มีความสมดุลของเวลาการทำงานกับชีวิตประจำวัน	4.02	.77	4.36	.67	4.810	.000
4. พอใจในขอบเขตหน้าที่ของภาระงานที่ได้รับมอบหมายและรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงาน	4.13	.67	4.47	.59	5.527	.000
รวมด้าน	3.93	.67	4.32	.55	6.384	.000
รวมทั้งหมด	4.09	.52	4.51	.45	8.948	.000

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่าย
บริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ส่วนภาระงานผลการ
เปรียบเทียบของทั้งพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมี
ความเห็นแตกต่างกันและอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

คำตอบแทนและสวัสดิการ	เปรียบเทียบความผูกพันของ				สถิติค่า (t)	Sig. (P)
	พนักงานโรงแรม					
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายปฏิบัติการ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
คำตอบแทนและสวัสดิการ						
1. คำตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับอยู่ในระดับที่พอใจเมื่อเปรียบเทียบกับงานลักษณะเดียวกันกับโรงแรมอื่น	4.20	.59	4.51	.61	5.272	.000
2. คำตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและค้ำค่าความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงาน	4.16	.59	4.51	.59	6.113	.000
3. สวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่างๆที่โรงแรมจัดให้ตรงตามความต้องการ	4.17	.62	4.52	.57	5.951	.000
4. ความพอใจกับการได้รับคำตอบแทน ที่สอดคล้องกับกฎหมายและเป็นธรรม	4.21	.55	4.53	.56	5.703	.000
5. พพอใจกับการได้ปรับขึ้นเงินเดือนในแต่ละครั้ง	4.17	.60	4.55	.53	7.214	.000
6. เคยใช้สวัสดิการที่ทางโรงแรมจัดให้	4.10	.68	4.56	.62	7.281	.000

ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ต่อ)

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	เปรียบเทียบความผูกพันของ				สถิติค่า (t)	Sig. (P)
	พนักงานโรงแรม					
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายปฏิบัติการ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
7. พอใจกับเซอร์วิสชาร์ตที่ได้รับจาก						
การทุ่มเททำงานมาทั้งเดือน	4.20	.56	4.52	.49	5.571	.000
รวมด้าน	4.17	.51	4.53	.49	7.272	.000

จากตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานของฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.3 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงาน โรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ในส่วนชื่อเสียงขององค์กร

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมใน องค์กรในส่วนชื่อเสียงขององค์กร	เปรียบเทียบความผูกพันของพนักงาน				สถิติค่า (t)	Sig. (P)
	โรงแรม					
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายปฏิบัติการ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ชื่อเสียงขององค์กร						
1. ตัดสินใจเลือกทำงานกับโรงแรมใดโรงแรมหนึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียงของโรงแรมนั้นๆ	4.33	.56	4.67	.54	6.267	.000
2. มีความรู้สึกพอใจในการที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงมากกว่าโรงแรมที่ไม่มีชื่อเสียง	4.38	.53	4.69	.53	6.113	.000
3. ชื่อเสียงของโรงแรมส่งผลให้พนักงานมีความมั่นใจต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเอง	4.38	.52	4.72	.49	7.046	.000
4. คิดว่าการที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงทำให้ได้รับเกียรติจากผู้อื่น	4.39	.56	4.70	.48	6.222	.000
5. การที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงทำให้เกิดความภาคภูมิใจกับตนเอง	4.40	.55	4.68	.52	5.280	.000
6. การที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงแสดงถึงการมีศักยภาพสูงในการการทำงาน	4.43	.56	4.69	.49	5.306	.000
รวมด้าน	4.40	.56	4.70	.44	6.866	.000

จากตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมของฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่วนชื่อเสียงขององค์กรเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ในส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา		เปรียบเทียบความผูกพันของ พนักงานโรงแรม				สถิติค่า (t)	Sig. (P)
		ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายปฏิบัติการ			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา							
1.	การพูดคุยสนทนาผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานปฏิบัติกับผู้บังคับบัญชาในสายงาน	4.38	.59	4.63	.55	4.488	.000
2.	การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานดี	4.34	.61	4.59	.55	4.339	.000
3.	การได้รับคำแนะนำและคอยช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวกับการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว	4.39	.58	4.63	.53	4.321	.000
4.	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม	4.42	.57	4.64	.49	4.297	.000
5.	ผู้จัดการมีสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงานปฏิบัติงานในแต่ละแผนกในสายงานนั้นเป็นอย่างดี	4.43	.54	4.62	.52	3.780	.000
รวมด้าน		4.39	.53	4.66	.44	5.641	.000

จากตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมของฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมใน องค์กรในส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	เปรียบเทียบความผูกพันของ พนักงานโรงแรม				สถิติค่า (t)	Sig. (P)
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายปฏิบัติการ			
	ฝ่ายบริหาร	ฝ่ายปฏิบัติการ	ฝ่ายบริหาร	ฝ่ายปฏิบัติการ		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
1. การได้รับความช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกันทำให้เกิด ความสุขในการทำงานและ อยากจะทำมา ทำงานในวันต่อไป	4.48	.60	4.13	.66	5.946	.000
2. ความเป็นมิตรระหว่างพนักงาน ด้วยกันในการทำงาน	4.52	.60	4.20	.59	5.936	.000
3. ความรักและความผูกพันระหว่าง เพื่อนร่วมงาน	4.53	.59	4.17	.58	6.757	.000
4. ช่วยเพื่อนร่วมงานถึงแม้ว่าจะ ไม่ใช่หน้าที่ที่ตนเองต้อง รับผิดชอบ	4.55	.56	4.17	.61	6.927	.000
5. กิจกรรมต่างๆที่โรงแรมจัดทำให้ พนักงานเป็นมิตรต่อกัน	4.55	.55	4.21	.54	6.562	.000
รวมด้าน	4.57	.88	4.18	.52	5.686	.000

จากตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมของฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่ไม่แตกต่างกันโดยมีรายข้อตัวอย่างที่มีความเห็นไม่แตกต่างกันคือ ความเป็นมิตรระหว่างพนักงานด้วยกันในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรในส่วนของความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรใน ส่วนความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	เปรียบเทียบความผูกพันของ พนักงานโรงแรม				สถิติค่า (t)	Sig. (P)
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายปฏิบัติการ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
	ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานสะอาด สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.48	.57	4.65	.49	3.556	.000
2. ความสะดวกสบายและปลอดภัยใน การเดินทางมาทำงาน	4.45	.58	4.69	.46	4.764	.000
3. ความรู้สึกถึงความสะดวกสบาย เพียบพร้อมไปด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย และพร้อมใช้งาน	4.45	.60	4.65	.49	4.112	.000
รวมด้าน	4.46	.55	4.67	.45	4.412	.000
รวมทั้งหมด	4.29	.42	4.59	.33	5.854	.000

จากตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมของฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กร ดังตารางที่ 4.46 -4.48ต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.46 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรของฝ่ายบริหาร

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและบรรยากาศสิ่งแวดล้อมใน องค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร	ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มี ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร และพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ		
	n	r	p
1. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่	170	.530**	.000
1.1 ความมั่นคง	170	.457**	.000
1.2 ความก้าวหน้า	170	.483**	.000
1.3 ภาระงาน	170	.469**	.000
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	170	.490**	.000
3. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร	170	.596**	.000
3.1 ชื่อเสียงขององค์กร	170	.366**	.000
3.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	170	.567**	.000
3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	170	.456**	.000
3.4 ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	170	.566**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

จากตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ($r = .530$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ($r = .490$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ($r = .596$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.47 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและบรรยากาศสิ่งแวดล้อมใน องค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร	ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มี ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร และพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ		
	n	r	p
1. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่	282	.730**	.000
1.1 ความมั่นคง	282	.605**	.000
1.2 ความก้าวหน้า	282	.673**	.000
1.3 ภาระงาน	282	.622**	.000
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	282	.619**	.000
3. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร	282	.724**	.000
3.1 ชื่อเสียงขององค์กร	282	.622**	.000
3.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	282	.605**	.000
3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	282	.594**	.000
3.4 ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	282	.528**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

จากตารางที่ 4.47 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการพบว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก($r = .730$)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก($r = .619$)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก($r = .724$)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานปฏิบัติการ แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.48 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานปฏิบัติการ

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและบรรยากาศสิ่งแวดล้อมใน องค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร	ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มี ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร และพนักงานปฏิบัติการ		
	n	r	p
1. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่	452	.719**	.000
1.1 ความมั่นคง	452	.625**	.000
1.2 ความก้าวหน้า	452	.669**	.000
1.3 ภาระงาน	452	.622**	.000
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	452	.626**	.000
3. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร	452	.639**	.000
3.1 ชื่อเสียงขององค์กร	452	.596**	.000
3.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	452	.625**	.000
3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	452	.546**	.000
3.4 ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	452	.561**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

จากตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในหน้าที่กับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร พบว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก($r = .719$)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก($r = .626$)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก($r = .639$)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



บทที่ 5

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร โรงแรมในเครือแอคคอร์กลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การดำเนินการวิจัยมุ่งวิเคราะห์ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร โรงแรมในเครือแอคคอร์กลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการใน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ (2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและ (3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร 2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรที่มีต่อองค์กรและ 3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ 1 หมายถึงความผูกพันอยู่ในระดับน้อยที่สุด 2 หมายถึงความผูกพันอยู่ในระดับน้อย 3 หมายถึงความผูกพันอยู่ระดับปานกลาง 4 หมายถึงความผูกพันอยู่ในระดับมากและ 5 หมายถึงความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนประชากรทั้งหมด 2,026 คน ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 506 คน เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 452 คน คิดเป็นร้อยละ 89.33 ข้อมูลที่รวบรวมมาผู้วิจัยวิเคราะห์ผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อองค์กรและระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ
3. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ (2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและ (3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร
4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

5.1 สรุปผลการวิจัย

1) เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อองค์กรและระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

5.1.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อองค์กรและระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร

1) สรุปผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารสรุปผลได้ดังนี้

1.1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ พบว่าในส่วนย่อยของด้านทุกส่วนมีอิทธิพลต่อความผูกพันอยู่ในระดับมากทุกส่วนย่อยโดยที่ส่วนย่อยความมั่นคงมีอิทธิพลเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เป็นลำดับแรก ส่วนย่อยลำดับรองลงมาได้แก่ ความก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.17$) และภาระงาน ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

1.2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่ามีอิทธิพลเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายข้อความพอใจกับการได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับกฎหมายและเป็นธรรม มีอิทธิพลต่อความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) เป็นลำดับแรก ลำดับรองลงมาและมีอิทธิพลต่อความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับอยู่ในระดับพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับงานลักษณะเดียวกัน ($\bar{X} = 4.20$) และสวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่างๆที่โรงแรมจัดให้ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.12$) และพอใจกับการได้ปรับขึ้นเงินเดือนในแต่ละครั้ง ($\bar{X} = 4.17$) ตามลำดับ ส่วนรายข้อที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันอยู่ในลำดับสุดท้ายแต่มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากได้แก่ รายข้อเคยใช้สวัสดิการที่ทางโรงแรมจัดให้ ($\bar{X} = 4.20$)

1.3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมพบว่าในส่วนย่อยของด้านทุกส่วนย่อยมีอิทธิพลต่อความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุดทุกส่วนย่อยได้ที่ส่วนย่อย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.57$) ส่วนย่อยมีอิทธิพลต่อความผูกพันลำดับรองลงมาแต่มีความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 4.46$) ชื่อเสียงขององค์กร ($\bar{X} = 4.43$) และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.39$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาภาพรวมอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$)

2) สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร เฉลี่ยรวมด้านทั้งหมดพบว่า ทุกด้านมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรระดับความผูกพันของพนักงานเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) ด้านลำดับรองลงมาแต่มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ รายด้านความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร ($\bar{X} = 4.18$) เป็นลำดับแรก รายด้านลำดับรองลงมาได้แก่ รายด้านความต้องการอย่างมากที่จะยังรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป ($\bar{X} = 4.17$) ตามลำดับ

5.1.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อองค์กรและระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

1) สรุปผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการสรุปผลได้ดังนี้

1.1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่พบว่า ในด้านย่อยของทุกส่วนมีอิทธิพลต่อความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุดทุกส่วนย่อยโดยที่ส่วนย่อยมีความมั่นคง มีอิทธิพลเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) เป็นลำดับแรกและส่วนย่อยลำดับรองลงมาได้แก่ ความก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.60$) และภาระงาน ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ

1.2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการพบว่า มีอิทธิพลเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เคยใช้สวัสดิการที่ทางโรงแรมจัดให้มีอิทธิพลต่อความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เป็นลำดับรองลงมาพอใจกับการได้ปรับขึ้นเงินเดือนในแต่ละครั้งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) และลำดับรองลงมาความพอใจกับการได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับกฎหมายและเป็นธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) และสวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่างๆที่โรงแรมจัดให้ตรงตามความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) และค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและค้ำค่าความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และค่าตอบแทนผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับอยู่ในระดับที่พอใจเมื่อเปรียบเทียบกับงานลักษณะเดียวกันกับโรงแรมอื่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และรายชื่อลำดับสุดท้ายได้แก่ พพอใจกับเซอร์วิสซาร์ตที่ได้รับจากการทุ่มเททำงานมาทั้งเดือนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) ตามลำดับ

1.3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรพบว่า ในส่วนย่อยทุกส่วนมีอิทธิพลต่อความผูกพันเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สะอาดเรียบร้อยเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) และลำดับรองลงมาได้แก่ ความสะดวกสบายและปลอดภัยในการเดินทางมาทำงานเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) และรายข้อลำดับสุดท้ายได้แก่ ความรู้สึกถึงความสะดวกสบายเพียงพอไปด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานเฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาภาพรวมอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$)

2) สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

สรุปผลการวิเคราะห์ความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเฉลี่ยรวมด้านทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงสุดที่จะยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร เฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) รายด้านรองลงมาได้แก่ ด้านความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรเฉลี่ยรวมด้านอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) และรายด้านลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป เฉลี่ยรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) ตามลำดับ

2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) ด้านบรรยากาศสภาพแวดล้อมในองค์กร

5.1.2 สรุปผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการใน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ (2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและ (3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร

5.1.2.1 สรุปผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร

สรุปผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานฝ่ายบริหารใน 3 ด้าน (1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ (2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ (3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร

1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนความมั่นคงรวมด้านอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.19$) ในลำดับรองลงมา ส่วนความก้าวหน้ารวมด้านอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.17$) และรายส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ ส่วนภาระงาน รวมด้านอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.93$) ตามลำดับ

2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการรวมด้านอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.17$) ตามลำดับ

3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายส่วนย่อยพบว่า ชื่อเสียงขององค์กรรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.40$) เป็นรายส่วนลำดับแรกและรายส่วนลำดับสอง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชารวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.39$) และรายส่วนลำดับรองลงมา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.57$) และรายส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.46$) ตามลำดับ

5.1.2.2 สรุปผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

สรุปผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการใน 3 ด้าน (1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ (2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ (3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร

1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนความมั่นคงรวมด้านอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.62$) ในลำดับรองลงมา ส่วนความก้าวหน้ารวมด้านอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.60$) และรายส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ ส่วนภาระงาน รวมด้านอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ

2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการรวมด้านอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.53$) ตามลำดับ

3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายส่วน ชื่อเสียงขององค์กรรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.70$) เป็นรายส่วนลำดับแรก และรายส่วนลำดับสอง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชารวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.66$) และรายส่วนลำดับรองลงมา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานรวมด้านอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.18$) และรายส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.67$) ตามลำดับ

5.1.2.3 สรุปผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ

สรุปผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการใน 3 ด้าน (1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ (2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ (3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร

1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ในส่วนความมั่นคงฝ่ายบริหารรวมด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) และฝ่ายปฏิบัติการรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) ในลำดับรองลงมา ส่วนความก้าวหน้าฝ่ายบริหารรวมด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) และฝ่ายปฏิบัติการรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) และรายส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ ภาระงานฝ่ายบริหารรวมด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) และฝ่ายปฏิบัติการรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ

2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการฝ่ายบริหารรวมด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) และฝ่ายปฏิบัติการรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) ตามลำดับ

3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรของฝ่ายบริหารและปฏิบัติการ เมื่อพิจารณาเป็นรายส่วน ชื่อเสียงขององค์กรฝ่ายบริหารรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) และฝ่ายปฏิบัติการรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เป็นรายส่วนลำดับแรกและรายส่วนลำดับสอง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาฝ่ายบริหารรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) และฝ่ายปฏิบัติการรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) และรายส่วนลำดับรองลงมา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานฝ่ายบริหารรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) และฝ่ายปฏิบัติการรวมด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และรายส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานฝ่ายบริหารรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) และฝ่ายปฏิบัติการรวมด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) ตามลำดับ

3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

1) สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารพบว่าทุกด้านได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .530$) ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

โรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง($r = .490$) และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง($r = .596$)

2) สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการพบว่าทุกด้านได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับมาก($r = .730$) ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับมาก($r = .619$) และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับมาก($r = .724$)

3) สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการพบว่าทุกด้านได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับมาก($r = .719$) ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับมาก($r = .626$) และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับมาก ($r = .639$)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัยผู้วิจัยแยกประเด็นในการอภิปรายดังนี้

5.2.1 อภิปรายอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

1) อิทธิพลที่มีต่อองค์กรความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารใน 3 ด้านได้แก่ 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่า พนักงานในองค์กรมีความรัก และความผูกพันในองค์กรและยังคงเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป เนื่องจากค่านิยมและความรู้สึกถึงความพอใจและเหมาะสมอันเนื่องมาจากอิทธิพลทั้ง 3

ด้านไม่ว่าจะเป็น 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ พอใจในขอบเขตการรับผิดชอบต่างๆที่ตนเองรับผิดชอบ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ รู้สึกพอใจและเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทุ่มเทตั้งใจทำงาน 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร รู้สึกมีความสุขกับบรรยากาศในที่ทำงานไม่ว่าจะผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมสิ่งอำนวยความสะดวก เรียบร้อยสวยงามต่างทำให้พนักงานเกิดความสุขซึ่งสอดคล้องกับวัชร เวชประสิทธิ์ (2556 : 54) ที่ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความผูกพันในงานของพนักงานใน 3 ประการคือ 1) เป้าหมายของงาน 2) ค่านิยมของบุคคล 3) การสนับสนุนร่วมมือระหว่างบุคคล องค์ประกอบเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญในการทำงานของพนักงานที่จะช่วยสนับสนุนให้พนักงานมีความต้องการทำงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป ดังนั้นอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายบริหารใน 3 ด้าน 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรเป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานทำให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันต่อองค์กร

2) อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นได้ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานยังคงอยู่และเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป ไม่คิดปรับเปลี่ยนงาน เนื่องจากความสุขและความพอใจต่ออิทธิพลใน 3 ด้าน ที่ส่งผลสนับสนุนต่อความผูกพันของพนักงานให้รู้สึกผูกพันอันเกิดจากความรู้สึกนึกคิดของส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นเพราะอิทธิพลทั้ง 3 ด้านนี้ ซึ่งสอดคล้องกับอภิสิทธิ์ รักษาวงศ์ (2545 : 17) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้เป็น เครื่องมือวัด อัตราการเข้า-ออกของพนักงานได้ และความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่เกิดจากความรักและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรและเข้าใจถึงความรู้สึกของพนักงาน เพื่อเป็นตัวเชื่อมการประสานงานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กรนำไปสู่กระบวนการการสร้างความผูกพันให้พนักงานให้เกิดพฤติกรรมและความหวังของพนักงานด้วย

3) อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

3.1 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ในส่วนความมั่นคงของฝ่ายบริหารอยู่ระดับมาก เนื่องจาก ฝ่ายบริหารสามารถที่จะเลือกและโยกย้ายงานได้เพราะเป็นที่รู้จักกันอย่าง

กว้างขวางและสามารถปรับเปลี่ยนสายอาชีพได้ง่ายกว่าเพราะคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถและเป็นที่ยอมรับโดยง่ายขององค์กร ซึ่งต่างจากฝ่ายปฏิบัติการ ที่มีความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะเนื่องจากไม่ต้องการปรับเปลี่ยนเพราะการโยกย้ายเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก ในส่วนความก้าวหน้าและภาระงานของฝ่ายบริหารอยู่ในระดับมาก มีผลมาจากการที่พนักงานฝ่ายบริหารมีคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถประสบการณ์และมีความรับผิดชอบที่ค่อนข้างสูงจึงทำให้พนักงานฝ่ายบริหารยังคงต้องการ ปรับเปลี่ยนตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าที่ดีขึ้นตลอดเวลา ภาระงานของฝ่ายบริหารมีความรับผิดชอบค่อนข้างสูง ต้องควบคุมดูแลในแผนกที่ตนเองรับผิดชอบทั้งหมด ดังนั้นภาระงานต่างๆจึงขึ้นอยู่กับภาระดูแลของฝ่ายบริหาร นั่นคือ หัวหน้างาน จึงทำให้งานหนักและเหนื่อยกว่าฝ่ายปฏิบัติการ ที่มีหน้าดูแลเฉพาะที่ตนเองได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดเท่านั้น

3.2 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของฝ่ายบริหารมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ซึ่งต่างจากฝ่ายปฏิบัติการที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ฝ่ายบริหารต้องมีความรับผิดชอบค่อนข้างมาก งานอาจจะหนักและเหนื่อยจึงต้องการที่จะได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานที่มากกว่า เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานที่ได้ทุ่มเท ตั้งใจทำงานลงทุนทั้งแรงกายแรงใจเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนที่คุ้มค่า แต่ทั้งนี้ไม่ใช่ว่าฝ่ายปฏิบัติการจะตั้งใจในการทำงานทุ่มเทลงทุนแรงกายแรงใจน้อยกว่าแต่อันเนื่องมาจาก พื้นฐานความต้องการของพนักงานที่แต่ละคนมีไม่เท่ากัน บางคนมาก บางคนน้อย ก็เช่นเดียวกันกับฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ จึงมีระดับความพอใจในค่าตอบแทนมากกว่าฝ่ายบริหาร เพราะเห็นว่าเพียงพอและคุ้มค่าต่อความต้องการของพนักงาน

3.3 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการมีอิทธิพลความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานทั้งสองฝ่ายมีความพอใจต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรสะดวกสบาย เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน พร้อมใช้งาน การเดินทางในการมาทำงานสะดวกและปลอดภัย และการมีผู้บังคับบัญชา ที่พร้อมให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาที่ดี อีกทั้งเพื่อนร่วมงานที่รักและเข้าใจกันเป็นมิตรที่ดีต่อกันทำให้เกิดความรักและความสุขในการทำงาน และเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับอริคม เทียนคำ (2551 : 53-56) ซึ่งได้เห็นว่าสิ่งสำคัญของการสร้างความผูกพันของพนักงานในการทำงานเป็นความรู้สึกรักใคร่ของบุคคลที่พึงพอใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานต่างๆ เช่น สถานที่ทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย สวยงามพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน มีผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานที่ดี

5.2.2 อภิปรายการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ (2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและ (3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร

1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ อยู่ในระดับมาก - มากที่สุด ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานไม่ว่าจะเป็นในส่วนความมั่นคง ความก้าวหน้า และส่วนสุดท้าย ภาระงานล้วนมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่เป็นสิ่งที่พนักงานให้ความสำคัญเพื่อพนักงานมีความสุขในการที่ได้ทำงานและพอใจในขอบเขตความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่มีผลต่อความผูกพันทั้งในส่วนความมั่นคงก็สามารถยึดเป็นอาชีพหลักในการสร้างรายได้เพื่อใช้เลี้ยงครอบครัวและตนเองได้ และในส่วนความก้าวหน้า ก็สามารถสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้ และในส่วนภาระงาน ก็เป็นที่พอใจในขอบเขตการทำงานของงานที่ได้รับมอบหมายและมีความสุขในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับอริคมเทียนคำ (2551 : 50-52) ที่มีความเห็นว่า ความมั่นคงในอาชีพ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและภาระงานที่ปฏิบัติต้องพอเหมาะกับปริมาณงานและเวลาที่กำหนด เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร

2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นสิ่งที่พนักงานคำนึงถึงเพื่อเป็นการตอบแทนในการทุ่มเทตั้งใจทำงานว่าจะคุ้มค่ากับที่ลงทุนทั้งแรงกายแรงใจในการทำงานมากน้อยแค่ไหน ทั้งนี้พนักงานโรงแรมที่เป็นผู้บริหารเห็นว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม อยู่ในระดับมากและพนักงานโรงแรมที่เป็นผู้ปฏิบัติการ เห็นว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตประจำวันของพนักงานโรงแรมทั้งที่เป็นพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีของ มาส โลว์ (สุชาดา กาญจนนิมมาน, 2541 : 24) ที่กล่าวไว้ว่าความต้องการของมนุษย์เป็นสิ่งแรกที่จะช่วยในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานควรให้ความสำคัญค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จำเป็นจะทำให้พนักงานหรือบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้อัจฉรา จันทะบาล (2553 : 22) ยังกล่าวสนับสนุนว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการและยังคงรักษาความเป็นพนักงานในองค์กรต่อไป

3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความสุขและ

ความสะดวกสบายในการทำงานหรือแม้กระทั่งเวลาพักผ่อนของพนักงาน ทั้งนี้แสดงว่าพนักงานโรงแรมมีความรักและความเป็นมิตรต่อกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่ดี และเพื่อนร่วมงานที่ดีทั้งพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการเห็นว่าบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากมีสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่ดีและเพื่อนร่วมงานที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก สบายงาม และง่ายต่อการเดินทางมาทำงาน อาจจะเป็นไปได้ว่าการได้รับความพอใจในบรรยากาศและสภาพแวดล้อมทำให้พนักงานมีความสุขและพร้อมที่จะมาทำงานในทุกๆวัน โดยไม่มีความรู้สึกเบื่อหน่าย หรืออึดอัดใจในการมาทำงานจึงเกิดความรักและความผูกพันในองค์กรของทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับอริคม เทียนคำ (2551 : 53) ได้กล่าวว่า ความพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างๆในองค์กรมีส่วนช่วยในการทำงานของพนักงาน เช่น วัสดุอุปกรณ์ มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวก ทำให้พนักงานมีความสุขและพอใจ และเต็มใจกับการทำงานได้

5.2.3 อภิปรายความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

1) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร

1.1) ความสัมพันธ์ของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทน และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก($r=.530$) ทั้งในส่วนความมั่นคง ความก้าวหน้า ภาระงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

1.2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก ($r=.490$)

1.3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก ($r=.596$) ทั้งในส่วน ชื่อเสียงขององค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานทุกส่วนมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทั้ง 3 ด้านมีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ นรา ขำคม (2544 : 34) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมในปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่

ปัจจัยย่อยคือ การเดินทางมาทำงาน ความกดดันจากการทำงาน ภาระงาน ความมีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีสัมพันธภาพเพื่อนร่วมงาน ทั้งในโรงแรมระดับกลาง และโรงแรมระดับสูง

2) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

2.1) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรทั้ง 3 ด้าน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก($r = .730$) ทั้งในส่วนความมั่นคง ความก้าวหน้า ภาระงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

2.2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก($r = .619$)

2.3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก($r = .724$) ทั้งในส่วนชื่อเสียงขององค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และส่วนความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานทุกส่วนมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทั้ง 3 ด้านมีผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร

ซึ่งสอดคล้องกับรพีพรรณ สุพรรณพัฒน (2554 : 2-4) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างสูง ซึ่งพอใจในการทำงานที่ทำให้เกิดความผูกพันทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการผลประโยชน์ ความมั่นคงในการทำงาน พนักงานจะยังคงรักษาความเป็นพนักงานในองค์กรต่อไป

3) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทน และสวัสดิการและบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ทั้ง 3 ด้าน 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก($r = .719$) ทั้งในส่วนความมั่นคง ความก้าวหน้า ภาระงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก($r = .626$) 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก($r = .639$)ทั้งในส่วนชื่อเสียงขององค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงาน และส่วนความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานทุกส่วนมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับนรา ขำคม (2544 : 34) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมในปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ปัจจัยย่อยคือ การเดินทางมาทำงาน ความกดดันจากการทำงาน ภาระงาน ความมีสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน ทั้งในโรงแรมระดับกลาง และโรงแรมระดับสูง และรพีพรรณ สุพรรณพัฒน์ (2554 : 2-4) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างสูง ซึ่งพอใจในการทำงานที่ทำให้เกิดความผูกพันทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผลประโยชน์ ความมั่นคงในการทำงาน พนักงานจะยังคงรักษาความเป็นพนักงานในองค์กรต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเอาไว้ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

- 1) อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมากที่สุดในทุกส่วนย่อย ดังนั้นผู้จัดการหรือผู้ประกอบการโรงแรมควรเน้นด้านนี้ให้มากที่สุดและเป็นลำดับแรก
- 2) ระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้แก่ความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก ผู้ประกอบการควรเน้นให้ความสำคัญด้านนี้เพราะจะส่งผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานส่วนในด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญระดับรองลงมา

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยในแง่มุมดังต่อไปนี้

- 1) ควรมีการศึกษาอิทธิพลและระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรให้ครอบคลุมโรงแรมทุกประเภท
- 2) ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม
- 3) ควรมีการวิจัยถึงสาเหตุของการลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมประเภทต่างๆ หรือระดับต่างๆ ของโรงแรม
- 4) ควรมีการศึกษาถึงสภาพปัญหาและความต้องการของพนักงานโรงแรมในกลุ่มหรือในเครือข่ายของโรงแรมต่างๆ

5) ควรมีการศึกษาถึงปัญหาต่างๆที่เกี่ยวกับขอบเขตภาระหน้าที่ของพนักงานในตำแหน่งต่างๆของพนักงานโรงแรม



บรรณานุกรม

- เกตุณภัส เมธิกุลวัฒน์. (2555). ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานและองค์การ กับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- จิตตินันท์ นันทไพบลุย์. (2555). ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดบุ๊คชั่น จำกัด (มหาชน).
- จิรภรณ์ เอี่ยมแข็ง. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทัศนีย์ ดอนเนตร์. (2549). ระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน. เชียงใหม่ : ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นรา ขำคม. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรม. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤมล มีเพียร. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันทนา ผ่องแผ้ว. (2544). ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นุชติมา รอบคอบ. (2542). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์กรเภสัชกรรม. กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์. (2550). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเขตตรวจราชการที่ 7 กระทรวงการศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. (2529). การประเมินผลประสิทธิภาพขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2550). การวิจัยเพื่อการบริหารงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ยุทธ ไกยวรรณ. (2557). การวิเคราะห์สถิติหลายตัวแปรสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรม.(2553). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์. (2554). การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาชีวิตและความตาย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- โรงแรมโนโวเทล. (2556). รายงานข้อมูลฝ่ายบุคคลโรงแรมโนโวเทล ประจำปี พ.ศ.2556. กรุงเทพฯ : เอกสารข้อมูลฝ่ายบุคคล โรงแรมโนโวเทลสลิสม.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ.(2546). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วเรศ ทยามันทรนันท์. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัชร เวชประสิทธิ์. (2556). ตัวแบบกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ดุษฎีนิพนธ์เสนอมหาวิทยาลัยรามคำแหง บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิจิตาพร ปวิพาณิชย์. (2533). แนวทางการสร้างทีม(Team Building)เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม : กรณีศึกษาโรงแรม คอนราดกรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ : ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วิยะดา ต้นวัฒนากุล. (2546). การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานและนอนพารามิเตอร์. เชียงใหม่ : ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของข้าราชการตอ กองสารวัตรนักเรียนกรมพลศึกษา. สารนิพนธ์ รัฐศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาการบริหารรัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย. (2555). *การจัดทำยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย.
- สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร :วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์: หลักการและแนวคิด*. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ภาควิชารัฐศาสตร์.
- สายฝน พรหมจันทร์. (2551). *การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ*. กรุงเทพฯ.
- สิทธิชัย สิทธิพงษ์พร. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานกับองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทแอนด์มัยด์แอฟฟอเรล จำกัด*. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุชาดา กาญจนนิมาน. (2541). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานงบประมาณ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุนิจ ศรีวิหค. (2542). *ความผูกพันต่อองค์กรภายใต้วิกฤติทางสังคมของอาสาสมัครคุมประพฤติกระทรวงยุติธรรม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไปบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวรรณฉิน คณานุวัฒน์. (2536). *ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะของประสบการณ์จากการทำงานของผู้บริหารในองค์กรเอกชน*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อริคม เทียนคำ. (2551). *ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรศึกษากรณีการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. กรุงเทพฯ : โครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อภิสิทธิ์ รัชชาวงศ์.(2545). *ความผูกพันองค์กรของบุคลากรสังกัดศูนย์พัฒนาปิโตรเลียมภาคเหนือ กรมการพลังงานทหาร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อริสา ดำรง. (2553) .แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ : องค์การที่เป็นสมาชิกสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย.กรุงเทพมหานคร.
- อลิษา สุขปิติ. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี : วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย บรพา.
- อลิษา สุขปิติ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี : วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัจฉรา จันทะบาล. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรม โซฟีเทล สีดม กรุงเทพฯ. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เอกสารฝึกอบรม.(2555). “Moving Ahead in Silom” เอกสารประกอบการฝึกอบรม Novotel Bangkok Fenix Silom.กรุงเทพฯ : เอกสารประกอบการฝึกอบรมโรงแรมโนโวเทล.
- American Society for Training & Development. (2007). Quoted in Paradise, (2008). Influences engagement.*T+D*. 62(1): 54-59.
- Arthur, P.B. (1981). *Managing Job Stress*. Boston :Lihle, Brown and company.
- Bluestone.(1977). *Management Review*. New York : McGraw - Hill.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York :Jone Wiley & Sons, Inc.,
- Hackman, R.J. & L.J. Suttle. (1977). *Improving Life at Work : Behavioral Science Approach to Organizational Change*. Santa Monica, California : Goodyear Publishing.
- Hung,T.K. (2006). *The Impact of human resource management practices on service performance of Taiwanese hotel industry organizational commitment as a mediator*. International Journal of the Information Systems for Logistics and Management (IJSLM),1(2), 109-116
- Karatepe, O.M., &Olugbade, O.A.(2009). “The effects of job and personal resource on hotel employee work engagement International” *Journal of Hospitality Management*. 28, 504-512

บรรณานุกรม (ต่อ)

Kaye, B., and Evans, S.J. (2000). Retention : tag. *Training & Development*. April: 29-34.

Krejie Robert V.& Morgan, Earyle W. (1970). *Education and Psychological Measurement*.
Minnesota : Minnesota University U.S.A. .

Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*.21(7): 600-616.





ภาคผนวก ก
รายละเอียดการคำนวณกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย

รายละเอียดการคำนวณกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย

1) ประชากรโรงแรมของพนักงานฝ่ายบริหาร

$$\begin{aligned} 1) \text{ โรงแรมโนโวเทลสีลม} &= \frac{196 \times 24}{409} \\ &= 11.50 \text{ หรือ } 12 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 2) \text{ โรงแรมโนโวเทลบางนา} &= \frac{196 \times 31}{409} \\ &= 14.80 \text{ หรือ } 15 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 3) \text{ โรงแรมโนโวเทลประตูน้ำ} &= \frac{196 \times 83}{409} \\ &= 39.70 \text{ หรือ } 40 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 4) \text{ โรงแรมโนโวเทลเฟลินจิต กรุงเทพฯ} &= \frac{196 \times 42}{409} \\ &= 20.18 \text{ หรือ } 20 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 5) \text{ โรงแรมโนโวเทลสยามแสควร์} &= \frac{196 \times 75}{409} \\ &= 35.90 \text{ หรือ } 36 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 6) \text{ โรงแรมโนโวเทลสุวรรณภูมิ} &= \frac{196 \times 91}{409} \\ &= 43.58 \text{ หรือ } 43 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 7) \text{ โรงแรมโนโวเทลอิมแพคเมืองทองธานี} &= \frac{196 \times 63}{409} \\ &= 30.17 \text{ หรือ } 30 \text{ คน} \end{aligned}$$

ขนาดตัวอย่างที่เป็นพนักงานฝ่ายบริหาร เท่ากับ $12+15+40+20+36+43+30 = 196$ คน

2. ประชากรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ประชากรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการทั้งหมด 1,617 คน

$$\begin{aligned} 1) \text{ โรงแรมโนโวเทลสีลม} &= \frac{310 \times 82}{1,617} \\ &= 15.72 \text{ หรือ } 16 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 2) \text{ โรงแรมโนโวเทลบางนา} &= \frac{310 \times 194}{1,617} \\ &= 37.19 \text{ หรือ } 37 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 3) \text{ โรงแรมโนโวเทลประตูน้ำ} &= \frac{310 \times 157}{1,617} \\ &= 30.10 \text{ หรือ } 30 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 4) \text{ โรงแรมโนโวเทลเฟลินจิต กรุงเทพ} &= \frac{310 \times 205}{1,617} \\ &= 39.30 \text{ หรือ } 39 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 5) \text{ โรงแรมโนโวเทลสยามแสควร์} &= \frac{310 \times 353}{1,617} \\ &= 67.67 \text{ หรือ } 68 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 6) \text{ โรงแรมโนโวเทลสุววรรณภูมิ} &= \frac{310 \times 444}{1,617} \\ &= 85.12 \text{ หรือ } 85 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 7) \text{ โรงแรมโนโวเทลอิมแพคเมืองทองธานี} &= \frac{310 \times 182}{1,617} \\ &= 34.89 \text{ หรือ } 35 \text{ คน} \end{aligned}$$

ขนาดตัวอย่างที่เป็นพนักงานปฏิบัติการ เท่ากับ $16+37+30+39+68+85+35 = 310$ คน

การคำนวณวิเคราะห์หาค่า IOC เครื่องมือวิจัย

การวิเคราะห์หาค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน แสดงดังนี้

วิเคราะห์ IOC เครื่องมือวิจัยตอนที่ 2

วิธีการคำนวณวิเคราะห์หาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

$$IOC = \frac{(-1)(n) + (0)(n) + (1)(n)}{N}$$

เมื่อ n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญเลือกตอบ
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

$$\text{ข้อที่ 1} = \frac{(1)(3) + (0)(0) + (-1)(0)}{3} = \frac{3}{3} = 1$$

ภาคผนวก ข

สรุปการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ตารางผลการวิเคราะห์ค่า IOC ตอนที่ 2 ของแบบสอบถามงานวิจัย

ข้อ	ข้อคำถาม	1	2	3	4	5	IOC			สรุปผล การ วิเคราะห์
							-1	0	1	
1. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่										
1.1)ความมั่นคง										
1	งานโรงแรมสามารถสร้างรายได้ได้ดีให้กับพนักงาน						-	-	////	1.0 ใช้ได้
2	พนักงานโรงแรมสามารถพึงพิงตำแหน่งงานหน้าที่และเลี้ยงชีพได้						-	//	///	0.6 ใช้ได้
3	งานโรงแรมสามารถยึดเป็นอาชีพหลักที่ใช้เลี้ยงตนกับครอบครัวได้						/	-	////	0.6 ใช้ได้
1.2)ความก้าวหน้า										
4	งานโรงแรมสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นได้						-	-	////	1.0 ใช้ได้
5	งานโรงแรมสามารถสร้าง ความก้าวหน้าในอาชีพได้						-	//	///	0.6 ใช้ได้
6	ท่านมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมระหว่างการทำงาน						-	/	////	0.6 ใช้ได้
7	การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ						-	-	////	1.0 ใช้ได้
8	สามารถปรับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นหากพนักงานมีความเหมาะสมที่จะเลื่อนตำแหน่ง						-	/	////	0.8 ใช้ได้

ตารางผลการวิเคราะห์ค่า IOC ตอนที่ 2 ของแบบสอบถามงานวิจัย (ต่อ)

ข้อ	ข้อคำถาม	1	2	3	4	5	IOC			สรุปผล การ วิเคราะห์
							-1	0	1	
1.3)ภาระหน้าที่										
9	ไม่รู้สีกกกดดันเครียดจากการทำงาน หรือเกิดความรู้สึกที่ว่าการะงานมาก เกินไปไม่คุ้มค่าที่ลงทุนร่างกายแรงใจ						-	/	////	0.8 ใช้ได้
10	ไม่มีความรู้สึกที่พนักงานปฏิบัติ หน้าที่หรือปริมาณงานในแต่ละวัน มากเกินไป						-	-	////	1.0 ใช้ได้
11	มีความสมดุลของเวลาการทำงานกับ ชีวิตประจำวัน						/	-	////	0.6 ใช้ได้
12	พอใจในขอบเขตหน้าที่ของภาระงาน ที่ได้รับมอบหมายและรู้สึกมีความสุข ที่ได้ทำงาน						-	-	////	1.0 ใช้ได้
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ										
13	ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับอยู่ในระดับความพึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบกับงานลักษณะ เดียวกันกับโรงแรมอื่น						-	-	////	1.0 ใช้ได้
14	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม กับหน้าที่ความรับผิดชอบและคุ้มค่า ความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงาน						-	/	////	0.8 ใช้ได้
15	สวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่างๆที่ โรงแรมจัดให้ตรงตามความต้องการ						-	/	////	0.8 ใช้ได้
16	การได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับ กฎหมายและเป็นธรรม						-	//	///	0.6 ใช้ได้
17	พอใจการปรับเงินเดือนในแต่ละครั้ง						-	-	////	1.0 ใช้ได้

ตารางผลการวิเคราะห์ค่า IOC ตอนที่ 2 ของแบบสอบถามงานวิจัย (ต่อ)

ข้อ	ข้อความถาม	1	2	3	4	5	IOC			สรุปผล การ วิเคราะห์
							-1	0	1	
18	เคยใช้สวัสดิการที่ทางโรงแรมจัดให้						-	//	///	0.6 ใช้ได้
19	พอใจกับเซอร์วิสชาต์ที่จะได้รับจากการทุ่มเททำงานมาทั้งเดือน						-	-	////	1.0 ใช้ได้
3. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร										
3.1) ชื่อเสียงขององค์กร										
20	การตัดสินใจเลือกทำงานกับองค์กรใด องค์กร โดยพิจารณาจากชื่อเสียงของ โรงแรมนั้นๆ						-	/	///	0.8 ใช้ได้
21	ท่านมีความรู้สึกพอใจในการที่ได้ ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงมากกว่า โรงแรมที่ไม่มีชื่อเสียง						/	-	///	0.6 ใช้ได้
22	ชื่อเสียงของโรงแรมส่งผลให้ พนักงานมีความมั่นใจต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของ ตนเอง						-	-	////	1.0 ใช้ได้
23	ท่านคิดว่าการทำงานที่ท่านได้ทำงานใน โรงแรมที่มีชื่อเสียงทำให้ได้รับ เกียรติจากผู้อื่น						-	-	////	1.0 ใช้ได้
24	การทำงานที่ท่านได้ทำงานในโรงแรมที่มี ชื่อเสียงทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจ กับตนเอง						-	//	///	0.6 ใช้ได้
25	การทำงานที่ท่านได้ทำงานในโรงแรมที่มี ชื่อเสียงแสดงถึงการมีศักยภาพสูงใน การทำงาน						-	-	////	1.0 ใช้ได้

ตารางผลการวิเคราะห์ค่า IOC ตอนที่ 2 ของแบบสอบถามงานวิจัย (ต่อ)

ข้อ	ข้อคำถาม	1	2	3	4	5	IOC			สรุปผล การ วิเคราะห์
							-1	0	1	
3.2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา										
26	มีการพูดคุยสนทนาผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานปฏิบัติกับผู้บังคับบัญชาในสายงาน						-	/	////	0.8 ใช้ได้
27	การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาที่ชมเชยพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี						-	/	////	0.8 ใช้ได้
28	การได้รับคำแนะนำและค่อยช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวกับการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว						-	//	///	0.6 ใช้ได้
29	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม						-	-	////	1.0 ใช้ได้
30	ผู้จัดการมีสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงานปฏิบัติงานในแต่ละแผนกในสายงานนั้นเป็นอย่างดี									
3.3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน										
31	การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันทำให้เกิดความสบายใจในการทำงานและอยากจะทำงานในวันต่อไป						-	/	////	0.8 ใช้ได้
32	ความเป็นมิตรระหว่างการทำงานโรงแรมจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร						-	/	////	0.8 ใช้ได้
33	ความรักและความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน						-	/	////	0.8 ใช้ได้

ตารางผลการวิเคราะห์ค่า IOC ตอนที่ 2 ของแบบสอบถามงานวิจัย (ต่อ)

ข้อ	ข้อความถาม	1	2	3	4	5	IOC			สรุปผล การ วิเคราะห์
							-1	0	1	
34	ช่วยเพื่อนร่วมงานถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ หน้าที่ที่ตนเองต้องรับผิดชอบ						-	/	////	0.6 ใช้ได้
35	กิจกรรมต่างๆที่โรงแรมจัดให้ พนักงานเป็นมิตรต่อกัน						-	/	////	0.8 ใช้ได้
3.4) ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน										
36	สภาพแวดล้อมในที่ทำงานสะอาด สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย						-	-	////	1.0 ใช้ได้
37	ความสะดวกสบายและปลอดภัยใน การเดินทางมาทำงาน						-	-	////	1.0 ใช้ได้
38	ความรู้สึถึงความสะดวกสบาย เพียงพอไปด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย และพร้อมใช้งาน						-	/	////	0.8 ใช้ได้

ตารางผลการวิเคราะห์ค่า IOC ตอนที่ 3 ของแบบสอบถามงานวิจัย

ข้อ	ข้อความถาม	1	2	3	4	5	IOC			สรุปผล การ วิเคราะห์
							-1	0	1	
ความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กร										
1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร										
1	ท่านยินดีและพร้อมปฏิบัติตามนโยบายของโรงแรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโรงแรม						-	-	////	1.0 ใช้ได้
2	ท่านยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของโรงแรมสอดคล้องกับแนวความคิดของท่าน						-	-	////	1.0 ใช้ได้
2. ความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร										
3	อดทนต่อสภาวะแรงกดดันในการทำงานไม่รู้สึกเบื่อหน่ายแล้วที่อดทน						-	//	///	0.6 ใช้ได้
4	สร้างแรงกระตุ้นและกระตือรือร้นในการทำงาน						-	/	////	0.8 ใช้ได้
5	ทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ						/	-	////	0.6 ใช้ได้
6	เมื่ออยู่ในที่ทำงานเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน						/	-	////	0.6 ใช้ได้
7	เต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ถึงแม้ว่า จะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม						-	//	///	0.6 ใช้ได้
3. ความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป										
8	ท่านไม่คิดเปลี่ยนงานหรือย้ายสถานที่ทำงานถึงแม้ว่าจะได้เงินที่ดีกว่า หรือตำแหน่งที่ดีกว่า						-	-	////	1.0 ใช้ได้
9	เมื่อนานวันขึ้นท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น						-	/	////	0.8 ใช้ได้

ตารางผลการวิเคราะห์ค่า IOC ตอนที่ 3 ของแบบสอบถามงานวิจัย (ต่อ)

ข้อ	ข้อความถาม	1	2	3	4	5	IOC			สรุปผล การ วิเคราะห์
							-1	0	1	
10	การที่ท่านจะตัดสินใจลาออกจาก องค์กรถึงแม้เป็นสิ่งที่ท่านทำได้ละ เป็นความต้องการของท่านในขณะนั้น แต่ท่านเลือกที่จะไม่ทำและยังคงเป็น สมาชิกในองค์กรต่อไป						-	/	///	0.8 ใช้ได้

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามงานวิจัย



แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง

ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร โรงแรมในเครือแอคคอร์ กลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง แบบสอบถามงานวิจัยใจครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ดแลมีจุดประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร โรงแรมในเครือแอคคอร์ กลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ในการตอบแบบสอบถามข้อมูลของท่านที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของแต่ละ โรงแรมจะนำมารวบรวมกันทั้งหมด ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อพนักงานโรงแรมใดทั้งสิ้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็นดังนี้

ตอนที่ 1 : เป็นการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : เป็นข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร

ตอนที่ 3 : เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร

ตอนที่ 4 : เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามบอกถึงปัจจัยที่เป็นความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร(ถ้ามี)

หลังจากที่ท่านได้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้แล้ว กรุณานำแบบสอบถามส่งให้ผู้จัดการในแผนกของท่านเพื่อรวบรวมส่งฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยผู้วิจัยจะมารับแบบสอบถามที่ตอบเสร็จเรียบร้อยแล้วด้วยตัวผู้วิจัยเองภายในวันที่ 10 มกราคม 2558 ผู้วิจัยหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ

นิสิตปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมายชี้ถูก(✓) ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริง

1) ข้อมูลแผนกของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | |
|---|---|
| 1. ☐ แผนกส่วนหน้า | 6. ☐ แผนกช่าง |
| 2. ☐ แผนกแม่บ้าน | 7. ☐ แผนกขายและการตลาด |
| 3. ☐ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม | 8. ☐ แผนกบัญชีและการเงิน |
| 4. ☐ แผนกจัดเลี้ยง | 9. ☐ แผนกบุคคล |
| 5. ☐ แผนกครัว | |

2) รายได้ต่อเดือน

1. ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท
2. ☐ 10,000 – 15,000 บาท
3. ☐ มากกว่า 15,000 – 25,000 บาท
4. ☐ มากกว่า 25,000 บาท

3) ประสบการณ์การทำงานในโรงแรม

1. ☐ ไม่ถึง 1 ปี
2. ☐ 1- 3 ปี
3. ☐ 4- 10 ปี
4. ☐ มากกว่า 10ปี

4) ตำแหน่งงานหน้าที่ในโรงแรม

1. ☐ ฝ่ายบริหาร
2. ☐ ฝ่ายปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรในแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องนี้อาศัยเกณฑ์ ดังนี้

ระดับ 1 ถ้าเห็นว่ามีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับ 2 ถ้าเห็นว่ามีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 3 ถ้าเห็นว่ามีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 4 ถ้าเห็นว่ามีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก
ระดับ 5 ถ้าเห็นว่ามีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรอยู่ระดับมากที่สุด

ตัวอย่าง

ลำดับ	ข้อความ	มีอิทธิพลที่ต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร				
		1	2	3	4	5
0	ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันของพนักงานโรงแรม					

ถ้าผู้ตอบพิจารณาแล้วเห็นว่า การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันของพนักงานจะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด(5) ให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย (✓) ดังนี้

ลำดับ	ข้อความ	มีอิทธิพลที่ต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร				
		1	2	3	4	5
0	ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันของพนักงานโรงแรม					✓ ..

คำชี้แจงให้ท่านอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าข้อความที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรมีมากน้อยเพียงใดโดยใส่เครื่องหมาย(✓) โดยในช่องระดับคะแนน 1 2 3 4 5 เพียงข้อเดียว โดยใส่เครื่องหมายให้ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ	ข้อความ	มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร				
		1	2	3	4	5
	ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่					
	1.1) ความมั่นคง					
1.	งานโรงแรมสามารถสร้างรายได้ได้ดีให้กับพนักงาน.....	...	...	...	...	...
2.	งานโรงแรมสามารถพึงพิงตำแหน่งงานหน้าที่และสามารถเลี้ยงชีพได้.....	...	...	...	...	...
3.	งานโรงแรมสามารถยึดเป็นอาชีพหลักที่ใช้เลี้ยงตนกับครอบครัวได้.....	...	...	...	...	...
4.	งานโรงแรมสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นได้.....					...
	1.2 ความก้าวหน้า					
5.	งานโรงแรมสามารถสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้.....	...	...	...	...	...
6.	มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมระหว่างการทำงาน.....	...	...	...	...	...
7.	มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ.....					
8.	สามารถปรับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นหากพนักงานมีผลงานและความเหมาะสมที่จะเลื่อนตำแหน่ง.....					
	1.3 ภาระงาน					
9.	ไม่รู้ลี้กกดดันและเครียดจากการทำงานหรือเกิดความรู้สึกว่าภาระงานมากเกินไปไม่คุ้มค่าที่ลงทุนแรงกายแรงใจ.....					
10.	ไม่มีความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่มีปริมาณงานในแต่ละวันมากเกินไป.....					
11.	มีความสมดุลของเวลาการทำงานกับชีวิตประจำวัน.....					
12.	พอใจในขอบเขตหน้าที่ของภาระงานที่ได้รับมอบหมายและรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงาน.....					
	2 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
13.	ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับอยู่ในระดับที่					

ข้อ	ข้อความ	มีอิทธิพลต่อความผูกพันของ พนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร				
		1	2	3	4	5
	พอใจเมื่อเปรียบเทียบกับงานลักษณะเดียวกัน กับโรงแรมอื่น.....					
14.	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความ รับผิดชอบและคําค่าความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงาน					
15.	สวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่างๆที่โรงแรมจัดให้ตรงตาม ความต้องการ.....					
16.	ความพอใจกับการได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับ กฎหมายและเป็นธรรม.....					
17.	พอใจกับการได้ปรับขึ้นเงินเดือนในแต่ละครั้ง.....					
18.	เคยใช้สวัสดิการที่ทางโรงแรมจัดให้.....					
19.	พอใจกับเซอร์วิสอาร์ตที่ได้รับจากการทุ่มเททำงานมาทั้ง เดือน.....					
	3. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร					
	3.1 ชื่อเสียงขององค์กร					
20.	ตัดสินใจเลือกทำงานกับโรงแรมใดจะพิจารณาจากชื่อเสียง ของโรงแรมนั้นๆ.....					
21.	มีความรู้สึกพอใจในการที่ได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียง มากกว่าโรงแรมที่ไม่มีชื่อเสียง.....					
22.	ชื่อเสียงของโรงแรมส่งผลให้พนักงานมีความมั่นใจต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเอง.....					
23.	คิดว่าการทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงทำให้ได้รับ เกียรติจากผู้อื่น.....					
24.	การทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงทำให้ท่านเกิดความ ภาคภูมิใจกับตนเอง.....					
25.	การทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงแสดงถึงการมี ศักยภาพสูงในการการทำงาน.....					
	3.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					

ข้อ	ข้อความ	มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร				
		1	2	3	4	5
26.	การพูดคุยสนทนาผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานปฏิบัติกับผู้บังคับบัญชาในสายงาน.....					
27.	การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานดี.....					
28.	การได้รับคำแนะนำและคอยช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวกับการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว.....					
29.	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม.....					
30.	ผู้จัดการมีสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงานปฏิบัติงานในแต่ละแผนกในสายงานนั้นเป็นอย่างดี.....					
	3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
31.	การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความสุขในการทำงานและอยากจะทำมาทำงานในวันต่อไป.....					
32.	ความเป็นมิตรระหว่างพนักงานด้วยกันในการทำงาน.....					
33.	ความรักและความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....					
34.	ช่วยเพื่อนร่วมงานถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ที่ตนเองต้องรับผิดชอบ.....					
35.	กิจกรรมต่างๆที่โรงแรมจัดทำให้พนักงานเป็นมิตรต่อกัน.....					
	3.4 ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน					
36.	สภาพแวดล้อมในที่ทำงานสะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย.....					
37.	ความสะดวกสบายและปลอดภัยในการเดินทางมาทำงาน..					
38.	ความรู้สึถึงความสะดวกสบายเพียบพร้อมไปด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน.....					

ตอนที่ 3 เป็นข้อความคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และเป็นข้อความเกี่ยวกับระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าข้อความจะเป็นผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรมากน้อยเพียงใดโดยใส่เครื่องหมายชี้ถูกในช่องระดับคะแนน 1 2 3 4 5 เพียงข้อเดียว โดยใส่เครื่องหมายให้ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังข้อความดังต่อไปนี้

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กร				
		1	2	3	4	5
	ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร					
	1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
1.	ยินดีและพร้อมปฏิบัติตามนโยบายของโรงแรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโรงแรม.....					
2.	ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของโรงแรม สอดคล้องกับแนวคิดของท่าน.....					
	2. ความพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร					
3.	อดทนต่อสภาวะแรงกดดันในการทำงาน ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายแล้วที่อดอย.....					
4.	สร้างแรงกระตุ้นและกระตือรือร้นในการทำงาน.....					
5.	ทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ.....					
6.	เมื่ออยู่ในที่ทำงานเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน.....					
7.	เต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ ถึงแม้ว่าจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม.....					
	3. ความต้องการอย่างมากที่จะยังคงรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป					
8.	ไม่คิดเปลี่ยนงาน หรือย้ายสถานที่ทำงานถึงแม้ว่า					

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กร				
		1	2	3	4	5
	จะได้เงินที่ดีกว่า หรือตำแหน่งที่ดีกว่า.....					
9.	เมื่อนานวันขึ้นมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น..					
10.	การที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์กร ถึงแม้เป็นสิ่งที่ ท่านทำได้จะเป็นความต้องการในขณะนั้นแต่เลือกที่จะ ไม่ทำและยังคงเป็นพนักงานในองค์กรต่อไป.....					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรและ
ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ถ้ามี)

คำชี้แจงให้ท่านบอกถึงปัจจัยหรือสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อ
องค์กร ดังนี้

1.ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กร

.....
....
.....
....

2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กร

.....
....
.....

3.บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อ
องค์กร

.....
....

ขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัย



ภาคผนวก ง
รายชื่อโรงแรมที่ให้ข้อมูล
เพื่อวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัย(Reliability)

รายชื่อโรงแรมที่ให้ข้อมูล
เพื่อวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัย(Reliability)

1. โรงแรมดรีม (Dream Hotel) ที่อยู่ อ.เมือง จ.เพชรบุรี	จำนวน 2 คน
2. โรงแรมซัน(Sun Hotel) ที่อยู่ อ.เมือง จ.เพชรบุรี	จำนวน 4 คน
3. โรงแรมรอยัลไดมอนด์ (Royal Diamond) ที่อยู่ อ.เมือง จ.เพชรบุรี	จำนวน 6 คน
4. โรงแรมริเวอร์ (River Hotel) ที่อยู่ อ.เมือง จ.นครปฐม	จำนวน 4 คน
5. โรงแรมเบสเวสเทินสุวรรณภูมิ (Best Western Premier Amaranth Suvarnabhumi Airport) ที่อยู่ ถ.กิ่งแก้ว ราชาเทวะ บางพลี จ.สมุทรปราการ	จำนวน 10 คน
6. โรงแรมแชงกรีลา (Shangri La Hotel) ที่อยู่ ถ.เจริญกรุง 42(วัดสวนพลู) เขตบางรัก กรุงเทพฯ	จำนวน 12 คน
7. โรงแรมแมริออท (Marriott Hotel) ที่อยู่ 1 สาทรซอย 3 ถ.สาทรใต้ สาทร/สีลม กรุงเทพฯ	จำนวน 9 คน

รวมผู้ให้ข้อมูลเท่ากับ 47 คน

ภาคผนวก จ

ผลการวิเคราะห์การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม(Reliability)

ตาราง ค่าความเชื่อมั่นตามวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา(α -coefficient) ของแบบสอบถาม
งานวิจัย ตอนที่ 2

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่าแอลฟา(α)
1	งานโรงแรมสามารถสร้างรายได้ดีให้กับพนักงาน	.868
2	งานโรงแรมสามารถพึงพิงตำแหน่งงานหน้าที่และสามารถเลี้ยงชีพได้	.865
3	งานโรงแรมสามารถยึดเป็นอาชีพหลักที่ใช้เลี้ยงตนกับครอบครัวได้	.867
4	งานโรงแรมสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นได้	.864
5	งานโรงแรมสามารถสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้	.862
6	ท่านมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมระหว่างการทำงาน	.857
7	มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	.861
8	สามารถปรับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นหากพนักงานมีผลงานและความเหมาะสมที่จะเลื่อนตำแหน่ง	.857
9	ไม่รู้สึกกดดันและเครียดจากการทำงานหรือเกิดความรู้สึกว่าภาระงานมากเกินไปไม่คุ้มค่าที่ลงทุนแรงกายแรงใจ	.859
10	ไม่มีความรู้สึกที่ว่าพนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่มีปริมาณงานในแต่ละวันมากเกินไป	.854
11	มีความสุขของเวลาทำงานกับชีวิตประจำวัน	.861
12	พอใจในขอบเขตหน้าที่ของภาระงานที่ได้รับมอบหมายและรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงาน	.863
13	ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับอยู่ในระดับความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับงานลักษณะเดียวกันกับโรงแรมอื่น	.865
14	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและคุ้มค่ากับความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงาน	.863
15	สวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่างๆที่โรงแรมจัดให้ตรงตามความต้องการ	.865
16	พอใจกับการได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับข้อกฎหมายและเป็นธรรม	.861
17	พอใจกับการได้ปรับขึ้นเงินเดือนในแต่ละครั้ง	.862
18	เคยใช้สวัสดิการที่ทางโรงแรมจัดให้	.861
19	พอใจกับเซอร์วิสชาร์ตที่จะได้รับจากการทุ่มเททำงานมาทั้งเดือน	.860

ตาราง ค่าความเชื่อมั่นตามวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา(α -coefficient) ของแบบสอบถาม
งานวิจัย ตอนที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่าแอลฟา(α)
20	ตัดสินใจเลือกทำงานกับ โรงแรมใด โรงแรมหนึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียง ของโรงแรมนั้นๆ	.865
21	ท่านมีความรู้สึกพอใจในการที่ได้ทำงานใน โรงแรมที่มีชื่อเสียงมากกว่า โรงแรมที่ไม่มีชื่อเสียง	.864
22	ชื่อเสียงของ โรงแรมส่งผลให้พนักงานมีความมั่นใจต่อความสามารถ ในการปฏิบัติงานของตนเอง	.862
23	ท่านคิดว่า การที่ท่านได้ทำงานใน โรงแรมที่มีชื่อเสียงทำให้ได้รักเกียรติ จากผู้อื่น	.863
24	การที่ได้ทำงานใน โรงแรมที่มีชื่อเสียงทำให้เกิดความภาคภูมิใจกับ ตนเอง	.857
25	การที่ได้ทำงานใน โรงแรมที่มีชื่อเสียงแสดงถึงการมีศักยภาพสูงในการ ทำงาน	.863
26	การพูดคุยสนทนาผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานปฏิบัติกับ ผู้บังคับบัญชาในสายงาน	.863
27	การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาที่ชมเชยพนักงานที่มีผลการ ปฏิบัติงานดี	.863
28	การได้รับคำแนะนำและคอยช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวกับการ ทำงานหรือเรื่องส่วนตัว	.864
29	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม	.861
30	ผู้จัดการมีสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงานปฏิบัติงานในแต่ละแผนกในสายงาน นั้นเป็นอย่างดี	.863
31	การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันทำให้เกิดความสุขใจ ในการทำงานและมีพลังอยากทำงานในวันต่อไป	.856
32	ความเป็นมิตรระหว่างพนักงานด้วยกันในการทำงาน	.860
33	ความรักและความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	.860
34	ช่วยเพื่อนร่วมงานถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ที่ตนเองต้องรับผิดชอบ	.862
35	กิจกรรมต่างๆที่โรงแรมจัดทำให้พนักงานเป็นมิตรต่อกัน	.864

ตาราง ค่าความเชื่อมั่นตามวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา(α -coefficient) ของแบบสอบถาม
งานวิจัย ตอนที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความถาม	ค่าแอลฟา(α)
36	สภาพแวดล้อมในที่ทำงานสะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย	.861
37	ความสะดวกสบายและปลอดภัยในการเดินทางมาทำงาน	.866
38	ความรู้สึกถึงความสะดวกสบายเพียบพร้อมไปด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย และพร้อมใช้งาน	.862

ตาราง ค่าความเชื่อมั่นตามวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (α -coefficient)ของแบบสอบถาม
งานวิจัยตอนที่ 3

ข้อ	ข้อความถาม	ค่าแอลฟา(α)
1	ท่านยินดีและพร้อมปฏิบัติตามนโยบายของโรงแรมเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของโรงแรม	.862
2	ท่านยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของโรงแรมสอดคล้องกับ แนวความคิดของท่าน	.863
3	อดทนต่อสภาวะแรงกดดันในการทำงานไม่รู้สึกเบื่อหน่ายและท้อถอย	.862
4	สร้างแรงกระตุ้นและกระตือรือร้นในการทำงาน	.862
5	ทุ่มเทตั้งใจทำงานให้กับโรงแรมเพื่อยังคงความเป็นสมาชิกในองค์กร ตลอดไป	.863
6	เมื่ออยู่ในที่ทำงานเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน	.864
7	เต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ ถึงแม้ว่าจะมาปฏิบัติงานนอกเวลาปกติของ ตนเองก็ตาม	.862
8	ท่านไม่คิดเปลี่ยนงานหรือย้ายสถานที่ทำงานถึงแม้ว่าจะได้เงินที่ดีกว่า หรือตำแหน่งที่ดีกว่า	.861
9	เมื่อนานวันขึ้นท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น	.861
10	การที่ท่านจะตัดสินใจลาออกจากองค์กรถึงแม้เป็นสิ่งที่ท่านทำได้และ เป็นความต้องการของท่านในขณะนั้นแต่ท่านเลือกที่จะไม่ทำและยังคง เป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป	.860

ภาคผนวก ฉ
รายชื่อโรงแรมที่เก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย

รายชื่อโรงแรมที่เก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย

1) โรงแรมโนโวเทลสีลม

ที่อยู่ เลขที่ 320 ถ.สีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

2) โรงแรมโนโวเทลบางนา

ที่อยู่ เลขที่ 333 ถ.ศรีนครินทร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

3) โรงแรมโนโวเทลประตูน้ำ

ที่อยู่ เลขที่ 220 ถ.เพชรบุรี แขวงถนนเพชรบุรี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

4) โรงแรมโนโวเทลเฟลินจิต กรุงเทพ

ที่อยู่ เลขที่ 556 ถ.เฟลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

5) โรงแรมโนโวเทลอิมแพคเมืองทองธานี

ที่อยู่ เลขที่ 94 ถ.ปิ่นเกล้า แขวงบ้านใหม่ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี

6) โรงแรมโนโวเทลสุวรรณภูมิ

ที่อยู่ เลขที่ 999 หนองปรือ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ

7) โรงแรมโนโวเทลสยามแสควร์

ที่อยู่ เลขที่ 392 ถ.สยามสแควร์ ซอย 6 พระราม 1 แขวงปทุมวัน กรุงเทพมหานคร



ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ชื่อ – นามสกุล	คุณวุฒิ	
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตชน วงศ์รัตน์	วุฒิการศึกษา	บธ.ด (การพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์) จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ต.นาุ้ง อ.เมือง จ.เพชรบุรี
	ที่ทำงาน	
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทธ ไกยวรรณ	วุฒิการศึกษา	ค.อ.ค.(วิจัยและพัฒนาหลักสูตร) จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ บัณฑิตศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ต.นาุ้ง อ.เมือง จ.เพชรบุรี
	ที่ทำงาน	
3. ดร.วัชร เวชประสิทธิ์	วุฒิการศึกษา	บธ.ด (บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ต.นาุ้ง อ.เมือง จ.เพชรบุรี
	ที่ทำงาน	
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วัชรปัญญา พงศ์	วุฒิการศึกษา	กจ.ด(การจัดการ สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์)จาก มหาวิทยาลัยศรีประทุม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อ.เมือง จ.เพชรบุรี
	ที่ทำงาน	
5. ดร.สมสุข แคมคำ	วุฒิการศึกษา	ปร.ด(การจัดการเทคโนโลยี) จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ต.นาุ้ง อ.เมือง จ.เพชรบุรี
	ที่ทำงาน	



ภาคผนวก ซ

จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัย



จดหมายนำ

บันทึกข้อความ

ที่ มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร วันที่ 15 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกและรวบรวมแบบสอบถามวิจัยคืนผู้วิจัย
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามงานวิจัยแยกเป็นแผนก 9 แผนก

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมโนโวเทลสิดม

ด้วยข้าพเจ้านางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) สาขาสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด กำลังทำวิจัยเรื่อง ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร โรงแรมโนโวเทลแอคคอร์กลุ่มโรงแรมโนโวเทล กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีอาจารย์ ดร.ชมพูนุช จิตติถาวร เป็นที่ปรึกษาที่ปรึกษา

ในการนี้ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมโนโวเทลสิดม แจกแบบสอบถามวิจัยให้กับหัวหน้าแผนกแต่ละแผนกใน 9 แผนกได้แก่ 1) ข้อมูลแผนกของผู้ตอบแบบสอบถาม 1) แผนกส่วนหน้า 2) แผนกแม่บ้าน 3) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 4) แผนกจัดเลี้ยง 5) แผนกครัว 6) แผนกช่าง 7) แผนกขายและการตลาด 8) แผนกบัญชีและการเงิน และ 9) แผนกบุคคล เพื่อนำไปให้หัวหน้าแผนกและพนักงานแต่ละแผนกตอบแบบสอบถามและเมื่อตอบเสร็จแล้วขอความอนุเคราะห์ฝ่ายทรัพยากรบุคคล รวบรวมแบบสอบถามจากหัวหน้าแผนกคืนผู้วิจัย โดยที่ผู้วิจัยจะมารับแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วด้วยตนเองภายในวันที่ 23 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557

ท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ลงชื่อ.....

(นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ)

ติดต่อ

นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ

โทรศัพท์ 089-762-8909

จดหมายนำ



บันทึกข้อความ

ที่ มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร วันที่ 5 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกและรวบรวมแบบสอบถามวิจัยคืนผู้วิจัย
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามงานวิจัยแยกเป็นแผนก 9 แผนก

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมโนโวเทลบางนา

ด้วยข้าพเจ้านางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) สาขาสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด กำลังทำวิจัยเรื่อง ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร โรงแรมโนโวเทลแอสคอรี่กลุ่มโรงแรมโนโวเทล กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีอาจารย์ ดร.ชมพูนุช จิตติถาวร เป็นที่ปรึกษาที่ปรึกษา

ในการนี้ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมโนโวเทลบางนา แจกแบบสอบถามวิจัยให้กับหัวหน้าแผนกแต่ละแผนกใน 9 แผนกได้แก่ 1) ข้อมูลแผนกของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แผนกส่วนหน้า 3) แผนกแม่บ้าน 4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 5) แผนกจัดเลี้ยง 6) แผนกครัว 7) แผนกขายและการตลาด 8) แผนกบัญชีและการเงิน และ 9) แผนกบุคคล เพื่อนำไปให้หัวหน้าแผนกและพนักงานแต่ละแผนกตอบแบบสอบถามและเมื่อตอบเสร็จแล้วขอความอนุเคราะห์ฝ่ายทรัพยากรบุคคล รวบรวมแบบสอบถามจากหัวหน้าแผนกคืนผู้วิจัย โดยที่ผู้วิจัยจะมารับแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วด้วยตนเองภายในวันที่ 28 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557

ท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ลงชื่อ.....

(นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ)

ติดต่อ

นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ

โทรศัพท์ 089-762-8909

จดหมายนำ



บันทึกข้อความ

ที่ มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร วันที่ 15 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกและรวบรวมแบบสอบถามวิจัยคืนผู้วิจัย
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามงานวิจัยแยกเป็นแผนก 9 แผนก

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมโนโวเทลประจักษ์

ด้วยข้าพเจ้านางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) สาขาสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด กำลังทำวิจัยเรื่อง ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือแอสคอร์ทกลุ่มโรงแรมโนโวเทล กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีอาจารย์ ดร.ชมพูนุช จิตติถาวร เป็นที่ปรึกษาที่ปรึกษา

ในการนี้ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมโนโวเทลประจักษ์ แจกแบบสอบถามวิจัยให้กับหัวหน้าแผนกแต่ละแผนกใน 9 แผนกได้แก่ 1) ข้อมูลแผนกของผู้ตอบแบบสอบถาม 1) แผนกส่วนหน้า 2) แผนกแม่บ้าน 3) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 4) แผนกจัดเลี้ยง 5) แผนกครัว 6) แผนกช่าง 7) แผนกขายและการตลาด 8) แผนกบัญชีและการเงิน และ 9) แผนกบุคคล เพื่อนำไปให้หัวหน้าแผนกและพนักงานแต่ละแผนกตอบแบบสอบถามและเมื่อตอบเสร็จแล้วขอความอนุเคราะห์ฝ่ายทรัพยากรบุคคล รวบรวมแบบสอบถามจากหัวหน้าแผนกคืนผู้วิจัย โดยที่ผู้วิจัยจะมารับแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วด้วยตนเองภายในวันที่ 23 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557

ท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ลงชื่อ.....

(นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ)

ติดต่อ

นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ

โทรศัพท์ 089-762-8909

จดหมายนำ



บันทึกข้อความ

ที่ มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร วันที่ 15 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกและรวบรวมแบบสอบถามวิจัยคืนผู้วิจัย
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามงานวิจัยแยกเป็นแผนก 9 แผนก

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมโนโวเทลเพลินจิตกรุงเทพ

ด้วยข้าพเจ้านางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) สาขาสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด กำลังทำวิจัยเรื่อง ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือแอลคอร์กลุ่มโรงแรมโนโวเทล กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีอาจารย์ ดร.ชมพูนุช จิตติถาวร เป็นที่ประธานที่ปรึกษา

ในการนี้ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมโนโวเทลเพลินจิตกรุงเทพ แจกแบบสอบถามวิจัยให้กับหัวหน้าแผนกแต่ละแผนกใน 9 แผนก ได้แก่ 1) ข้อมูลแผนกของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แผนกส่วนหน้า 3) แผนกแม่บ้าน 4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 5) แผนกจัดเลี้ยง 6) แผนกครัว 7) แผนกช่าง 8) แผนกขายและการตลาด 9) แผนกบัญชีและการเงิน และ 10) แผนกบุคคล เพื่อนำไปให้หัวหน้าแผนกและพนักงานแต่ละแผนกตอบแบบสอบถามและเมื่อตอบเสร็จแล้วขอความอนุเคราะห์ฝ่ายทรัพยากรบุคคล รวบรวมแบบสอบถามจากหัวหน้าแผนกคืนผู้วิจัย โดยที่ผู้วิจัยจะมารับแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วด้วยตนเองภายในวันที่ 28 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557

ท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ลงชื่อ.....

(นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ)

ติดต่อ

นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ

โทรศัพท์ 089-762-8909

จดหมายนำ



บันทึกข้อความ

ที่ มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร วันที่ 15 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกและรวบรวมแบบสอบถามวิจัยคืนผู้วิจัย
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามงานวิจัย แยกเป็นแผนก 9 แผนก

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมโนโวเทลสยามแสควร์

ด้วยข้าพเจ้านางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) สาขาสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด กำลังทำวิจัยเรื่อง ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือแอสคอร์ทกลุ่มโรงแรมโนโวเทล กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีอาจารย์ ดร.ชมพูนุช จิตติถาวร เป็นที่ประธานที่ปรึกษา

ในการนี้ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมโนโวเทลสยามแสควร์ แจกแบบสอบถามวิจัยให้กับหัวหน้าแผนกแต่ละแผนกใน 9 แผนก ได้แก่ 1) ข้อมูลแผนกของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แผนกส่วนหน้า 3) แผนกแม่บ้าน 4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 5) แผนกจัดเลี้ยง 6) แผนกครัว 7) แผนกช่าง 8) แผนกขายและการตลาด 9) แผนกบัญชีและการเงิน และ 10) แผนกบุคคล เพื่อนำไปให้หัวหน้าแผนกและพนักงานแต่ละแผนกตอบแบบสอบถามและเมื่อตอบเสร็จแล้วขอความอนุเคราะห์ฝ่ายทรัพยากรบุคคล รวบรวมแบบสอบถามจากหัวหน้าแผนกคืนผู้วิจัย โดยที่ผู้วิจัยจะมารับแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วด้วยตนเองภายในวันที่ 23 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557

ท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ลงชื่อ.....

(นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ)

ติดต่อ

นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ

โทรศัพท์ 089-762-8909

จดหมายนำ



บันทึกข้อความ

ที่ มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร

วันที่ 15 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกและรวบรวมแบบสอบถามวิจัยคืนผู้วิจัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามงานวิจัย แยกเป็นแผนก 9 แผนก

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมโนโวเทลสุวรรณภูมิ

ด้วยข้าพเจ้านางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) สาขาสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด กำลังทำวิจัยเรื่อง ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร โรงแรมโนโวเทลแอนด์เคอร์รี่กรุ๊ปโรงแรมโนโวเทล กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีอาจารย์ ดร.ชมพูนุช จิตติถาวร เป็นที่ปรึกษาที่ปรึกษา

ในการนี้ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมโนโวเทลสุวรรณภูมิแจกแบบสอบถามวิจัยให้กับหัวหน้าแผนกแต่ละแผนกใน 9 แผนกได้แก่ 1) ข้อมูลแผนกของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แผนกส่วนหน้า 3) แผนกแม่บ้าน 4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 5) แผนกจัดเลี้ยง 6) แผนกครัว 7) แผนกช่าง 8) แผนกช่างและช่างเทคนิค 9) แผนกบัญชีและการเงิน และ 10) แผนกบุคคล เพื่อนำไปให้หัวหน้าแผนกและพนักงานแต่ละแผนกตอบแบบสอบถามและเมื่อตอบเสร็จแล้วขอความอนุเคราะห์ฝ่ายทรัพยากรบุคคล รวบรวมแบบสอบถามจากหัวหน้าแผนกคืนผู้วิจัย โดยที่ผู้วิจัยจะมารับแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วด้วยตนเองภายในวันที่ 28 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557

ท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ลงชื่อ.....

(นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ)

ติดต่อ

นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ

โทรศัพท์ 089-762-8909

จดหมายนำ



บันทึกข้อความ

ที่ มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร วันที่ 15 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกและรวบรวมแบบสอบถามวิจัยคืนผู้วิจัย
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามงานวิจัย แยกเป็นแผนก 9 แผนก

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมโนโวเทลอิมแพคเมืองทองธานี

ด้วยข้าพเจ้านางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) สาขาสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด กำลังทำวิจัยเรื่อง ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือแอลคอร์กลุ่มโรงแรมโนโวเทล กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีอาจารย์ ดร.ชมพูนุช จิตติถาวร เป็นที่ปรึกษาที่ปรึกษา

ในการนี้ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมโนโวเทลอิมแพคเมืองทองธานี แจกแบบสอบถามวิจัยให้กับหัวหน้าแผนกแต่ละแผนกใน 9 แผนก ได้แก่ 1) ข้อมูลแผนกของผู้ตอบแบบสอบถาม 1) แผนกส่วนหน้า 2) แผนกแม่บ้าน 3) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 4) แผนกจัดเลี้ยง 5) แผนกครัว 6) แผนกช่าง 7) แผนกขายและการตลาด 8) แผนกบัญชีและการเงิน และ 9) แผนกบุคคล เพื่อนำไปให้หัวหน้าแผนกและพนักงานแต่ละแผนกตอบแบบสอบถามและเมื่อตอบเสร็จแล้วขอความอนุเคราะห์ฝ่ายทรัพยากรบุคคล รวบรวมแบบสอบถามจากหัวหน้าแผนกคืนผู้วิจัย โดยที่ผู้วิจัยจะมารับแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วด้วยตนเองภายในวันที่ 28 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557

ท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ลงชื่อ.....

(นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ)

ติดต่อ

นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ

โทรศัพท์ 089-762-8909

จดหมายนำ



บันทึกข้อความ

ที่ มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร วันที่ 15 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 257
เรื่อง ขออนุมัติและรวบรวมแบบสอบถามวิจัยจากผู้วิจัย
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามงานวิจัย แยกเป็นแผนก 9 แผนก

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรม.....

ด้วยข้าพเจ้านางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) สาขาสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด กำลังทำวิจัยเรื่อง ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร โรงแรมเครือแอลกอฮอล์โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีอาจารย์ ดร.ชมพูนุช จิตติถาวร เป็นที่ปรึกษาที่ปรึกษา

ในการนี้ผู้วิจัยขออนุมัติและขอให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรม.....แจกแบบสอบถามวิจัยให้กับหัวหน้าแผนกแต่ละแผนกใน 9 แผนก ได้แก่ 1) ข้อมูลแผนกของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แผนกส่วนหน้า 3) แผนกแม่บ้าน 4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 5) แผนกจัดเลี้ยง 6) แผนกครัว 7) แผนกช่าง 8) แผนกขายและการตลาด 9) แผนกบัญชีและการเงิน และ 10) แผนกบุคคล เพื่อนำไปให้หัวหน้าแผนกและพนักงานแต่ละแผนกตอบแบบสอบถามและเมื่อตอบเสร็จแล้วขออนุมัติและขอให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล รวบรวมแบบสอบถามจากหัวหน้าแผนกและผู้วิจัย โดยที่ผู้วิจัยจะมารับแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วด้วยตนเองภายในวันที่ 28 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557

ท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ลงชื่อ.....

(นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ)

ติดต่อ

นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ

โทรศัพท์ 089-762-8909

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย

นางสาวกมลพรรณ ไกยวรรณ

วัน เดือน ปีเกิด

1 มกราคม 2533

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

2557 ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเสตมฟอร์ด

2554 ปริญญาตรี ศศบ. สาขาวิชาการโรงแรมและภัตตาคาร

มหาวิทยาลัยรังสิต

ที่อยู่ปัจจุบัน

40/80 ม.1 ต. คลองเจ็ด อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

อีเมลล์

Kamonpun_go@hotmail.com