


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม อมารี ออกคิด
รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์
ชื่อและนามสกุล นางคัทนี เมย์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว

กิ่งพร ทองใบ ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)

รณิ อธิชัยกุล กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. รณิ อธิชัยกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช


(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 8 เดือน มกราคม พ.ศ. 2551

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท
แอนด์ทาวเวอร์

ผู้ศึกษา นางคณิน เมย์ ปริญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ (2) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เสนอแนะแนวทาง
การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงาน โรงแรม อมารี
ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ ขนาดกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 200 คนโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อน
มาตรฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น และใช้แบบสอบถาม
เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบทีและแบบเอฟ การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี
ของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด
รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า
พนักงานที่มี อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ที่ต่างกันมีความผูกพันต่อ
องค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มี เพศ ตำแหน่งงาน
และระดับตำแหน่งที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ความผูกพัน พนักงาน โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ ที่ได้กรุณาแนะนำ ให้คำปรึกษา และติดตามการทำการศึกษา ค้นคว้าอิสระด้วยความใกล้ชิดมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารของ โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ ทาวเวอร์ ที่กรุณาอนุญาตให้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบพระคุณ คุณฉัตร ทองขุนนา ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล คุณลูกฟ้า ปิ่นทอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล คุณธนินทร์รัฐ กลิ่นหอม ผู้อำนวยการฝ่ายอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่ให้ความกรุณาในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย และพนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ ทาวเวอร์ทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกๆท่านที่ถ่ายทอดความรู้อบรมสั่งสอน โดยเฉพาะคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และขอขอบคุณกำลังใจจาก คุณ ไบรอัน เมย์ และเพื่อนๆ ตลอดจนเจ้าหน้าที่สาขาวิชาวิทยาการจัดการ ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ดัชนี เมย์

ตุลาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
สมมติฐานในการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	9
ประวัติและลักษณะงานของ โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์	37
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	48
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของพนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์	66
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
สรุปการวิจัย	68
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	83
ก แบบสอบถาม	84
ข การหาค่าความตรงตามเนื้อหา	92
ค การหาค่าความเชื่อมั่น	97
ง รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	107
จ จดหมายขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล	112
ประวัติผู้ศึกษา	114

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	33
ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	38
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ	41
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	42
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	43
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	44
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	45
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านความภาคภูมิใจในองค์การ	46
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเชื่อมั่นก่อน โฆษณและเป้าหมายขององค์การ	47
ตารางที่ 4.9 ผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ	48
ตารางที่ 4.10 ผลแสดงความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามเพศ	49
ตารางที่ 4.11 ผลแสดงความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามอายุ	50
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามอายุ	51
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ	52
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามอายุ	52
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามอายุ	53

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การด้าน ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์การ จำแนกตามอายุ	53
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพัน ต่อองค์การ โดยรวมจำแนกตามอายุ	54
ตารางที่ 4.18 ผลแสดงความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามสถานภาพการสมรส	55
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามสถานภาพการสมรส	56
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การด้าน ประสบการณ์ในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส	56
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามสถานภาพการสมรส	57
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การด้าน ผลตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามสถานภาพการสมรส	57
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเชื่อมั่นต่อ นโยบายและเป้าหมายขององค์การ จำแนกตามสถานภาพการสมรส	58
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	58
ตารางที่ 4.25 ผลแสดงความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา	59
ตารางที่ 4.26 ผลแสดงความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามอายุงาน	60
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน จำแนกตามอายุงาน	61
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามอายุงาน	62
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามอายุงาน	62

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้าน ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร จำแนกตามอายุงาน.	63
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม จำแนกตามอายุงาน	63
ตารางที่ 4.32 ผลแสดงความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน	64
ตารางที่ 4.33 ผลแสดงความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับตำแหน่ง	65
ตารางที่ 4.34 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด	66

ฉ

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	หน้า
		5

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในบรรดาปัจจัยด้านทรัพยากรทางการบริหาร ขององค์การ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ก็เพื่อให้ได้คนดีมีความสามารถเข้ามาทำงาน จัดวางระบบ การใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ในหน่วยงานและสถานที่ได้ทันตามเวลาที่ต้องการ (To put the right man into the right job at the right time) จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย สะดวกสบาย เพื่อรักษาคนดีมีฝีมือไว้ให้ทำงานกับองค์การได้นานที่สุด โดยไม่คำนึงถึงโอกาสของการเปลี่ยนงาน ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้ความพยายามที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ ซึ่งในการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือของทุกคนในองค์การ วิธีการที่จะทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ ในการปฏิบัติงานที่ดีก็คือ การสร้างแรงจูงใจ และองค์ประกอบในการทำงาน หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเพื่อโน้มน้าวจิตใจของพนักงานให้มีความตั้งใจ ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ไม่ขาดหรือลางานบ่อยๆ เขาก็จะเกิดความรับผิดชอบในงานที่ทำ และถ้าในการปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยให้เขาได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญจากประสบการณ์ที่มีได้อย่างเต็มที่ ทำให้ได้รับการยอมรับ ได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน และได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น เขาก็จะมีความจงรักภักดีและผูกพันกับองค์การ และต้องการที่จะทำงานในองค์การนั้นตลอดไป ถ้าบุคลากรมีความรักและความผูกพันต่อองค์การ เขาจะมีความยึดมั่น กระตือรือร้นในการเข้ามามีส่วนร่วม และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ดีที่สุด มีจิตใจผูกพันอยากเห็นองค์การเจริญก้าวหน้าและแม้ว่าองค์การจะอยู่ในภาวะวิกฤตก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหาโดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน

จากการที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเป็นจำนวนมากในแต่ละปี และตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา รายได้จากการท่องเที่ยวนับเป็นรายได้ลำดับที่ 1 ของประเทศเมื่อเทียบกับรายได้จากสินค้าออกอื่นๆ (อ้างถึงในชัยพร ศรีโบราณ 2545 :1) ธุรกิจโรงแรมที่มีคุณภาพมาตรฐานจึงมีบทบาทรองรับ และเป็นปัจจัยที่สนับสนุนต่อการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมเป็น “ธุรกิจการให้บริการ” ที่ต้องดำเนินการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ดังนั้น จึงต้องมี

บุคลากรที่อยู่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องในการให้บริการแก่แขกที่มาใช้บริการในโรงแรม ไม่ว่าจะ เป็นด้านห้องพัก หรือด้านห้องอาหาร และบุคลากรเหล่านี้จะต้องได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนา ทักษะเพื่อให้มีมาตรฐานในการให้บริการตรงตามมาตรฐานของโรงแรม เพราะความประทับใจ ของแขกผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการกิจการโรงแรม หากแขกผู้มาใช้บริการ ประทับใจในการให้บริการและกลับมาใช้บริการของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้อัตรการเข้าพักของโรงแรม (Occupancy Rate) สูงและอัตราส่วนแบ่งการให้บริการ (Service Charge) จะสูงตามไปด้วย

บริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้น ได้จากการที่พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยจิตสำนึก ของความรับผิดชอบ ด้วยความเอาใจใส่จริงจังต่อแขก บริการและดูแลด้วยความเต็มใจ ด้วยเหตุที่ ลักษณะของงานบริการในโรงแรม เป็นงานที่มีความเฉพาะแตกต่างจากงานบริการในธุรกิจอื่นๆ ดังนั้นบุคคลากรที่จะ ได้รับการคัดเลือกให้เข้ามาปฏิบัติงาน ได้อย่างมีคุณภาพ นอกเหนือจากทักษะ ในงานซึ่งถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ในตำแหน่งต่างๆแล้ว บุคลากร นั้นยังต้องมีคุณสมบัติพิเศษที่มีอยู่ในบุคคลเฉพาะคนเท่านั้นคือ คุณลักษณะที่มีใจรักงานบริการ (Service Minded) มีบุคลิกภาพที่คล่องแคล่ว กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความอดทน มีความซื่อสัตย์ในการทำงาน มีมารยาทสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งต้องผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา ความรู้ ความสามารถ ในการทำงานให้บริการลูกค้าที่มีเชื้อชาติ และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ได้เป็น อย่างดี มีคุณสมบัติและมีคุณภาพในการให้บริการ

แต่การจะได้มาซึ่งบุคลากรที่เป็นที่ต้องการขององค์กรนั้น เกิดจากการจัดการด้าน ทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญยิ่ง ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ การสรรหาเพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับ ลักษณะงาน การฝึกอบรมพัฒนา และการจัดการด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการ รวมถึง การบริหารด้านอื่นๆด้วย นับเป็นการลงทุนด้านทรัพยากรบุคคลที่มีค่าใช้จ่ายสูงมากทั้งด้านเวลา และเงิน แต่ถ้าองค์กรขาดการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลที่ดีก็ย่อมมี โอกาสที่จะสูญเสียบุคลากร ดังกล่าวแก่องค์กรอื่นๆไป ดังนั้น การธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในตำแหน่งงานต่างๆ ภายในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง (ธงชัย ตันติวงษ์ 2543 : 81) อาจกล่าวได้ว่า การหาแนวทาง ในการทำให้พนักงานคงอยู่กับโรงแรมให้นานที่สุด เพื่อประสิทธิภาพที่ต่อเนื่องในการให้บริการที่ มีคุณภาพของ โรงแรม เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์และจำเป็น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ พนักงานคงอยู่ในองค์กรและสร้างผลงานเพื่อประสิทธิผลขององค์กรคือ ความผูกพันต่อองค์กร นอกจากการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นวิธีหนึ่งในการธำรงรักษาบุคลากรแล้ว ยังใช้เป็นตัว พยายามที่ดีถึงอัตราการใช้แรงงาน เนื่องจาก ความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับ การ ลาออกจากงาน (Turnover) การขาดงาน (Absenteeism) และผลการปฏิบัติงาน (Performance)

โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ ตั้งอยู่ท่ามกลางความร่มรื่นของสวนที่ได้รับ การตกแต่งอย่างสวยงามบนเนื้อที่กว่า 25 ไร่ คิดชายหาดทะเลอันเงียบสงบทางเหนือสุดของ อ่าวพัทยา ที่เลขที่ 240 ม.5 ถนนพญา-นาเกลือ พัทยา 20150 มีจำนวนห้องพัก 236 ห้อง และ จำนวนพนักงานทั้งสิ้นกว่า 400 คน นอกจากห้องพักแล้วยังมีบริการด้านการจัดสัมมนา งานเลี้ยง การประชุม และอื่นๆ ในปี พ.ศ. 2550 นี้โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ ได้มีการ ขยายการดำเนินงานธุรกิจ โดยการก่อสร้างห้องพักเพิ่มเติมขึ้นอีก 2 ตึก คือ Garden wing ในระดับ มาตรฐานโรงแรม 4 ดาว และ Ocean Tower ในระดับมาตรฐานโรงแรม 5 ดาว สามารถเปิดให้ บริการในปลายปีนี้ เมื่อรวมทั้งห้องพักแบบซูพีเรีย เดอลุกซ์ ห้องสวีท และจำนวนห้องพักเดิมที่มีอยู่ จะมีจำนวนห้องรวมเป็น 527 ห้อง

แม้ว่าธุรกิจโรงแรมจะมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและมีส่วนสนับสนุนอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว แต่ธุรกิจโรงแรมก็ประสบกับปัญหาต่างๆ ในการดำเนินงานหลายประการ เช่น ปัญหา ด้านบุคลากร ปัญหาการเข้างานและการออกจากงาน และแนวโน้มของการขาดแคลนแรงงานใน อนาคต เนื่องจากโรงแรมชั้นหนึ่งได้เพิ่มจำนวนมากขึ้นตามความเติบโตของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว จึงเกิดการแย่งชิงบุคลากรระหว่างโรงแรม ซึ่งคุณภาพของ โรงแรม นอกจากพิจารณาจาก อาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆแล้ว พนักงานของ โรงแรมเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดที่ ทำให้ธุรกิจโรงแรมเป็นที่ยอมรับว่ามีคุณภาพมาตรฐาน และธุรกิจโรงแรมที่มีคุณภาพมาตรฐานเป็น ปัจจัยที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เข้ามาท่องเที่ยว ดังนั้น ถ้าโรงแรมสามารถธำรงรักษา บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ไว้ได้ก็จะเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ทำให้เป็นที่ยอมรับ และสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของ โรงแรมเองและ ธุรกิจโรงแรมโดยรวม ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของ พนักงาน โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความ ผูกพันต่อองค์การ เพราะผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความ ผูกพันต่อองค์การต่ำ ด้วยเหตุที่ว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การย่อมแสดงพฤติกรรมที่เกื้อหนุนต่อ ประสิทธิภาพขององค์การ แต่ในทางตรงกันข้าม ผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การจะแสดงพฤติกรรม บางอย่างส่งผลลบต่อประสิทธิภาพขององค์การ เช่น การไม่เอาใจใส่ในงานที่ทำ การแสดงความ เฉื่อยชา การขาดงาน การมาทำงานสาย เป็นต้น ดังนั้นแนวทางต่างๆที่จะช่วยเสริมสร้างความผูกพัน ต่อองค์การจึงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ โรงแรม อมารีออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

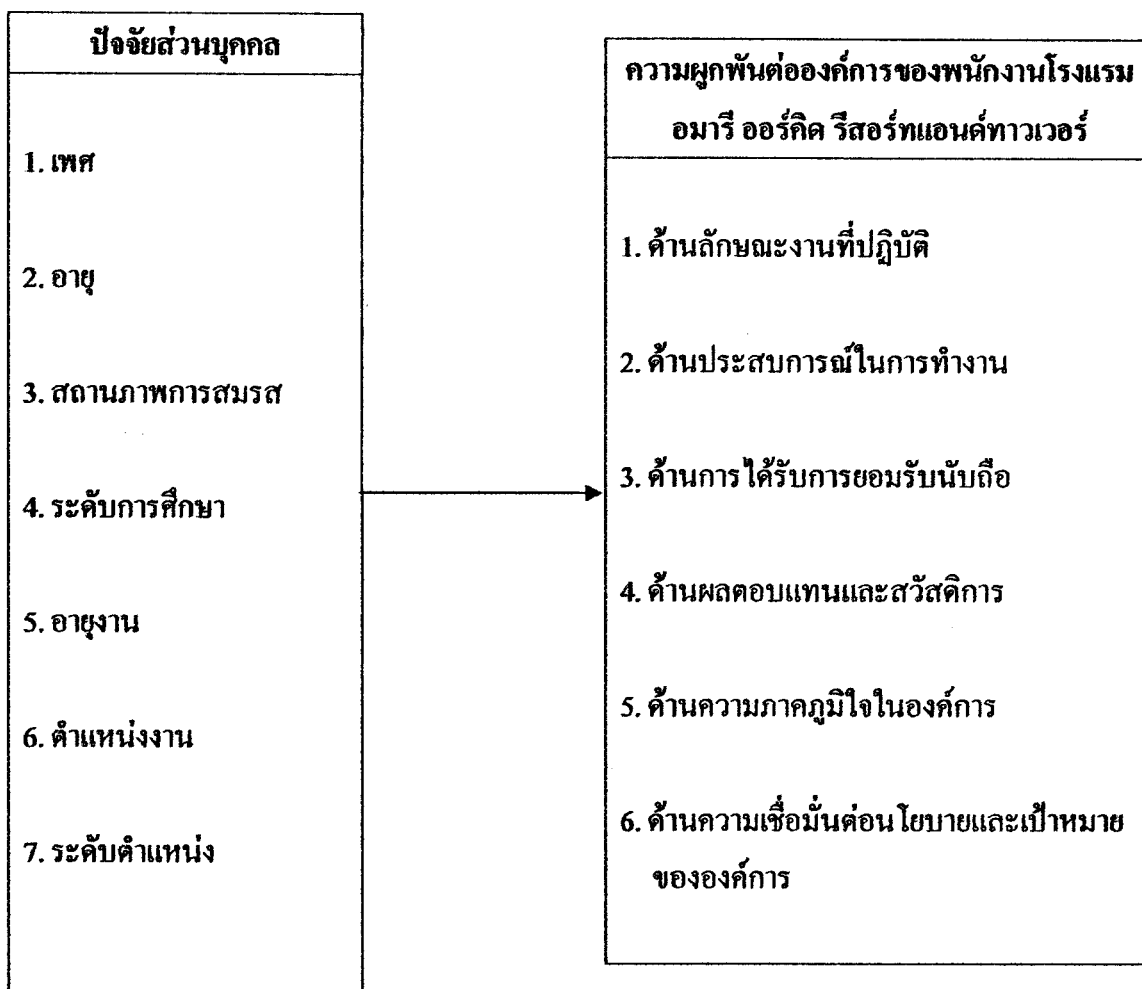
2.1 เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์

2.2 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแผนภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระตัวแปรตาม

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยไว้ ดังนี้

4.1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ อยู่ในระดับมาก

4.2 พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4.2.1 พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ ที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4.2.2 พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ ที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4.2.3 พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4.2.4 พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4.2.5 พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ ที่มีอายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4.2.6 พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4.2.7 พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ ที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากร (Population) ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการแผนก หัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ จำนวน 400 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา (Content) เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ททแอนด์ทาวเวอร์ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และค้นคว้าเพิ่มเติมจากตำราต่างๆ

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร (Variable)

5.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพการสมรส
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) อายุงาน
- 6) ตำแหน่งงาน
- 7) ระดับตำแหน่ง

5.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ททแอนด์ทาวเวอร์

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่บุคคลแต่ละคนแสดงออกต่อองค์กรที่ตนเองอยู่ โดยยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจและมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความจงรักภักดีและต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

6.1.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ประเภทของงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นตรงกับความสามารถ ความรู้ และมีโอกาสก้าวหน้า รวมถึงความคิดเห็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่

6.1.2 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ประสบการณ์ที่พนักงานสั่งสมจากการปฏิบัติงานกับองค์กร และความชำนาญที่เกิดขึ้น หรือความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จ

6.1.3 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับเกียรติ และการได้รับการยอมรับในความสามารถจากผู้ร่วมงาน

6.1.4 ผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับจากองค์กรจากการปฏิบัติงาน ในลักษณะของเงินเดือน โบนัส และสิทธิประโยชน์ต่างๆที่นอกเหนือจากค่าตอบแทน

6.1.5 ความภาคภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และการแสดงออกถึงความตั้งใจและความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

6.1.6 ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานในการยอมรับเป้าหมายและแนวทางการบริหารงานขององค์กร และต้องการทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยไม่คิดที่จะลาออก ไม่ว่าจะองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติหรืออยู่ในฐานะวิกฤต

6.2 พนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ททแอนด์ทาวเวอร์ หมายถึง บุคลากรที่โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ททแอนด์ทาวเวอร์ รับผิดชอบปฏิบัติงานในลักษณะพนักงานประจำ และรับเงินเดือนตามขั้นอัตราเงินเดือนที่บรรจุตามตำแหน่ง

6.3 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และระดับตำแหน่ง

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ททแอนด์ทาวเวอร์

7.2 เป็นแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ททแอนด์ทาวเวอร์

7.3 นำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้เป็นข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าในครั้งต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออคิเด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผลงานวิจัยภายในประเทศและต่างประเทศ โดยแบ่งกล่าวเป็น 3 ส่วน คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. ประวัติ และลักษณะงานของ โรงแรม อมารี ออคิเด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

Muchinsky (1993 : 283) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกหรือความรู้สึที่สมาชิกแต่ละคนในองค์กรมีต่อองค์กร

Yuki, Gary (1994 : 194) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึงเป้าหมายของบุคคลในการตกลงตัดสินใจ และพยายามดำเนินการเพื่อให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความยึดมั่นต่อเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร

Benton, Douglas A. (1995 : 39) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าการที่บุคลากรในองค์กรยอมกระทำการต่างๆ ด้วยตัวเองด้วยความเต็มใจ

Paul E. Spector (1996 : 236) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ทัศนคติของพนักงานที่สอดคล้องกับงานที่ทำ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานมาก

Moorhead and Griffin (1998 : 99) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงตนของบุคคลต่อองค์กร และเป็นการยึดติดอยู่กับองค์กร

Schermerhorn, John S. and others (1998 : 73) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นระดับซึ่งบุคคลแสดงตนและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

Schultz and Schultz (1998 : 268) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นระดับความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การที่เขาทำงานอยู่

Mathis and Jackson (2002 : 23) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึงระดับความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายขององค์การของพนักงาน และความต้องการที่จะทำงานในองค์การ ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงานนั้นมีอิทธิพลต่อกัน กล่าวคือ คนที่มีความพึงพอใจในงานจะมีความผูกพันต่อองค์การ และคนที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีความพึงพอใจในงานค่อนข้างสูง ความผูกพันต่อองค์การจะสะท้อนออกมาในลักษณะของการขาดงาน การลาหยุด และการลาออกของพนักงานที่ไม่มีความพึงพอใจในงาน

Fred Luthans (2002 :198) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ และมีความต้องการที่จะรักษาผลประโยชน์ขององค์การ และมีความเชื่อและยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

Greenberg & Baron (2003 : 178) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ระดับการตอบสนองหรือความเป็นอิสระที่ได้รับจากงาน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งจะส่งผลถึงพฤติกรรมขององค์การ โดยทั่วไป เช่น การขาดงานหรือการลาออก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2540 : 16) ให้ความหมายของความผูกพันว่า เป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลในความต้องการอยากเด่นและมีความสำคัญต่อองค์การ

แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์ (2540 : บทคัดย่อ) กล่าวถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่ามีอิทธิพลหรือผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การในหลายประการ กล่าวคือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การ ความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์การ ความตั้งใจทำงาน การคงรักษาพนักงานไว้และความพยายามในการปฏิบัติงาน

อาจารย์ นาคศุภรังษี (2540 : 11) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกด้านบวกที่เกิดขึ้นแก่สมาชิกในองค์การซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การในหลายๆด้าน

นวลศรี กาญจนรัตน์ (2543 : 7) กล่าวถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่า ทำให้สมาชิกในองค์การรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การ

บุษกร สีภา (2545 : 14) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การหมายถึง การที่สมาชิกมีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์การ มีความเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์การเพื่อบรรลุเป้าหมาย มีความรู้สึกตั้งใจแน่วแน่ที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

จากนิยามต่างๆ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือ การที่บุคลากรมีความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีส่วนร่วม มีส่วนเป็นเจ้าขององค์การ มีความภาคภูมิใจในงาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้

1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์การ ด้วยเหตุว่าทุกองค์การต่างก็ต้องการบุคลากรที่เหมาะสมเข้ามาทำงาน โดยเริ่มต้นที่การสรรหา นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา ยังมีขั้นตอนต่างๆอีก เช่น การคัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง ดังนั้นหากองค์การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานอยู่ องค์การต้องสามารถธำรงรักษามูลค่าบุคลากรซึ่งมีคุณค่าเหล่านี้ให้ได้ แนวทางหนึ่งก็คือ การสร้างทัศนคติของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นกับสมาชิกในองค์การ

Steers (1977 : 46) ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นเรื่องสำคัญ เพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุม และมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน อาจเป็นเพราะความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่ไม่ถาวร เป็นผลต่อเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานประจำวัน แต่เหตุการณ์ชั่วคราวเหล่านี้จะไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโดยรวม ทั้งนี้เพราะทัศนคติความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะมีการพัฒนาอย่างช้าๆแต่จะอยู่อย่างมั่นคง นอกจากนั้นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะเป็นแรงผลักดันให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน สามารถบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การ

Allen & Meyer (1990 : 18) กล่าวถึง ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การว่า แสดงถึงอัตราการขาดงานและอัตราการลาออกของพนักงาน

McShane et al. (2000) เห็นความสำคัญความผูกพันต่อองค์การว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อความรู้สึกการเป็นสมาชิกในองค์การ (Organization Citizenship) ที่สูงขึ้น

Stephen P. Robbins (2003 :25) กล่าวถึง ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ และความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่จะผูกพันกับองค์การมากกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจต่ำ ในขณะที่เดียวกันหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูง ก็มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในงานที่ตนเองทำเช่นกัน

Greenberg & Baron (2003 : 178) กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การว่าสามารถทำนายอัตราการขาดงาน และอัตราการลาออกได้สูง กล่าวคือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีแนวโน้มที่จะต้องการมีส่วนร่วมกับองค์การ และสนับสนุนเป้าหมายขององค์การ ให้บรรลุผลสำเร็จให้มากที่สุด อันจะส่งผลทำให้พนักงานเหล่านั้นตั้งใจปฏิบัติงาน และต้องการที่จะคงอยู่กับองค์การให้นานที่สุด

คันทันนี เตชะลาภอำนวย (2544 : 5) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งสำคัญต่อความคงอยู่ขององค์การ และสามารถนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจด้วยความรู้สึกที่เป็นเจ้าขององค์การ แม้จะมีสภาพแวดล้อมภายนอกกระทบก็ไม่สามารถทำให้ความผูกพันต่อองค์การเปลี่ยนแปลงได้

ภรณี มหานนท์ (2539 : 97) สรุปไว้ว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่มีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์การ ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การ และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การบุคคล ซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างาน คือหนทางซึ่งคนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ
4. จากความหมายของคำว่าความรู้สึกผูกพัน เราอาจคาดหวังได้ว่าบุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอควรในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งในหลายกรณี ความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

1.3 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้แบ่งแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ แนวคิดทางด้านทัศนคติ และแนวคิดทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกองค์กร โดยผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติสูงจะคงอยู่ในองค์กรเพราะเขาต้องการ ซึ่งแตกต่างจากผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกจะคงอยู่ในองค์กรเพราะรู้สึกว่าเขาจำเป็นต้องอยู่ เช่น หวังผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญ หรือกลัวความยุ่งยากจากการหางานใหม่ หรือการเปลี่ยนสถานที่ทำงานใหม่

อัลเลน เมเยอร์ และเกลลัทลี (Allen, Meyer & Gellatly, 1989 อ้างถึงใน Greenberg & Baron 1993 :175) ได้สรุปแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.3.1 แนวคิดด้านทัศนคติ แนวคิดด้านนี้ เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจในการศึกษาในเรื่องนี้มากกว่าแนวคิดแบบอื่น กลุ่มผู้สนับสนุนแนวความคิดนี้ มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะอยู่กับองค์กร และมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการทำงานของเขากับองค์กรมีความสอดคล้องกันทำให้เขายอมรับเป้าหมายขององค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ ซึ่งผู้นำในการศึกษาในแนวคิดนี้ คือ ศาสตราจารย์ไลแมน ดับบลิว พอร์เตอร์ (Lyman W. Porter) แห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ซึ่งได้ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง

- 1) ความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
- 2) ความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร
- 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ และอธิบายคุณลักษณะทั้ง 3 ประการเพิ่มเติมว่า
 - 1) ความเชื่อมั่นสูง ยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร เป็นทัศนคติ และความเชื่อของบุคคลกรที่เชื่อถือ ยอมรับ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนด รวมถึงความรู้สึกว่าเป้าหมาย และค่านิยมของตนเองคล้ายคลึงกับองค์กร
 - 2) ความเต็มใจในการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานให้องค์กร โดยบุคลากรพร้อมที่จะใช้สติปัญญา และพลังความสามารถทั้งหมดเพื่อแก้ไขปัญหา และพัฒนางาน

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม รวมทั้งการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์การ

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป โดยบุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ยังคงอยู่กับองค์การไม่ปรารถนาจะไปจากองค์การ ถึงแม้ว่าองค์การอื่น ๆ จะให้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่า มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ และพร้อมที่จะบอกคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์การ รวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านที่จัดอยู่ในกลุ่มแนวความคิดนี้ ได้แก่ มาร์ชและแมนนารี (Marsh & Mannari) เมาวเคย์, สเตียส์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter) พอร์เตอร์ และคณะ (Porter et. al) เชลดอน (Sheldon) และ สเตียส์ (Steers) ซึ่งต่างก็อธิบายเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในด้านทัศนคติ หรือความรู้สึกรู้สึกผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์การ ความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

1.3.2 แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้ มองความผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การ ก็จะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง คงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่คิดที่จะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ซึ่งการที่คนมีความผูกพันต่อองค์การ และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่คิดที่จะโยกย้ายไปไหน ก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิก หรือลาออกจากองค์การไปแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและอาจจัดได้ว่าเป็นพื้นฐานของแนวความคิดนี้ คือทฤษฎีที่เรียกว่า "Side - Bet Theory" ของโฮวาร์ด เอส เบคเกอร์ (Howard S. Becker) ซึ่งตามแนวคิดนี้ มองความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่คนเราเปรียบเทียบซึ่งกันและกันว่า หากเขาลาออกจากองค์การไปเขาจะสูญเสียอะไร เนื่องจากการที่คนเราเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การหรือหน่วยงานในช่วงระยะเวลาหนึ่งจะก่อให้เกิดการลงทุน (Investment) โดยเบคเกอร์ เรียกว่า Side - Bet ซึ่งอาจปรากฏในรูปของเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญาที่เสียไป ตลอดจนการเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสในการจะไปทำงาน หรือเป็นสมาชิกขององค์การอื่น เป็นต้น และบุคคลนั้นย่อมหวังประโยชน์ที่จะได้รับผลตอบแทนจากองค์การในระยะยาว เช่น บำเหน็จ บำนาญ ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนจะครบกำหนดเวลาก็เท่ากับเขาลงทุนแรงกายแรงใจ และสติปัญญา โดยได้ผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า ดังนั้น การที่คนๆหนึ่งเข้ามา

ทำงานหรือเป็นสมาชิกองค์การยิ่งนานเท่าไร ก็เหมือนกับเขาลงทุนอยู่ในองค์การนั้นมากขึ้นเท่านั้น ความผูกพันต่อองค์การก็จะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่อยู่ และเป็นการยากที่จะละทิ้งองค์การไปอย่างง่ายดาย เพราะนั้นย่อมหมายถึงการสูญเสียมากกว่าผลประโยชน์ที่จะได้รับ (Becker, 1960 อ้างถึงใน Greenberg & Baron 1993 : 174) นักวิชาการในกลุ่มนี้ ได้แก่ เบคเกอร์ (Becker) บูกานาน (Buchanan) แคนเตอร์ (Kanter) และฮรีบีเนียคและอัลทโท (Hrebiniak & Alutto) เป็นต้น

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

นับตั้งแต่ในช่วงทศวรรษที่ 60 ที่มีการศึกษาความผูกพันต่อองค์การอย่างจริงจัง จนกระทั่งปัจจุบัน พบว่า ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลหรือมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การหลายท่าน ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

Porter & Steers (1977 : 49) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานในองค์การว่าจะยังคงมีส่วนร่วมต่อไปในองค์การหรือลาออก มี 4 ประการ คือ 1) ปัจจัยด้านองค์การ เช่น อัตราค่าจ้าง วิธีปฏิบัติในการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และขนาดขององค์การ 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น รูปแบบของภาวะผู้นำ รูปแบบของความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน 3) ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน เช่น ความซ้ำซากจำเจของงาน ความมีอิสระ ความชัดเจนของการกำหนดบทบาท และความรับผิดชอบ 4) ปัจจัยส่วนตัว เช่น อายุ อายุการทำงาน บุคลิกภาพ ความสนใจด้านวิชาชีพ และความก้าวหน้าของงานที่ทำ เขาจึงสรุปปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การไว้ 4 องค์ประกอบ คือ

1. โครงสร้างองค์การ ซึ่งจะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจให้ผู้ร่วมงานมุ่งสนใจการตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

2. คุณลักษณะของงาน และบทบาทในการทำงาน เช่น งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัด สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์การ

3. คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ และระดับการศึกษา เป็นต้น

4. ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงาน เช่น การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา การที่รู้จักว่าที่ตนเองเป็นบุคคลสำคัญ ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

Allen & Meyer (1990 :1-18) จากแนวคิดของ อัลเลนและเมเยอร์ ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ สามารถแบ่งได้เป็นองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความผูกพันด้านจิตใจ

หรือความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในแง่ที่พนักงานรู้สึกถึงความเป็นสมาชิกในองค์การ เกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรอย่างแนบแน่น 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuous Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์การที่เกิดจาก ระยะเวลาการเป็นสมาชิกขององค์การ การจ่ายค่าตอบแทนขององค์การเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์การของบุคคลแต่ละคน หรือเงินบำนาญ และ 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่ว่า เมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์การก็ต้องมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ เพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและสมควรที่จะกระทำเป็นพันธะผูกพันที่จะต้องมีการปฏิบัติงานในองค์การของตน ทั้งนี้ อัลเลนและเมเยอร์ ได้กล่าวว่าความผูกพันทั้ง 3 ด้านควรที่จะพิจารณาในรูปแบบขององค์ประกอบมากกว่าประเภท เพราะว่า บุคคลแต่ละคนจะมีสถานะทางจิตใจผสมผสานกันขึ้นอยู่กับระดับของการรับรู้ที่แตกต่างกัน เขาจึงสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 องค์ประกอบได้แก่

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านจิตใจ ได้แก่ ความท้าทายในงาน ความชัดเจนในบทบาท ความชัดเจนในเป้าหมาย ความยากในการบรรลุเป้าหมาย สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรม การพึ่งพาได้ขององค์การ และการมีส่วนร่วมในงาน

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ ได้แก่ ระดับการศึกษา ค่าตอบแทนที่เป็นบำเหน็จบำนาญ การลงทุนด้านกำลังกาย และเวลาของการเป็นสมาชิกขององค์การ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ การรับรู้ถึงความคาดหวังในความจงรักภักดีจากองค์การ

Dunham, Grube & Castaneda (1994 :37) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านจิตใจ ได้แก่

1.1 การรับรู้ลักษณะงานในแง่ของความเป็นอิสระของงาน ความสำคัญของงาน เอกลักษณะของงาน ความหลากหลายของทักษะ และการให้ผลย้อนกลับของหัวหน้า

1.2 การพึ่งพาได้ขององค์การ เป็นความคาดหวังในแง่ที่องค์การสามารถดูแลรักษาผลประโยชน์ของพนักงานได้

1.3 การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ซึ่งเป็นความรู้สึกของพนักงานว่ามีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัพนักงานอย่างไร

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ได้แก่
 - 2.1 อายุ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลทำให้โอกาสในการย้ายงานลดลง
 - 2.2 อาชุนาน เป็นตัวบ่งชี้ถึงการลงทุนทั้งกำลังกาย และสติปัญญาของพนักงาน และเชื่อมโยงไปถึงปัจจัยอื่น อาทิเช่น สัมพันธภาพที่แนบแน่นกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
 - 2.3 ความตั้งใจที่จะลาออก เป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์เชิงลบโดยตรงกับความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรของพนักงาน
3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วย
 - 3.1 ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานเป็นพันธะทางใจที่เกิดขึ้นกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กร
 - 3.2 การพึงพาได้ขององค์กร เช่นเดียวกับที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านจิตใจของพนักงาน เป็นความคาดหวังในแง่ที่องค์กรสามารถดูแลรักษาผลประโยชน์ของพวกเขาได้
 - 3.3 การมีส่วนร่วมในการบริหาร เป็นความรู้สึกของพนักงานว่าพวกเขามีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพวกเขาอย่างไร เช่นเดียวกับที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านจิตใจของพนักงาน

1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Lyman W. Porter และ Edward E. Lawler (จุมพล หนิมพานิช 2543 : 77-81) ซึ่งมีแนวคิดสำคัญ ดังนี้

1. คุณค่าของรางวัล หรือคุณค่าของผลตอบแทน (Value of Reward) พนักงานหวังที่จะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนต่างๆ เช่น มิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน การส่งเสริมการเลื่อนขั้น การได้รับการขึ้นเงินเดือน การเพิ่มเงินเดือนเนื่องจากความสามารถ ความรู้สึกที่สามารถปฏิบัติงานได้ลุล่วง เป็นต้น
2. การรับรู้ถึงความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน (Perceived effort Reward) การรับรู้ถึงความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน หมายถึง การคาดหวังของบุคคลว่าปริมาณของผลตอบแทนขึ้นอยู่กับปริมาณของความพยายาม
3. ความพยายามทำงานของพนักงาน (Effort) เมื่อพูดถึงคำว่าความพยายามมักจะหมายถึงปริมาณของพลังที่บุคคลใช้ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ปริมาณของความพยายามขึ้นอยู่กับการกระทำระหว่างกัน (Interaction) ระหว่างคุณค่าของผลตอบแทนหรือรางวัล กับการเป็นไปได้ในการรับรู้ถึงความพยายามอาจนำมาซึ่งผลตอบแทน

4. คุณลักษณะและความสามารถ (Traits and Abilities) คือ ลักษณะต่างๆของบุคคลแต่ละคน เช่น ความสามารถทางสติปัญญา ทักษะ หรือ ความชำนาญในการใช้ฝีมือ และลักษณะบุคลิกภาพที่มีผลต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานหรือทำให้งานสำเร็จลุล่วงไป แม้ว่าความสามารถดังที่กล่าวมานั้นบุคคลสามารถเรียนรู้ได้จากการทำงานหรือการฝึกฝน แต่ส่วนใหญ่แล้วบุคคลแต่ละคนจะเรียนรู้มาก่อนที่เขาจะมาทำงานจริงๆ

5. การรับรู้ในบทบาท (Role Perception) คือ ประเภทหรือชนิดของกิจกรรมที่บุคคลเชื่อว่าเขาควรปฏิบัติถ้าเขาต้องการให้งานนั้นสำเร็จ ตัวอย่างเช่น วิธีที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีคือ การมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่เป็นที่ต้องการของนายจ้าง เช่น การเงิน การตลาด การบัญชี หรือวิศวกร และถ้าบุคคลสามารถพิสูจน์ได้ว่าเขาเชี่ยวชาญจริง บุคคลก็ควรจะได้รับผลตอบแทนจากความพยายามในหน้าที่ของตน

6. การปฏิบัติงาน (Performance) เป็นผลจากการรวมเข้าด้วยกันของคุณค่าของผลตอบแทนและการรับรู้ถึงความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน ก่อให้เกิดความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปแล้วการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นหลังจากได้มีการใช้ความพยายาม ซึ่งการปฏิบัติงานไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับปริมาณของความพยายามที่บุคคลใช้แต่ต้องขึ้นอยู่กับความสามารถและวิธีที่พวกเขาได้รับรู้บทบาทที่เขาควรจะทำด้วย หมายความว่าแม้บุคคลจะได้อาศัยความพยายามอย่างมาก แต่ถ้าเขามีความสามารถน้อยผลการปฏิบัติงานอาจจะต่ำก็ได้

7. รางวัลหรือผลตอบแทน (Reward) Porter และ Lawler ได้แบ่งเป็น รางวัลภายนอกและรางวัลภายใน (Extrinsic and Intrinsic Rewards) รางวัลภายนอกองค์การเป็นผู้ให้ เช่น เงินเดือน สถานภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน และผลประโยชน์พิเศษ สำหรับรางวัลภายในคือ ความรู้สึกด้านจิตใจ เช่น ความสำเร็จในชีวิต การได้รับการยอมรับนับถือ อย่างไรก็ตามจากการวิจัยพบว่ารางวัลหรือผลตอบแทนภายในจะก่อให้เกิดแรงจูงใจได้มากกว่า

8. การรับรู้รางวัลหรือผลตอบแทนมีความเป็นธรรม (Perceived Equitable Reward) นอกจากทั้งรางวัลภายในและรางวัลภายนอกจะเป็นที่พึงปรารถนา (Desirable) แล้ว แต่บุคคลโดยทั่วไปก็ยังมีการพิจารณาว่ารางวัลที่เขาได้รับอยู่นั้นมีความเป็นธรรมหรือเท่าเทียมกับผู้อื่นหรือไม่

9. ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ทักษะคติของบุคคลแต่ละคน เป็นสภาวะภายในของบุคคลแต่ละคน

2. ประวัติ และลักษณะงานของ โรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์

โรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ เป็นหนึ่งในกลุ่มโรงแรมเครืออมารี ซึ่งเครือโรงแรมอमारีนั้นก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2508 เดิมใช้ชื่อว่า สยามลอคจ์ กรุ๊ป ออฟ โฮเต็ล (Siam Lodge Group of Hotels) เป็นบริษัทในเครือของกลุ่มอิตัลไทย กลุ่มบริษัทชั้นนำที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในด้านการประกอบธุรกิจการค้า งานก่อสร้าง ตลอดจนการบริหารงานโรงแรมมากกว่า 20 ปี

ชื่อ “สยามลอคจ์” มีที่มาจากเปิดโรงแรมออร์คิดลอคจ์ เป็นโรงแรมแห่งที่ 2 ถัดจากโรงแรมนิกาลอคจ์ โรงแรมแห่งแรกของบริษัทฯ และประสบความสำเร็จอย่างดี เมื่อดำเนินการและมีโรงแรมมากกว่า 1 แห่งและมีชื่อต่างกัน จึงไม่สามารถใช้ชื่อ บริษัท นิกาลอคจ์ จำกัด เช่นเดิมต่อไปได้เพราะจะทำให้เกิดความสับสน จำเป็นต้องตั้งชื่อบริษัทใหม่จึงใช้ชื่อว่า “สยามลอคจ์” จึงจะเหมาะสมกับโรงแรมทั้งสองที่สร้างแบบอาคารทรงเตี้ย และมีลักษณะเป็นที่พักแบบ “ลอคจ์” (Lodge) ในภาษาอังกฤษ อีกทั้งโรงแรมทั้งสองแห่งก็มีชื่อลงท้ายด้วยลอคจ์ทั้งคู่ แต่ในปัจจุบันนั้นคำว่า “ลอคจ์” (Lodge) มักใช้เรียกโรงแรมขนาดเล็กหรือที่พักแบบบังกะ โลซึ่งให้บริการแค่ที่พักและไม่ค่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นไว้บริการลูกค้าที่มาพัก นอกจากนั้น การที่แต่ละโรงแรมมีชื่อแตกต่างกันออกไปทำให้ขาดประโยชน์ที่จะได้จากการเป็นเครือของโรงแรม หากใช้ชื่อหรือสัญลักษณ์เดียวกันโฆษณาของโรงแรมหนึ่งโรงแรมใดก็จะส่งผลที่เป็นประโยชน์ต่อโรงแรมอื่นๆ ในเครือไปด้วยในเวลาเดียวกัน โดยสรุป การเปลี่ยนชื่อของเครือโรงแรมจึงเป็นการยกระดับภาพพจน์โรงแรมในเครือทั้งหมดให้ดูทันสมัย ก้าวหน้า และมีความเป็นครอบครัวเดียวกันมากขึ้น และในปี พ.ศ. 2535 เป็นต้นมาก็ใช้ชื่อว่า โรงแรมและรีสอร์ทในเครืออมารี

คำว่า “AMARI” เป็นคำที่ประดิษฐ์ขึ้นมาใหม่ เพราะต้องการให้อักษรตัวแรกของคำเป็นพยัญชนะตัวต้นๆ ในอักษรโรมัน เช่น A B C เป็นต้น จึงไม่มีความหมายเฉพาะ ส่วนด้านสัญลักษณ์ก็ปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยเช่นกัน มีรูปแบบคล้ายตัว A แต่เป็นแบบที่ต้องเขียนด้วยพู่กันให้ความรู้สึกแบบตะวันออกหรือแบบเอเชียเพราะเครือโรงแรมนี้ถือกำเนิดในประเทศไทย และสัญลักษณ์ถือว่าเป็นหลังคาบ้านแบบตะวันออกในจินตนาการของศิลปิน อย่างไรก็ตาม ชื่อบริษัทของเครือโรงแรมก็ได้เปลี่ยนอีกครั้งหนึ่ง จาก บริษัทสยามลอคจ์ จำกัด เป็นบริษัท อมารี โฮเต็ลแอนด์ รีสอร์ท จำกัด เมื่อต้นปี พ.ศ. 2540 ส่วนชื่อบริษัท ออคิดลอคจ์ จำกัด ก็เปลี่ยนเป็นบริษัท อมารี จำกัด ด้วยในคราวเดียวกัน

เครือโรงแรมอमारี มีโรงแรมในเครือทั้งสิ้น 15 แห่ง กระจายอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของประเทศไทย เช่น กรุงเทพมหานคร พัทยา เกาะช้าง เกาะสมุย ภูเก็ต เชียงใหม่ และ ครง

เครือโรงแรมอมารีเป็นหนึ่งในเครือโรงแรมชั้นนำของประเทศไทยมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป พร้อมด้วยประสบการณ์ของทีมงานมืออาชีพ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาอุตสาหกรรม โรงแรมไทยและมีมาตรฐานในการให้บริการต่างๆ โดยมีปรัชญาการให้บริการแบบ AMARI ว่า “AMARI เป็นสถานที่ที่การให้บริการอันเหนือความคาดหมายของแขกของเราเกิดขึ้นจากใจ”

2.1 การจัดโครงสร้างองค์การ

โดยทั่วไปการจัดโครงสร้างองค์การของโรงแรมแต่ละแห่งจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม จำนวนห้องพัก ประเภทของโรงแรม และนโยบายการบริหารงาน ซึ่งโรงแรมในเครือของโรงแรมอमारีนั้นใช้โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมขนาดใหญ่ (Large-size hotel) หมายถึงโรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป มีห้องอาหารหลายประเภท มีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกหลายอย่างต้องใช้นักบุคลากรจำนวนมาก โดยแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้

2.1.1 ฝ่ายต้อนรับ (Reception Division)

2.1.2 ฝ่ายขายและการตลาด (Sale and Marketing Division)

2.1.3 ฝ่ายการเงินและบัญชี (Financial and Account Division)

2.1.4 ฝ่ายการจัดการทั่วไป (Administration Division)

2.1.5 ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Division)

2.1.6 ฝ่ายช่างและซ่อมบำรุง (Engineer and Maintenance Division)

2.1.7 ฝ่ายแม่บ้าน (Housekeeping Division)

2.1.8 ห้องครัว (Kitchen)

2.1.9 พนักงานดูแลสวน (Gardener)

ในฝ่ายต่างๆยังมีการแบ่งออกเป็นส่วนหรือแผนกย่อยตามความเหมาะสมของลักษณะงาน เช่น แผนกบริการห้องพัก หรือแผนกบริการส่วนหน้า ก็อยู่ในฝ่ายต้อนรับ แผนกซักกรีด ก็อยู่ในฝ่ายแม่บ้าน แผนกบุคคลก็อยู่ในฝ่ายการจัดการทั่วไปหรือฝ่ายบริหาร ดังนี้ เป็นต้น

2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

โรงแรม อมารีออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ มีโครงสร้างการบริหารงานในรูปแบบการจัดโครงสร้างองค์การตามหน้าที่ โดยการรวมเอางานหรือกิจกรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาจัดเป็นกลุ่มงานเดียวกันภายใต้ความชำนาญเฉพาะด้าน ทำให้ลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานมีลักษณะที่เอื้อให้พนักงานได้ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามความสามารถ ความรู้ และยังเกิดความ

ชำนาญเพิ่มพูนตามประสบการณ์ในการทำงานที่เกิดขึ้น นอกจากนั้นพนักงานยังมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมถึงงานที่ปฏิบัติช่วยส่งเสริมให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น และฝ่ายบริหารของโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ ก็คอยสนับสนุนในด้านเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และยังสร้างโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานรวมถึงความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ด้วย

2.3 ปรัชญา นโยบาย และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ

เครือโรงแรมอามีมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมไทยและมีมาตรฐานในการให้บริการต่างๆ โดยมีปรัชญาการให้บริการแบบ AMARI ว่า “AMARI เป็นสถานที่ที่การให้บริการอันเหนือความคาดหวังของแขกของเราเกิดขึ้นจากใจ”

จุดมุ่งหมายในการดำเนินธุรกิจ คือ การให้บริการต่อลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้นของบริษัท และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมของเรา ด้วยมาตรฐานแห่งความดีเยี่ยมสูงสุด

นโยบายในการช่วยพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยโครงการต่างๆ เช่น โครงการเหรียญบาทช่วยชีวิตซึ่งได้จากเงินทอนเล็กน้อยที่แขกของโรงแรมหย่อนลงในกล่องรับและจากเงินบริจาคก้อนใหญ่ที่แขกบางท่านมอบให้ โครงการเหรียญบาทช่วยชีวิตนี้เริ่มต้นเมื่อปี พ.ศ. 2538 (ค.ศ. 1995) โดยเงินจากโครงการ ได้แบ่งส่วนหนึ่งนำไปมอบให้กับมูลนิธิดวงประทีป และนำไปช่วยด้านการศึกษาในโครงการ โรงเรียนเครือโรงแรมอามี ซึ่งปัจจุบันสามารถสร้างโรงเรียนเครือโรงแรมอามีได้หลายแห่งตั้งอยู่ตามภาคต่างๆของประเทศ และยังรวมถึงนโยบายด้านการรักษาสสิ่งแวดล้อม

เครือโรงแรมอามีตระหนักเสมอว่า ความแตกต่างระหว่างโรงแรมที่ดีและโรงแรมที่ยอดเยี่ยมนั้นอยู่ที่การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และความสำนึกขึ้นอยู่กับการปฏิบัติต่อลูกค้าแต่ละท่านด้วยการบริการเฉพาะตัวเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละท่านที่แตกต่างกันไป และพนักงานควรมีความสามารถและความพร้อมในการบริการในทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมต่อ วัฒนธรรม บุคลิกภาพ อายุ และสุขภาพของลูกค้า พนักงานของเครือโรงแรมอามีทุกท่านไม่ควรมองลูกค้าจากมุมมองส่วนตัวของเราเอง หากแต่พนักงานทุกท่านควรพยายามเอาใจเขามาใส่ใจเรา ให้นึกถึงว่าลูกค้าผู้เดินทางมายาวนานและเหน็ดเหนื่อยมักจะพบว่าเขาอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ไม่คุ้นเคย ต่างบ้านต่างภาษา พนักงานพึงจดจำไว้ว่า สิ่งสำคัญสิ่งแรกคือ การสบสายตาและรอยยิ้มที่ตามมา พร้อมด้วยการให้บริการที่ได้ระดับและเปี่ยมด้วยความเป็นมิตรเพื่อสร้างความประทับใจที่เกินความคาดหมายให้กับลูกค้าของเรา

2.4 ด้านความภาคภูมิใจ

ฝ่ายบริหารของบริษัทและเครือโรงแรมอมารีสนับสนุนให้พนักงานมีน้ำใจเสนอความช่วยเหลือต่อลูกค้า และให้พนักงานต่างช่วยส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติ เช่นนี้เพื่อเป็นการเสริมสร้างหลักการตามแนวคิด “อมารี บริการด้วยใจ”

แนวคิดและการปฏิบัติเหล่านี้ไม่เพียงแต่จะสร้างชื่อเสียงให้กับเครือโรงแรมอมารีเอง แต่ยังมีส่วนในการสร้างชื่อเสียงให้กับธุรกิจการโรงแรมของประเทศไทยโดยรวมในการให้บริการแบบประทับใจต่อผู้มาเยือน นอกจากนี้ยังสร้างความภูมิใจให้กับตัวพนักงานที่ได้เป็นส่วนสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม เป็นความภาคภูมิใจของพนักงานในผลการปฏิบัติงานของตนและภาคภูมิใจในความมีชื่อเสียงของเครือโรงแรมอมารี

2.5 ผลตอบแทนและสวัสดิการ

พนักงานของบริษัทและเครือโรงแรมอมารีจะได้รับค่าตอบแทนที่บริษัทและเครือโรงแรมอมารีจ่ายให้ตามข้อตกลงการจ้างเข้าทำงานตามสัญญาจ้างจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหารของบริษัทและเครือโรงแรมอมารี ทั้งนี้ตามแนวทางปฏิบัติของข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานตามมาตรา 108 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของเครือโรงแรมอมารีก็ได้มุ่งส่งเสริมให้พนักงานได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่จำเป็นและเหมาะสมเพิ่มเติม และทำการศึกษาเปรียบเทียบผลตอบแทนจากการทำงานที่บุคคลในหน่วยงานอื่นหรือบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมธุรกิจเดียวกันได้รับ เพื่อเพิ่มสาระประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์แก่บริษัทและพนักงานในเครือโรงแรมอมารีร่วมกัน

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยต่างประเทศ

ฮัลเซเลด และ เคย์ (Hulseled & Day 1991 : 380-381) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ความเกี่ยวข้องในงาน และอัตราการลาออกของผู้จัดการร้านต่างๆ จากร้านค้าที่ขายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ตกแต่งในบ้าน จำนวน 241 คน พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในงาน การรับรู้การประเมินผลอย่าง

พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา และคำตอบแทน รวมทั้งความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มผู้จัดการร้านด้วยกัน และโอกาสในความก้าวหน้าในงาน ในขณะที่ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร

แมทธิว และ ฟาร์ (Mathieu & Farr 1991 : 127-133) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการวัด ความผูกพันต่อองค์กร ความเกี่ยวข้องในงาน และความพึงพอใจในงาน จากพนักงานขับรถประจำทาง และวิศวกร พบว่า ลักษณะงานที่พัฒนาศักยภาพ การประเมินผลของผู้บังคับบัญชา การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ และอายุงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกร ได้แก่ ลักษณะงานที่พัฒนาศักยภาพ และการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของผู้บังคับบัญชา

เฮลแมน และ แมคมิลลิน (Hellmann & McMillin 1994 : 261-265) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย จำนวน 121 คน พบว่า การรับรู้ในลักษณะงาน และบทบาทหน้าที่ รวมถึงการได้รับการสนับสนุนที่ดีจากกลุ่มตามสังคมต่างๆ ในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่สูงขึ้น

วัลเลต (Wallace 1995 : 228-255) ได้ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและต่อวิชาชีพของทนายความจากองค์กรภาครัฐบาล และภาคเอกชน จำนวน 944 คน ที่อยู่ในเขตตะวันตกของประเทศแคนาดา พบว่า การรับรู้โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเกณฑ์ที่เหมาะสมในการจ่ายค่าตอบแทนเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ทนายความที่ทำงานอยู่ในองค์กรภาคเอกชนมีความผูกพันต่อองค์กรและวิชาชีพสูงกว่าทนายความที่ทำงานอยู่ในองค์กรภาครัฐบาล

บราวน์ และ ลีส์ (Brown & Leigh 1996 : 358-368) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับการมีส่วนร่วมในงาน ความพยายามในงาน และระดับของการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนชายจากบริษัท 3 บริษัท จำนวน 178 คน พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะงาน ความท้าทายในงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพยายามในงานและส่งผลให้ระดับผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งจะมีผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

กันเตอร์ และ เฟิร์นแฮม (Gunter & Furnham 1996 :193-208) ได้ศึกษาวิจัยผลชีวประวัติส่วนบุคคล และการรับรู้บรรยากาศองค์การในการทำนายระดับความพึงพอใจของลูกจ้าง ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 4 แห่ง จำนวน 1,041 คน พบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในด้านต่างๆ เช่น ความหลากหลายในงาน รางวัลผลตอบแทน การได้รับยกย่อง สามารถทำนายระดับความพึงพอใจในงาน และความภาคภูมิใจในองค์การได้ดีกว่าปัจจัยส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังพบว่า ความแตกต่างระหว่างองค์การในด้านบรรยากาศองค์การ โดยรวมและแยกเป็นด้านต่างๆ สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน ความภาคภูมิใจในองค์การของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้วย

รอย และ โกศ (Roy & Ghose 1997 : 380-386) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับการตระหนักรู้ถึงสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลกับความผูกพันต่อองค์การ จากพยาบาลและแพทย์ในโรงพยาบาลกัทส์ต้า ในประเทศอินเดีย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การตระหนักรู้ถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และภายนอกโรงพยาบาลของแพทย์และพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ยังพบอีกว่า การตระหนักรู้ถึงสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลเพียงตัวแปรเดียวก็สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลได้ ในขณะที่การตระหนักรู้ถึงสภาพแวดล้อมภายนอกโรงพยาบาลตัวแปรเดียวก็สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การของแพทย์ได้เช่นเดียวกัน

แรนคอลล และ คริสคอลล (Randall & Driscoll 1997 : 606-617) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ กับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจจากลูกจ้างของบริษัทในประเทศนิวซีแลนด์และไอร์แลนด์ จำนวน 350 คน พบว่า การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ นโยบายการจ่ายผลตอบแทน เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ รวมไปถึงสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมากกว่าความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ของพนักงาน

นาห์ (Nah 1997 : Abstract) ได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจที่จะลาออกของบุคลากรวิชาชีพบริการ ในอเมริกาตะวันออกเฉียงใต้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน โดยใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การของอัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer 1991) และแบบสอบถามความตั้งใจที่จะลาออกของ บลูโดม (Bluedorn 1982) ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การมี

ความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าองค์ประกอบ ทั้ง 3 ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้

ลอค และ ครอฟอร์ด (Lok & Crawford 1999 : Abstract) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความผูกพันองค์การ วัฒนธรรมองค์การ รูปแบบผู้นำ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรม โดยจำแนกแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา 251 ชุด ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ในระดับมากกับความผูกพันองค์การ ความพึงพอใจในการควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันองค์การ ลักษณะภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ในระดับมากกับความผูกพันองค์การเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรอื่นๆ ส่วนอายุ และระยะเวลาการทำงานในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การ และ วัฒนธรรมองค์การ อย่างไรก็ตามระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันองค์การ และวัฒนธรรมองค์การ

เออสแทด (Erstad 2001 : Abstract) ได้ทำการศึกษา เรื่องความผูกพันที่เป็นเลิศ ต่อ The Forte Hotel Group ทั่วโลก 250 สาขา ระหว่างปี ค.ศ. 1998-2000 โดยเริ่มปรับโครงสร้าง เกี่ยวกับ Brand ให้มีความชัดเจนมากขึ้นในต้นปี 1998 รวมทั้งปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมเพื่อสร้าง ความผูกพันของพนักงานใน โรงแรมทุกคนทุกสาขา และจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับความผูกพันที่เป็นเลิศ มากกว่าหนึ่งล้านชั่วโมง ตลอดระยะเวลา 3 ปี ผลที่ได้รับกลับมาในทางบวก คือ พนักงานมีความ พึงพอใจ ลูกคามีความพึงพอใจที่ซ้ดให้เห็นถึงความผูกพันที่เป็นเลิศในการทำงาน เพราะพนักงาน ทุกคนควรมีความผูกพันต่อองค์การหรือความผูกพันต่อแผนกงานอื่นที่ไม่ใช่แผนกงานตนเองเท่าๆ กัน ไม่ว่าจะทำงานกับองค์การมายาวนานเท่าใดก็ตาม ดังนั้น Forte จึงต้องพยายามสนับสนุนทุก กิจกรรมที่ก่อให้เกิดความผูกพันเพิ่มขึ้นและเพื่อให้แน่ใจว่ามีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง Forte ได้ วางแผนกิจกรรมต่างๆ ในระยะยาวที่ส่งเสริมการสะท้อนของความผูกพันที่เป็นเลิศ

โทโพลนีสกี (Topolnytsky 2002 : Abstract) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความ ผูกพันต่อองค์การในยุคของการเปลี่ยนแปลง : บทบาทในการรับรู้วัฒนธรรม วัฒนธรรมที่ถูกต้อง และเหมาะสม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจบทบาทของวัฒนธรรมและความถูกต้อง โดยการอธิบาย ความผูกพันของพนักงาน และการแสดงพฤติกรรม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงหลัก ๆ ขององค์การ

การศึกษาในเรื่องของการรับรู้วัฒนธรรมอาชีพแนวคิดของนักวิจัยหลายคน เช่น (Finegan 2000, Kalliath, Bluedorn & Strube 1999) ส่วนการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร อาชีพแนวคิดของ อัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer 1997) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของบริษัท Energy สัญชาติ แคนาดาเขียนขนาดใหญ่ ทำการเก็บข้อมูล 2 ช่วง ระยะเวลาห่างกัน 7 เดือน ช่วงที่ 1 ได้รับแบบสอบถามกลับมา 715 คน (69%) ช่วงที่ 2 ได้รับแบบสอบถามกลับมา 637 คน (59%) ผลการศึกษาพบว่า

1. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรจะสนับสนุนและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านจิตใจ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจจะลาออกของพนักงาน

2. ในช่วงเวลาที่ต่างกัน วัฒนธรรมแบบปกครองกับวัฒนธรรมแบบมีเหตุผล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะคงอยู่กับองค์กร

3. การรับรู้วัฒนธรรมแบบสนับสนุน และวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันด้านจิตใจ

4. การรับรู้วัฒนธรรมแบบปกครองกับวัฒนธรรมแบบมีเหตุผล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะคงอยู่กับองค์กร แต่จะมีผลมากสำหรับพนักงานที่ชอบรูปแบบวัฒนธรรมแบบนี้

การรับรู้ที่ถูกต้องจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการ และความรู้สึกถูกบังคับของพนักงานให้อยู่กับองค์กรและทำงานให้สำเร็จ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการตั้งใจจะลาออกของพนักงาน ในส่วนสุดท้าย การพิจารณาในภาพรวมของวัฒนธรรมและความถูกต้องจะมีการเปลี่ยนแปลงในความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าแยกปัจจัยกัน

3.2 ผลงานวิจัยในประเทศ

นันทนา ประกอบกิจ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักงานเขต สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่า นักพัฒนาชุมชนส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และเป็นความผูกพันต่อองค์กรในด้านปกป้องชื่อเสียงขององค์กรมากที่สุด รองลงมาคือความรู้สึกภูมิใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรของตน การใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร ความห่วงใยในอนาคตขององค์กรและความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มปัจจัยแรก ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล จากการศึกษา

พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กลุ่มปัจจัยที่สอง ปัจจัยลักษณะงาน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เรียงลำดับความสำคัญดังนี้ ลักษณะงานที่ท้าทาย โอกาสก้าวหน้าในงาน

จรัสศรี ไกรนที (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคใต้ ตั้งกัศกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยในด้านการสร้างวิสัยทัศน์ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และการปลูกฝังค่านิยม การสร้างบารมี การกระตุ้นปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคลอยู่ในระดับสูง ส่วนการสร้างแรงบันดาลใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. การยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการที่ระดับ .05

4. ตัวแปรที่ทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การสร้างแรงบันดาลใจ การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล และการสร้างบารมี

อรัญญา สุวรรณวิก (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยูคอม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทยูคอมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก พนักงานบริษัทยูคอมที่มีอายุมากมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย พนักงานที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด พนักงานที่มีเงินเดือนสูงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำและปานกลาง พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานอาวุโส พนักงานที่มีอายุงานสูงและปานกลางมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำ พนักงานที่มีเพศและการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านชีวสังคม ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจเฉพาะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยทั้ง 3 ด้านสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ และจากตัวแปรทั้งหมดมีตัวทำนายที่ดี

ที่สุด คือ ความก้าวหน้า มิตรสัมพันธ์ ความสำเร็จในงาน สถานภาพการสมรส ผู้บังคับบัญชา และ ผลสะท้อนกลับของงาน

อรปภากร รัตน์หิรัญกร (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในการบริหารงานบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กร ซึ่งพบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันองค์กรและลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะเดียวกัน เพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กร

สกาวรรัตน์ อินทุสมิต (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง และมีความตั้งใจที่จะลาออกอยู่ในระดับต่ำ
2. พนักงานที่มี สถานภาพสมรส แผนกงาน และอายุงานที่ต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกัน
3. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ
4. ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จงกลรัตน์ วงศ์นาถ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท กลุ่มแคว้น ริเสิร์ช จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 คน ผลการวิจัยพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท กลุ่มแคว้น ริเสิร์ช จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ระดับการศึกษา สำหรับบรรพชาภาสองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ

องค์การประกอบด้วย โครงสร้างการทำงาน รางวัลและผลตอบแทน ความมั่นคงและความเสี่ยงของการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นและการสนับสนุน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความเป็นอิสระในการทำงาน ความยืดหยุ่นและมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน

ศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานโรงแรม อโนมา กรุงเทพฯ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไปจำนวน 100 คน พบว่าความผูกพันต่อโรงแรมของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แสดงออกมาในรูปของความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์การ พนักงานมีความภูมิใจในโรงแรมรวมทั้งยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ แต่ก็ได้ตั้งใจที่จะอยู่กับโรงแรมตลอดไป เพราะยังไม่พอใจในด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับจากโรงแรม สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และเพศ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนด้านระดับตำแหน่ง ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ศุภนิษฐ์รัตน์ บุญศิลป์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พลังวิชาชีพพยาบาล ความเชื่ออำนาจภายในคน กับความผูกพันในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พลังวิชาชีพพยาบาล ความเชื่ออำนาจภายในคน กับความผูกพันในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 389 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปอยู่ในระดับมาก พลังวิชาชีพพยาบาลและความเชื่ออำนาจภายในคนของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 แต่ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป พลังวิชาชีพพยาบาล และความเชื่ออำนาจภายในคนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประทีน หงษ์แก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของผู้บริหาร โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือ

บุคลากรระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไปของโรงแรมชั้นนำในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงแรมมีความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันต่อโรงแรมที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านค่าตอบแทน นโยบายการบริหาร และการได้รับการยอมรับนับถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในงานของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน การประสบความสำเร็จในงาน การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญและท้าทายความสามารถ การมีโอกาสรักทำงานอย่างอิสระ และการมีโอกาสมุ่งพัฒนาทักษะความรู้ เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริหาร

วิโรจน์ สว่างเดือน (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกระดับ จำนวน 400 คน ที่ทำงานในแผนกงานช่าง งานบริการลูกค้า งานปฏิบัติการบิน งานโภชนาการ งานการตลาดและการขาย งานบุคลากรและงานทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ตำแหน่งงานและอายุงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง ในการศึกษาถึงปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติในภาพรวมมีความสัมพันธ์ที่ไม่แตกต่างกับความผูกพันต่อองค์กร แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกับความผูกพันต่อองค์กร

ภัทริน อธิฐสุวรรณศิลป์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช และศึกษาถึงปัจจัยลักษณะบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช จำนวน 294 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ที่มีเพศ อายุ ระดับ ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่มีสายงาน (สาย ก ข และ ค) อัตราเงินเดือน สถานภาพ ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่มี ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา อายุงาน ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

กุลชยา เต็มชวาลา (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานในสังกัดส่วนกลางในหน่วยงานสังกัดผู้ว่าการ หน่วยงานการ วางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า หน่วยงานอำนวยการ หน่วยงานเศรษฐกิจและการเงิน หน่วยงาน บริหารทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานการตลาด หน่วยงานธุรกิจก่อสร้างและบำรุงรักษา หน่วยงาน ธุรกิจวิศวกรรม และหน่วยงานธุรกิจสารสนเทศและสื่อสาร จำนวน 365 คน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มี ผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ และระดับตำแหน่ง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มี ผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์การ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทนและ สวัสดิการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนและปัจจัยด้านประสบการณ์ ในการทำงาน ตามลำดับ

บุญไญญาส สุวรรณวัฒน์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันในงานของ พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัด ปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี จำนวน 52 บริษัท ใช้ จำนวนตัวอย่าง 398 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมระดับความผูกพันในงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี อยู่ใน ระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ และตำแหน่งงานของพนักงานที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับ ระดับความผูกพันในงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยด้านอื่น ไม่พบความสัมพันธ์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ เป็นวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการศึกษาวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของโรงแรมอมารี ออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ ทำการศึกษาเฉพาะ ผู้จัดการแผนก หัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการรวม 400 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยให้ขนาดตัวอย่างมีระดับความเชื่อมั่น 95 % และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 % จากการคำนวณโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) จะได้ขนาดตัวอย่างของประชากรที่จะทำการศึกษาจำนวน 200 คน

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{400}{1 + 400(0.05)^2} \\ &= 200 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

แผนกที่สังกัด	จำนวนประชากร (ราย)	กลุ่มตัวอย่าง (ราย)
ต้อนรับ	40	20
ขายและการตลาด	10	5
บัญชีและการเงิน	30	15
การจัดการทั่วไป	15	8
อาหารและเครื่องดื่ม	140	70
ช่างและซ่อมบำรุง	25	12
ห้องครัว	80	40
แม่บ้าน	50	25
พนักงานดูแลสวน	10	5
รวม	400	200

ที่มา : จำนวนพนักงานของ โรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ ณ เดือนกรกฎาคม 2550

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1.1 ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามากำหนด โครงสร้างของเครื่องมือและขอบเขตของเนื้อหา และดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขอบเขตของเนื้อหา โดยใช้คำที่กะทัดรัด ชัดเจน และเข้าใจง่าย

2.1.3 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัยเพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำ แล้วทำการปรับปรุงแบบสอบถาม

2.1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index Objective Congruency –IOC) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปทดลอง (Try-out)

โดยใช้สูตร
$$IOC = \frac{\sum X}{N}$$

IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสรุปกับจุดประสงค์
(Index of Item – Objective Congruence)

$\sum X$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการหาค่าความตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม ได้ค่า IOC เฉลี่ย 0.935

2.1.5 นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดสอบกับกลุ่มผู้ทดสอบที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง (Pretest) จำนวน 30 ฉบับ เพื่อตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวิจัย นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Value Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient Method ของ Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.9602

2.1.6 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ลักษณะของเครื่องมือ ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

2.2.1 ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และระดับตำแหน่ง

2.2.2 ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ เป็นคำถามที่มีระดับการวัดมาตราประมาณค่า (Rating Scales) ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็นไว้ 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

2.2.3 ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามฉบับที่ปรับปรุงแล้วไปขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานของโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ เพื่อตอบแบบสอบถาม

3.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนได้ครบตามจำนวนทั้งสิ้น 200 ชุด ใช้เวลา ประมาณ 15 วัน ตั้งแต่วันที่ 10 กันยายน ถึงวันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2550

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ในสถิติการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อให้ทราบระดับความความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายในการให้คะแนนความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ช่วงอันตรภาคชั้นมีคะแนนเฉลี่ยและความหมาย ดังต่อไปนี้

<u>ช่วงคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21 – 5.00	มีระดับความผูกพันมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีระดับความผูกพันมาก
2.61 – 3.40	มีระดับความผูกพันปานกลาง
1.81 – 2.60	มีระดับความผูกพันน้อย
1.00 – 1.80	มีระดับความผูกพันน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพัน โดยใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis Variance) ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้ดำเนินการทดสอบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ท แอนด์ ทาวเวอร์ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และรวบรวมแยกเป็นประเภทแล้วคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน ตำแหน่งงาน และระดับตำแหน่ง รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (200 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ		
หญิง	107	53.50
ชาย	93	46.50
อายุ		
อายุน้อยกว่า 25 ปี	59	29.50
อายุ 26 – 35 ปี	87	43.50
อายุ 36 – 45 ปี	40	20.00
อายุ 46 ปีขึ้นไป	14	7.00
สถานภาพการสมรส		
โสด	113	56.50
สมรส	80	40.00
หย่าร้าง	7	3.50
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	151	75.50
ปริญญาตรี	49	24.50
อายุงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	127	63.50
5 ปี – 10 ปี	37	18.50
11 ปี – 15 ปี	17	8.50
16 ปี – 20 ปี	7	3.50
มากกว่า 20 ปี	12	6.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (200 คน)	ร้อยละ (100.0)
ตำแหน่งงาน		
แผนกต้อนรับ	20	10.00
แผนกขายและการตลาด	5	2.50
แผนกบัญชีและการเงิน	15	7.50
แผนกการจัดการทั่วไป	8	4.00
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	70	35.00
แผนกช่างและซ่อมบำรุง	12	6.00
แผนกห้องครัว	40	20.00
แม่บ้าน	25	12.50
พนักงานดูแลสวน	5	2.50
ระดับตำแหน่ง		
ผู้บริหาร	8	4.00
พนักงานระดับปฏิบัติการ	192	96.00

จากตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละจากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์

เพศ พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50

อายุ พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 87 คนคิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมามีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

สถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 80 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.00 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50

อายุงาน พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมามีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 มีอายุงาน 11 ปี – 15 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 มีอายุงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และมีอายุงาน 16 ปี – 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมามีตำแหน่งงานในแผนกห้องครัว จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีตำแหน่งงานในแผนกแม่บ้านจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 มีตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มีตำแหน่งงานในแผนกบัญชีและการเงิน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ทำงานในแผนกช่างและซ่อมบำรุง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 มีตำแหน่งงานในแผนกการจัดการทั่วไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และมีตำแหน่งงานในแผนกขายและการตลาด และเป็นพนักงานดูแลสวนเท่ากันจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ระดับตำแหน่ง พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 ที่เหลือมีตำแหน่งผู้บริหารจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตอนที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์การ

การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความภาคภูมิใจในองค์การ และด้านความเชื่อมั่นก่อนนโยบายและเป้าหมายขององค์การ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2 – 4.8

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับความผูกพัน
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.55	0.51	มาก
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	3.68	0.63	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.46	0.62	มาก
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.49	0.61	มาก
ด้านความภาคภูมิใจในองค์การ	4.49	0.64	มากที่สุด
ด้านความเชื่อมั่นก่อนนโยบายและเป้าหมายขององค์การ	3.66	0.62	มาก
ความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม	3.72	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) โดยแยกเป็นมีความผูกพันต่อองค์การในระดับมากที่สุดในด้านความภาคภูมิใจในองค์การ ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมา มีความผูกพันต่อองค์การในระดับมากในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{X} = 3.68$) ด้านความเชื่อมั่นก่อนนโยบายและเป้าหมายขององค์การ ($\bar{X} = 3.66$) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.55$) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.49$) และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ความผูกพันต่อองค์การด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ผูกพัน
ได้ปฏิบัติงานตรงตามความสามารถ ความรู้และความ ชำนาญ	3.69	0.68	มาก
มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ตาม โครงสร้างสายงาน	3.62	0.79	มาก
ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม และการ สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ	3.81	0.71	มาก
ปริมาณงานที่ตนเองรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับ ตำแหน่ง	3.67	0.80	มาก
เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆที่ต้องใช้ในการ ปฏิบัติงานมีสภาพดีและเพียงพอพร้อมต่อการใช้งาน	3.28	0.90	ปานกลาง
มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอเพียง เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่สะอาดเป็นต้น	3.23	1.00	ปานกลาง
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม	3.55	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การ
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) โดยแยกเป็นมีความผูกพันต่อองค์การ
ในระดับมากในส่วนของ การได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม และการสัมมนาเพื่อ
เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมาคือการได้ปฏิบัติงานตรงตามความสามารถ
ความรู้และความชำนาญ ($\bar{X} = 3.69$) ปริมาณงานที่ตนเองรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับ
ตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.67$) และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ตามโครงสร้างสายงาน
($\bar{X} = 3.62$)

และมีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลางในส่วนของเครื่องมือ วัสดุและ
อุปกรณ์ต่างๆที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานมีสภาพดี และเพียงพอ พร้อมต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.28$)
และมีสิ่งอำนวยความสะดวกพอเพียง เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำที่สะอาดเป็นต้น ($\bar{X} = 3.23$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ
ด้านประสพการณ์ในการทำงาน

ความผูกพันต่อองค์การ ด้านประสพการณ์ในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ผูกพัน
งานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มขึ้น	3.88	0.77	มาก
มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการ ทำงาน	3.72	0.80	มาก
เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถแก้ปัญหา ดังกล่าวให้สำเร็จลุล่วงไปได้เสมอ	3.62	0.72	มาก
รู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในการทำงาน	3.61	0.75	มาก
ได้ใช้ความชำนาญจากการทำงานของตนเองตรง ตามตำแหน่งงาน	3.60	0.78	มาก
รู้สึกมีความสุขในการทำงาน	3.64	0.88	มาก
ด้านประสพการณ์ในการทำงาน โดยรวม	3.68	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การ
ด้านประสพการณ์ในการทำงานโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) โดยแยกเป็นมีความผูกพัน
ต่อองค์การในระดับมากในส่วนของงานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.88$)
รองลงมาคือการมีโอกาสดำเนินการริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.72$) รู้สึกมี
ความสุขในการทำงาน ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถแก้ปัญหาดังกล่าวให้
สำเร็จลุล่วงไปได้เสมอ ($\bar{X} = 3.62$) รู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.61$)
และได้ใช้ความชำนาญจากการทำงานของตนเองตรงตามตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 3.60$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ความผูกพันต่อองค์การ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ผูกพัน
มักจะได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ อยู่เสมอ	3.56	0.78	มาก
เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของตนเอง	3.45	0.87	มาก
ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของตนเอง	3.23	0.90	ปานกลาง
ผลงานของตนเองเป็นที่ชื่นชอบของ ผู้บังคับบัญชา	3.11	0.86	ปานกลาง
งานที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อผลงาน ส่วนรวมของโรงแรม	3.88	0.73	มาก
รู้สึกว่าผู้ร่วมงานทุกคนในโรงแรมให้เกียรติกัน	3.55	0.76	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม	3.46	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การ
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) โดยแยกเป็นมีความผูกพัน
ต่อองค์การในระดับมากในส่วนของงานที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อผลงานส่วนรวมของโรงแรม
($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือมักจะได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.56$)
รู้สึกว่าผู้ร่วมงานทุกคนในโรงแรมให้เกียรติกัน ($\bar{X} = 3.55$) และเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถ
ของตนเอง ($\bar{X} = 3.45$)

และมีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลางในส่วนของผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น
และข้อเสนอแนะของตนเอง ($\bar{X} = 3.23$) และผลงานของตนเองเป็นที่ชื่นชอบของ
ผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.11$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ความผูกพันต่อองค์การ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ผูกพัน
ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.63	0.80	มาก
สวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับ เหมาะสมต่อความจำเป็นในการครองชีพ	3.50	0.63	มาก
ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพใน ปัจจุบัน	3.33	0.76	ปานกลาง
คิดว่าอัตราเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนมี ความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ	3.47	0.74	มาก
มีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ทั้งหมดที่ได้รับ	3.50	0.69	มาก
โรงแรมคำนึงถึงสวัสดิการของพนักงานและ ครอบครัว	3.53	0.72	มาก
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวม	3.49	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การ
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) โดยแยกเป็นมีความผูกพันต่อ
องค์การในระดับมากในส่วนของ การได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ
($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาคือ โรงแรมคำนึงถึงสวัสดิการของพนักงานและครอบครัว ($\bar{X} = 3.53$)
สวัสดิการ และผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับเหมาะสมต่อความจำเป็นในการครองชีพ ($\bar{X} = 3.50$)
มีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ทั้งหมดที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.50$) และคิดว่าอัตราเงินเดือนและการ
เลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ ($\bar{X} = 3.47$)

และมีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลางในส่วนของ ค่าตอบแทนที่ได้รับ
เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.33$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ
ด้านความภาคภูมิใจในองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ ด้านความภาคภูมิใจในองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ผูกพัน
รู้สึกว่าคุณเองมีเกียรติและมีศักดิ์ศรีที่ได้ทำงานที่ โรงแรมแห่งนี้	4.37	0.76	มากที่สุด
มีความภูมิใจในการทำงานของตนเอง	4.43	0.79	มากที่สุด
มีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของ โรงแรม	4.49	0.70	มากที่สุด
ท่านปรารถนาที่จะเห็นความเจริญก้าวหน้าและการเติบโต ของ โรงแรม	4.55	0.70	มากที่สุด
โรงแรมของท่านมีความมั่นคงในการดำเนินงานสูง	4.55	0.68	มากที่สุด
ท่านมีความตั้งใจและทุ่มเทความพยายามอย่าง เต็มที่ในการทำงาน	4.54	0.65	มากที่สุด
ด้านความภาคภูมิใจในองค์การ โดยรวม	4.49	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การด้านความภาคภูมิใจในองค์การ โดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) โดยแยกเป็นมีความผูกพันต่อองค์การในระดับมากที่สุดในส่วนของคุณภาพปรารถนาที่จะเห็นความเจริญก้าวหน้าและการเติบโตของโรงแรม ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือโรงแรมมีความมั่นคงในการดำเนินงานสูง ($\bar{X} = 4.55$) ในการทำงานท่านมีความตั้งใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.54$) มีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม ($\bar{X} = 4.49$) มีความภูมิใจในการทำงานของตนเอง ($\bar{X} = 4.43$) และรู้สึกว่าคุณเองมีเกียรติและมีศักดิ์ศรีที่ได้ทำงานที่โรงแรมแห่งนี้ ($\bar{X} = 4.37$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเชื่อมั่นก่อน โฆษณาและเป้าหมายขององค์การ

ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นก่อน โฆษณา และเป้าหมายขององค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ผูกพัน
คิดว่านโยบายและเป้าหมายของโรงแรมถูกกำหนดไว้ อย่างเหมาะสม	3.54	0.64	มาก
แนวทางและนโยบายในการบริหารงานของโรงแรมมี ความชัดเจน	3.55	0.64	มาก
เป้าหมายและแนวทางในการดำเนินงานของโรงแรม สร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน	3.56	0.78	มาก
ต้องการมีส่วนร่วมที่จะช่วยผลักดันให้โรงแรมบรรลุผล สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.11	0.77	มาก
มีความเต็มใจที่จะทำงานกับ โรงแรมต่อไปไม่ว่าจะมี การเปลี่ยนแปลงใด	4.00	0.91	มาก
มีความตั้งใจที่จะทำงานกับ โรงแรมแห่งนี้ไปจน เกษียณอายุ	3.21	1.29	ปานกลาง
ด้านความเชื่อมั่นก่อน โฆษณา และเป้าหมายขององค์การ โดยรวม	3.66	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นก่อน โฆษณาและเป้าหมายขององค์การโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) โดยแยกเป็นมีความผูกพันต่อองค์การในระดับมากในส่วนของความต้องการมีส่วนร่วมที่จะช่วยผลักดันให้โรงแรมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือมีความเต็มใจที่จะทำงานกับโรงแรมต่อไปไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงใด ($\bar{X} = 4.00$) เป้าหมายและแนวทางในการดำเนินงานของโรงแรมสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้กับตนเอง ($\bar{X} = 3.56$) แนวทางและนโยบายในการบริหารงานของโรงแรมมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.55$) และคิดว่านโยบายและเป้าหมายของโรงแรมถูกกำหนดไว้เหมาะสม ($\bar{X} = 3.54$)

และมีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลางในส่วนของความตั้งใจที่จะทำงานกับโรงแรมแห่งนี้ไปจนเกษียณอายุ ($\bar{X} = 3.21$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานของระดับความผูกพันต่อองค์การ ระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก และ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ใช้สถิติ t-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว(One Way ANOVA) แสดงในตารางที่ 4.9 – 4.11

สมมติฐานที่ 1 ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม อมารี ออคิด ริสอร์ท แอนด์ ทาวเวอร์ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.9 ผลของระดับความผูกพันต่อองค์การ

Test Value = ความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก(> 3.40)			
ความผูกพันต่อองค์การ	t	df	Sig.
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.060	199	0.000*
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	6.217	199	0.000*
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	1.357	199	0.176
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	2.146	199	0.033*
ด้านความภาคภูมิใจในองค์การ	23.870	199	0.000*
ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์การ	5.975	199	0.000*
ความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม	9.822	199	0.000*

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การในระดับมากในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความภาคภูมิใจในองค์การ และด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

สมมติฐานที่ 2 พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลแสดงความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์การ	เพศ				t	Sig.
	หญิง		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.51	0.50	3.59	0.52	-1.2169	0.225
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	3.64	0.60	3.71	0.66	-0.7429	0.458
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.42	0.65	3.50	0.58	-0.9180	0.360
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.45	0.62	3.54	0.60	-1.0566	0.292
ด้านความภาคภูมิใจในองค์การ	4.52	0.64	4.46	0.65	0.6597	0.510
ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์การ	3.63	0.63	3.70	0.60	-0.8539	0.394
ความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม	3.69	0.46	3.75	0.46	-0.8667	0.387

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลแสดงความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2.17	3	0.72	2.815	0.040*
	ภายในกลุ่ม	50.35	196	0.26		
	รวม	52.52	199			
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	11.35	3	3.78	11.072	0.000*
	ภายในกลุ่ม	66.99	196	0.34		
	รวม	78.34	199			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	7.55	3	2.52	7.241	0.000*
	ภายในกลุ่ม	68.14	196	0.35		
	รวม	75.69	199			
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3.86	3	1.29	3.598	0.015*
	ภายในกลุ่ม	70.10	196	0.36		
	รวม	73.96	199			
ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.84	3	0.61	1.488	0.219
	ภายในกลุ่ม	80.77	196	0.41		
	รวม	82.61	199			
ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	9.95	3	3.32	9.868	0.000*
	ภายในกลุ่ม	65.90	196	0.34		
	รวม	75.85	199			
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.18	3	1.73	9.101	0.000*
	ภายในกลุ่ม	37.21	196	0.19		
	รวม	42.39	199			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าพนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านประสิทธิผลในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แต่พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	< 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		3.53	3.47	3.64	3.85
< 25 ปี	3.53		0.06	-0.11	-0.31*
26 – 35 ปี	3.47			-0.17	-0.38*
36 – 45 ปี	3.64				-0.20
46 ปีขึ้นไป	3.85				

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี และพนักงานที่อายุ 26 – 35 ปี

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	< 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		3.59	3.56	3.78	4.49
< 25 ปี	3.59		0.03	-0.19	-0.90*
26 – 35 ปี	3.56			-0.22	-0.93*
36 – 45 ปี	3.78				-0.71*
46 ปีขึ้นไป	4.49				

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี พนักงานที่อายุ 26 – 35 ปี และพนักงานที่อายุ 36 – 45 ปี

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	< 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		3.38	3.35	3.58	4.10
< 25 ปี	3.38		0.03	-0.20	-0.71*
26 – 35 ปี	3.35			-0.22	-0.74*
36 – 45 ปี	3.58				-0.52
46 ปีขึ้นไป	4.10				

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี และพนักงานที่อายุ 26 – 35 ปี

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	< 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		3.38	3.43	3.67	3.83
< 25 ปี	3.38		-0.05	-0.28	-0.45*
26 – 35 ปี	3.43			-0.24	-0.40*
36 – 45 ปี	3.67				-0.17
46 ปีขึ้นไป	3.83				

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี และพนักงานที่อายุ 26 – 35 ปี

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	< 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		3.49	3.58	3.87	4.31
< 25 ปี	3.49		-0.09	-0.38*	-0.82*
26 – 35 ปี	3.58			-0.29*	-0.73*
36 – 45 ปี	3.87				-0.44
46 ปีขึ้นไป	4.31				

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี และพนักงานที่อายุ 26 – 35 ปี

และพนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบาย และเป้าหมายขององค์การ มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี และพนักงานที่อายุ 26 – 35 ปี

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม จำแนกตาม อายุ

อายุ	\bar{X}	< 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		3.64	3.64	3.84	4.23
< 25 ปี	3.64		-0.01	-0.20	-0.60*
26 – 35 ปี	3.64			-0.19	-0.59*
36 – 45 ปี	3.84				-0.40*
46 ปีขึ้นไป	4.23				

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี พนักงานที่อายุ 26 – 35 ปี และพนักงานที่อายุ 36 – 45 ปี

ตารางที่ 4.18 ผลแสดงความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความผูกพันต่อ องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะงานที่ ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2.15	2	1.07	4.203	0.016*
	ภายในกลุ่ม	50.37	197	0.26		
	รวม	52.52	199			
ด้านประสิทธิภาพ ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.23	2	2.62	7.050	0.001*
	ภายในกลุ่ม	73.11	197	0.37		
	รวม	78.34	199			
ด้านการได้รับการ ยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	6.21	2	3.11	8.804	0.000*
	ภายในกลุ่ม	69.48	197	0.35		
	รวม	75.69	199			
ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3.48	2	1.74	4.857	0.009*
	ภายในกลุ่ม	70.49	197	0.36		
	รวม	73.96	199			
ด้านความภาคภูมิใจ ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.64	2	0.82	1.991	0.139
	ภายในกลุ่ม	80.97	197	0.41		
	รวม	82.61	199			
ด้านความเชื่อมั่น ต่อนโยบายและ เป้าหมายของ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	6.68	2	3.34	9.515	0.000*
	ภายในกลุ่ม	69.17	197	0.35		
	รวม	75.85	199			
ความผูกพันต่อ องค์กร โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.52	2	1.76	8.909	0.000*
	ภายในกลุ่ม	38.88	197	0.20		
	รวม	42.39	199			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความภาคภูมิใจในองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
		3.46	3.67	3.55
โสด	3.46		-0.21*	-0.09
สมรส	3.67			0.13
หย่าร้าง/หม้าย	3.55			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
		3.54	3.87	3.74
โสด	3.54		-0.33*	-0.20
สมรส	3.87			0.13
หย่าร้าง/หม้าย	3.74			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีความผูกพันต่อองค์การด้านประสิทธิภาพในการทำงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
		3.32	3.67	3.19
โสด	3.32		-0.35*	0.13
สมรส	3.67			0.48*
หย่าร้าง/หม้าย	3.19			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสมีความผูกพันต่อองค์การด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดและหย่าร้าง/หม้าย

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
		3.38	3.61	3.88
โสด	3.38		-0.23*	-0.50*
สมรส	3.61			-0.27
หย่าร้าง/หม้าย	3.88			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีความผูกพันต่อองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและหย่าร้าง/หม้าย

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นค่อน โยบายและเป้าหมายขององค์การ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการ สมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
		3.50	3.88	3.76
โสด	3.50		-0.38*	-0.26
สมรส	3.88			0.12
หย่าร้าง/หม้าย	3.76			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นค่อน โยบายและเป้าหมายขององค์การ น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการ สมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
		3.60	3.88	3.83
โสด	3.60		-0.27*	-0.22
สมรส	3.88			0.05
หย่าร้าง/หม้าย	3.83			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

ตารางที่ 4.25 ผลแสดงความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา				t	Sig.
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.58	0.52	3.44	0.49	1.707	0.091
ด้านประสบการณ์ในการทำงาน	3.69	0.63	3.62	0.61	0.699	0.486
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.51	0.56	3.31	0.76	1.644	0.105
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.56	0.57	3.28	0.69	2.590	0.012*
ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร	4.50	0.63	4.44	0.68	0.626	0.533
ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	3.74	0.61	3.43	0.60	3.154	0.002*
ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม	3.76	0.45	3.59	0.47	2.315	0.023*

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

โดยพบว่าทั้งในส่วนของความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม และในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.26 ผลแสดงความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	1.47	2	0.73	2.835	0.061
	ภายในกลุ่ม	51.05	197	0.26		
	รวม	52.52	199			
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.95	2	2.98	8.096	0.000*
	ภายในกลุ่ม	72.39	197	0.37		
	รวม	78.34	199			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.54	2	1.77	4.838	0.009*
	ภายในกลุ่ม	72.15	197	0.37		
	รวม	75.69	199			
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	4.41	2	2.20	6.244	0.002*
	ภายในกลุ่ม	69.55	197	0.35		
	รวม	73.96	199			
ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.67	2	0.84	2.037	0.133
	ภายในกลุ่ม	80.93	197	0.41		
	รวม	82.61	199			
ด้านความเชื่อมั่นค่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	6.30	2	3.15	8.927	0.000*
	ภายในกลุ่ม	69.55	197	0.35		
	รวม	75.85	199			
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.36	2	1.68	8.486	0.000*
	ภายในกลุ่ม	39.03	197	0.20		
	รวม	42.39	199			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	\bar{X}	น้อยกว่า 5 ปี	5 ปี – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.55	3.87	3.94
น้อยกว่า 5 ปี	3.55		0.32*	0.39*
5 ปี – 10 ปี	3.87			0.07
11 ปีขึ้นไป	3.94			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.27 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรด้านประสิทธิภาพในการทำงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	\bar{X}	น้อยกว่า 5 ปี	5 ปี – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.36	3.63	3.64
น้อยกว่า 5 ปี	3.36		0.27*	0.28*
5 ปี – 10 ปี	3.63			0.01
11 ปีขึ้นไป	3.64			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	\bar{X}	น้อยกว่า 5 ปี	5 ปี – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.40	3.53	3.79
น้อยกว่า 5 ปี	3.40		0.13	0.39*
5 ปี – 10 ปี	3.53			0.26
11 ปีขึ้นไป	3.79			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.29 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นต่อ
นโยบายและเป้าหมายขององค์กร จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	\bar{X}	น้อยกว่า 5 ปี	5 ปี – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.53	3.83	3.95
น้อยกว่า 5 ปี	3.53		0.30*	0.42*
5 ปี – 10 ปี	3.83			0.12
11 ปีขึ้นไป	3.95			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม จำแนกตาม
อายุงาน

อายุงาน	\bar{X}	น้อยกว่า 5 ปี	5 ปี – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.62	3.87	3.92
น้อยกว่า 5 ปี	3.62		0.24*	0.29*
5 ปี – 10 ปี	3.87			0.05
11 ปีขึ้นไป	3.92			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.31 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.32 ผลแสดงความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.00	0.009	0.991
	ภายในกลุ่ม	52.52	197	0.27		
	รวม	52.52	199			
ด้านประสบการณ์ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.66	2	0.33	0.838	0.434
	ภายในกลุ่ม	77.68	197	0.39		
	รวม	78.34	199			
ด้านการให้บริการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.28	2	0.14	0.359	0.699
	ภายในกลุ่ม	75.42	197	0.38		
	รวม	75.69	199			
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	0.31	2	0.15	0.408	0.665
	ภายในกลุ่ม	73.66	197	0.37		
	รวม	73.96	199			
ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.14	2	0.07	0.173	0.841
	ภายในกลุ่ม	82.46	197	0.42		
	รวม	82.61	199			
ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.28	2	0.14	0.359	0.699
	ภายในกลุ่ม	75.58	197	0.38		
	รวม	75.85	199			
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.03	2	0.02	0.073	0.929
	ภายในกลุ่ม	42.36	197	0.22		
	รวม	42.39	199			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.32 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร และด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ผลแสดงความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับตำแหน่ง				t	Sig.
	ผู้บริหาร		พนักงานระดับปฏิบัติการ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.75	0.71	3.54	0.50	0.829	0.434
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	4.42	0.35	3.64	0.62	5.941	0.000*
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.94	0.79	3.44	0.60	1.770	0.118
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.71	0.60	3.48	0.61	1.044	0.328
ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร	4.58	0.47	4.48	0.65	0.576	0.580
ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	3.79	0.65	3.66	0.62	0.580	0.579
ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม	4.03	0.47	3.71	0.46	1.900	0.096

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.33 พบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งผู้บริหาร มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

แต่พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความภาคภูมิใจในองค์การ และด้านความเชื่อมั่นก่อนนโยบายและเป้าหมายขององค์การ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบาย หรือแนวทางในด้านที่จะทำ ให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อโรงแรม

จากแบบสอบถามปลายเปิด พนักงานโรงแรมอมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ปรากฏดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ		
1. ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ Locker หรือตู้เก็บของ ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น	2	1
2. ในการจัดกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวกับโรงแรม ทางโรงแรมควรช่วยเหลือและให้การสนับสนุน	3	1.5
3. โรงแรมควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานด้วยกัน โดยการจัดกิจกรรมต่างๆภายในโรงแรม ซึ่งจะทำให้เกิดความผูกพันมากขึ้น	3	1.5
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ		
1. ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นของพนักงานให้มากขึ้น	4	2
2. ถ้าผู้บริหารให้ความสำคัญกับพนักงาน พนักงานก็จะรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานนั้น ๆ	1	0.5
3. พนักงานต้องการให้ฝ่ายบริหารทำตัวเป็นกันเองกับพนักงาน	3	1.5

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ		
1. การปรับฐานเงินเดือนควรให้เหมาะสมกับประสิทธิภาพในการทำงาน หรือความสามารถในการทำงาน	2	1
2. ควรมีสวัสดิการเพิ่มขึ้น เช่น รถรับส่งพนักงาน และหอพัก	1	0.5
3. ต้องการให้มีนโยบายดูแลครอบครัวพนักงาน	1	0.5
4. ควรมีสวนหย่อมและบุตรของพนักงานในช่วงเวลาทำงาน	1	0.5
5. ควรปรับปรุงพื้นที่ในโรงอาหารให้เพียงพอต่อการใช้งาน	2	1
6. ควรปรับปรุงรสชาติและคุณภาพของอาหาร	1	0.5
7. ควรพิจารณาสวัสดิการด้านเครื่องแบบของพนักงานให้ดูใหม่กว่าที่มีอยู่	1	0.5
8. ควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายของพนักงาน	3	1.5
ด้านนโยบายและเป้าหมายขององค์กร		
1. ควรมีการอบรมพนักงานและชี้แจงให้พนักงานมีความรู้ในทุกๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับงาน	3	1.5
2. ควรมีการชี้แจงด้านนโยบายต่างๆ ของโรงแรมให้พนักงานทราบ	3	1.5
3. นโยบายของฝ่ายบริหารควรมีความยืดหยุ่นมากกว่านี้	3	1.5

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งในบทที่ 5 จะนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์
- 1.1.2 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ ได้แก่ ผู้จัดการแผนก หัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวนรวม 400 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยให้ขนาดตัวอย่างมีระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จะได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและทำการปรับปรุง แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index Objective Congruency – IOC) ได้ค่า IOC เฉลี่ย 0.935 แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปทดลอง (Try-out) กับกลุ่มผู้ทดสอบที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง (Pretest) จำนวน 30 ฉบับ เพื่อตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวิจัย แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Value Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient Method ของ Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.9602

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และระดับตำแหน่ง ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ เป็นคำถามที่มีระดับการวัดมาตราประมาณค่า (Rating Scales) ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็นไว้ 5 ระดับ และตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ ต่อแนวทางในการดำเนินงานของโรงแรมในด้านที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อโรงแรม

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 200 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100.0 จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร และเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์ โดยใช้ สถิติ t-test และ F-test และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffe

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.50 เพศชาย ร้อยละ 46.50 อายุ 26 – 35 ปี ร้อยละ 43.50 อายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 29.50 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 56.50 และมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 40.00 มีการศึกษาระดับ

ต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุดร้อยละ 75.50 และการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 23.50 มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 63.50 รองลงมา มีอายุงาน 5 ปี - 10 ปี ร้อยละ 18.50 และมีตำแหน่งงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุดร้อยละ 35.00 รองลงมา มีตำแหน่งงานในแผนกห้องครัว ร้อยละ 20.00 และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 96.00

1.3.2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) โดยมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุดในด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ($\bar{X}=4.49$) รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์กรในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{X}=3.68$) ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ($\bar{X}=3.66$) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X}=3.55$) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X}=3.49$) และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X}=3.46$) ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$) โดยมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากในเรื่องการได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม และการสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ($\bar{X}=3.81$) เรื่องการได้ปฏิบัติงานตรงตามความสามารถ ความรู้และความชำนาญ ($\bar{X}=3.69$) ในเรื่องปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบนั้นก็มีความเหมาะสมกับตำแหน่ง ($\bar{X}=3.67$) และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ตามโครงสร้างสายงาน ($\bar{X}=3.62$) และเรื่องที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางเท่านั้น คือ เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานมีสภาพดีและเพียงพอพร้อมต่อการใช้งาน ($\bar{X}=3.28$) และเรื่องถึงอำนาจความสะดวกพอเพียง เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำที่สะอาด เป็นต้น ($\bar{X}=3.23$)

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$) โดยมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากในเรื่องงานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ($\bar{X}=3.88$) รองลงมาคือการมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ($\bar{X}=3.72$) รู้สึกมีความสุขในการทำงาน ($\bar{X}=3.64$) เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถแก้ปัญหาดังกล่าวให้สำเร็จลุล่วงไปได้เสมอ ($\bar{X}=3.62$) รู้สึกว่าประสบความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X}=3.61$) และได้ใช้ความชำนาญจากการทำงานตรงตามตำแหน่งงาน ($\bar{X}=3.60$)

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ($\bar{X}=3.46$) โดยมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากในเรื่องงานที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อผลงานส่วนรวมของโรงแรม ($\bar{X}=3.88$) รองลงมาคือการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มี

ความสำคัญอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.56$) ความรู้สึกที่ผู้ร่วมงานทุกคนในโรงแรมให้เกียรติ ($\bar{X} = 3.55$) และเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของตน ($\bar{X} = 3.45$) และเรื่องที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางเท่านั้น คือ เรื่องที่ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของตน ($\bar{X} = 3.23$) และผลงานเป็นที่ชื่นชมของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.11$)

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) โดยมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากในเรื่องการได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาคือเรื่องที่โรงแรมคำนึงถึงสวัสดิการของพนักงานและครอบครัว ($\bar{X} = 3.53$) สวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับเหมาะสมต่อความจำเป็นในการครองชีพ ($\bar{X} = 3.50$) ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ทั้งหมดที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.50$) และพนักงานคิดว่าอัตราเงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ ($\bar{X} = 3.47$) และเรื่องที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางเท่านั้น คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.33$)

ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร เป็นด้านที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) โดยมีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดในเรื่องความปรารถนาที่จะเห็นความเจริญก้าวหน้าและการเติบโตของโรงแรม ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือโรงแรมมีความมั่นคงในการดำเนินงานสูง ($\bar{X} = 4.55$) ในการทำงานพนักงานมีความตั้งใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.54$) มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม ($\bar{X} = 4.49$) มีความภูมิใจในการทำงานของตน ($\bar{X} = 4.43$) และรู้สึกว่ามีเกียรติและมีศักดิ์ศรีที่ได้ทำงานที่โรงแรมแห่งนี้ ($\bar{X} = 4.37$)

ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) โดยมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากในเรื่องที่ต้องการมีส่วนร่วมช่วยผลักดันให้โรงแรมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือความเต็มใจที่จะทำงานกับโรงแรมต่อไปไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงใด ($\bar{X} = 4.00$) เป้าหมายและแนวทางในการดำเนินงานของโรงแรมสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน ($\bar{X} = 3.56$) แนวทางและนโยบายในการบริหารงานของโรงแรมมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.55$) และคิดว่านโยบายและเป้าหมายของโรงแรมถูกกำหนดไว้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.54$) และเรื่องที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางเท่านั้น คือ ความตั้งใจที่จะทำงานกับโรงแรมแห่งนี้ไปจนเกษียณอายุ ($\bar{X} = 3.21$)

1.3.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ ทาวเวอร์ สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี
ออคิด รีสอร์ท แอนด์ ทาวเวอร์ อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ ทาวเวอร์ อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ ทาวเวอร์ ที่มี
ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ
สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และระดับตำแหน่ง

1. เพศ พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ ทาวเวอร์ ที่มีเพศต่างกัน
มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

2. อายุ พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ ทาวเวอร์ ที่มีอายุต่างกัน
มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

3. สถานภาพการสมรส พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์
ทาวเวอร์ ที่มีสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ ทาวเวอร์ ที่มี
ระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

5. อายุงาน พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ ทาวเวอร์ ที่มีอายุงาน
ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

6. ตำแหน่งงาน พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ ทาวเวอร์ ที่มี
ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

7. ระดับตำแหน่ง พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท แอนด์ ทาวเวอร์ ที่มี
ระดับตำแหน่งที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

2. การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท
แอนด์ ทาวเวอร์ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

2.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออร์คิด รีสอร์ท แอนด์ ทาวเวอร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สกาวรัตน์ อินทุสมิต (2543 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่าพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และประทีน หงษ์แก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหาร โรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้บริหารโรงแรมคือบุคลากรระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไปของโรงแรมชั้นนำในจังหวัดเชียงใหม่มีความผูกพันต่อโรงแรมที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

แต่แตกต่างจากผลงานวิจัยของ จงกลรัตน์ วงศ์นาถ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท กลุ่มแคว้นวี รีเสิร์ช จำกัด พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน วิโรจน์ สว่างเดือน (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกระดับ ที่ทำงานในแผนกงานช่าง งานบริการลูกค้า งานปฏิบัติการบิน งานโภชนาการ งานการตลาดและการขาย งานบุคลากรและงานทั่วไป พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ ภัทริน อธิสุวรรณศิลป์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยยังพบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับมาก แต่ก็มีปัจจัยย่อยหลายด้านที่พนักงานมีระดับความผูกพันปานกลางเท่านั้น ในรายละเอียดดังนี้ คือ ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นพนักงานมีความคิดเห็นว่ายังไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน Porter & Steers (1977 : 49) กล่าวว่า เงินเดือนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกในการต้องการมีส่วนร่วมขององค์กร นอกจากนั้น พนักงานโรงแรมอมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ยังต้องการให้ผู้บังคับบัญชาของคนรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานเพิ่มขึ้น Allen & Meyer (1990 : 1-18) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรม และการมีส่วนร่วมในงานเป็นองค์ประกอบของปัจจัยในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ส่วนด้านเครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์ต่างๆที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานก็ยังมีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทางโรงแรมควรดูแลและจัดทำให้พอต่อความจำเป็นของพนักงาน Dunham, Grube & Castaneda (1994 : 37) สรุปถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านจิตใจ ได้แก่ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ซึ่งเป็นความรู้สึกของพนักงานว่ามีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างไร

ดังนั้น ปัจจัยในด้านต่างๆที่พนักงานโรงแรมอมารี ออคิด รีสอร์ททแอนด์ทาวเวอร์มีความผูกพันในระดับปานกลางเหล่านี้ องค์กรควรให้ความสำคัญและทำการปรับปรุงเพื่อสร้างแนวทางที่จะเสริมให้พนักงานมีความผูกพันเพิ่มขึ้นและจะเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิผลขององค์กร เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เขาจะมีความจงรักภักดี มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และจะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้องค์กรของตนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2.2 พนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ททแอนด์ทาวเวอร์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

2.2.1 เพศ พนักงานโรงแรมอมารี ออคิด รีสอร์ททแอนด์ทาวเวอร์ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทนา ประกอบกิจ (2538) อรัญญา สุวรรณวิก (2541) และ กุลชชา เต็มชวลา (2548)

2.2.2 อายุ พนักงานโรงแรมอมารี ออคิด รีสอร์ททแอนด์ทาวเวอร์ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา สุวรรณวิก (2541) ภัทริน อธิสุวรรณศิลป์ (2547) และ กุลชชา เต็มชวลา (2548) เช่นเดียวกับ Lok & Crawford (1999 : Abstract) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กร วัฒนธรรมองค์กร รูปแบบผู้นำ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม พบว่าอายุและระยะเวลาการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กร

พนักงานโรงแรมอมารี ออคิด รีสอร์ททแอนด์ทาวเวอร์ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อายุ 26 - 35 ปี และพนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร แต่มีระดับความผูกพันในด้านความภาคภูมิใจในองค์กรไม่แตกต่างกัน

2.2.3 สถานภาพการสมรส พนักงานโรงแรมอมารี ออคิด รีสอร์ททแอนด์ทาวเวอร์ที่มีสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา สุวรรณวิก (2541) อรปภากร รัตนศิริ

กร (2542) และ กุลชยา เต็มชวลา (2548)

พนักงานโรงแรมอมารี ออคิด ริสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ ที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านประสิทธิผลในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความเชื่อมั่นก่อน โฆษณาและเป้าหมายขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

2.2.4 ระดับการศึกษา พนักงานโรงแรมอมารี ออคิด ริสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จงกลรัตน์ วงศ์นาถ (2546) กุลชยา เต็มชวลา (2548) และ Hrebiniak & Alutto (1978) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงน่าจะมีระดับความผูกพันน้อยกว่า เนื่องจากบุคคลเหล่านี้จะมีความคาดหวังจากองค์กรสูง

พนักงานโรงแรมอมารี ออคิด ริสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความเชื่อมั่นก่อน โฆษณาและเป้าหมายขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านประสิทธิผลในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

2.2.5 อายุงาน พนักงานโรงแรมอมารี ออคิด ริสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ที่มีอายุงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา สุวรรณวิก (2541) อรปภากร รัตนศิริคุณ (2542) และ วิโรจน์ สว่างเดือน (2547) เช่นเดียวกับ Buchanan (1974) ที่พบว่าสมาชิกที่ปฏิบัติงานมานานมีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และผูกพันกับงานมากกว่าผู้ที่มีอายุงานน้อย

พนักงานโรงแรมอมารี ออคิดริสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 5 ปี - 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านประสิทธิผลในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความเชื่อมั่นก่อน โฆษณาและเป้าหมายขององค์กร แตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความผูกพันต่อองค์การในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความภาคภูมิใจในองค์การ ไม่แตกต่างกัน

2.2.6 ตำแหน่งงาน พนักงานโรงแรมอมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ที่มี ตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธิน อิศสุวรรณศิลป์ (2547) วิโรจน์ สว่างเดือน (2547) และ กุลชยา เต็มชวลา (2548)

2.2.7 ระดับตำแหน่ง พนักงานโรงแรมอมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ที่มี ระดับตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ศันสนีย์ เศษลาภอำนาจ (2544) และ กุลชยา เต็มชวลา (2548)

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ และจากการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ อยู่ในระดับมาก ประกอบกับข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยมี คำเสนอแนะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

3.1.1 ควรมีการชี้แจงค่านิยม นโยบายต่างๆ ของ โรงแรมให้พนักงานทราบอย่าง ชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามแนวทางและนโยบายต่างๆ ของ โรงแรม ได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการอบรมให้พนักงานมีความรู้ในทุกๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ เพราะการที่พนักงาน ปฏิบัติงาน ได้ผลสำเร็จก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ

3.1.2 ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานมีบรรยากาศ ที่เหมาะสมในการทำงานทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมที่เกิดจากบรรยากาศ ในการทำงานที่ดีในการร่วมมือกันของพนักงานทั่วทุกคน โรงแรมควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของ พนักงานด้วยกัน โดยการจัดกิจกรรมต่างๆภายในโรงแรมที่จะเสริมสร้างความสามัคคีและจะทำให้ เกิดความผูกพันในหมู่พนักงานและผูกพันกับองค์การมากขึ้น

3.1.3 ดูแลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆให้มีพอเพียงและอยู่ในสภาพที่ดีต่อการใช้งาน เช่น ห้องน้ำที่สะอาดและมีจำนวนที่พอเหมาะ เพิ่มจำนวน Locker หรือตู้เก็บของ และห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น

3.1.4 โรงแรมควรช่วยเหลือและให้การสนับสนุนแก่พนักงาน ในการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับ โรงแรม

3.1.5 ถ้าผู้บริหารให้ความสำคัญกับพนักงาน พนักงานก็จะรู้สึกผูกพันกับโรงแรม และกับผู้บังคับบัญชา รวมทั้งความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา หรือการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานให้มากขึ้น

3.1.6 การปรับฐานเงินเดือนควรพิจารณาให้เหมาะสมกับประสิทธิภาพในการทำงาน หรือความสามารถในการทำงาน และให้พอเพียงต่อค่าครองชีพที่สูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจ

3.1.7 ควรปรับปรุงด้านสวัสดิการเพิ่มขึ้น เช่น มีรถรับส่งพนักงาน หอพักพนักงาน สวัสดิการด้านเครื่องแบบของพนักงานให้ดูใหม่กว่าที่มีอยู่ จัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายสำหรับพนักงาน รวมทั้งนโยบายสวัสดิการที่คำนึงถึงครอบครัวของพนักงาน และศูนย์ดูแลบุตรของพนักงานในช่วงเวลาทำงาน เป็นต้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการวิจัย ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม อมารี ออกคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ ในพนักงานทุกระดับ รวมถึงผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น

3.2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมในกลุ่มโรงแรมอื่นๆ หรือในกลุ่มของเครืออมารีเอง

3.2.3 ควรนำประเด็นจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ไปทำการศึกษา เนื่องจากเป็นประเด็นที่พนักงานเสนอไว้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลชยา เต็มชวลา (2548) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาระดับปริญญาโทและเอกชนมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จงกลรัตน์ วงศ์นาถ (2546) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กลุ่มแคว้นวีซีเอส จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จรัสศรี ไกรนที (2539) “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จุมพล หนิมพานิช (2543) “การจูงใจและความเป็นผู้นำ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา องค์การและการจัดการ หน่วยที่ 10 พิมพ์ครั้งที่ 30 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชัยพร ศรีโบราณ (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ธงชัย สันติวงษ์ (2543) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพมหานคร ประชุมช่าง
- นันทนา ประกอบกิจ (2538) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักงานเขต สังกัดกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นวลศรี กาญจนรัตน์ (2543) “ความผูกพันของพนักงานสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางที่มีต่อองค์กร” ภาคนิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- บริษัท อมารี ไฮเทค แอนด์ริสอร์ท จำกัด (2550) คู่มือพนักงาน กรุงเทพมหานคร ม.ป.ท.
- บุญไฉยา สวรรณวัฒน์ (2548) “ความผูกพันในงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในเขตอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- บุษกร สีกา (2545) “ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- ประทีน หงษ์แก้ว (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของ
ผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ภรณ์ มหานนท์ (2539) การประเมินประสิทธิผลขององค์กร กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
โอเคียนสโตร์
- ภัทริน อัฐสุวรรณศิลป์ (2547) “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาราช” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- วิโรจน์ สว่างเดือน (2547) “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาราช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2540) *9 in 1 รู้เพื่อเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร
วิสิทธิ์พัฒนา
- คันสนีย์ เศษะลาภอำนาจ (2544) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน
ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานโรงแรม อโนมา กรุงเทพฯ” วิทยานิพนธ์ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- สกาวรัตน์ อินทุสมิต (2543) “การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของ
พนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศา
สตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุนีย์รัตน์ บุญศิลป์ (2546) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พลังวิชาชีพพยาบาล ความเชื่อ
อำนาจภายในตนกับความผูกพันในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป”
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อรัญญา สุวรรณวิก (2541) “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยูคอม” วิทยานิพนธ์
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- อาจารย์ นาคศุภรังษี (2540) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม”
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อรปภากร รัตน์หิรัญกร (2542) “ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของ
ข้าราชการ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- Allen, N. J. and Meyer J. P. (1990) "The Measure and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organizational Commitment" *Journal of Occupational Psychology*
- Baron, R.A. (1986) *Behavior in Organization* Boston : Allyn and Bacon
- Benton, Douglas A.(1995) *Applied Human Relation* 5th ed. New Jersey : Prentice-Hall
- Brown , S.P. and T.W. Leigh (1996) "A new look at Psychological Climate and Its Relationship to Job Inducement, Effort and Performance" *Journal of Applied Psychology* August 1996 : 358-368
- Dunham, R.B. , Grube, J.A. & Castaneda, M.B. (1994) "Organizational Commitment the Utility of an Integrative definition" *Journal of Applied Psychology* 79, pp. 603-609
- Estad, M. (2001) " Commitment to excellence at the Forte Hotel Group" *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 13(7), pp. 347-351
- Fred Luthans (2002) *Organizational Behavior* 9th ed. New York : McGraw-Hill
- Greenberg, J. and R.A. Baron (2003) *Behavior in Organization* 8th ed. New Jersey : Prentice-Hall
- Lok, P. & Crawford, J. (1999) "The Influence of organizational culture, subculture, leadership style and job satisfaction on organizational commitment" *Leadership and Organization Development Journal* 20(7) MCB University Press pp. 365-373
- Mathis, R.L. and Jackson, J. H. (2002) *Human Resource Management : Essential Perspectives* Ohio : South Western College Publishing
- Moorhead, Gregory and Griffin , Ricky W. (1998) *Organizational Behavior : Managing People and Organizations* Boston : Houghton Muffin Inc.
- Mowday, R. R. M. Steers and P. Lyman (1982) *Employee Organizational Linkage: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover* New York : Academic Press
- Muchinsky, P.M. (1993) *Psychology Applied to Work : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology* California : Cole Publishing
- Nah, G.K. (1997) "An analysis of the relationship between Organizational Commitment and Turnover Intention among Human Services Professionals" *Dissertation Abstracts of Nova Southeastern University*

- Paul E, Specta (1996) *Industrial and Organizational Psychology Research and Practice*
New York : John Wiley & Son
- Robbins, Stephen P. (2003) *Organizational Behavior* 10th ed. New Jersey : Prentice-Hall
- Schermerhorn, John's and others (1998) *Basic Organizational Behavior* New York : John
Wiley & Son
- Schultz, D.P. and S.E. Schultz (1998) *Psychology and Work Today : An Introduction to
Industrial and Organizational Psychology* 7th ed. New Jersey : Prentice-Hall
- Sheldon, M. (1971) "Investment and Involvement as Mechanisms Producing Commitment the
Organization" *Administrative Science Quarterly* p. 143
- Steers, Richard M. (1977) "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment"
Administrative Science Quarterly (22 March 1977: 28-56)
- Steers, R. M. and L. W. Porter (1983) *Motivation and Work Behavior* New York : McGraw-Hill
- Topolnytsky, L. (2002) *Commitment in an era of change : the role of perceived culture, culture fit
and justice* Canada : The University of Western Ontario
- Yuki, Gary (1994) *Leadership in Organizations* New Jersey : Prentice-Hall
- Yamane, Taro (1967) *An Introductory Analysis* New York : Harper and Row

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การศึกษา เรื่อง “ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออกคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ ”

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประกอบการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางที่จะทำให้พนักงานโรงแรม อมารี ออกคิด รีสอร์ทแอนด์ทาวเวอร์ เกิดความผูกพันต่อโรงแรม

ในการตอบแบบสอบถาม **ไม่ต้อง**เขียนชื่อของท่าน เนื่องจากในการรวบรวมข้อมูลไม่ได้นำเสนอผลเป็นรายบุคคลแต่จะนำเสนอในภาพรวม คำตอบของท่านจะเป็นความลับและไม่ได้ส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของท่านและโรงแรมของท่านแต่ประการใด จึงใคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงและตรงตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านให้มากที่สุด เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด และเป็นประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางคัทนี เมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

() หญิง

() ชาย

2. อายุ

- () อายุ น้อยกว่า 25 ปี () อายุ 26 – 35 ปี
 () อายุ 36 – 45 ปี () อายุ 45 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

- () โสด () สมรส
 () หย่าร้าง () อื่นๆ.....

4. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุงาน

- () น้อยกว่า 5 ปี () 5 ปี – 10 ปี
 () 11 ปี – 15 ปี () 16 ปี – 20 ปี
 () มากกว่า 20 ปี

6. ตำแหน่งงาน

- () แผนกต้อนรับ () แผนกขายและการตลาด
 () แผนกบัญชีและการเงิน () แผนกการจัดการทั่วไป
 () แผนกอาหารและเครื่องดื่ม () แผนกช่างและซ่อมบำรุง
 () แผนกห้องครัว () แม่บ้าน
 () พนักงานดูแลสวน

7. ระดับตำแหน่ง

- () ผู้บริหาร
 () พนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- 5 = เห็นด้วยมากที่สุด
 4 = เห็นด้วยมาก
 3 = เห็นด้วยปานกลาง
 2 = เห็นด้วยน้อย
 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด หรือ ไม่เห็นด้วย

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ท่านได้ปฏิบัติงานตรงตามความสามารถ ความรู้และความ ชำนาญ					
2	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ตาม โครงสร้างสายงาน					
3	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม และ การ สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ					
4	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่					
5	เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน มีสภาพดี และเพียงพอ พร้อมต่อการใช้งาน					
6	มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอเพียง เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำที่สะอาด เป็นต้น					
7	ด้านประสบการณ์ในการทำงาน งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มขึ้น					
8	ท่านมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
9	ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (ต่อ) เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านสามารถแก้ปัญหา ดังกล่าวให้สำเร็จลุล่วงไปได้เสมอ					
10	ท่านรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จในการทำงาน					
11	ท่านได้ใช้ความชำนาญจากการทำงานของท่านตรงตาม ตำแหน่งงาน					
12	ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน					
13	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ท่านมักจะได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญอยู่ เสมอ					
14	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน					
15	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ ท่าน					
16	ผลงานของท่านเป็นที่ชื่นชอบของผู้บังคับบัญชา					
17	งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อผลงานโดยรวม ของโรงแรม					
18	ท่านรู้สึกว่าผู้ร่วมงานทุกคนในโรงแรมให้เกียรติท่าน					
19	ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
20	ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (ต่อ) สวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆที่ท่านได้รับ เหมาะสม ต่อความจำเป็นในการครองชีพ					
21	ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน					
22	ท่านคิดว่าอัตราเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนมี ความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ					
23	ท่านมีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ทั้งหมดที่ได้รับ					
24	โรงแรมของท่านคำนึงถึงสวัสดิการของพนักงานและ ครอบครัว					
25	ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีเกียรติและมีศักดิ์ศรีที่ได้ทำงานที่ โรงแรมแห่งนี้					
26	ท่านมีความภาคภูมิใจในการทำงานของท่าน					
27	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม					
28	ท่านปรารถนาที่จะเห็นความเจริญก้าวหน้าและการเติบโต ของโรงแรม					
29	โรงแรมของท่านมีความมั่นคงในการดำเนินงานสูง					
30	ในการทำงาน ท่านมีความตั้งใจและทุ่มเทความพยายาม อย่างเต็มที่					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
31	ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ท่านคิดว่านโยบายและเป้าหมายของโรงแรมถูกกำหนด ไว้อย่างเหมาะสม					
32	แนวทางและนโยบายในการบริหารงานของโรงแรมมี ความชัดเจน					
33	เป้าหมายและแนวทางในการดำเนินงานของโรงแรมสร้าง แรงบันดาลใจในการทำงานให้กับท่าน					
34	ท่านต้องการมีส่วนที่จะช่วยผลักดันให้โรงแรมบรรลุผล สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
35	ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานกับโรงแรมต่อไปไม่ว่าจะมี การเปลี่ยนแปลงใดๆ					
36	ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับโรงแรมแห่งนี้ไปจน เกษียณอายุ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย หรือแนวทางในการดำเนินงานของ โรงแรม
ในด้านที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อโรงแรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม
นางคัทนี เมย์
นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ภาคผนวก ข
การหาค่าความตรงตามเนื้อหา

การหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความกับจุดประสงค์ (รายบุคคล)

โดยใช้สูตร
$$IOC = \frac{\sum X}{N}$$

IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสรุปกับจุดประสงค์
(Index of item – Objective Congruence)

$\sum X$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จุด ประสงค์ ที่	ข้อความ	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			$\sum X$	IOC
		1	2	3		
1	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
	1.1 ท่านได้ปฏิบัติงานตรงตามความสามารถ ความรู้ และความชำนาญ	1	1	1	3	1
	1.2 ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ อยู่ตาม โครงสร้างสายงาน	1	1	1	3	1
	1.3 ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม และ การสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ	1	1	1	3	1
	1.4 ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับ ตำแหน่งหน้าที่	1	0	0	1	0.33
	1.5 เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆที่ต้องใช้ในการ ปฏิบัติงาน มีสภาพดี และเพียงพอ พร้อมต่อการ ใช้งาน	1	1	1	3	1
	1.6 มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอเพียง เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำที่สะอาด เป็นต้น	1	1	1	3	1

จุด ประสงค์ ที่	ข้อความ	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣX	IOC
		1	2	3		
2	ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน					
	2.1 งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มขึ้น	1	1	1	3	1
	2.2 ท่านมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	1	1	1	3	1
	2.3 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านสามารถแก้ปัญหา ดังกล่าวให้สำเร็จลุล่วงไปได้เสมอ	1	1	1	3	1
	2.4 ท่านรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จในการทำงาน	1	1	1	3	1
	2.5 ท่านได้ใช้ความชำนาญจากการทำงานของท่านตรง ตามตำแหน่งงาน	1	1	1	3	1
	2.6 ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน	1	1	1	3	1
3	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
	3.1 ท่านมักจะได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ อยู่เสมอ	1	1	1	3	1
	3.2 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน	1	1	1	3	1
	3.3 ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของท่าน	1	1	1	3	1
	3.4 ผลงานของท่านเป็นที่ชื่นชมของผู้บังคับบัญชา	1	1	1	3	1
	3.5 งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อผลงาน ส่วนรวมของโรงแรม	1	1	1	3	1
	3.6 ท่านรู้สึกว่าผู้ร่วมงานทุกคนในโรงแรมให้เกียรติ ท่าน	1	1	1	3	1

จุด ประสงค์ ที่	ข้อคำถาม	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣX	IOC
		1	2	3		
4	ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ					
	4.1 ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	1	1	0	2	0.67
	4.2 สวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆที่ท่านได้รับ เหมาะสมต่อความจำเป็นในการครองชีพ	1	1	1	3	1
	4.3 ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน	1	1	1	3	1
	4.4 ท่านคิดว่าอัตราเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนมี ความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ	1	1	1	3	1
	4.5 ท่านมีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ทั้งหมดที่ได้รับ	1	1	0	2	0.67
	4.6 โรงแรมของท่านคำนึงถึงสวัสดิการของพนักงานและ ครอบครัว	1	1	1	3	1
5	ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร					
	5.1 ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีเกียรติและมีศักดิ์ศรีที่ได้ทำงานที่ โรงแรมแห่งนี้	1	1	1	3	1
	5.2 ท่านมีความภาคภูมิใจในการทำงานของท่าน	1	1	1	3	1
	5.3 ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของ โรงแรม	1	1	1	3	1
	5.4 ท่านปรารถนาที่จะเห็นความเจริญก้าวหน้าและการ เติบโตของโรงแรม	1	1	1	3	1
	5.5 โรงแรมของท่านมีความมั่นคงในการดำเนินงานสูง	1	1	1	3	1
	5.6 ท่านมีความตั้งใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ ในการทำงาน	1	1	1	3	1

จุด ประสงค์ ที่	ข้อความ	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญคน ที่			ΣX	IOC
		1	2	3		
6	ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร					
	6.1 ท่านคิดว่านโยบายและเป้าหมายของโรงแรมถูกกำหนดไว้อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1
	6.2 แนวทางและนโยบายในการบริหารงานของโรงแรมมีความชัดเจน	1	1	0	2	0.67
	6.3 เป้าหมายและแนวทางในการดำเนินงานของโรงแรมสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้กับท่าน	1	1	1	3	1
	6.4 ท่านต้องการมีส่วนที่จะช่วยผลักดันให้โรงแรมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	1	1	1	3	1
	6.5 ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานกับโรงแรมต่อไปไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ	1	1	1	3	1
	6.6 ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับโรงแรมของท่านไปจนเกษียณอายุ	1	0	0	1	0.33

ค่า IOC รวม = 33.67

36

= 0.935

ภาคผนวก ค
การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่า Reliability โดยรวมทั้งชุดเท่ากับ 0.9602 หรือ 96.02%

ค่า Reliability ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเท่ากับ 0.8457 หรือ 84.57%

ค่า Reliability ด้านประสบการณ์ในการทำงานเท่ากับ 0.8677 หรือ 86.77%

ค่า Reliability ด้านการได้รับการยอมรับนับถือเท่ากับ 0.8885 หรือ 88.85%

ค่า Reliability ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเท่ากับ 0.9732 หรือ 97.32%

ค่า Reliability ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรเท่ากับ 0.8240 หรือ 82.40%

ค่า Reliability ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเท่ากับ 0.8299 หรือ 82.99%

โดยรวมทั้งชุด

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. S2V1	4.3548	.4864	31.0
2. S2V2	4.2258	.5603	31.0
3. S2V3	4.2258	.6688	31.0
4. S2V4	3.9677	.7521	31.0
5. S2V5	3.3226	.6525	31.0
6. S2V6	3.7097	.6925	31.0
7. S2V7	4.3548	.4864	31.0
8. S2V8	4.2581	.4448	31.0
9. S2V9	4.1935	.6011	31.0
10. S2V10	4.0968	.7002	31.0
11. S2V11	4.1935	.6011	31.0
12. S2V12	4.1935	.5428	31.0
13. S2V13	4.2581	.5755	31.0
14. S2V14	4.1935	.6542	31.0
15. S2V15	3.8065	.7033	31.0
16. S2V16	3.6129	.7154	31.0
17. S2V17	4.2581	.5755	31.0
18. S2V18	4.1290	.7184	31.0
19. S2V19	4.0968	.5388	31.0
20. S2V20	4.1290	.4995	31.0

21.	S2V21	3.8710	.7184	31.0
22.	S2V22	4.0968	.5388	31.0
23.	S2V23	4.0645	.6290	31.0
24.	S2V24	4.0968	.5975	31.0
25.	S2V25	4.6774	.5993	31.0
26.	S2V26	4.7097	.5287	31.0
27.	S2V27	4.6452	.5507	31.0
28.	S2V28	4.9032	.3962	31.0
29.	S2V29	4.8710	.3408	31.0
30.	S2V30	4.7419	.5143	31.0
31.	S2V31	4.0968	.5388	31.0
32.	S2V32	4.0968	.5388	31.0
33.	S2V33	4.2258	.5603	31.0
34.	S2V34	4.5161	.5699	31.0
35.	S2V35	4.6129	.5584	31.0
36.	S2V36	3.8387	.8980	31.0

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	151.6452	194.7699	13.9560	36

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
S2V1	147.2903	184.2129	.7817	.9584
S2V2	147.4194	181.8516	.8340	.9579
S2V3	147.4194	189.3183	.2719	.9615
S2V4	147.6774	180.2258	.6923	.9587
S2V5	148.3226	186.8258	.4215	.9605
S2V6	147.9355	182.7957	.6138	.9592

S2V7	147.2903	187.8129	.5041	.9598
S2V8	147.3871	193.7118	.0695	.9617
S2V9	147.4516	181.1226	.8212	.9579
S2V10	147.5484	179.1892	.8050	.9579
S2V11	147.4516	180.1226	.8855	.9575
S2V12	147.4516	182.7226	.8009	.9582
S2V13	147.3871	183.2452	.7184	.9586
S2V14	147.4516	186.1226	.4605	.9602
S2V15	147.8387	188.4065	.3040	.9614
S2V16	148.0323	180.0989	.7374	.9584
S2V17	147.3871	182.2452	.7848	.9582
S2V18	147.5161	184.5914	.4950	.9601
S2V19	147.5484	182.2559	.8402	.9580
S2V20	147.5161	182.8581	.8634	.9580
S2V21	147.7742	178.7806	.8054	.9579
S2V22	147.5484	182.2559	.8402	.9580
S2V23	147.5806	180.9849	.7911	.9581
S2V24	147.5484	181.4559	.8049	.9580
S2V25	146.9677	186.0989	.5084	.9598
S2V26	146.9355	187.3957	.4901	.9599
S2V27	147.0000	186.3333	.5410	.9596
S2V28	146.7419	191.2645	.3055	.9606
S2V29	146.7742	192.2473	.2547	.9607
S2V30	146.9032	189.6237	.3446	.9606
S2V31	147.5484	182.9892	.7882	.9583
S2V32	147.5484	182.9892	.7882	.9583
S2V33	147.4194	183.1183	.7476	.9584
S2V34	147.1290	185.7161	.5620	.9595
S2V35	147.0323	186.9656	.4906	.9599
S2V36	147.8065	177.1613	.7028	.9589

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0

N of Items = 36

Alpha = .9602

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	S2V1	4.3548	.4864	31.0
2.	S2V2	4.2258	.5603	31.0
3.	S2V3	4.2258	.6688	31.0
4.	S2V4	3.9677	.7521	31.0
5.	S2V5	3.3226	.6525	31.0
6.	S2V6	3.7097	.6925	31.0

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	23.8065	8.3613	2.8916	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
S2V1	19.4516	6.3226	.7368	.8087
S2V2	19.5806	5.9183	.7809	.7949
S2V3	19.5806	6.4516	.4304	.8583
S2V4	19.8387	5.3398	.7066	.8045
S2V5	20.4839	5.7914	.6827	.8090
S2V6	20.0968	6.0903	.5241	.8417

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 6

Alpha = .8457

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. S2V7	4.3548	.4864	31.0
2. S2V8	4.2581	.4448	31.0
3. S2V9	4.1935	.6011	31.0
4. S2V10	4.0968	.7002	31.0
5. S2V11	4.1935	.6011	31.0
6. S2V12	4.1935	.5428	31.0

	N of			
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	25.2903	7.0129	2.6482	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
S2V7	20.9355	5.7290	.4498	.8779
S2V8	21.0323	6.3656	.2003	.9075
S2V9	21.0968	4.4903	.8484	.8100
S2V10	21.1935	4.1613	.8265	.8140
S2V11	21.0968	4.4903	.8484	.8100
S2V12	21.0968	4.7570	.8283	.8171

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 6
Alpha = .8677

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	S2V13	4.2581	.5755	31.0
2.	S2V14	4.1935	.6542	31.0
3.	S2V15	3.8065	.7033	31.0
4.	S2V16	3.6129	.7154	31.0
5.	S2V17	4.2581	.5755	31.0
6.	S2V18	4.1290	.7184	31.0

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	24.2581	10.0645	3.1725	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
S2V13	20.0000	7.2000	.8203	.8539
S2V14	20.0645	6.9957	.7631	.8596
S2V15	20.4516	7.0559	.6728	.8747
S2V16	20.6452	6.6366	.7911	.8543
S2V17	20.0000	7.9333	.5552	.8905
S2V18	20.1290	7.0495	.6550	.8782

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0

N of Items = 6

Alpha = .8885

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. S2V19	4.0968	.5388	31.0
2. S2V20	4.1290	.4995	31.0
3. S2V21	3.8710	.7184	31.0
4. S2V22	4.0968	.5388	31.0
5. S2V23	4.0645	.6290	31.0
6. S2V24	4.0968	.5975	31.0

	N of			
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	24.3548	11.1032	3.3322	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
S2V19	20.2581	7.8645	.9756	.9625
S2V20	20.2258	8.1140	.9629	.9651
S2V21	20.4839	7.4581	.7974	.9847
S2V22	20.2581	7.8645	.9756	.9625
S2V23	20.2903	7.4796	.9382	.9654
S2V24	20.2581	7.7312	.9074	.9684

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 6

Alpha = .9732

ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	S2V25	4.6774	.5993	31.0
2.	S2V26	4.7097	.5287	31.0
3.	S2V27	4.6452	.5507	31.0
4.	S2V28	4.9032	.3962	31.0
5.	S2V29	4.8710	.3408	31.0
6.	S2V30	4.7419	.5143	31.0

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	28.5484	4.7226	2.1731	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
S2V25	23.8710	2.7161	.8339	.7344
S2V26	23.8387	3.0065	.7835	.7511
S2V27	23.9032	3.2237	.6047	.7939
S2V28	23.6452	3.8366	.4697	.8191
S2V29	23.6774	4.0925	.3728	.8336
S2V30	23.8065	3.4946	.5010	.8154

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0

N of Items = 6

Alpha = .8240

ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	S2V31	4.0968	.5388	31.0
2.	S2V32	4.0968	.5388	31.0
3.	S2V33	4.2258	.5603	31.0
4.	S2V34	4.5161	.5699	31.0
5.	S2V35	4.6129	.5584	31.0
6.	S2V36	3.8387	.8980	31.0

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	25.3871	7.5785	2.7529	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
S2V31	21.2903	5.2796	.8112	.7653
S2V32	21.2903	5.2796	.8112	.7653
S2V33	21.1613	5.2731	.7738	.7703
S2V34	20.8710	5.7161	.5643	.8098
S2V35	20.7742	6.0473	.4440	.8313
S2V36	21.5484	5.0559	.4249	.8714

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0

N of Items = 6

Alpha = .8299

ภาคผนวก ง
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. คุณฉศิพร ทองขุนนา
ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ททแอนด์ทาวเวอร์
2. คุณธนินชรัฎฐ์ กลิ่นหอม
ผู้อำนวยการฝ่ายอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ททแอนด์ทาวเวอร์
3. คุณลูกฟ้า ปิ่นทอง
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
โรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ททแอนด์ทาวเวอร์



ที่ ศธ 0522.17/ว 4๗๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๖ สิงหาคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารบุคคล (คุณ ฉติพร ทองขุนนา)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด.
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางศันณี ณิช นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความผูกพันค่อ
องค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท พัทยา” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมา
ด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวม
ข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่
เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและ
กระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชา ๑ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ได้โปรด
พิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับ
รายละเอียดอื่นนักศึกษานำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชา ๑ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร ๐๖-๘๖๖๖๑๖



ที่ ศธ 0522.171 ว A73

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

23 สิงหาคม 2550

เรื่อง ขอเวรียนวิจัยเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาผลเรื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ว่าผู้ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (คุณลูกฟ้า ปิ่นทอง)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด.
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางศรัณี ฌย์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท พัทยา" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้เรียบร้อยแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชา ฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นนักศึกษานำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033617



ที่ ศธ 0522.17/ว ๕๑๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

2๖ สิงหาคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายอบรมและพัฒนา (คุณ ธเนศวร์รัฐ กลิ่นหอม)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด.
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางคณินี เมย์ นักศึกษาหลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม อเมริ ออคิด ริสอร์ท พัทยา” ตาม โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นนักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร 02-5032612

ภาคผนวก จ
จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล



ที่ ศธ 0522.17/ว ๕๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑ กรกฎาคม 2550

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางดัชนี เมย์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม อมารี ออคิด รีสอร์ท พัทยา” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมานี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่าน จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาคำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตามรายละเอียดในแบบสอบถาม ของนักศึกษาแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร: 02-5048182,8184

โทรสาร: 02-5033612

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางคังนิ เมย์
วัน เดือน ปี	8 กรกฎาคม 2515
สถานที่เกิด	จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
สถานที่ทำงาน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
ตำแหน่ง	เจ้าของกิจการ