

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน
กรณีศึกษา โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ สยามสแควร์



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน

กรณีศึกษา โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ สยามสแควร์

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2556



นางสาวสุกัญญา เจตชะคามิน
ผู้วิจัย

รวิน ระวิวงศ์

Ph.D. (Engineering Management)

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์

Ph.D. (International Business)

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์อรณพ ต้นละมัย, Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พริศรา รุ่งเรือง

Ph.D. (Human Resource Management)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์ธวิน ระวังศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลีลา รุ่งเรือง กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์อรุณพ ดันละมัย คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่กรุณาได้ให้คำแนะนำ และคำปรึกษา ตลอดจนชี้แนะแนวทาง และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ประเมินรับรองต้นแบบสารนิพนธ์ และให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณบุคลากร วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกคนที่เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือตลอดช่วงเวลาของการศึกษา และทำการวิจัย และขอขอบคุณ คุณนัยนา วิรพันธ์พงศ์ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ สยามสแควร์ ที่ได้เปิดโอกาสให้เข้าไปศึกษาองค์กร รวมถึงพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 100 ท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นผลให้งานวิจัยลุล่วง และหวังว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน และความเจริญก้าวหน้าขององค์กรต่อไป

ในท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา บ่มเพาะจนผู้วิจัยสามารถนำเอาหลักการมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ จนสามารถทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุกัญญา เจตชะคามิน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน
กรณีศึกษา โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ สยามสแควร์

FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEE

A CASE STUDY OF NOVOTEL BANGKOK ON SIAM SQUARE HOTEL

สุกัญญา เจตยะคามิน 5550084

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รวิณ ระวีวงศ์ Ph.D. (Engineering Management), ผู้ช่วย
ศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์ Ph.D. (International Business), รองศาสตราจารย์อรรณพ ต้นละมัย
Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิศลา รุ่งเรือง Ph.D. (Human Resource Management)

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการให้ความสำคัญปัจจัยต่างๆ ที่มี
อิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้นาน และหาแนวทางที่เหมาะสมที่จะรักษาพนักงาน
ให้ปฏิบัติงานกับองค์กรได้นาน และหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโดยรวมให้ความสำคัญต่อยปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้
พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน ในปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับ
ลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน ในระดับมาก โดยปัจจัยที่เกี่ยวกับ
ลักษณะงานที่พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความถนัดในงานที่ทำ และความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กรที่พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัย
ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานที่พนักงานให้
ความสำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

คำสำคัญ : ระยะเวลาปฏิบัติงาน/ พนักงาน/ เวลานาน/ โรงแรม/ องค์กร

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ขอบเขตการวิจัย	5
1.4 นิยามศัพท์	5
1.5 สมมติฐานของการวิจัย	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวความคิดและทฤษฎี	7
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธี	12
3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	12
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	12
3.3 ขอบเขตเนื้อหา	13
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
3.6 ระยะเวลาในการศึกษา	14

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	15
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กร ได้เป็นระยะเวลานาน	18
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	22
5.1 สรุปผลการศึกษา	22
5.2 ข้อค้นพบ	25
5.3 ข้อเสนอแนะ	27
บรรณานุกรม	28
ภาคผนวก	29
ประวัติผู้วิจัย	32

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปฏิบัติการ	16
4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	17
4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน	18
4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร	19
4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน	20
5.1 สรุปความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน	23
5.2 สรุปความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร	24
5.3 สรุปความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน	25

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มา

เนื่องด้วยในอุตสาหกรรมโรงแรม ท่องเที่ยว และบริการ ทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กร และเป็นตัวแปรสำคัญต่อความสำเร็จ ที่องค์กรต้องให้ความสนใจในการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน สร้างความแตกต่าง และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน มีบทบาทสำคัญในการพัฒนา และขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ทรัพยากรบุคคลในองค์กรจึงถูกนำมาเป็นปัจจัยหลักในการสร้างผลกำไรต่อธุรกิจ ทำให้ต้องเร่งพัฒนาความรู้ความสามารถ ทั้งด้านเทคนิค และการบริหารจัดการ เพื่อสร้างความแตกต่าง และความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์กร โดยธุรกิจโรงแรมประกอบด้วย ส่วนใหญ่ๆ 6 ส่วน ดังนี้

1. ที่ดิน ได้แก่ที่ตั้งและบริเวณโดยรอบของโรงแรม
2. ตัวอาคารโรงแรม ห้องพัก ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม และสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอก ได้แก่บริเวณสวน ที่จอดรถ เป็นต้น
3. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในดำเนินธุรกิจ รวมถึงระบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ระบบการรักษาสิ่งแวดล้อม และระบบอื่นๆอีกมากมาย
4. อุปกรณ์ที่ใช้เพื่อนำไปให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง
5. การบริหารจัดการทั้งด้านการตลาด การบริการ การควบคุม การเงิน และอื่นๆ
6. ทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการ ผู้ลงทุน ผู้บริหารและพนักงานทั้งหมด

ส่วนประกอบลำดับที่ 1-4 เป็นสิ่งที่มองเห็น และจับต้องได้ แต่ส่วนต้องมีความสอดคล้องกันโดยมีการตลาดเป็นตัวกำหนด แต่โรงแรมในประเทศไทยส่วนมากไม่ได้นำการตลาดมาเป็นตัวกำหนด โดยมากกำหนดขึ้นโดยความพอใจของเจ้าของเป็นหลัก สร้างโรงแรมตามกระแส โดยไม่เคยมีความรู้ด้านธุรกิจมาก่อน บางรายสร้างโรงแรมมาเพื่อนำไปขายต่อ มิได้มีความตั้งใจที่จะทำธุรกิจโรงแรมบางรายก็ทำธุรกิจโรงแรมเพื่อการฟอกเงิน หรือเพื่อหน้าตา

ส่วนประกอบที่ 5 และ 6 เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ส่วนประกอบทั้งสองส่วนนี้ได้มาจากทรัพยากรมนุษย์ ทั้งสิ้น ทรัพยากรมนุษย์มีความแตกต่างกันหลายระดับ ซึ่งเป็นการยากที่จะมองเห็นคุณค่าที่แท้จริงของทรัพยากรนั้นๆ จากภายนอก โดยผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนมากใช้เงินลงทุนกับส่วนประกอบในลำดับที่ 1-4 เท่านั้น ส่วนประกอบลำดับที่ 5 และ 6 มักจะไม่ได้รับการดูแล ไม่มีการจัดบไว้สำหรับการลงทุนในส่วนนี้ เจ้าของจะเป็นผู้บริหารและจัดการเองโดยจ้างผู้จัดการมาทำงานเป็นกันชน และทำงานตามความต้องการของเจ้าของ ส่วนพนักงานทุกๆ ไปจะจ้างตามสถานะของธุรกิจในช่วงนั้นๆ มองค่าจ้างแรงงานเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ดังนั้นเมื่อธุรกิจไม่ดีก็จะลดต้นทุนการดำเนินการ โดยการลดจำนวนพนักงานหรือตั้งเงินเดือนพนักงานให้น้อยที่สุดโดยไม่คำนึงถึงกฎหมายแรงงาน เพราะมีวิธีเลียงหลายวิธี

ทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมแยกเป็นกลุ่มต่างๆ ดังนี้

1. พนักงานระดับล่าง ความจริงธุรกิจโรงแรมต้องการพนักงานระดับล่างเป็นจำนวนมาก และหลากหลายตำแหน่งด้วยกัน เช่น พนักงานบัญชี พนักงานการเงิน พนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานทำความสะอาดในห้องพักรููกค้า พนักงานทำความสะอาดบริเวณทั่วไป พนักงานทำอาหาร พนักงานทำสวน พนักงานด้านธุรการ พนักงานยกกระเป๋า พนักงานฝ่ายบุคคล พนักงานรักษาความปลอดภัย และอื่นๆอีกหลายตำแหน่ง พนักงานในแต่ละตำแหน่งต้องการทักษะและความรู้ในการทำงานแตกต่างกันถึงแม้ว่าจะเป็นตำแหน่งงานในตำแหน่งเดียวกัน แต่ต่างโรงแรมก็ยังมีความต้องการความรู้ที่แตกต่างกัน เช่น พนักงานเสิร์ฟในห้องอาหารของโรงแรมในเมืองหลวงที่ลูกค้าเป็นชาวต่างชาติกับโรงแรมในต่างจังหวัดที่ลูกค้าเป็นคนไทยจะมีมาตรฐานของทักษะความรู้ที่แตกต่างกัน

2. พนักงานระดับหัวหน้างาน ได้แก่ พนักงานที่ดูแลลูกน้องที่เป็นพนักงานในสายงาน ให้ทำงานถูกต้องมีประสิทธิภาพในสายงานนั้นๆ เมื่อหัวหน้างานลาออก ผู้จัดการที่รับผิดชอบในสายงานนั้นก็จะแต่งตั้งให้พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่าเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน หรือผู้ที่ทำงานดีให้ขึ้นมาเป็นหัวหน้างาน โดยไม่มีการอบรมและสอนงานการเป็นหัวหน้า ด้วยเหตุนี้หลายๆ โรงแรมจึงมีปัญหาเรื่องการให้บริการลูกค้า

3. ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ พนักงานระดับบริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับสายงานของแต่ละสายงานจะต้องได้ผู้ที่มีความรู้ และเข้าใจในงานของสายงานนั้นอย่างละเอียดสามารถบริหารและจัดการให้งานในฝ่ายที่รับผิดชอบมีประสิทธิภาพและมาตรฐานตามที่ผู้บริหารระดับสูงตั้งเป้าไว้ นอกเหนือจากนั้นยังต้องมีความเป็นผู้นำที่ดี และมีความรู้และเหตุผลในการชี้แจงต่อผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป

4. ผู้บริหารระดับสูง คนไทยมีโอกาสน้อยมากที่ได้ตำแหน่งนี้ เพราะโดยทั่วไปแล้วเจ้าของหรือลูกหลานเจ้าของ จะเป็นผู้ดำรงตำแหน่งนี้เอง

5. เจ้าของโรงแรม คือผู้ที่สำคัญที่สุด เพราะธุรกิจจะออกมาอย่างไรขึ้นอยู่กับเจ้าของเกือบจะ 100% โรงแรมบางแห่งมีเจ้าของคนเดียว บางโรงแรมมีหลายเจ้าของ (หุ้นส่วน) เจ้าของจะต้องเป็นผู้กำหนดวิธีการบริหาร และจัดการว่าจะดำเนินการบริหารเองหรือจ้างคนอื่นมาบริหาร โรงแรมขนาดเล็กจนถึงขนาดกลาง ในประเทศไทยส่วนมากเจ้าของจะเป็นผู้บริหารเองและจ้างผู้จัดการมาเป็นกันชน

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมขาดแคลนพนักงานเป็นจำนวนมากเกือบทุกระดับ โรงแรมระดับ 4-5 ดาวไม่ค่อยมีปัญหา เพราะ โรงแรมระดับนี้ส่วนมากบริหารงานโดยเชนจากต่างประเทศเป็นโรงแรมที่มีรายได้ดีอย่างสม่ำเสมอ มีการตลาดระดับนานาชาติ โรงแรมระดับนี้มีการบริหารงานแบบมืออาชีพโดยคนต่างชาติ พนักงานที่ทำงานด้านโรงแรมอยู่แล้ว และเด็กจบใหม่ที่ต้องการจะยึดงานโรงแรมเป็นอาชีพจะพากันมาสมัครงานในโรงแรมระดับนี้ เมื่อมีผู้มาสมัครจำนวนมากทางโรงแรมก็มีโอกาสคัดเลือกคนที่มีคุณสมบัติตามที่โรงแรมต้องการเมื่อรับพนักงานใหม่เข้ามาแล้วโรงแรมก็ยังมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะและความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โรงแรมมีหน่วยงานดูแลเรื่องการพัฒนาคุณภาพของพนักงานโดยตรง ทำให้โรงแรมได้พนักงานดี มีทักษะและความสามารถสูง ประกอบกับความพร้อมด้านมาตรฐานในส่วนอื่นๆ ทำให้กิจการของโรงแรมดี มีรายได้สูง พนักงานได้รับค่า “Services charge” สูงส่วนเงินเดือนไม่แตกต่างจากโรงแรมในระดับอื่นมากนัก (Services Charge คือเงินที่ทางโรงแรมเรียกเก็บจากลูกค้า และนำมาแบ่งให้กับพนักงานในอัตราที่เท่ากัน ดังนั้นเงินจำนวนนี้จะได้มากน้อยขึ้นอยู่กับบริการของลูกค้าทางโรงแรมไม่ได้เป็นผู้จ่ายเงินจำนวนนี้)

โรงแรมที่บริหารโดยเจ้าของจะมีปัญหาเรื่องการขาดพนักงานมากที่สุด เพราะพนักงานเข้าใหม่ส่วนมากจะเป็นเด็กจบใหม่ที่เหลือมาจากโรงแรมที่บริหารโดยเชนต่างชาติ เด็กที่มาสมัครไม่ค่อยมีประสบการณ์แต่โรงแรมก็จำเป็นต้องรับเข้ามา เพราะไม่มีพนักงานคอยให้บริการลูกค้า พนักงานที่เข้าใหม่ไม่ได้รับการฝึกอบรมเป็นเรื่องเป็นราว จะเรียนรู้จากพนักงานที่อยู่มาก่อนหรือจากหัวหน้างานที่ไม่ค่อยได้สอนเพราะสอนไม่เป็นหรือหัวหน้างานบางคนก็สอนแบบผิดๆ คุกๆ งานหนักมากเพราะมีพนักงานน้อย เงินเดือน และ Services charge ก่อนข้างต่ำไม่พอเพียงกับค่าใช้จ่าย (โรงแรมระดับนี้มีรายได้จากค่า Services Charge น้อยกว่าโรงแรมที่บริหารโดยเชนจากต่างประเทศเป็นจำนวนมาก) พนักงานไม่ค่อยได้รับการสนับสนุนและพัฒนาในด้านการเรียนรู้มากนัก พนักงานที่เก่งจะเรียนรู้ด้วยตัวเองเมื่อมีโอกาสก็จะไปสมัครงานกับโรงแรมที่มีรายได้มากกว่าหรือได้รับการซื้อตัวให้ไปดำรงตำแหน่งงานที่สูงขึ้นจากโรงแรมอื่น พนักงานที่มีความสามารถไม่สูงนักก็

จะต้องทนทำงานให้ผ่านไปวันๆ โดยไม่มีอนาคต พนักงานที่ยังไม่พ้นการทดลองงานก็จะถูกปลดออก ส่วนพนักงานที่ยังเหลืออยู่ก็อาจถูกลดเงินเดือน

พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานบริหารระดับกลาง ปัจจุบันขาดเป็นจำนวนมาก โรงแรมที่บริหาร โดยการจ้างเชนจากต่างประเทศมาบริหารผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปจะเป็นคนต่างด้าวหรือถ้าเป็นคนไทยก็มีตำแหน่งให้น้อย และพนักงานเก่าไม่ค่อยจะออกจึงทำให้พนักงานที่มาทีหลังมีโอกาสที่จะได้ตำแหน่งยากในที่สุดก็ต้องออกไปอยู่โรงแรมที่บริหารโดยเจ้าของเมื่อไปอยู่ด้วยกันต่างคนก็ต่างผิหวังทั้งเจ้าของและพนักงานส่วนของพนักงานเมื่อเคยอยู่โรงแรมที่มีระบบในการบริหารการจัดการที่แน่นอน เมื่อมาอยู่โรงแรมที่เจ้าของเป็นผู้บริหารทุกอย่างไม่แน่นอนแล้วแต่อารมณ์ของเจ้าของ ประกอบกับสิ่งอำนวยความสะดวกหลายๆอย่างต่างกันมากจึงทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานได้เต็มที่ทำให้ผลงานไม่เด่นชัดทางเจ้าของก็ผิหวัง ในที่สุดพนักงานผู้นั้นก็ต้องไปทำงานที่อื่นหรืออยู่แบบผ่านไปวันๆ และสืบเนื่องจากรัฐบาลปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากกว่ารัฐบาลที่ผ่านมา ทำให้มีผู้สร้างโรงแรมเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก นักธุรกิจต่างแย่งกันลงทุนสร้างโรงแรมเพราะเห็นว่าจะได้กำไรแน่ๆ แม้ธุรกิจโรงแรมจะทำได้กำไรได้ไม่มากนักก็ไม่เดือดร้อนเพราะเงินที่ลงทุนไม่สูญหายไปไหน โรงแรมเป็นทรัพย์สิน นานๆไปก็มีกำไรในตัวของมันเองแต่การลงทุนสร้างบุคลากรไม่ใช่ทรัพย์สิน จึงไม่สนใจที่จะลงทุนเมื่อสร้างโรงแรมเสร็จก็ไปดึงตัวบุคลากรจากโรงแรมอื่นถ้าธุรกิจไม่ดีก็ปลดพนักงานออกปัญหาจึงไปตกหนักอยู่ที่ผู้บริหาร หรือผู้จัดการที่ถูกจ้างมาบริหารและจัดการ โรงแรมที่สร้างด้วยเงินจำนวนมากจะกลายเป็นโรงแรมล้างพันที่ถ้าขาดพนักงานงาน โรงแรมเป็นงานบริการที่ละเอียดอ่อน แต่ละหน่วยงานมีความสำคัญพอๆ กันเกี่ยวข้องกันเป็นลูกโซ่ ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องได้รับการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก มนุษย์เป็นได้ทั้งผู้สร้างและผู้ทำลาย การสร้างทรัพยากรมนุษย์เพื่อมารองรับธุรกิจ โรงแรมต้องทำให้ลูกค้ามีการร่วมมือกันเป็นเครือข่าย รัฐบาลต้องให้การสนับสนุนฝ่ายเอกชนอย่างถูกต้อง เอกชนหรือผู้ประกอบการ โรงแรมเองก็ต้องปรับทัศนคติ เปลี่ยนวิสัยทัศน์และหันมาลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างจริงจัง

ซึ่งหลายงานวิจัยพยายามจะศึกษาว่า เหตุใดพนักงานถึงลาออกจากองค์กร แลพยายามเอาสาเหตุต่างๆ ที่พนักงานบอกมาแก้ไขระบบงานต่างๆ ภายในองค์กรเพื่อให้อัตราการลาออกของพนักงานน้อยลง ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรส่วนใหญ่ทำกัน แต่มีงานวิจัยส่วนน้อยที่ศึกษาว่าเหตุใดพนักงานถึงอยู่ทำงานกับองค์กรนานๆ ซึ่งในทางตรงกันข้าม พนักงานที่อยู่ทำงานกับองค์กรนานๆ ทำงานดีๆ และไม่คิดจะลาออกไปไหนเรากลับไม่ค่อยสนใจ หรือใส่ใจไปสอบถามว่า อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้เขาอยู่ ทั้งนี้ก็เนื่องจากเราอาจจะเชื่อว่า ก็พนักงานยังอยู่ทำงานก็ดีแล้ว จะไปถามทำไมให้เสียเวลา หากมองตรงกันข้าม การที่เราได้ทราบที่พนักงานที่อยู่ทำงานกับองค์กร และไม่ยอม

จากไปไหนนั่น เป็นเพราะสาเหตุอะไรบ้าง เราจะได้เห็นว่า จุดแข็งขององค์กรเราที่ทำให้พนักงานอยากอยู่ทำงานกับเรานั้นมีอะไรบ้าง และเอาสาเหตุเหล่านี้มาเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน” โดยคาดหวังว่า ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการรักษา พัฒนาบุคลากร และเป็นประโยชน์ในการบริหารองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้นาน
2. ได้แนวทางที่เหมาะสมที่จะรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับองค์กรได้นาน
3. ได้แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ ที่จะมีอิทธิพลต่อระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร โดยมุ่งศึกษาไปยังกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานกับองค์กรนานเกิน 10 ปี และ 20 ปี และยังคงมีสถานภาพเป็นพนักงานขององค์กร

1.4 นิยามศัพท์

การปฏิบัติงานกับองค์กรได้นาน หมายถึง การที่บุคคลจะปฏิบัติงานกับองค์กรโดยไม่คิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในโรงแรม โนโวเทล กรุงเทพ สยามสแควร์

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่จูงใจให้รักงาน ซึ่งเป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรเป็นระยะเวลานาน

ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งการได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสในการได้เข้าสัมมนา

ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง ลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของพนักงาน รูปแบบของงานที่มีความน่าสนใจและจูงใจให้ทำงาน งานมีความท้าทาย

1.5 สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลาอันแตกต่างกัน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้นาน
2. สามารถวางแผนแนวทางที่เหมาะสม ที่จะรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับองค์กรได้นาน
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรต่อไป
4. เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น



บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน กรณีศึกษาโรงแรม โนวาเทล กรุงเทพฯ สยามสแควร์” ผู้วิจัยจึงได้ทำการค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับประเด็นต่างๆ ซึ่งนำมากำหนดเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวความคิดและทฤษฎี

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Steer (1997) (อ้างถึงในจักรพันธ์เทพพิทักษ์, 2551) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า และการออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงานทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานและค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่า
2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเนื่องจากความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์กร
3. ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กรเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้
4. มีส่วนช่วยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักความผูกพันต่อองค์กรของตน

สายพิณ สว่างจิต (2548) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึก และแสดงพฤติกรรมต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ โดยมีความเต็มใจและมี

ทัศนคติในทางบวกต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร มีความจงรักภักดีและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

พัชราภรณ์ ศุภมั่งมี (2548) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อองค์กรที่แสดงออก โดยมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ อย่างเต็มความสามารถของตน เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร มีความจงรักภักดีและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Porter and Steers (1992) (อ้างถึงในพัชราภรณ์ ศุภมั่งมี, 2548) ได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ประเภทซึ่งนิยามไปใช้อย่างกว้างขวางได้แก่

1. แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal Type) ซึ่งถือว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่นเนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร

2. แนวคิดประเภทพฤติกรรม (Behavioral Type) ซึ่งมองว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตนเองมิใช่เพื่อองค์กร มีสาระสำคัญว่า การลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันโดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้นทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร เช่น ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกจากงาน จะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์นั่นเอง

ปัจจัยที่มีผลต่อการผูกพันต่อองค์กร

Buchanan (1974) (อ้างถึงในสายพิณสว่างจิต, 2548) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Organizational Commitment) ออกเป็น 4 ปัจจัยหลักคือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพสมรส ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อาทิเช่น สมาชิกมีอายุมากเท่าไรก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน (Role – related Characteristics Factors) โดยมีตัวแปรย่อยที่เป็นลักษณะของงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมในการ

ทำงาน การมีโอกาสดำเนินงาน ความมีอิสระในการทำงาน จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์กร (Organization Factors) มีตัวแปรย่อยหลายตัวที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่น ลักษณะการกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของต่องค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับขั้นตอนต่างๆในการทำงาน ความเป็นเจ้าของกิจการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

4. ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรู้ต่อการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างไรบ้างในลักษณะดังต่อไปนี้ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สายพิน สว่างจิต (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทมหาชนไฟเบอร์ซีเมนต์จำกัด (มหาชน)” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานบริษัทมหาชนไฟเบอร์ซีเมนต์จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 394 รายซึ่งได้จากการสุ่มแบบโควตา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย 3 ประเภทที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยโดยรวมในระดับมากซึ่งประกอบไปด้วยด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน โดยให้ความสำคัญต่องานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์กร ให้ความสำคัญต่อความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ บรรยากาศในการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความยุติธรรมของระบบพิจารณาผลการปฏิบัติงาน และด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน ให้ความสำคัญต่อการได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน การช่วยเหลือกันในการทำงาน การได้รับการยอมรับยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา

พัชราภรณ์ สุภมั่งมี (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทสหพัฒนาพิบูลจำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานของบริษัทสหพัฒนาพิบูลจำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบวัดความพึงพอใจในงาน และแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ข้อมูลที่ได้ นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ($r = .408$)

นริศสา ธนะสาร (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ ของพนักงานโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวี เชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิสต์ ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านสวัสดิการยูนิฟอร์ม โดยมีผลกระทบต่องานที่พนักงานจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 37.49 รองลงมาคือ การไม่คำนึงถึงปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีความเหมาะสม และด้านเงินช่วยเหลือค่าทำศพ และการแต่งงาน ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่องานที่พนักงานจะมีขวัญและกำลังใจเพิ่มขึ้นระหว่างร้อยละ 20 – 30 ตามลำดับ ด้านการทำงานตามที่หัวหน้างานมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จได้ ด้านงานที่รับผิดชอบทำให้มีโอกาสนในการก้าวหน้า ด้านการมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านภูมิลาเนาอยู่ในภาคเหนือ ด้านการได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น ด้านการเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแต่งงาน ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่องานที่พนักงาน จะมีขวัญและกำลังใจทำงานเพิ่มขึ้นระหว่างร้อยละ 7.58 – 19.99 ตามลำดับ

ชัยโรจน์ กัลป์ยาณลาภ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยกำหนดปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านองค์กร และลักษณะงาน ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 410 ชุด พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง สำหรับการศึกษปัจจัยต่างๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านองค์กร

และลักษณะงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับความผูกพันต่อองค์กรนั้นอยู่ในระดับที่สูง

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุดคือ ด้านความรู้สึกรองลงมาคือด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความต่อเนื่อง



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน กรณีศึกษาโรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ สยามสแควร์” ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา รูปแบบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยข้อมูลที่ทำการศึกษาได้มาจาก

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน ของพนักงานโรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ สยามสแควร์

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากจากรายงานวิจัย บทความ และบทความที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่เป็นพนักงานโรงแรม โนวาเทล กรุงเทพฯ สยามสแควร์ จำนวน 508 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบสะดวก โดยส่งแบบสอบถามจำนวน 100 ชุดให้พนักงานที่มีอายุงานเกิน 10 ปีเป็นผู้ตอบ โดยได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งหมด 70 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70

3.3 ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน กรณีศึกษาโรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ สยามสแควร์ ซึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ได้แก่ ความถนัดในงานที่ทำ การได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ทำตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน การปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหา การมีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์กร ได้แก่ ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของพนักงาน การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น สวัสดิการและผลตอบแทน การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การกระจายอำนาจตัดสินใจ

3. ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ การได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา การได้รับรางวัลความดีความชอบ การมีโอกาสได้รับรู้งานด้านต่างๆเพื่อพัฒนาตนเอง การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมศึกษาต่อ และดูงาน การได้รับตำแหน่งเลื่อนขั้น การได้รับมอบหมายงานพิเศษ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งแบ่ง ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน โดยจะศึกษาปัจจัยแต่ละด้าน อันได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับ

ลักษณะขององค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการให้คะแนนระดับความสำคัญแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึงสำคัญมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึงสำคัญมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึงสำคัญปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึงสำคัญน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึงสำคัญน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยอิทธิพล ทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึงให้ความสำคัญมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึงให้ความสำคัญมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึงให้ความสำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึงให้ความสำคัญน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึงให้ความสำคัญน้อยที่สุด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์ (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

3.6 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ถึงเดือน ธันวาคม 2556

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน” ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากพนักงานที่ปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 70 คน และนำข้อมูลที่ได้ มาทำการศึกษา โดยแบ่งข้อมูลออกเป็นสองส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร
3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	44	63
หญิง	26	37
รวม	70	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63 และผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง 26 คน คิดเป็นร้อยละ 37

ตาราง 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 36 ปี	11	15.7
36 – 45 ปี	34	48.6
46 – 55 ปี	25	35.7
55 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	70	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมามีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 มีอายุต่ำกว่า 36 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป

ตาราง 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	55	78.6
ปริญญาตรี	14	20
ปริญญาโท	1	1.4
ปริญญาเอก	0	0
รวม	70	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 78.6 รองลงมามีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20 มีการศึกษาปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่การศึกษาปริญญาเอก

ตาราง 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการปฏิบัติการ

ระดับการปฏิบัติการ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	43	61.4
ระดับหัวหน้างาน	25	37.2
ระดับผู้จัดการขึ้นไป	1	1.4
รวม	70	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาเป็นระดับหัวหน้างาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 และระดับผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

ตาราง 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
10 – 15 ปี	37	52.9
16 – 20 ปี	16	22.9
20 ปีขึ้นไป	17	24.2
รวม	70	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการปฏิบัติงาน 10 – 15 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมามีการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และมีการปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9

4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน

ตาราง 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน	ระดับความสำคัญของปัจจัย						
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความถนัดในงานที่ทำ	0 (0)	1 (1.4)	5 (7.1)	34 (48.6)	30 (42.9)	4.3	มาก
การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	0 (0)	2 (2.8)	13 (18.6)	42 (60)	13 (18.6)	3.9	มาก
งานที่ทำตรงกับความรู้ที่ท่านได้ศึกษามา	4 (5.7)	5 (7.1)	22 (31.4)	23 (32.9)	16 (22.9)	3.6	มาก
การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ	1 (1.4)	0 (0)	6 (8.6)	38 (54.3)	25 (35.7)	4.2	มาก
การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน	1 (1.4)	2 (2.9)	18 (25.7)	29 (41.4)	20 (28.6)	3.9	มาก
การปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหา	0 (0)	3 (4.3)	7 (10)	34 (48.6)	26 (37.1)	4.2	มาก
การมีโอกาสดแสดงความสามารถในการทำงาน	0 (0)	2 (2.9)	13 (18.5)	39 (55.7)	16 (22.9)	4	มาก
ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน	0 (0)	1 (1.4)	8 (11.4)	28 (40)	33 (47.1)	4.3	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.1	มาก

หมายเหตุค่าเฉลี่ย 1.0 - 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด, 1.50 - 2.49 = สำคัญน้อย, 2.50 - 3.49 = สำคัญปานกลาง, 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้เป็นระยะเวลานาน ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (4.1) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถนัดในงานที่ทำ (4.3) การได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (3.9) งานที่ทำตรงกับความรู้ที่ท่านได้ศึกษามา (3.6) การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ (4.2) การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน (3.9) การปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหา (4.2) การมีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน (4) ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน (4.3)

ตาราง 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะขององค์กร

ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด		
ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ	0 (0)	0 (0)	9 (12.9)	36 (51.4)	25 (25.7)	4.2	มาก
ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	0 (0)	2 (2.8)	4 (5.7)	37 (52.9)	27 (38.6)	4.3	มาก
ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน	0 (0)	2 (2.9)	15 (21.4)	32 (45.7)	21 (30)	4	มาก
ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของพนักงาน	0 (0)	3 (4.3)	7 (10)	27 (38.6)	32 (45.7)	4.2	มาก
การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	1 (1.4)	2 (2.9)	18 (25.7)	29 (41.4)	20 (28.6)	3.9	มาก
สวัสดิการและผลตอบแทน	0 (0)	2 (2.9)	13 (18.6)	22 (31.4)	33 (47.1)	4.2	มาก
การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย	1 (1.4)	8 (11.4)	15 (21.4)	28 (40)	18 (25.7)	3.8	มาก
การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ	1 (1.4)	5 (7.1)	16 (22.9)	31 (44.3)	17 (24.3)	3.8	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.1				มาก	

หมายเหตุค่าเฉลี่ย 1.0 - 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด, 1.50 - 2.49 = สำคัญน้อย, 2.50 - 3.49 = สำคัญปานกลาง, 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้เป็นระยะเวลานาน ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (4.1) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กรอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ (4.2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (4.3) ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน (4) ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของพนักงาน (4.2) การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น (3.9) สวัสดิการและผลตอบแทน (4.2) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย (3.8) การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (3.8)

ตาราง 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด		
การได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน	1 (1.4)	4 (5.7)	12 (17.2)	34 (48.6)	19 (27.1)	3.9	มาก
การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	1 (1.4)	1 (1.4)	12 (17.2)	30 (42.9)	27 (37.1)	4.1	มาก
การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	0 (0)	2 (2.9)	16 (22.9)	34 (48.6)	18 (25.7)	4	มาก
การได้รับรางวัลความดีความชอบ	0 (0)	7 (10)	17 (24.3)	35 (50)	11 (15.7)	3.7	มาก
การมีโอกาสดำเนินงานด้านต่างๆเพื่อพัฒนาตนเอง	0 (0)	1 (1.4)	15 (21.4)	34 (48.6)	20 (28.6)	4	มาก
การมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมศึกษาต่อ ดูงาน	1 (1.4)	3 (4.3)	17 (24.3)	34 (48.6)	15 (21.4)	3.8	มาก
การได้รับตำแหน่ง เลื่อนขั้น	3 (4.3)	6 (8.6)	18 (25.7)	30 (42.9)	13 (18.6)	3.6	มาก
การได้รับมอบหมายงานพิเศษ	0 (0)	4 (5.7)	25 (35.7)	29 (41.4)	12 (17.1)	3.7	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม				3.9			มาก

หมายเหตุค่าเฉลี่ย 1.0 - 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด, 1.50 - 2.49 = สำคัญน้อย, 2.50 - 3.49 = สำคัญปานกลาง, 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้เป็นระยะเวลานาน ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.9) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน (3.9) การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (4.1) การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา (4) การได้รับรางวัลความดีความชอบ (3.7) การมีโอกาสได้รับรู้งานด้านต่างๆเพื่อพัฒนาตนเอง (4) การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมศึกษาต่อดูงาน (3.8) การได้รับตำแหน่งเลื่อนขั้น (3.6) การได้รับมอบหมายงานพิเศษ (3.7)



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน กรณีศึกษา โรงแรม โนโวเทล กรุงเทพฯ สยามสแควร์” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานานของพนักงานโรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ สยามสแควร์ โดยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร
3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.6 มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 61.4 มีการปฏิบัติงาน 10 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.9

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน

ตาราง 5.1 สรุปความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ความถนัดในงานที่ทำ	4.3	มาก
การได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.9	มาก
งานที่ทำตรงกับความรู้ที่ท่านได้ศึกษามา	3.6	มาก
การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ	4.2	มาก
การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน	3.9	มาก
การปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหา	4.2	มาก
การมีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน	4	มาก
ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน	4.3	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.1	มาก

หมายเหตุค่าเฉลี่ย 1.0 - 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด, 1.50 - 2.49 = สำคัญน้อย, 2.50 - 3.49 = สำคัญปานกลาง, 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน

พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้เป็นระยะเวลานาน ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานในระดับมาก โดยให้ความสำคัญระดับมากที่สุดต่อความถนัดในงานที่ทำ การได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ทำตรงกับความรู้ที่ท่านได้ศึกษามา การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน การปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหา การมีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน และความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ตาราง 5.2 สรุปความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์กร

ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์กร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.2	มาก
ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	4.3	มาก
ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน	4	มาก
ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของพนักงาน	4.2	มาก
การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	3.9	มาก
สวัสดิการและผลตอบแทน	4.2	มาก
การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย	3.8	มาก
การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ	3.8	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.1	มาก

หมายเหตุค่าเฉลี่ย 1.0 - 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด, 1.50 - 2.49 = สำคัญน้อย, 2.50 - 3.49 = สำคัญปานกลาง, 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร

พบว่า โดยรวมพนักงานให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้เป็นระยะเวลานาน ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กรในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในระดับมากต่อความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบความไว้วางใจซึ่งกัน และกันความยุติธรรมในการพิจารณาผลงานความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของพนักงาน การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น สวัสดิการและผลตอบแทน การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

ตาราง 5.3 สรุปความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
การได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน	3.9	มาก
การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.1	มาก
การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	4	มาก
การได้รับรางวัลความดีความชอบ	3.7	มาก
การมีโอกาสได้รับรู้งานด้านต่างๆเพื่อพัฒนาตนเอง	4	มาก
การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม ศึกษาต่อดูงาน	3.8	มาก
การได้รับตำแหน่ง เลื่อนขั้น	3.6	มาก
การได้รับมอบหมายงานพิเศษ	3.7	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.9	มาก

หมายเหตุค่าเฉลี่ย 1.0 - 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด, 1.50 - 2.49 = สำคัญน้อย, 2.50 - 3.49 = สำคัญปานกลาง, 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

โดยรวม พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้เป็นระยะเวลานาน ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานในระดับมาก โดยให้ความสำคัญระดับมากต่อการได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา การได้รับรางวัลความดีความชอบ การมีโอกาสได้รับรู้งานด้านต่างๆเพื่อพัฒนาตนเอง การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมศึกษาต่อดูงาน การได้รับตำแหน่งเลื่อนขั้น การได้รับมอบหมายงานพิเศษ

5.2 ข้อค้นพบ

ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน

พนักงาน โดยรวมให้ความสำคัญระดับมากต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน โดยให้ความสำคัญมากที่สุดต่อ ความถนัดในงานที่ทำ และความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร

พนักงานโดยรวมให้ความสำคัญระดับมากต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร โดยให้ความสำคัญมากที่สุดต่อ ปัจจัยด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

พนักงานโดยรวมให้ความสำคัญระดับมากต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน โดยให้ความสำคัญมากที่สุดต่อ ปัจจัยด้านการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน

ในการคัดเลือก และสรรหาบุคลากรเข้ามาทำงาน ควรจัดให้พนักงานได้ทำงานในตำแหน่ง และแผนกที่ต้องการตามความสามารถ และความถนัดของพนักงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจ ซึ่งจะช่วยลดอัตราการเข้าออกของพนักงานได้ นอกจากนี้แล้วโรงแรมควรจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่ทำเพิ่มมากขึ้น ซึ่งโรงแรมอาจจะจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ เพื่อสร้างความสะดวกในการทำงาน หรือให้มีการเรียนรู้ต่อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างทักษะการเรียนรู้ สร้างความชำนาญในงานให้พนักงานได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด ควรให้พนักงานมีอิสระในงานที่ทำ และเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้และความสามารถ เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ และท้าทายความสามารถ ซึ่งจะช่วยสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานได้

ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร

ผู้บริหารควรจัดให้มีกิจกรรมที่เสริมสร้างสัมพันธภาพอันดี ระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน และระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ให้พนักงานรู้สึกอบอุ่น และมีความสุขในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความสุขกับการทำงานก็就会有ความผูกพัน และคงอยู่กับองค์กรต่อไป และผู้บริหารควรมีการให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในองค์กร โดยการเปิดโอกาสหรือกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วม ในการกำหนดนโยบายองค์กร หรือเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานของโรงแรมมากขึ้น รวมไปถึงการกระจายอำนาจในการตัดสินใจซึ่งจะมีส่งผลต่อ

ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ถ้าหากว่าพนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

หัวหน้างานควรสนับสนุนให้พนักงานทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้พนักงานมีความสามัคคีร่วมมือร่วมใจ เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้งานที่ทำเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความภูมิใจต่องานให้แก่พนักงาน โดยการให้รางวัล ความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน การมีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเอง มีการฝึกอบรม ศึกษาต่อ และดูงาน การได้รับตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น และการได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ ซึ่งปัจจัยต่างเหล่านี้ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรม ซึ่งผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาความรู้และประสบการณ์ได้มีการเรียนรู้เพิ่มเติมทั้งความรู้ในด้านการทำงาน และการฝึกอบรมในด้านอื่น เช่น การพัฒนาคนเพื่อพัฒนางาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วควรมีการมอบรางวัลให้ตามวาระต่างๆ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ให้แก่พนักงาน มีการเลื่อนตำแหน่งให้ตามความสามารถ และความเหมาะสมมีความยุติธรรมในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาเพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือกลุ่มของพนักงาน โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ สยามสแควร์ ทั้งนี้อาจทำให้ผลการศึกษาที่ได้ สามารถนำไปใช้ได้อย่างจำกัด ควรขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังโรงแรมอื่นๆ ในระดับเดียวกัน เพื่อที่จะได้ผลการศึกษาที่แม่นยำ ที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้
2. จากการศึกษาครั้งนี้ โรงแรมอื่นในระดับเดียวกันสามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง หรือนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาพนักงานในโรงแรมของตน เพื่อให้ปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานานได้

บรรณานุกรม

- จารึก อ่อนสั้มกฤษ, นาดยา ปีสิตโร, อุทัย สถิตประภาไพศาล. ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน กรณีศึกษาธนาคารเฉพาะกิจของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยาลัยการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหิดล
- ธนกฤต ผ่องประเสริฐ. 2554. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา โรงงานแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี. รายงานการศึกษาอิสระ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปริชาติ บัวเป็ง. 2554. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ปริญญาวัฒน์ เก่งแดง, อาคม สุกคือมตพันธ์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในในประเทศไทย. รายงานการศึกษาอิสระ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- พัชรภรณ์ สุกมั่งมี. 2548. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทสหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วรพันธ์ เศรษฐแสง. 2548. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดละเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนตินทร์
- สายพิน สว่างจิต. 2548. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคผนวก
แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน
กรณีศึกษาโรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ สยามสแควร์

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน ของพนักงานในโรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ สยามสแควร์ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับถือเป็นข้อมูลทางวิชาการซึ่งจะนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือท่านในการกรอกแบบสอบถามด้วยความคิดเห็น หรือความรู้สึที่แท้จริงของท่าน ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามในครั้งนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลเสียหายต่อท่านแต่อย่างใดในภายหลัง

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับอิทธิพลที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด เพียงข้อละ 1 คำตอบ

- | | | |
|------------------------|----------------------|-----------------|
| 1.เพศ | (1) ชาย | (2) หญิง |
| 2.อายุ | (1) ต่ำกว่า 36 ปี | (2) 36-45 ปี |
| | (3) 46-55 ปี | (4) 55 ปีขึ้นไป |
| 3.ระดับการศึกษา | (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี | (2) ปริญญาตรี |
| | (3) ปริญญาโท | (4) ปริญญาเอก |

4.ระดับการปฏิบัติการ

- (1) ระดับปฏิบัติการ (2) ระดับหัวหน้างาน (3)ระดับผู้จัดการขึ้นไป

5.ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

(1) 10-15 ปี

(2) 16-20 ปี

(3) 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับท่านมากที่สุด เพียงข้อละ 1 คำตอบ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน

ข้อ	โปรดระบุว่าท่านเห็นว่าประโยคต่อไปนี้มีความสำคัญกับท่านมากเพียงใด	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด
1	ความถนัดในงานที่ทำ					
2	การได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
3	งานที่ทำตรงกับความรู้ที่ท่านได้ศึกษามา					
4	การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ					
5	การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน					
6	การปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหา					
7	การมีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน					
8	ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน					

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์กร

ข้อ	โปรดระบุว่าท่านเห็นว่าประโยคต่อไปนี้มีความสำคัญกับท่านมากเพียงใด	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด
1	ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ					
2	ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน					
3	ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน					
4	ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของพนักงาน					
5	การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น					
6	สวัสดิการและผลตอบแทน					
7	การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย					
8	การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ					

2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อ	โปรดระบุว่าท่านเห็นว่าประโยคต่อไปนี้มีความสำคัญกับท่านมากเพียงใด	สำคัญ น้อยที่สุด	สำคัญ น้อย	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ มาก	สำคัญ มากที่สุด
1	การได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน					
2	การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
3	การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
4	การได้รับรางวัลความดีความชอบ					
5	การมีโอกาสได้รับรู้งานด้านต่างๆเพื่อพัฒนาตนเอง					
6	การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม ศึกษาต่อ ดูงาน					
7	การได้รับตำแหน่ง เลื่อนขั้น					
8	การได้รับมอบหมายงานพิเศษ					

