



ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมฮอลิเดย์อินน์ สีลม
FACTOR BETWEEN THE QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT
OF THE EMPLOYEES OF HOLIDAY INN SILOM

สุรเชษฐ์ วะชุม¹ และภูษิต วงศ์หล่อสายชล²

¹กลุ่มวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (surachet_wachum@hotmail.com)

²กลุ่มวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (dr.phusit@gmail.com)

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานโรงแรม (2) เพื่อศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรม แยกตามลักษณะส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของ
คุณภาพชีวิตการทำงานกับระดับความผูกพันองค์กรพนักงานโรงแรมฮอลิเดย์อินน์ สีลม

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม โดยมีข้อความเพื่อวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านลักษณะการบริหาร และด้านการเติบโตและมั่นคงในงาน และอีกส่วนหนึ่ง คือ การวัดความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า 1) ระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยหากพิจารณารายด้าน พบว่า ความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร และลำดับท้ายสุด คือ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร 2) พนักงานโรงแรมมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยหากพิจารณารายด้าน พบสองลำดับแรก คือ ด้านการเติบโตและมั่นคงในงานและด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ลำดับถัดไปคือ ด้านสิ่งแวดล้อมสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านลักษณะการบริหาร ตามลำดับ และลำดับท้ายสุด คือด้านผลตอบแทน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงาน รายได้ และลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน 3) สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในสามด้านและในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีเพียงสองด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อมสุขลักษณะและความปลอดภัย และด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ที่ไม่มีผลกับความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความผูกพันองค์กร

ABSTRACT

The objectives of this study were (1) to study the level of working life quality of operation staff of Holiday Inn Silom; (2)) to study the level of organizational commitment with different personal qualities; and (3) to study the relationship between organizational commitment and working life quality of operation staff studied.



Data collection was done through questionnaires which comprised of questions measuring the 5 components of quality of work life, including adequate and fair compensation, Safety and healthy conditions, immediate opportunity use and develop human capabilities, constitutionalism in the work organization, future opportunity for continued growth and security. Another part of the questionnaire contained questions measuring those 3 aspects of organizational commitment which were continuance commitment, normative commitment and affective commitment.

The findings revealed that 1) Hotel staff had organization commitment in highest level for all aspects, descendingly ranking from affective commitment, continuance commitment and normative commitment respectively. 2) Hotel staff had quality of work in high level for all aspects, descendingly ranking from future opportunity for continued growth and security and immediate opportunity use and develop human capabilities, safety and healthy conditions, constitutionalism in the work organization and adequate and fair compensation respectively. And hotel staff's organizational commitment level was significantly different for job level, income and job position but it was not different for gender, age, marital status, educational level and job's age. 3) Three components of quality of work life were positively correlated to the organizational commitment at .05 statistically significant level except safety and healthy conditions and immediate opportunity use and develop human capabilities.

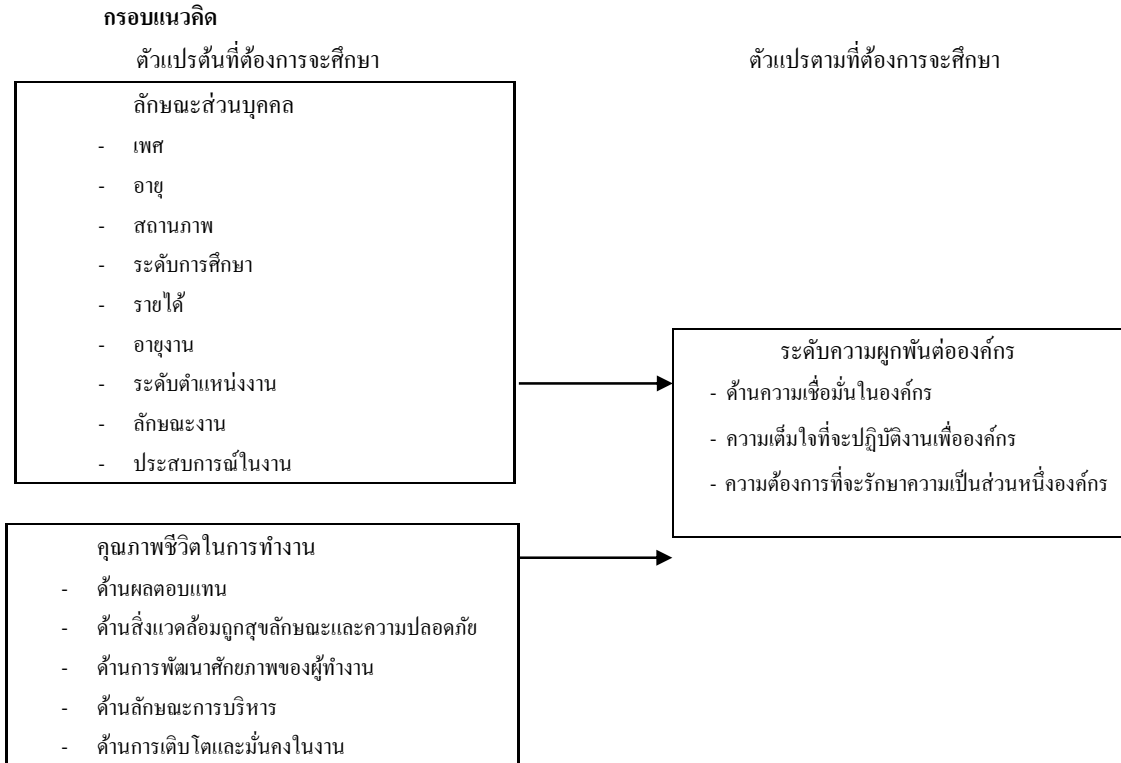
Keywords: Quality of work life, Organizational Commitment

1. บทนำ

จากการเติบโตอย่างต่อเนื่องของธุรกิจท่องเที่ยว ส่งผลให้ภาคธุรกิจโรงแรมเกิดการแข่งขันที่รุนแรง มีผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเพิ่มมากขึ้น เกิดการลงทุนขยายธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ สำหรับในประเทศไทยนั้นเกิดขึ้นทั้งในกรุงเทพฯและต่างจังหวัด (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2560) จากภาวะที่จำนวน โรงแรมเพิ่มมากขึ้นดังกล่าว จึงส่งผลทำให้มีความต้องการด้านบุคลากรเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย สำหรับธุรกิจโรงแรมนั้นถือว่าบุคลากรเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากโรงแรมเป็นธุรกิจประเภทให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ซึ่งสำหรับลูกค้าแล้วการจะเลือกใช้บริการที่โรงแรมใดจึงมักจะมีคามคาดหวังที่จะได้รับการบริการอันเป็นเลิศและน่าประทับใจ คุณค่าการบริการที่ดีและน่าประทับใจเหล่านั้น ล้วนเกิดจากความทุ่มเทและตั้งใจของพนักงาน โรงแรมทั้งสิ้น ดังนั้นจึงถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับผู้บริหาร ที่จำเป็นต้องใส่ใจดูแลพนักงาน ให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เพื่อความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว เขาเหล่านั้นก็จะมุ่งมั่น ทุ่มเทเพื่อความสำเร็จในงานและเพื่อเป้าหมายของโรงแรมอย่างเต็มกำลังความสามารถ สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นการศึกษาค้นคว้าคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมฮอติเคย์อินน์ สีลม กรุงเทพฯ ซึ่งย่านสีลมเป็นย่านธุรกิจ ที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากให้ความสนใจเข้าใช้บริการ กล่าวได้ว่าพนักงานโรงแรม ถือเป็นหัวใจสำคัญสำหรับโรงแรมฮอติเคย์อินน์ สีลม เช่นกัน



2. กรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัย



วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงาน โรงแรม
- 2) เพื่อศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงาน โรงแรม แยกตามลักษณะส่วนบุคคล
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับระดับความผูกพันองค์กรพนักงาน โรงแรมฮอติเคย์

อินน์สลิสม

สมมติฐานการวิจัย

- 1) พนักงาน โรงแรมที่มีลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน ลักษณะงาน และระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน
- 2) ประสบการณ์ในงานและคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความผูกพันองค์กรของพนักงาน โรงแรม

3. การดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษารั้งนี้ คือ พนักงาน โรงแรมฮอติเคย์อินน์สลิสม จำนวนพนักงานทั้งหมด 469 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2560) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างนี้ โดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan:1970) โดยใช้ระดับค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% และมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ซึ่งทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 214 ราย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง



โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานโรงแรมสอติเคย์อินน์สีลม แบบโควต้า แบ่งออกเป็น 12 แผนก จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา โดย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการบรรยายลักษณะทั่วไป ระดับประสพการณ์ในงาน ระดับความผูกพันและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสพการณ์ในงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดย ANOVA และ t-Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดย Regression Analysis ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ผลการวิจัย

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมสอติเคย์อินน์สีลม ประกอบด้วยเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยพนักงานหญิงคิดเป็นร้อยละ 54.21 ด้านอายุ พบว่าอยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 20 - 30 ปี มากถึงร้อยละ 41.59 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี ร้อย 32.71 โดยส่วนใหญ่ของพนักงานนั้น มีสถานภาพโสด ถึงร้อยละ 59.81 และโดยรวมมีระดับการศึกษาร้อยละ 62.15 จบปริญญาตรี ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวม Service Charge) ของพนักงานพบว่า ร้อยละ 56.54 อยู่ในช่วงรายได้ 20,000 – 29,999 บาท สำหรับอายุงานของพนักงาน ร้อยละ 33.18 อยู่ในช่วง 1 – 3 ปี และระดับตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างนั้นร้อยละ 71.03 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 34.11 รองลงมาเป็นฝ่ายแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 22.90 โดยพบว่า ส่วนงาน Back of the house มีมากกว่า Front of the house คิดเป็นร้อยละ 53.74 และ 46.26 ตามลำดับ

ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งห้าด้าน ซึ่งแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสถิติของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (n=214)

ตัวแปร	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านผลตอบแทน	5.00	1.50	3.86	0.68	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	5.00	2.33	4.15	0.58	มาก
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	5.00	1.50	4.18	0.54	มาก
ด้านลักษณะการบริหาร	5.00	2.00	4.06	0.58	มาก
ด้านการเติบโตและมั่นคงในงาน	5.00	1.50	4.18	0.58	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันองค์กร พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดสองด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สำหรับด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรนั้นระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติของระดับความผูกพันองค์กร (n=214)

ตัวแปร	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร	5.00	3.00	4.26	0.56	มากที่สุด
ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	5.00	2.67	4.20	0.61	มาก
ความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	5.00	2.00	4.32	0.59	มากที่สุด



ระดับความผูกพันองค์กรจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรโดยพนักงานระดับหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยดังกล่าวสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันองค์กรของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (n=214)

ตัวแปร	หัวหน้างาน (n=62)		ปฏิบัติการ (n=152)		Levene's F	p	t	df	p
	Mean	S.D.	Mean	S.D.					
ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร	4.30	0.61	4.24	0.54	2.27	0.13	0.62	212.00	0.53
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	4.36	0.64	4.13	0.58	1.25	0.26	2.50	212.00	0.01
ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.43	0.64	4.28	0.56	4.41	0.04*	1.60	101.66	0.11

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวม Service Charge) แตกต่างกัน จะมีระดับความผูกพันองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร โดยพนักงานที่มีรายได้ 10,000 – 19,999 บาท มีความแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท และ พนักงานที่มีรายได้ 20,000 – 29,999 บาท มีความแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ซึ่งแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันองค์กรของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (n=214)

ความคิดเห็น	N	Mean	S.D.	Levene's F	แหล่ง ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ผลการ ทดสอบ รายคู่
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร											
1. 10,000 – 19,999 บาท	47	4.09	0.52	4.20	b.g.	3.75	3.00	1.25	3.49	0.02*	1<4
2. 20,000 – 29,999 บาท	121	4.16	0.65		w.g.	75.30	210.00	0.36			2<4
3. 30,000 – 39,999 บาท	21	4.24	0.66		Total	79.05	213.00				
4. 40,000 บาท ขึ้นไป	25	4.55	0.42								

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างประสพการณ์ในงานและคุณภาพชีวิตการทำงานกับ ความผูกพันองค์กร ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบอันดับสูงสุด คือ ด้านการพัฒนา สักยภาพกับด้านลักษณะการบริหาร (r = 0.67) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ ความคาดหวังได้รับการตอบสนองกับด้าน สิ่งแวดล้อมถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (r = 0.23) ซึ่งแสดงดังตารางที่ 5



ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ในงานและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันองค์กร

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	1.00										
2	0.55**	1.00									
3	0.32**	0.42**	1.00								
4	0.34**	0.31**	0.35**	1.00							
5	0.29**	0.45**	0.38**	0.45**	1.00						
6	0.48**	0.46**	0.39**	0.51**	0.52**	1.00					
7	0.36**	0.39**	0.23**	0.56**	0.51**	0.67**	1.00				
8	0.42**	0.51**	0.37**	0.38**	0.48**	0.63**	0.59**	1.00			
9	0.32**	0.26**	0.37**	0.46**	0.35**	0.45**	0.48**	0.44**	1.00		
10	0.40**	0.28**	0.31**	0.48**	0.44**	0.47**	0.49**	0.46**	0.56**	1.00	
11	0.42**	0.37**	0.30**	0.44**	0.39**	0.52**	0.49**	0.52**	0.58**	0.65**	1.00
Mean	3.97	4.14	4.18	3.86	4.15	4.18	4.06	4.18	4.26	4.20	4.32
S.D.	0.58	0.63	0.59	0.68	0.58	0.54	0.58	0.58	0.56	0.61	0.59

หมายเหตุ : 1. ความสำคัญต่อองค์กร 2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน 3. ความคาดหวังได้รับการตอบสนอง
4. ด้านผลตอบแทน 5. ด้านสิ่งแวดล้อมถูกสุขลักษณะและปลอดภัย 6. ด้านการพัฒนาศักยภาพ
7. ด้านลักษณะการบริหาร 8. ด้านการเติบโตและมั่นคงในงาน 9. ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร
10. ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร 11. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความสัมพันธ์ ระหว่างประสพการณ์ในงานและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันองค์กร ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานสามด้าน และโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีสองด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อมถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย และด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ที่ไม่มีผลกับความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยค่าตัวแปรด้านความสำคัญต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน ความคาดหวังได้รับการตอบสนอง ด้านผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านลักษณะการบริหาร และด้านการเติบโตและมั่นคงในงานนั้น สามารถอธิบายถึงความเชื่อมั่นในองค์กรได้ 48.7%

โดยหากค่าการเติบโตและมั่นคงในงานเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย จะทำให้ค่าความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.19 รองลงมาคือ ค่าผลตอบแทนและค่าความสำคัญต่อองค์กร หากเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย จะทำให้ค่าความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.16 สำหรับค่าด้านการบริหารเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย จะทำให้ค่าความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.15 ซึ่งแสดงตัวอย่างดังตารางที่ 6



ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ในงานและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันองค์กร

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.99	0.25		4.02	0.00
ประสพการณ์ในงาน					
ความสำคัญต่อองค์กร	0.16	0.05	0.19	2.99*	0.00
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน	-0.09	0.05	-0.12	-1.74	0.08
ความคาดหวังจะได้รับการตอบสนอง	0.10	0.05	0.11	1.93	0.05
คุณภาพชีวิตการทำงาน					
ด้านผลตอบแทน	0.16	0.05	0.21	3.36*	0.00
ด้านสิ่งแวดล้อมถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	0.07	0.05	0.09	1.36	0.18
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	0.07	0.07	0.07	0.90	0.37
ด้านลักษณะการบริหาร	0.15	0.07	0.18	2.37*	0.02
ด้านการเติบโตและมั่นคงในงาน	0.19	0.06	0.22	3.09*	0.00

R Square = 0.506 Adjusted R-Square = 0.487 F = 26.281 (Sig = 0.000) *Significant level at 0.05

a. Dependent Variable: ความผูกพันองค์กร

5. การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

พนักงานโรงแรมมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยหากพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนเมื่อเทียบกับด้านอื่นแล้ว ถือว่ามีค่าต่ำสุด โดยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเกิดจาก ค่าถามการขึ้นเงินเดือนพนักงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เกิดจากนโยบายการขึ้นเงินเดือนของ โรงแรมเป็นอัตราที่ไม่สูงนัก จากปีที่ผ่านมามีอยู่ในอัตราร้อยละ 4 โดยอัตรานี้ใช้ ฐานเงินเดือนเป็นฐานในการคำนวณ ซึ่งจะ ไม่รวมกับค่าบริการ (Service Charge) อีกทั้งพนักงานส่วนใหญ่ของ โรงแรม เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีเงินเดือนไม่สูงมาก (รายได้หักค่าบริการ) จึงส่งผลให้ระดับค่าเฉลี่ยด้านผลตอบแทนต่ำกว่าด้านอื่นๆ จากค่าระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมากนั้น มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2558) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้งห้าด้านนั้น มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย ด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กรและมีความปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตทำงาน และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณา เกตุแก้ว (2557) ที่พบระดับความคิดเห็น ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานอยู่ในระดับสูง และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของรพีพรรณ สุพรรณพัฒน์ (2555) พบว่า ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในงานโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อันได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธ์ทางวิชาชีพ และด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลชนก ยิ่งสกุล (2558) ที่พบ ระดับแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และอยู่ในระดับมากอีกสามด้าน โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงานและด้านความก้าวหน้าในการทำงาน



สำหรับระดับความผูกพันองค์กรของพนักงาน โรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรายด้านพบสองด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีเพียงด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรจะอยู่ในระดับมาก โดยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระวุฒิ ศรีประสิทธิ์ชัย (2558) ที่พบว่า ระดับความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านลักษณะความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากพิจารณาจากระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดนั้น พบว่า มาจากพนักงานโรงแรมที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี แต่หากพิจารณาระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด จะมาจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจจะสืบเนื่องมาจาก การที่พนักงานอายุน้อยยังคงมองหาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในขณะที่พนักงานที่มีอายุมาก จะอยู่ในตำแหน่งงานที่ดี มีรายได้ที่มั่นคง อันสอดคล้องกับงานวิจัยของภัสสรีย์ ชุมทรัพย์ดี (2556) ได้ระบุไว้ว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มากที่สุด

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในงานกับความผูกพันองค์กร พบความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านความสำคัญต่อองค์กร ทั้งนี้เนื่องจาก ยิ่งพนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร จะยิ่งทำให้พนักงานเกิดความผูกพัน รู้สึกมีความเชื่อมั่น มีความภาคภูมิใจ และปรารถนาอยากจะทำอยู่กับองค์กรมากขึ้นเท่านั้น โดยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของศิวพร คำสิงห์ (2556) ได้ระบุไว้ว่า ลักษณะงานและประสบการณ์ในงานโดยภาพรวม พบความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันองค์กร ทั้งด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กรและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความภาคภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความปรารถนาที่จะคงอยู่หรือเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ด้านความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กร พบความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านการเติบโตและมั่นคงในงาน ด้านผลตอบแทน และด้านลักษณะการบริหาร ตามลำดับ ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของภัสสรีย์ ชุมทรัพย์ดี (2556) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบูรณาการทางด้านสังคม ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นนั้น ไม่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารุ่นนี้

1) ด้านประสบการณ์ในงาน แม้ว่าผลการวิจัย พบค่าเฉลี่ยในเกณฑ์มาก แต่ในรายด้านนั้น พบด้านความสำคัญต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้บริหารจึงควร ทำให้พนักงานมีความรู้สึกรู้ถึงการมีส่วนร่วมสำคัญ ในการสร้างความสำเร็จให้กับโรงแรม โดยควรให้พนักงานมีโอกาสได้เสนอความคิดเห็น เสนอข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการให้บริการลูกค้า มอบความไว้วางใจ และมอบหมายงานสำคัญให้แก่พนักงาน เมื่อทำงานประสบความสำเร็จ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้อง ประกาศยกย่องเชิดชูเกียรติอย่างเป็นทางการ ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่า ตนเองเป็นบุคคลสำคัญที่มีส่วนทำให้โรงแรมประสบความสำเร็จ

ในอีกด้านหนึ่งผู้บริหารต้อง ดูแลพนักงานที่ทำงานกับโรงแรมมานาน เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้มีระดับความผูกพันต่อ โรงแรมมากที่สุด ในเรื่องการเกษียณอายุเมื่อถึงวัย 60 ปีนั้น ควรมีนโยบาย ให้โอกาสพนักงานที่มี



ศักยภาพสูงและยังปรารถนาทำงานต่อ โดยทำเป็นสัญญาจ้างร่วมกันของทั้งสองฝ่าย ซึ่งจะทำให้โรงแรมยังคงมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ส่วนพนักงานที่ถึงวัยเกษียณ แต่ยังคงการทำงาน ก็ได้ทำงานตามที่ตนเองต้องการ

2) ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านผลตอบแทน ซึ่งพบว่ามีความต่ำกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้นผู้บริหารควรประกาศนโยบายที่ชัดเจน ให้พนักงานทราบโดยทั่วกัน ถึงผลตอบแทนของโรงแรม ด้านเงินเดือน โบนัส และสวัสดิการ โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องมีการเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่น ๆ อีกทั้งต้อง เปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนะข้อปรับปรุงสวัสดิการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ทั้งนี้ควรอยู่บนพื้นฐานของเหตุผลและความถูกต้องภายใต้ภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ที่มีการปรับตัวสูงขึ้นของค่าครองชีพ

และสำหรับพนักงานที่มีลักษณะงานที่ต้องให้บริการลูกค้า นั้น พบค่าเฉลี่ยต่ำสุด อันสืบเนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องคอยต้อนรับลูกค้า ต้องทำหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ทำให้พนักงานเกิดความเครียด ดังนั้นเพื่อเป็นการผ่อนคลายให้กับพนักงานที่ต้องพบปะลูกค้า โรงแรมจึงควรมีสวัสดิการด้านกิจกรรม เช่น งานวันเกิดพนักงานประจำเดือน งานขอบคุณพนักงานประจำปี งานแข่งกีฬา กิจกรรมเพื่อสังคม ฯลฯ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าว ยังช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดี ทั้งต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และระหว่างแผนกต่างๆ รวมทั้งยัง ช่วยส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันในองค์กร

3) ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านลักษณะการบริหาร พบระดับค่าเฉลี่ยในเกณฑ์ต่ำของพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับ การฝึกอบรมพนักงานระดับหัวหน้างาน ให้ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีต่อลูกน้อง มีภาวะผู้นำที่เหมาะสม สามารถเป็นผู้นำทั้งเชิงปฏิบัติและปฏิรูป ตามแต่สถานการณ์ (Transactional and Transformational Leadership) โดยจะต้องเป็นหัวหน้างานที่มีความยุติธรรม มีความเสมอภาค เคารพสิทธิ ขอมรับฟังความคิดเห็น และมีความเป็นกันเองกับลูกน้อง หัวหน้างานยังต้องพิจารณามอบหมายงานที่สำคัญ เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกน้องได้รับผิดชอบ และแสดงความสามารถตามความเหมาะสมอีกด้วย

4) ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการเติบโตและมั่นคงในงาน พบระดับค่าเฉลี่ยในเกณฑ์ต่ำ ของพนักงานที่มีรายได้น้อย ผู้บริหารควรมีนโยบายที่เด่นชัด ด้านการสนับสนุนความก้าวหน้าพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นพนักงานผู้มีรายได้น้อย โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลควร มีการสนับสนุนการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานให้โดดเด่น ปรับปรุงข้อบกพร่อง และเสริมสร้างจุดเด่นของพนักงานรายบุคคล เป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เมื่อพนักงานมีความสามารถ ก็จะรับผิดชอบงานได้มากขึ้น มีความพร้อมต่อการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) พร้อมรับงานเพิ่ม ทั้งปริมาณงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Enlargement and Job Enrichment) โดยเป็นการเปิดโอกาสความพร้อม ต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Career path) ถือว่าเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน เปิดโอกาสให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีศักยภาพสูง พร้อมที่จะก้าวขึ้น เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน โดยควรพิจารณาเลื่อนขั้นพนักงานภายใน สำหรับตำแหน่งงานว่างเป็นอันดับแรก รวมทั้ง หากพบตำแหน่งงานว่างจากโรงแรมในเครือข่าย ควรเปิดโอกาสให้พนักงานในโรงแรมได้รับทราบในโอกาสนั้นด้วย เมื่อพนักงานสามารถมองเห็น โอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน มีเงินเดือนสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น อันเป็นการเติบโตและมั่นคงในหน้าที่การงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานเหล่านั้นทุ่มเททำงาน และพัฒนาศักยภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นผลดีทั้งต่อตัวพนักงานเองและ โรงแรมอีกด้วย

สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้



- 1) ควรเพิ่มการศึกษาข้อมูลเชิงสัมภพณ์ จากผู้บริหาร โรงแรม เพื่อจะสามารถอธิบายปัญหาและแนวทางได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- 2) ควรเพิ่มการศึกษากลุ่มตัวอย่างของพนักงาน โรงแรมอื่น ในย่านธุรกิจเดียวกัน ซึ่งอาจทำให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับสภาพเศรษฐกิจในย่านเดียวกันนั้น
- 3) จากผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างของพนักงาน โรงแรม ซึ่งเป็น โรงแรมในกลุ่มหรือในเครือข่าย ดังนั้นจึงควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุม โรงแรมอื่นในเครือข่ายด้วย
- 4) ควรมีการศึกษาโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในธุรกิจอื่นหรืออุตสาหกรรมอื่น อันจะทำให้ให้ทราบถึงปัจจัยที่แตกต่างของความผูกพันองค์กรของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก ยิ่งสกุล. (2558). แรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร. รายงานการค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรม 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. รายงานการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธุรกิจโรงแรมแข่งขันรุนแรง คาดปี'60 รายได้ขยายตัว 3.7-5.5% [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/640668/>
- ภัสราวีร์ ชุมทรัพย์ดี. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระรินจินดา เวิลด์เนส สปา รีสอร์ท. รายงานการค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและภัตตาคาร. วิทยาลัยดุสิตธานี.
- รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาชีวิตและความตาย, มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย).
- ศิวาพร คำสิงห์. (2556). การศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษาโรงแรมพีพี คาบาน่า. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อรธนา เกตุแก้ว. (2557). แนวทางการลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ย่านราชประสงค์ กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30, 607-610.