



# ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานธุรกิจโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร\*

ภูวดล บุญอ่ำ\*\*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความผูกพันในองค์การ (2) เปรียบเทียบระดับความผูกพันในองค์การของพนักงานธุรกิจโรงแรมจำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาในรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าพิสัย เพื่ออธิบายข้อมูลที่ศึกษา สถิติสำหรับการทดสอบหาความแตกต่าง ใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่า t-test ค่า F-test และค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ใช้วิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์การของพนักงานธุรกิจโรงแรม กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.0 มีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 45.3 เป็นโสด ร้อยละ 53.3 มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีหรือสูงกว่าร้อยละ 39.7 มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 51.5 ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 69.0 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานและบรรยากาศในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.48 นโยบายและลักษณะการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ย 2.87 และพบว่า มีความรู้สึกผูกพันในองค์การในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.54 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความผูกพันในองค์การของพนักงานธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานครจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงานต่างก็มีความผูกพันในองค์การไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีความผูกพันในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งในระดับบริหารจะมีความรู้สึกผูกพันสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนความคิดเห็นความผูกพันในองค์การของพนักงานธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยด้านลักษณะงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน ( $r=0.512$ ) และปัจจัยด้านนโยบายและลักษณะการบริหารจัดการ ( $r=0.369$ ) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อลักษณะงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน นโยบายและลักษณะการบริหารจัดการเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลทำให้ความผูกพันในองค์การเพิ่มมากขึ้น

**คำสำคัญ:** ความผูกพันในองค์การ พนักงานธุรกิจโรงแรม ธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

\* ส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน กรุงเทพฯ

\*\* นักศึกษาปริญญาโท



# Factors Affecting Organizational Commitment of Hotel Business Employees in Bangkok\*

Phuwadon Boon-Um\*\*

## Abstract

The objectives of research were to study (1) the employee's level of commitment, (2) the comparison between the employee's level of organizational commitment classified by bio-social and (3) the factors affecting organizational commitment of hotel business employees in Bangkok by quantitative research; 400 samples from hotel business employees in Bangkok by multistage sampling were applied. Research tool was questionnaire. Statistical analysis: t-test, F-test and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient was used with .05 level of significance.

The findings indicated: the most of the samples were female, 21–30 years old (45.3%), single (53.3%), bachelor's degree or higher (39.7%), 1-5 years of working period (51.5%), consisted of 69.0 worked at the operational level. The average of factors of working characteristics, operational standard and working environment was 3.48; policy and management characteristics was 2.87, and the overall sense of organizational commitment was 3.54, at the medium level. The result of hypothesis found that the level of employees commitment in the organization of hotel business in Bangkok categorised by sex, age, educational, marital status and working period was not different. The employees with different positions have different organizational commitment at .05 level of significance. The employees at the executive level have more sense of commitment than the operational level. Moreover, the organizational commitment of hotel business employees in Bangkok had positive relationship with factors of working characteristics, operational standards working and environment ( $r=0.512$ ), policy and management characteristics ( $r=0.369$ ) which showed that if these factors increased, the organizational commitment would be increased as well.

**Key words:** Organizational Commitment; Hotel Business Employees;  
Hotel Business in Bangkok

---

\* Part of Thesis for the Master Degree of Social Development, Faculty of Social science, Kasetsart University, Bang Khen Campus, Bangkok.

\*\* Graduate Student.



## บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความหลากหลายของทรัพยากรทางธรรมชาติและวัฒนธรรม อีกทั้งมีอารยธรรมที่สืบต่อกันมาเป็นระยะเวลายาวนาน ทำให้มีโบราณสถานโบราณวัตถุ รวมถึงขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ อยู่ทุกภาคของประเทศไทย ปัจจัยดังกล่าวทำให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ มีขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวจนติดอันดับประเทศที่น่าท่องเที่ยวที่สุดในโลก และมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมาก ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการมีอัตราเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศในการสนับสนุนการกระจายรายได้ การจ้างงานให้กับประชาชน และสร้างรายได้ให้กับประเทศนับแสนล้านบาทต่อปี

การใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นทุกปีของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย มีผลต่อรายได้ของธุรกิจที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก เช่น ธุรกิจการบริการด้านที่พัก ด้านการคมนาคมขนส่ง ด้านการบริการนำเที่ยว ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศไทยให้มีความก้าวหน้าและเจริญเติบโตมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

รายได้จากการท่องเที่ยว 574.5 พันล้านบาท ในปี 2551 เพิ่มขึ้นเป็น 592.8 พันล้านบาท และ 983.9 พันล้านบาท ในปี 2553 และ 2555 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังส่งผลให้ธุรกิจการผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งธุรกิจทางตรงและทางอ้อมขยายตัว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่กำลังเดินทางท่องเที่ยวอยู่ในทุกภูมิภาคของไทย

### ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวในช่วงปี 2551-2555

ปี	จำนวนนักท่องเที่ยว (ล้านคน)	อัตราการเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	รายได้จากการท่องเที่ยว (พันล้านบาท)	อัตราร้อยละของรายได้ต่อ GDP
2551	14.5	10.2	574.5	6.3
2552	14.1	7.5	510.3	5.6
2553	15.9	10.5	592.8	5.9
2554	19.2	10.8	776.2	6.1
2555	22.3	5.8	983.9	6.0

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว (2556)

ธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในปี 2555 ที่สามารถทำรายได้มากที่สุด ได้แก่ ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

และธุรกิจสินค้าของที่ระลึกตามลำดับ โดยธุรกิจโรงแรมมีบทบาทและความสำคัญมากที่สุดในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

### ตารางที่ 2 ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวในธุรกิจการท่องเที่ยวในช่วงปี 2551-2555 (หน่วย: ร้อยละ)

รายการ/ปี	2551	2552	2553	2554	2555
ค่าที่พัก	28.74	29.89	30.06	31.99	33.09
ค่าอาหารและเครื่องดื่ม	17.90	18.07	18.54	18.72	18.68
ค่าบริการการท่องเที่ยว	4.84	3.80	3.72	3.77	3.89
ค่าพาหนะในการเดินทาง	10.12	10.30	10.25	10.36	10.26
ค่าซื้อสินค้าที่ระลึก	24.60	24.83	24.28	23.92	20.87
ค่าใช้จ่ายเพื่อการบันเทิง	11.50	11.51	11.59	9.67	11.90
เบ็ดเตล็ด	2.30	1.60	1.56	1.57	1.31
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2556)



ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มุ่งเน้นการให้บริการ และต้องติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคโดยตรง พนักงานในธุรกิจโรงแรมจึงจำเป็นต้องมีทักษะที่สำคัญหลายด้าน เช่น การติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศ และการวิเคราะห์แก้ไขปัญหาคือ เป็นต้น การคัดเลือกบุคลากร และการรับพนักงานใหม่ในการให้บริการให้เพียงพอและตรงตามความต้องการ มีต้นทุนสูงกว่าการรักษาพนักงานเก่า ต้นทุนเหล่านี้ ได้แก่ การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา และต้นทุนค่าเสียโอกาส เป็นต้น องค์การต่าง ๆ จึงหันมาให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานเชิงรุกมากขึ้น เนื่องจากมีต้นทุนต่ำกว่า ใช้ระยะเวลาน้อยกว่า งานภายในองค์การยังสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญ คือ การพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่พนักงานเก่าที่มีความรู้ความชำนาญระดับหนึ่งแล้ว สามารถทำได้ง่ายกว่าการรับพนักงานใหม่ที่ยังขาดประสบการณ์หรือไม่มีองค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับงาน (วิโรจน์ ลักษณะอดิสร, 2550) การที่ธุรกิจโรงแรมพยายามหากกลยุทธ์ เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการอีก เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าอยู่เสมอ และทำให้ผู้ประกอบการต้องวางแผนการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยผู้บริหารมืออาชีพ และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี แนวทางการให้บริการของพนักงานแต่ละคนจะยึดการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ ความภาคภูมิใจในอาชีพ มีค่านิยมในการบริการที่ดี และมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้พนักงานมีคุณลักษณะข้างต้น คือ ความผูกพันในองค์การ ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมองค์การที่ทำให้การดำเนินงานขององค์การเกิดประสิทธิผล สมาชิกขององค์การมีความพึงพอใจในการทำงาน และช่วยลดปัญหาการเปลี่ยนงาน สมาชิกองค์การที่มีความผูกพันในองค์การมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์การนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีลักษณะพิเศษเป็นธุรกิจที่มีความอ่อนไหวมาก เมื่อได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ มีอัตราการแข่งขันสูง ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ส่งผลโดยตรงต่ออัตราการเข้าออกงานสูง (Turn Over) ของพนักงานโรงแรมทุกระดับ โดยเฉพาะโรงแรมในเมืองท่องเที่ยวขนาดใหญ่ การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งการทำความเข้าใจพนักงานธุรกิจโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศ แนวคิดการบริหารสมัยใหม่ที่ใช้ในการดูแลรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร และกระตุ้นให้พนักงานเหล่านั้นสร้างผลงานให้องค์กรและตรงกับความพยายามของโรงแรมในการสร้างความผูกพันของพนักงานกับโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แนวคิดความผูกพันในองค์การของพนักงาน (Saks, 2006) ผลการวิจัยครั้งนี้จะนำไปใช้ในการเสนอแนะโรงแรมให้สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริหาร การวางแผน การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้พนักงานมีความรัก ความศรัทธา ความผูกพันในโรงแรม และจะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม โดยมีแนวคิดที่ว่า พนักงานธุรกิจโรงแรมที่มีคุณภาพดี จะส่งผลให้โรงแรมมีผลสัมฤทธิ์ที่สามารถบรรลุนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันในองค์การของพนักงานธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันในองค์การของพนักงานธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร



## วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ คือ พนักงานประจำระดับปฏิบัติการและระดับบริหารของธุรกิจโรงแรม ที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกออกเป็น 4 กลุ่มโรงแรม จำนวน 51 แห่ง ได้จำนวนประชากรทั้งสิ้น 21,647 คน (ปี 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane จากจำนวนประชากรทั้งหมด 21,674 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

### ตารางที่ 3 จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ขนาด	โรงแรม 2 ดาว	โรงแรม 3 ดาว	โรงแรม 4 ดาว	โรงแรม 5 ดาว	รวม
จำนวนโรงแรม	3	6	23	19	51
ประชากรรวม	265	1,625	9,172	10,585	21,647
สัดส่วนประชากร	0.14	0.20	0.28	0.36	1.0
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	60	75	105	160	400

สรุป กลุ่มตัวอย่างที่ได้มา เกิดจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน คือ (1) สุ่มหาขนาดของตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ได้ขนาดของตัวอย่าง 400 คน (2) สุ่มเชิงช่วงชั้นอย่างเป็นสัดส่วนจากกลุ่มโรงแรมจำแนกตามระดับดาว ได้กลุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มโรงแรม และได้จำนวน 400 ตามขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ และ (3) สุ่มแบบง่ายโดยการจับสลาก โดยการเขียนชื่อ-สกุลพนักงานโรงแรมทุกคน จำแนกตามกลุ่มดาวโรงแรมลงในสลากและจับสลากให้ได้จำนวนตัวอย่างครบจำนวนตามสัดส่วนในแต่ละกลุ่มโรงแรมด้วยวิธีจับแล้วให้ใส่คืนเพื่อให้ตัวอย่างทุกคนมีโอกาสได้รับเลือกเท่ากัน

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน นโยบาย ลักษณะการบริหารจัดการและบรรยากาศองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะชีวสังคม ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรและตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ใช้วิธีเลือกแบบโควต้า ให้ได้ไม่น้อยกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการเทียบตาราง และคำนวณจากโรงแรมที่ได้ลำดับมาตรฐานดาวของสมาคมโรงแรมไทย ดังนี้ กลุ่มที่ 1 โรงแรมระดับ 2 ดาว จำนวน 3 แห่ง ได้กลุ่มตัวอย่าง 60 คน กลุ่มที่ 2 โรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวน 6 แห่ง ได้กลุ่มตัวอย่าง 75 คน กลุ่มที่ 3 โรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 23 แห่ง ได้กลุ่มตัวอย่าง 105 คน และ กลุ่มที่ 4 โรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 19 แห่ง ได้กลุ่มตัวอย่าง 160 คน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3 ดังนี้

เพิ่มเติมที่มีผลต่อองค์การของพนักงานธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล (3.1) ใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล (ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าพิสัย) (3.2) ใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่าง (t-test, F-test) และ (3.3) ใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความผูกพันในองค์กรโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร อยู่ที่ปัจจัยด้านลักษณะงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ย (3.48±0.88) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับในเรื่องลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับสูงและปานกลาง โดยพนักงานสามารถใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นได้



ทันที มีค่าเฉลี่ย  $(4.07 \pm 0.85)$  รองลงมาคือ ในการทำงาน มีโอกาสติดต่อกันเกี่ยวข้องกับบุคคลหลาย ๆ คน มีค่าเฉลี่ย  $(3.91 \pm 0.84)$  และพนักงานต้องใช้ความรู้ความชำนาญหลายด้านประกอบกันในการทำงานมีค่าเฉลี่ย  $(3.89 \pm 0.82)$  นอกจากนี้พนักงานธุรกิจโรงแรมยังมีลักษณะงานที่ปฏิบัติ มาตรฐานการปฏิบัติงานและบรรยากาศในการทำงานในระดับปานกลางในประเด็นที่มีความรู้สึกว่าจะไม่ทำงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นในแต่ละวัน (ไม่ว่าจะได้ค่าทำงานล่วงเวลาหรือไม่) นั้น มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานมีค่าเฉลี่ย  $(3.58 \pm 1.08)$  ได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้น เมื่อมาทำงานในตำแหน่งของตน มีค่าเฉลี่ย  $(3.56 \pm 0.98)$  และสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่โรงแรมได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย  $(3.52 \pm 0.84)$  ตามลำดับ ส่วนด้านนโยบายและลักษณะการบริหารจัดการภาพรวมนั้นมีค่าเฉลี่ย  $(2.87 \pm 1.10)$  เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าพนักงานธุรกิจโรงแรมที่มีความคิดเห็นด้านนโยบายและลักษณะการบริหารจัดการในระดับปานกลางทุกข้อ โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการเปรียบเทียบส่วนใหญ่ของโรงแรมส่งเสริมความเป็นอิสระให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย  $(3.16 \pm 1.09)$  รองลงมาคือนโยบายของโรงแรมทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคามมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย  $(3.09 \pm 1.10)$  และความคิดเห็นด้านนโยบายและลักษณะการบริหารจัดการให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ พนักงานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา ทัดเทียมกับโรงแรมอื่น ๆ หรือมากกว่า มีค่าเฉลี่ย  $(2.51 \pm 1.06)$  และความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ซึ่งในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $(3.54 \pm 0.99)$  และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าพนักงานธุรกิจโรงแรมมีความรู้สึกผูกพันในองค์กรในระดับสูงเป็นส่วนใหญ่ รองลงมา ระดับปานกลางและต่ำตามลำดับ โดยพนักงานที่มีความผูกพันในองค์กรในระดับสูงมีความเห็น

ได้ว่าทุ่มเทร่างกาย แรงใจ เพื่อทำงานให้กับโรงแรมอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย  $(4.07 \pm 0.72)$  และพร้อมเสมอที่จะทุ่มเทร่างกายแรงใจเพื่อความก้าวหน้าของโรงแรม มีค่าเฉลี่ย  $(3.89 \pm 0.88)$  ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันในองค์กรในระดับปานกลางมีความคิดเห็นว่าช่วยรักษาผลประโยชน์ของโรงแรมอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย  $(3.65 \pm 1.01)$  และ มีความผูกพันเสมือนหนึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ย  $(3.64 \pm 0.92)$  พนักงานที่มีความผูกพันในองค์กรในระดับต่ำมีความเห็น ว่า มักวิจารณ์เกี่ยวกับชื่อเสียงของโรงแรมให้ผู้อื่นฟังเสมอ มีค่าเฉลี่ย  $(2.21 \pm 1.23)$

2. เปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะชีวิตสังคมพบว่า ลักษณะที่แสดงความผูกพันในองค์กรมากกว่าคือ เพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี ซึ่งเป็นช่วงที่ยังแสวงหางานใหม่ทำได้หากสนใจ ส่วนใหญ่ยังเป็นโสด ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่กำลังเป็นกระแส คือ คนนิยมอยู่เป็นโสดมากขึ้นเพราะไม่มีปัญหาและภาระหนักเท่าคนที่แต่งงานแล้ว ซึ่งจะทำอะไรก็มีหวังและต้องคิดมากถึงเลมากกว่าปกติ และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับสูงหรือระดับอุดมศึกษา คือ ตั้งแต่ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา ถึงปริญญาตรีและสูงกว่า ซึ่งความรู้ระดับนี้ไม่ไร้โอกาสในการทำงาน และแสวงหางานทำตลอดจนมีวิจรรย์ญาณพอสมควรในการเลือกสถานที่ทำงาน กอปรกับส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานเพียง 1-5 ปี ซึ่งนับว่าเป็นช่วงการทำงานที่สั้นมาก ดังนั้นลักษณะทางชีวิตสังคมของพนักงานค่อนข้างจะกลมกลืนและเสริมหนุนกันเมื่อหาความแตกต่างทางเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน จึงพบว่า ความแตกต่างทางลักษณะชีวิตสังคม ดังกล่าวไม่ทำให้ความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องตำแหน่งงาน ที่ผู้ดำรงตำแหน่งบริหาร จะมี



ความผูกพันในองค์กรมากกว่าพนักงานปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ไม่ว่าจะ เป็นอายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน ไม่พบว่ามียุทธศาสตร์ทางสถิติ ของตัวแปรในกลุ่มนี้ ซึ่งขัดแย้งกับกรอบแนวคิด ด้านปัจจัยกำหนดความผูกพันของ Steers (1977) ที่พบว่าลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ความ ต้องการประสบความสำเร็จ อายุ การศึกษา มีความ สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และขัดแย้งกับ Hrebiniak and Alutto (1972) ที่พบว่า บุคคลที่มี อายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูง และพบว่าเพศหญิงจะมีแนวโน้มการเปลี่ยนงาน น้อยกว่าเพศชาย รวมถึงคนโสดจะมีแนวโน้มที่จะ เปลี่ยนงานมากกว่าคนที่แต่งงานแล้วหรือคู่สมรส ที่แยกกันอยู่หรือหย่าร้าง ถึงแม้ว่าจะมีสิ่งจูงใจ ก็ตาม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การศึกษานั้นมีลักษณะส่วนบุคคลใกล้เคียงกัน เช่น ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 39.8 และระดับปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 31.0 มีผลทำให้ระดับการศึกษาไม่มีความ สัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กร รวมทั้ง ตัวแปรลักษณะทางชีวสังคมอื่น ๆ จะมีลักษณะที่ รวมกลุ่มกัน ไม่กระจายตัวมากนัก

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ใน ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย (3.54±0.99) ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ ตามลำดับ ได้แก่ พนักงานที่มีความผูกพันใน องค์กรในระดับสูงมีความเห็นได้ว่าทุ่มเทแรงกาย แรงใจ เพื่อทำงานให้กับโรงแรมอย่างเต็มที่ที่มี ค่าเฉลี่ย (4.07±0.72) และส่วนพนักงานที่มีความ ผูกพันในองค์กรในระดับปานกลางมีความคิดเห็น ว่าช่วยรักษาผลประโยชน์ของโรงแรมอย่างเต็มที่ที่มี ค่าเฉลี่ย (3.65±1.01) และ มีความผูกพันเสมือน หนึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ย (3.64±0.92) คิดว่าจะทำงานกับโรงแรมแห่งนี้ต่อไป ตราบที่โรงแรมนี้ยังคงอยู่ และยังมีที่ทำงานใหม่

มีค่าเฉลี่ย (3.24±1.23) พนักงานที่มีความผูกพันใน องค์กรในระดับต่ำมีความเห็นว่า มักวิจารณ์ เกี่ยวกับข้อเสียของโรงแรมให้ผู้อื่นฟังเสมอ มี ค่าเฉลี่ย (2.21±1.13)

## สรุป

ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ อย่างยิ่งหาก องค์กรและพนักงานในธุรกิจการ โรงแรมใช้หลักความเป็นหุ้นส่วนทางการค้า ที่ทุก ภาคส่วนรับผลประโยชน์ตอบแทนร่วมกัน และ พร้อมทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อความก้าวหน้าของ องค์กร

## ข้อเสนอแนะ

1. การสร้างความภูมิใจในองค์กร ควร สร้างจิตสำนึกในการบริการที่ดีแก่พนักงานให้ มากขึ้น การบริการที่ดีย่อมเป็นความต้องการของ ลูกค้าที่มารับบริการ พนักงานควรให้บริการด้วย ความเต็มใจ ความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งถือว่าเป็น ความสำเร็จขององค์กร

2. ลักษณะงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน และบรรยากาศในการทำงาน ควรมีการจัดสรร กำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เนื่องจากเป็น งานที่ต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ควรมีการแบ่ง เวลาในการทำงานให้เหมาะสมมากขึ้น เพื่อให้ พนักงานจะได้ไม่เหนื่อยล้าจากการทำงานมาก เกินไป มีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ เป็นการ ส่งเสริมให้มีแรงกายแรงใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควรส่งเสริมการ ทำงานเป็นทีม จัดอบรมการปฏิบัติงานในรูปแบบ ของการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้ มีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจร่วมกัน มีการจัด กิจกรรมที่สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีและความสัมพันธ์ ภายในองค์กรที่ดีต่อกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทั้งในการปฏิบัติงานถึงแม้จะ



เป็นงานธุรกิจเอกชน ความก้าวหน้าของพนักงานก็เป็นสิ่งสำคัญ จึงควรเปิดโอกาสในการเจริญเติบโตแก่พนักงานให้เท่าเทียมกัน การบรรจุแต่งตั้งบุคลากรในตำแหน่งที่สูงขึ้น ควรใช้หลักการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้เกิดความยุติธรรมและการอยู่ร่วมกัน ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่ จัดสรรพื้นที่ในการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะงานของแต่ละหน่วยงาน

3. นโยบายและลักษณะการบริหารจัดการ การกำหนดนโยบายที่มีผลกระทบต่อพนักงานโดยตรง ควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายนั้นด้วย ควรใช้หลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารจัดการที่ดี ในการบริหารองค์การ รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม ควรมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับอัตราเงินเดือนและผลตอบแทนให้มีความยุติธรรม นอกจากนี้ ควรจัดหาสวัสดิการให้แก่พนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายให้แก่พนักงานที่มีเงินเดือนน้อย

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2556). *จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวในช่วงปี 2551-2555*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- วิโรจน์ ลักษณะอดิศร. (2550). *กลยุทธ์ HR ที่จับต้องได้*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). *ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวในธุรกิจการท่องเที่ยวในช่วงปี 2551-2555*. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- Hrebiniak, L., & Alutto, A.J. (1972). Personal and role-related factor in the development of organization commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17, 555-557, 567.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-616.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.