

คุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา

ปริญญานิพนธ์
ของ
อรพินท์ มุสิกนวบุดร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ

ตุลาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๒๕๖๓
๐๓๕๖
๖๖

คุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม :
กรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา

บทคัดย่อ
ของ
อรพินท์ มุสิกนวบุดร

๑๔ ต.ค. ๒๕๔๖

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ
ตุลาคม ๒๕๔๖

๒๕๖๓

อรพินท์ มุสิกนวบุดร. (2547). *คุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์กรการของพนักงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร. ดวงเดือน ศาสตราภรณ์, อาจารย์ ชญานุช ลักษณะวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรการของพนักงานโรงแรม ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับความสำเร็จทางการบริหาร 2) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรการของพนักงานโรงแรม จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร และ 3) ศึกษาอำนาจการทำนายความผูกพันต่อองค์กรการของพนักงานโรงแรมโดยมีคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหารเป็นตัวทำนาย

โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรม จำนวน 176 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มอย่างแบบแบ่งชั้นตามลักษณะงาน (Stratified Random Sampling) โดยได้กลุ่มตัวอย่างจากฝ่ายสำนักงาน จำนวน 30 คน และฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 146 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ประกอบไปด้วยแบบสอบถามข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน แบบสอบถามความสำเร็จทางการบริหาร และ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบค่าสถิติที่ การทดสอบค่าสถิติเอฟ ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ และ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานโรงแรมมีความผูกพันต่อองค์กรการโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีคุณภาพชีวิตการทำงานและมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จทางการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงและมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จทางการบริหารดีมีความผูกพันต่อองค์กรการสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางและต่ำ และมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จทางการบริหารปานกลางและไม่ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

2. พนักงานโรงแรมที่มีอายุมากกว่า 30 ปี และมีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรการสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี และมีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

3. พนักงานโรงแรมที่มีรายได้สูงและปานกลางมีความผูกพันต่อองค์กรการสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ไม่พบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มพนักงานโรงแรมที่มีเพศ ระดับการศึกษา และลักษณะงานที่แตกต่างกัน

5. ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานโรงแรมตามลำดับความสำคัญคือ คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการ บริหาร ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .446 และ .25 ตามลำดับ โดยที่ตัวแปรทั้งสองตัว สามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 37.2 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรทำนายทั้งสองตัวในรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านจิตวิทยา ความสำเร็จทางการบริหารด้านภาวะผู้นำ และคุณภาพ ชีวิตการทำงานด้านกายภาพ มีประสิทธิภาพในการทำนายสูงสุดมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่า กับ .371, .32, .13 ตามลำดับ ตัวแปรรายด้านทั้งสามตัวสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 43.4

Orapin Musiknavabutr. (2004). *Quality of Work Life, Administrative Success and Organizational Commitment of Hotel Employees: a case study of a hotel in Pattaya City*. Master thesis, M.Ed. (Developmental Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Asst. Prof. Dr. Duangduen Sattrapat, Lecturer Chayanuch Laksanawijarn.

The purpose of this study were 1) to determine the level of organizational commitment of hotel employees, quality of work life and administrative success 2) to compare organizational commitment of hotel employees on the basis of sex, age, period of work, income, level of education, type of work, quality of work life, and administrative success, and 3) to study the predictor variables, i.e. quality of work life and administrative success, for predicting organizational commitment of hotel employees.

The sample of 176 hotel employees in this study consisted of 30 office workers and 146 persons from operation departments, who were drawn by stratified random sampling technique. The instruments for collecting data were (1) a questionnaire on personal background information, (2) a questionnaire on quality of work life, (3) a questionnaire on administrative success, and (4) a questionnaire on organizational commitment. The statistical methods and procedures for analyzing the data were t-test, F-test, Scheffe's multiple comparisons analysis and stepwise multiple regression analysis.

The findings indicated that the hotel employees, as a whole, had a high level of organizational commitment; they had a moderate level of quality of work life as well as a moderate level of opinion on administrative success. Hotel employees at a high level of quality of work life and those at a high level of opinion on administrative success were found to have a higher level of organizational commitment than the ones who had a moderate and a low level of quality of work life and also than those who had a moderate and a low level of opinion on administrative success at the .01 level and .05 level of significance respectively.

Hotel employees older than 30 years of age with a period of work more than 5 years had a higher level of organizational commitment than the ones younger than 30 years of age with a period of work less than 5 years at the .01 level and .05 level of significance respectively. It was also found that hotel employees at a high level and a moderate level of income had a higher level of organizational commitment than those at

a low level of income at the .01 level of significance. No significant difference was found in organizational commitment of hotel employees on the basis of sex, level of education and type of work.

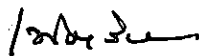
The effective predictor variables that could predict organizational commitment of hotel employees in this study were found to be quality of work life and administrative success with the regression coefficients of .446 and .25 respectively; these two variables could mutually predict organizational commitment for 37.2%, and the individual aspects of these two predictors, that could effectively predict organizational commitment, were found to be psychological aspect of quality of work life, leadership aspect of administrative success, and physical aspect of quality of work life with the regression coefficients of .371, .32 and .13 respectively; these three individual aspects could mutually predict organizational commitment of hotel employees for 43.4%

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

คุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม:
กรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา

ของ
นางสาวอรพินท์ มุสิกนวบุดร

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

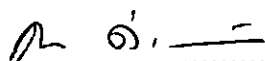


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

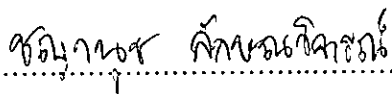
วันที่ 14 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



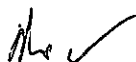
.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตรภัทร)



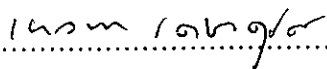
.....กรรมการ

(อาจารย์ชญานุช ลักษณะวิจารณ์)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์เยาวพา เดชะคุปต์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ด้วยดีได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตรภักดิ์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์ชญาณุช ลักษณะวิจารณ์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาชี้แนะ ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบปากเปล่าด้วยความเต็มใจ และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์เยาวพา เดชะคุปต์ ที่กรุณาตรวจแก้ไขเครื่องมือสำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ อีกทั้งยังสละเวลาอันมีค่ารับเป็นกรรมการสอบปากเปล่าด้วยความเต็มใจ อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขเครื่องมือสำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ และที่สำคัญขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาจิตวิทยาพัฒนาการทุกท่านที่ได้สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณฝ่ายบริหารของโรงแรมที่ให้ข้อแนะนำ รวมทั้งตรวจแก้ไขเครื่องมือสำหรับการวิจัย อีกทั้งให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี รวมทั้งขอขอบพระคุณพนักงานโรงแรมทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และกำลังใจที่ดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ขอระลึกถึงพระคุณดวงวิญญาณคุณพ่อฮังกวัง มุสิกนวดร ผู้เป็นที่รักยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ฮังน มุสิกนวดร และสมาชิกในครอบครัวทุกท่านที่คอยให้การส่งเสริมสนับสนุนและเป็นที่กำลังใจที่ดีตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอเป็นเครื่องบูชาพระคุณของคุณพ่อผู้ล่วงลับ คุณแม่ สมาชิกในครอบครัว และเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจและสนับสนุนในทุกๆ ด้าน อีกทั้งบูรพคณาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้จนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

อรพินท์ มุสิกนวดร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า.....	5
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	5
ประชากร.....	5
กลุ่มตัวอย่าง.....	5
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
คุณภาพชีวิตการทำงาน.....	11
ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	11
องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	12
การบริหารจัดการโรงแรม.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหาร.....	19
ความผูกพันต่อองค์กร.....	23
ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร.....	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	24
ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร.....	27
ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร.....	29
ผลของความผูกพันต่อองค์กร.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า.....	32
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	37
สมมติฐานการวิจัย.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	39
การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	39
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
วิธีจัดกระทำกับข้อมูล.....	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
บทย่อ.....	73
ความมุ่งหมายของการการศึกษาค้นคว้า.....	73
สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า.....	73
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	76
อภิปรายผล.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	82
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	91
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	108

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษาและลักษณะงาน (N = 176).....	48
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และรายด้าน (N = 176).....	50
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และรายด้าน (N = 176).....	51
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จทางการบริหารโดยรวม และรายด้าน (N = 176).....	52
5	ค่าสถิติพื้นฐานและการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนก ตามเพศ (N = 176).....	53
6	ค่าสถิติพื้นฐานและการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนก อายุ (N = 176).....	54
7	ค่าสถิติพื้นฐานและการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนก อายุงาน (N = 176).....	55
8	ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามรายได้ N = 176).....	56
9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามรายได้ N = 170).....	57
10	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม รายได้.....	56
11	ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา (N = 176).....	59
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับ การศึกษา (N = 176).....	60
13	ค่าสถิติพื้นฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม ลักษณะงาน (N = 176).....	61
14	ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณภาพชีวิต การทำงาน (N = 176).....	62

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
15	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามคุณภาพชีวิตการทำงาน (N = 176).....	63
16	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	64
17	ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหาร (N = 176).....	65
18	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหาร (N = 176).....	66
19	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหาร.....	67
20	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานและความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน.....	68
21	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานและความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน.....	69
22	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน.....	70
23	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ตัวแปรทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานและความสำเร็จทางการบริหารรายด้านที่มีนัยสำคัญในการทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานของพนักงาน.....	71
24	แสดงอำนาจจำแนกรายข้อ และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร และความผูกพันต่อองค์การ.....	104

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากการที่ประเทศไทยได้ประสบกับวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงตั้งแต่เมื่อปี 2540 ที่ผ่านมามาภาคธุรกิจได้รับความเสียหายเป็นอย่างมาก องค์กรบางแห่งถึงขั้นปิดกิจการลง เนื่องจากไม่มีความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งในการที่องค์กรแต่ละองค์กรจะประกอบภารกิจได้ตามเป้าหมายนั้น ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และการจัดการ (Management) และ “คน” ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเนื่องจากเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรอื่นๆ ซึ่งสามารถทำให้สภาพการบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลได้ (พรพรรณ นันท์จันทิก. 2545 : 1)

ภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจเกิดขึ้นอีกครั้งจากเหตุการณ์วิกฤติ 11 กันยายน 2544 ที่ประเทศสหรัฐอเมริกาได้เผชิญกับภาวะวิกฤติการณ์อาคารถล่ม โดยการบริหารจัดการของผู้ก่อการร้ายส่งผลให้เศรษฐกิจทั่วโลกหยุดชะงัก และต่อเนื่องมาในปี 2546 ประเทศไทยได้ประสบกับภาวะวิกฤติการณ์ใช้หนี้ล้มละลาย ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงอีกครั้งหนึ่งต่อสภาพความมั่นคงของภาคธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจสาขาที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว เช่น โรงแรม สายการบิน เป็นต้น ถึงแม้ว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความอยู่รอดและความสำเร็จขององค์กรก็ตาม มีองค์การมากมายจำเป็นต้องเลือกวิธีดำเนินการปรับลดค่าใช้จ่ายเพื่อความอยู่รอดขององค์กรด้วยการลดจำนวนบุคลากรลงอย่างเฉียบพลัน และคงไว้เพียงบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กรเท่านั้น เมื่อหลายภาวะวิกฤติการณ์ได้ผ่านพ้นไป ภาวะทางเศรษฐกิจของภาคธุรกิจต่างๆ ได้กลับฟื้นคืนขึ้นอีกครั้ง เป็นเหตุให้หลายองค์กรประสบกับภาวะขาดแคลนทรัพยากรบุคคล รวมทั้งองค์กรที่อยู่ในภาคธุรกิจสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมซึ่งมีความต้องการทรัพยากรบุคคลที่มีใจรักงานบริการจำนวนมาก

ในปัจจุบันการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้แก่องค์กรอื่น ย่อมถือได้ว่าเป็นการสูญเสียทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่ง ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงจะต้องพยายามที่จะบำรุงรักษาบุคลากรให้คงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งสิ่งที่จะปลูกฝังให้กับบุคลากร คือ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (ชัตติยา ดั่งสำราญ. 2543 : 57) ซึ่งหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ก็จะนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการได้ และมีผลทำให้องค์กรมีสุขภาพดี สามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความผูกพันจึงมีความสำคัญต่อองค์กรหลายประการ คือ 1) เป็นตัวชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร 2) เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกองค์กรกับเป้าหมายของ

องค์การ ทำให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ 3) เป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติในองค์การได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ อันเนื่องจากการที่สมาชิกรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ 4) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกองค์การมีความรักและผูกพันต่อองค์การมากนั่นเอง และ 5) สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าและออกจากงานของสมาชิกได้ เนื่องจากความผูกพันสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลตอบสนองต่อองค์การโดยรวม และความผูกพันต่อองค์การจะมีการพัฒนาอย่างช้าๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคง ดังที่มาร์เดย์ (Mowday. 1977 : 68) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะจะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนาและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่ตนเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสภาพดีขึ้น สอดคล้องกับ ดวงใจ นิลพันธ์ (2543 : 22) ที่กล่าวว่า ถ้าบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การ เขาจะกระตือรือร้นในการที่จะเข้ามามีส่วนร่วม และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ดีที่สุด และมีจิตผูกพันอยากให้เห็นองค์การเจริญก้าวหน้า แม้ว่าองค์การจะอยู่ในภาวะวิกฤตก็จะพยายามช่วยกันแก้ไขปัญหามา ไม่คิดจะออกไปหางานใหม่และบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีความเชื่อถือยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ และมีความต้องการอย่างมากที่จะอยู่ในองค์การตลอดไป (Steers. 1974 : 464) และจากการศึกษาโดยมาร์เดย์ (Mowdays. 1977 : 46) พบว่าบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าบุคคลที่ขาดความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพขององค์การ การทำให้สมาชิกภายในองค์การเกิดความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งสำคัญ เพราะว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นกลไกที่จำเป็น สำหรับชี้นำพฤติกรรมของกลุ่มบุคคลไปสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Robertson. 1995 : 67) ดังนั้นองค์การใดที่สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์การสูง จะทำให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า (Bass. 1985 : 514) นอกจากนี้การขาดความผูกพันในองค์การในหน่วยงานที่มีนโยบายและเป้าหมายในการบริการ นอกจากจะทำให้เกิดความเสียหายให้แก่องค์การแล้ว ยังก่อให้เกิดปัญหาการบริการไม่ดีอีกด้วย (สารทศ ประดิษฐ์. 2541 : 2)

ปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคลเพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่นๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจสนใจที่เนื้อหาของงาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน บางคนอาจเน้นเรื่องความก้าวหน้าในอนาคต และลักษณะอื่นๆ ที่แตกต่างกันออกไป แต่โดยสรุปแล้วปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการรับรู้หรือความรู้สึกเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น ดังนั้นการที่องค์การใดก็ตามที่ต้องการให้บุคคลในองค์การมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมุ่งหวังถึงผลงานที่ดีเด่นที่เป็นผลมาจากความพึงพอใจนี้จำเป็นต้องค้นหาการรับรู้ร่วมของบุคคลในองค์การว่ามีแบบของการ

รับรู้เป็นอย่างไร เพื่อที่จะได้หาทางปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ภายในองค์การให้ตอบสนองต่อการรับรู้ร่วมกันๆ ถึงแม้ว่าผลสรุปรวมของคนทั้งองค์การที่หาได้อาจไม่เป็นเอกฉันท์ แต่สามารถตอบสนองต่อคนส่วนมากขององค์การได้แล้ว ก็เชื่อว่าจะสามารถทำให้องค์การมีการดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นและบุคคลก็จะเกิดความผูกพันกับองค์การเพิ่มขึ้นมาอีกด้วย (March and Simon. 1958 : 51 ; อ้างอิงจาก Steers. 1974 : 444) เช่นเดียวกับที่แฮคแมนและซัทเทิล (Hackman and Suttle. 1984 : 14) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่ตอบสนองความผาสุก และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงาน หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้วยังส่งผลต่อความเจริญทางด้านอื่นๆ เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การได้ ช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุลดน้อยลง สอดคล้องกับการศึกษาของกฤติกา วงศ์นคร (2546 : 95) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

และปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่คาดว่าเป็นสิ่งที่ยืดเหนี่ยวให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์การ คือ การปฏิบัติภารกิจของหัวหน้างานโดยคำนึงถึงความสำเร็จทางการบริหาร หากองค์การใดมีผู้บริหารและหัวหน้างานที่มีความรู้ความสามารถทั้งในการบริหารงาน และใช้ศักยภาพของทรัพยากรของตนได้อย่างเต็มที่ ย่อมพาให้องค์การมีความก้าวหน้าและเติบโต ผู้บริหารและหัวหน้างานเป็นส่วนสำคัญและมีอิทธิพลในการที่จะจูงใจให้บุคลากรร่วมมือร่วมใจเพื่อให้งานและกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์การดำเนินไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ บทบาทของผู้บริหารและหัวหน้างานจึงมีส่วนสำคัญในการกำหนดความเคลื่อนไหวของบุคลากรในองค์การ ทั้งนี้ผู้บริหารและหัวหน้างานจะเป็นผู้วางแผน กำหนดแนวทาง สั่งการมอบหมายและควบคุมงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งการบริหารงานภายในองค์การย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายขององค์การ ตลอดจนสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ลักษณะการทำงานจึงต้องพึงพาการทำงานเป็นกลุ่มมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของดวงใจ นิลพันธ์ (2543 : 90) ที่พบว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การรวมถึง พรพรรณ นีวจันทิก (2535 : 104) ที่พบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท

จากการที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานในกลุ่มธุรกิจโรงแรม จึงเห็นว่าผู้บริหารธุรกิจการโรงแรมรวมถึงหัวหน้างานในแผนกงานต่างๆ ในโรงแรมจะสามารถรักษาระดับการบริการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจนี้ให้เป็นไปตามมาตรฐานได้นั้น จำเป็นจะต้องปฏิบัติภารกิจของผู้บริหารและหัวหน้างานโดยคำนึงถึงปัจจัยหลักที่เป็นตัวกำหนดความสำเร็จทางการบริหารได้อย่างเหมาะสม และสร้างคุณภาพ

ชีวิตการทำงานที่ดีให้กับพนักงานเพื่อสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับโรงแรมให้เกิดขึ้นได้มากที่สุด เพราะเมื่อพนักงานเข้ามาทำงานก็ย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกัน ต้องการได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นมนุษย์ ต้องการความยุติธรรม ความก้าวหน้า ความมั่นคง ถ้าโรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ ระดับความผูกพันที่พนักงานที่มีต่อโรงแรมจะสูงขึ้นด้วย ในทางกลับกันหากโรงแรมไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน และผู้บริหารและหัวหน้างานไม่สามารถสร้างสิ่งดึงดูดใจหรือสร้างความผูกพันให้กับพนักงานทำให้ขาดความตั้งใจในการทำงาน หลีกเลียงความรับผิดชอบ ปฏิเสธที่จะทำการริเริ่มใดๆจำกัดปริมาณงานขาดความจริงใจให้กับองค์กร และหาโอกาสเปลี่ยนงานใหม่เมื่อคิดว่าองค์กรนั้นดีกว่า ลักษณะเช่นนี้ทำให้พนักงานขาดทักษะและการพัฒนาฝีมือของตนเอง รวมทั้งเสียผลประโยชน์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของโรงแรมนั้นผลกระทบที่เกิดขึ้น คือ ทำให้มาตรฐานและคุณภาพของการบริการต่ำลง การสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทั้งในด้านค่าจ้าง สวัสดิการ วัสดุ และการสรรหาบุคคลใหม่เข้าทำงาน

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหารกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ความสำเร็จทางการบริหาร เพื่อเป็นการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม จำแนกตามตัวแปร เพศอายุ อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร
3. เพื่อศึกษาอำนาจการทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม โดยมีตัวแปร คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหารเป็นตัวทำนาย

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. นำความรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร และความผูกพันต่อองค์กรที่ได้เป็นแนวทางในการส่งเสริมความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรม
2. นำความรู้ที่ได้เกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหาร เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการบริหารงานของผู้บริหารและหัวหน้างานแผนกต่างๆ ของโรงแรม

3. ได้ความรู้เชิงทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร และความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้สนใจจะได้ศึกษาวิจัยโครงการอื่นๆที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมทั้งหมด จำนวน 260 คน แบ่งเป็น ฝ่ายสำนักงาน 40 คน และฝ่ายปฏิบัติการ 220 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

คือ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม จำนวน 176 คน โดยจำนวนของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเปิดตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1978 : 620) กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มอย่างแบบแบ่งชั้นตามลักษณะงาน (Stratified Random Sampling) โดยจะได้กลุ่มตัวอย่างจากฝ่ายสำนักงาน จำนวน 30 คน และฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 146 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ประกอบด้วย

1. การศึกษาเปรียบเทียบ

ตัวแปรอิสระ

1) เพศ

- ชาย
- หญิง

2) อายุ

- ไม่เกิน 30 ปี
- 30 ปีขึ้นไป

3) อายุงาน

- ไม่เกิน 5 ปี
- 5 ปีขึ้นไป

4) รายได้

- สูง
- ปานกลาง
- ต่ำ

- 5) ระดับการศึกษา
 - ประถมศึกษา
 - มัธยมศึกษา
 - ปริญญาตรี
- 6) ลักษณะงาน
 - ฝ่ายสำนักงาน
 - ฝ่ายปฏิบัติการ
- 7) คุณภาพชีวิตการทำงาน
 - สูง
 - ปานกลาง
 - ต่ำ
- 8) ความสำเร็จทางการบริหาร
 - ดี
 - ปานกลาง
 - ไม่ดี

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม

2. การศึกษาอำนาจการทำงาน

ตัวแปรทำนาย

- 1) คุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2) ความสำเร็จทางการบริหาร

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานโรงแรม หมายถึง พนักงานโรงแรมที่อยู่ในระดับปฏิบัติการซึ่งปฏิบัติงานประจำอยู่ในฝ่ายต่างๆ ของโรงแรม ได้แก่ ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายซ่อมบำรุง และฝ่ายทรัพยากรบุคคล และมีได้อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าหรือผู้บริหารของโรงแรม

2. อายุ หมายถึง อายุของพนักงานโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

2.1 อายุไม่เกิน 30 ปี

2.2 อายุ 30 ปีขึ้นไป

3. อายุงาน หมายถึง จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ
 - 3.1 อายุงานไม่เกิน 5 ปี หมายถึง พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี
 - 3.2 อายุงาน 5 ปีขึ้นไป หมายถึง พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป
4. รายได้ หมายถึง เงินเดือนและค่าเบี่ยเลี้ยงที่พนักงานได้รับโดยแบ่งเป็น 3 ระดับคือ
 - 4.1 รายได้ระดับสูง หมายถึง พนักงานที่มีรายได้ในแต่ละเดือนสูงกว่า 15,000 บาท
 - 4.2 รายได้ระดับปานกลาง หมายถึง พนักงานที่มีรายได้ในแต่ละเดือนเท่ากับ 10,000 – 15,000 บาท
 - 4.3 รายได้ระดับต่ำ หมายถึง พนักงานที่มีรายได้ในแต่ละเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท
5. ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดที่พนักงานได้รับ แบ่งเป็น
 - 5.1 ประถมศึกษา หมายถึง พนักงานที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา
 - 5.2 มัธยมศึกษา หมายถึง พนักงานที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
 - 5.3 ปริญญาตรี หมายถึง พนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี
6. ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงานประจำที่พนักงานต้องปฏิบัติ
 - 6.1 ฝ่ายสำนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในสำนักงานได้แก่ พนักงานบัญชี พนักงานผู้แทนจำหน่าย พนักงานเลขานุการ เสมียนสำนักงาน เป็นต้น
 - 6.2 ฝ่ายปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการแก่ลูกค้าเป็นหลัก ได้แก่ พนักงานฝ่ายต้อนรับ พนักงานยกกระเป๋า พนักงานทำความสะอาดห้องพัก พนักงานซักรีด พนักงานดูแลสวน พนักงานครัว พนักงานเสิร์ฟ เป็นต้น

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง แนวทางลักษณะการดำเนินชีวิตของบุคคลที่มีประสิทธิภาพทั้งทางกายภาพ จิตวิทยา และสังคมให้เป็นที่ยอมรับในการดำเนินชีวิตที่สมบูรณ์ หรือ พฤติกรรมการแสดงออกของพนักงานโรงแรมในการดำรงชีวิตที่เกิดความรู้สึกพึงพอใจในความรับผิดชอบส่วนตัวและการทำงาน ผู้มีสุขภาพจิตที่ดี มีความสุขในการทำงาน มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นทั้งทางด้านส่วนตัวและสังคม มีประสิทธิภาพศักยภาพสูงสุด ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งองค์ประกอบคุณภาพชีวิตเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้
 - 1.1 องค์ประกอบด้านกายภาพ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่ดีต่อสภาวะความเป็นอยู่ภายในสถานที่ทำงาน ได้รับสวัสดิการที่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย มีสภาพการทำงานที่ดีในด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีการจัดสรรปริมาณอัตรากำลังบุคลากรที่เหมาะสมกับปริมาณงาน

1.2 องค์ประกอบด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน รู้สึกมั่นคงในการทำงาน ภาคภูมิใจในความสำเร็จก้าวหน้าในการทำงาน ภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร การได้รับเกียรติ เป็นที่ยอมรับในความรู้ความสามารถทั้งภายในและภายนอกองค์กร การได้รับการสนับสนุนในความก้าวหน้าในการทำงานอย่างจริงจัง

1.3 องค์ประกอบด้านสังคม หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติต่อกันของสมาชิกในที่ทำงาน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ให้อภัยเมื่อเกิดข้อขัดแย้ง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถวัดได้โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็นรายด้าน ได้แก่ องค์ประกอบด้านกายภาพ 5 ข้อ องค์ประกอบด้านจิตวิทยา 5 ข้อ และองค์ประกอบด้านสังคม 5 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของตนเองมากที่สุด

เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ใช้เกณฑ์ดังนี้คือผู้ที่ตอบได้คะแนนจากแบบสอบถาม อยู่ระหว่างคะแนนเฉลี่ย

4.51 – 5.00 แสดงว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงที่สุด

3.51 – 4.50 แสดงว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง

2.51 – 3.50 แสดงว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 แสดงว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

1.00 – 1.50 แสดงว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ในการศึกษาเปรียบเทียบผู้วิจัยจะแบ่งคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ที่อยู่ในกลุ่มคุณภาพชีวิตการทำงานสูง หมายถึงผู้ที่ตอบได้คะแนนมากกว่าค่าเฉลี่ย +1 คะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้ที่อยู่ในกลุ่มคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง หมายถึงผู้ที่ตอบได้คะแนนระหว่างค่าเฉลี่ย ± 1 คะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้ที่อยู่ในกลุ่มคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ หมายถึงผู้ที่ตอบได้คะแนนน้อยกว่าค่าเฉลี่ย -1 คะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ความสำเร็จทางการบริหาร หมายถึง พฤติกรรมในการบริหารหรือกระทำต่อพนักงานที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ซึ่งพนักงานสามารถสังเกตเห็นและรู้สึกได้ ซึ่งผู้วิจัยสามารถประเมินได้โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยประเมินจากคำตอบของพนักงาน โดยแบ่งตามปัจจัยหลักที่เป็นตัวกำหนดสำคัญของความสำเร็จทางการบริหาร 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมในการบริหารของหัวหน้างาน ที่แสดงออกถึงการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีระเบียบแบบแผน มีการวางแผน มีความคิด

ริเริ่ม กำหนดเป้าหมายและสร้างแรงจูงใจ และมีอิทธิพลกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

2.2 ด้านการตัดสินใจ หมายถึง พฤติกรรมในการบริหารของหัวหน้างานที่แสดงออกถึงการวางแผนในการตัดสินใจอย่างรัดกุม รอบคอบ กล้าตัดสินใจ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.3 ด้านการจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมในการบริหารที่หัวหน้างานแสดงออกถึงการกระตุ้นใ้มีน้ำใจดีใจผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการให้ความเป็นมิตร ความเป็นกันเอง เชื่อถือซึ่งกันและกัน ให้ความยกย่องยอมรับ การให้ความอบอุ่นใจ และให้ความห่วงใยต่อพนักงาน เพื่อให้ได้งานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

2.4 ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้างานที่แสดงออกถึงการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน โดยมีการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การสนทนา การสื่อความหมายข้อความ การถ่ายทอดข่าวสาร หรือ เรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

ความสำเร็จทางการบริหารสามารถวัดได้โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง และประเมินจากคำตอบของพนักงานตามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อผู้บริหารและหัวหน้างาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ แบ่งเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ 5 ข้อ ด้านการตัดสินใจ 5 ข้อ ด้านการจูงใจ 7 ข้อ และด้านการติดต่อสื่อสาร 7 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของตนเองมากที่สุด

เกณฑ์ในการวัดระดับความสำเร็จทางการบริหาร ใช้เกณฑ์ดังนี้คือผู้ที่ตอบได้คะแนนจากแบบสอบถาม อยู่ระหว่างคะแนนเฉลี่ย

4.51 – 5.00 แสดงว่าความสำเร็จทางการบริหารอยู่ในระดับดีที่สุด

3.51 – 4.50 แสดงว่าความสำเร็จทางการบริหารอยู่ในระดับดี

2.51 – 3.50 แสดงว่าความสำเร็จทางการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 แสดงว่าความสำเร็จทางการบริหารอยู่ในระดับไม่ดี

1.00 – 1.50 แสดงว่าความสำเร็จทางการบริหารอยู่ในระดับไม่ดีที่สุด

ในการศึกษาเปรียบเทียบผู้วิจัยจะแบ่งความสำเร็จทางการบริหารเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ที่อยู่ในกลุ่มความสำเร็จทางการบริหารดี หมายถึงผู้ที่ตอบได้คะแนนมากกว่าค่าเฉลี่ย +1 คะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้ที่อยู่ในกลุ่มความสำเร็จทางการบริหารปานกลาง หมายถึงผู้ที่ตอบได้คะแนนระหว่างค่าเฉลี่ย ± 1 คะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้ที่อยู่ในกลุ่มความสำเร็จทางการบริหารไม่ดี หมายถึงผู้ที่ตอบได้คะแนนน้อยกว่าค่าเฉลี่ย -1 คะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรประเมินได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยอาศัยแนวทฤษฎีของพอร์เตอร์ (Porter.1974:205) แบ่งได้เป็น 3 ด้านดังนี้

3.1 การเชื่อถือนยอมรับค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อถือนยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และเกี่ยวข้องกับผูปฏิบัติงานเป้าหมายและค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นในโรงแรมและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโรงแรม

3.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลจะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจของโรงแรมตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของโรงแรม

3.3 ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ทำงานอยู่ในโรงแรมนานๆ เพื่อให้เป้าหมายของบริษัทบรรลุความสำเร็จและไม่คิดจะเปลี่ยนงานหรือลาออก

ความผูกพันต่อองค์กรสามารถวัดได้โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองและประเมินจากคำตอบของพนักงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 34 ข้อ แบ่งเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการเชื่อถือนยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 12 ข้อ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน 10 ข้อ และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร 12 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของตนเองมากที่สุด

เกณฑ์ในการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรใช้เกณฑ์ดังนี้คือผู้ที่ตอบได้คะแนนจากแบบสอบถาม อยู่ระหว่างคะแนนเฉลี่ย

4.51 – 5.00 แสดงว่ามีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงที่สุด

3.51 – 4.50 แสดงว่ามีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

2.51 – 3.50 แสดงว่ามีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 แสดงว่ามีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

1.00 – 1.50 แสดงว่ามีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำที่สุด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน การบริหารจัดการโรงแรม ความสำเร็จทางการบริหารและความผูกพันต่อองค์กรรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. การบริหารจัดการโรงแรม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหาร
4. ความผูกพันต่อองค์กร
 - 4.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 4.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 4.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร
 - 4.5 ผลของความผูกพันต่อองค์กร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

คุณภาพชีวิตการทำงาน

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ได้มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่านดังนี้

เดวิส (Davis. 1977 : 53) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยรวมในการทำงาน โดยเน้นมิติเดียวกับความเป็นมนุษย์

วอลตัน (Walton. 1974 : 12) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการด้านสังคม ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวและการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

แฮคแมน และซัทเทิล (Hackman and Suttle. 1984 : 14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือเจ้าของบริษัท การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากทำให้คนมีความพึงพอใจแล้วยังส่งผลต่อสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ ผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การได้ ช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุลดน้อยลง

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse and Cummings. 1985 : 198 - 199) ได้นิยามความหมายของ “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการหรือความปรารถนาในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานคือ ประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพอใจในงานนั้นๆ คุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน และประการที่สาม คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2530 : 266) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรี เหมาะสมกับเกียรติภูมิ และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร คือ มีชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนไปในแต่ละยุคสมัย

ประไพพร สิงหเดช (2539 : 58) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะที่คนทำงานปฏิบัติอยู่ในองค์การเกิดความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้นๆ มีอิสระในการตัดสินใจ เวลาการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทน ผู้บริหารมีความเข้าใจมุ่งมั่นในงานองค์กรอย่างจริงจัง

ภัทรา เผือกพันธุ์ (2545 : 31) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำงานเยี่ยงมนุษย์ในองค์การภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน สถานที่ทำงาน ชีวิตส่วนตัว และในขณะเดียวกันก็มีความรู้สึกว่ามีคุณค่าด้วย

จากแนวความคิดหลากหลายเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรมีลักษณะการทำงานที่สอดคล้องกับการมีชีวิตที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพที่เป็นอยู่ในสังคม ทำให้เกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

2. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

อาจกล่าวได้ว่ามนุษย์ทำงานเพื่อแสวงหา และตอบสนองความต้องการของตนเอง ตามที่มาสโลว์ได้จำแนกไว้กล่าวคือ ความต้องการทางกายภาพหรือปัจจัย⁴ ซึ่งอาจมาจาก

เงินเดือน จากนั้นจึงขยับไปแสวงหาความมั่นคง การสมาคม การยอมรับจากกลุ่มไปจนถึงการได้รับการยกย่องนับถือ และลำดับสุดท้ายคือการบรรลุเป้าหมายสูงสุดส่วนตัว อันอาจถือเป็นความสำเร็จของชีวิต หากการทำงานใดที่ไม่สามารถสนองความต้องการได้ในระดับที่น่าพอใจ และบุคคลยังมีพลังที่จะแสวงหาโอกาสที่ดีกว่าก็จะเกิดภาวะสมองไหล และนั่นคือการที่องค์กรการต้องสูญเสียกำลังคนที่มีคุณภาพไป เนื่องจากมนุษย์ไม่ใช่เครื่องจักร มีความรู้สึกนึกคิด มีความต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม มีความรู้สึกเป็นเจ้าของและอยากมีส่วนร่วม การที่มนุษย์ต้องทำงานอยู่ในสภาพหรือบรรยากาศที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ มีอาการแปลกแยก เช่น เกิดความรู้สึกว่าตนเองไร้อำนาจไร้ความหมาย คิดว่าความสำเร็จของงานมิใช่มาจากความสามารถของตนเอง มีความรู้สึกเฉยเมยซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความเบื่อหน่ายในการที่ต้องทำงานซ้ำซากอยู่ทุกวัน หรือการที่ต้องทำงานอยู่ในสภาพการทำงานที่ตนไม่พึงพอใจ อาการแปลกแยกดังกล่าว อาจนำไปสู่การแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน แยกตัวจากการเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆ ในองค์กร ซึ่งนำไปสู่การทำลายและจะเป็นอันตรายต่อตัวผู้ทำงานและต่อองค์กร

การที่มนุษย์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ดี ผลกระทบที่ตามมาคือการขาดความพึงพอใจในการทำงาน มีการหยุดงานบ่อย สุขภาพจิตไม่ดี เป็นผลให้ประสิทธิภาพในการผลิตลดลง ขาดความผูกพันต่อองค์กร มีการลาออกจากงานเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อองค์กรทำให้ผลิตภาพขององค์กรลดลง สินค้าและบริการที่ผลิตได้มีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น อาจประสบปัญหาการขาดทุน ส่งผลต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศและในที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อคนในสังคมโดยรวม ดังนั้นแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเกิดขึ้น (วิภาพร มาพบสุข. 2540 : 28) ขวัญในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าหากในแต่ละองค์กรผู้บริหารได้พยายามปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจให้อยู่ในสภาพที่น่าพอใจ และเพิ่มความพึงพอใจในความสำเร็จของบุคคลในการทำงาน โดยพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งสิ่งนี้จะสามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรได้ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจ ก็จะต้องการให้งานของตนเองออกมาดี (Plunket. 1997 : 390)

พลันเกทท์ (Plunket. 1997 : 392) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความผูกพันของพนักงาน (Employee Commitment)
2. การขาดความไม่สนใจ (Absence of Apathy)
3. พัฒนาการและการใช้ให้เป็นประโยชน์ของพนักงาน (Development and Utilization of Employees)
4. สิ่งชักจูงและความเกี่ยวพันของพนักงาน (Employee Involvement and Influence)

5. ความก้าวหน้าบนพื้นฐานของความเหมาะสม (Advancement Based on Merit)

6. เป้าหมายความก้าวหน้าของอาชีพ (Career Goal Progress)
7. สัมพันธภาพที่ดีกับหัวหน้างาน (Good Relations with Supervisor)
8. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Positive Work-Group Relations)
9. ความเอาใจใส่สำหรับตัวเอง (Respect for Individuals)
10. ความเชื่อถือในการบริหาร (Confidence in Management)
11. สุขภาพการที่น่าพอใจของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Pleasant Physical Working Environment)
12. ภาวะทางเศรษฐกิจที่น่าพอใจ (Economic Well-Being)
13. สภาพทางอารมณ์ทางบวก (Positive State of Mind)
14. ไม่มีความเครียดในการทำงาน (Absence of Undue Job Stress)
15. อิทธิพลทางบวกของชีวิตส่วนบุคคล (Positive Impact on Personal Life)
16. ความสัมพันธ์กับสหภาพแรงงานที่ราบรื่น (Smooth Union-Management Relations)

วอลตัน (Walton, 1974 : 12) กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับในการทำงานเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมที่ได้รับอย่างยุติธรรม
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางจิตวิทยาที่สมบูรณ์
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล ให้โอกาสพัฒนาทักษะเพิ่มความรู้แก่ตนเองส่วนรวมและองค์กรอย่างมีคุณค่าเต็มตามศักยภาพของความเป็นมนุษย์
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานให้ความสนใจต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ ดำรงและเพิ่มพูนพัฒนาต่อเนื่องด้วยความรู้ใหม่ทักษะพัฒนาสามารถเต็มสมบูรณ์
5. การบูรณาการด้านสังคม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกภูมิใจในคุณค่า ความสำเร็จ ความสามารถอย่างเสมอภาค อิสระปราศจากความอคติในความรู้สึกของกันและกัน
6. ธรรมเนียมในองค์การเกี่ยวกับสิทธิวัฒนธรรม เคารพในสิทธิเสมอภาคและยอมรับข้อโต้แย้ง และแก้ไขต่อกันอย่างจริงจัง ยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวในบทบาทที่เหมาะสมถูกต้องทั้งความก้าวหน้าในความรับผิดชอบให้เหมาะสมทั้งส่วนตัวและการทำงานที่รับผิดชอบ
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมซึ่งการทำงานที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดคุณค่าความสำคัญ เกิดปัญหาเมื่อไม่สอดคล้องกัน

แคมป์เบลล์ (Campbell. 1976 : 117 - 124) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านกายภาพ หมายถึง ปัจจัยสภาวะความหนาแน่นของประชากร และสภาพความเป็นอยู่อาศัย ความต้องการด้านพื้นฐานของชีวิต
2. องค์ประกอบด้านสังคม หมายถึง ปัจจัยด้านการศึกษา ค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติ สุขภาพอนามัย ความมั่นคงของครอบครัว การยอมรับของสังคม
3. องค์ประกอบด้านจิตวิทยา หมายถึง ปัจจัยตามความรู้สึก ความคิด ความพึงพอใจ ความสำเร็จ ความผิดหวัง และความคับข้องใจ

บุญแสง ชีระภากร (2533 : 47) จำแนกองค์ประกอบคุณภาพชีวิตเป็น 5 ด้าน คือ

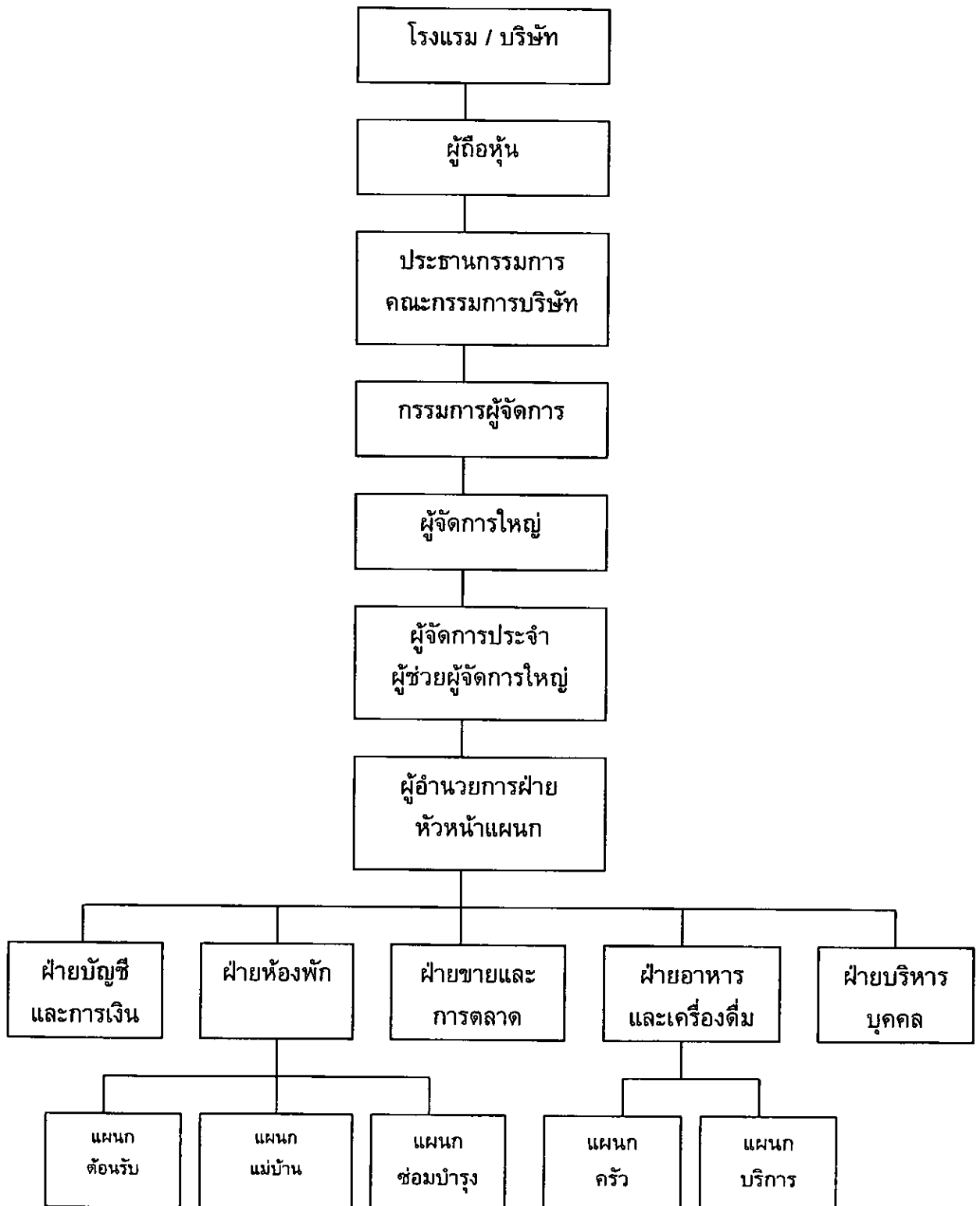
1. สถานภาพทางเศรษฐกิจ การรับรู้เพียงพอในรายได้และทรัพย์สิน
2. สุขภาพประกอบกรรับรู้ทางสิ่งแวดล้อม การคบเพื่อนร่วมทำงาน
3. สภาพแวดล้อม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อม ความเป็นอยู่ของสมาชิกในครอบครัว โอกาสทางการศึกษา ประกอบอาชีพเท่าเทียม ค่านิยม ศาสนา
4. การพึ่งพาตนเอง รับรู้ความสามารถในพฤติกรรมกิจกรรมต่างๆ
5. การกิจกรรมการรับรู้พฤติกรรมในความสามารถการปฏิบัติภายนอก และภายในครอบครัวให้เหมาะสม

จากแนวความคิดข้างต้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวทางการดำเนินชีวิตของบุคคลที่มีประสิทธิภาพทั้งทางกายภาพ จิตวิทยา และสังคม โดยศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตตามแนวคิดของแคมป์เบล โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านกายภาพ องค์ประกอบด้านจิตวิทยา และองค์ประกอบด้านสังคม

การบริหารจัดการโรงแรม

โรงแรมเป็นธุรกิจบริการที่มีบทบาทสำคัญมากต่อการท่องเที่ยวไทย โรงแรมดำเนินการตลอดเวลา 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ ตลอดเดือน ตลอดปี ไม่มีวันหยุด จึงต้องมีผู้บริหารระดับต่างๆ และพนักงาน ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ประสานงานร่วมมือกัน เพื่อประสิทธิผล และประสิทธิภาพสูงสุด ครอบคลุมฝ่าย แผนก หน่วย และตำแหน่งงานต่างๆ กว่า 100 ตำแหน่ง เพื่อให้กิจการดำเนินไปด้วยดีไม่มีการทำงานซ้ำซ้อนหรือก้าวถอยกัน จึงมีการจัดองค์การโครงสร้างองค์การ โดยการแบ่งสายงานตามลำดับการบังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับรวมทั้ง ฝ่าย แผนก หน่วยและพนักงานตำแหน่งต่างๆ รับผิดชอบงานในหน้าที่เฉพาะด้าน ประสานสัมพันธ์อย่างเป็นระเบียบ จัดทำเป็นแผนภูมิองค์การ (organization chart) แสดงลำดับการบังคับบัญชาจากผู้ถืออำนาจจนถึงระดับผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผังการจัดองค์การของโรงแรม



ภาพประกอบ 1 แสดงผังการจัดองค์การของโรงแรม

ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารจัดการโรงแรมต่อบุคลากร

บุคลากร เป็นทรัพยากรอันมีค่าที่สุดของธุรกิจโรงแรม มีความสำคัญต่อการดำเนินงานโรงแรม สามารถทำให้ธุรกิจก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้ลูกค้า หรือทำให้ธุรกิจเสียหายล้มเหลวได้ ฝ่ายบริหารจัดการต้องมีความรับผิดชอบในการบริหารปกครองให้บุคลากร ร่วมมือร่วมใจสามัคคีทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ เพื่อนำความรู้ความสามารถ ของแต่ละบุคคลประสานรวมกัน บริหารจัดการดำเนินงานโรงแรมอย่างคุ้มค่า บุคลากรหรือพนักงานทุกคน ไม่ว่าตำแหน่งเล็กหรือใหญ่ต่างก็มีส่วนในการดำเนินงาน โรงแรมทั้งสิ้น

โรงแรมใหญ่ๆ เป็นธุรกิจระบบซับซ้อน เกี่ยวข้องกับบุคลากรจำนวนนับร้อยนับพัน เป็นธุรกิจที่ต้องปฏิบัติงานตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ไม่มีวันเวลาหยุด ประกอบด้วยบุคลากรสาขาอาชีพ ต่างๆ หลากหลาย หลากหลายร่วมกันทำงาน เช่น นักบริหาร นักปกครอง นักการบัญชี และพนักงานบัญชี นักการตลาด และ นักการขาย นักประชาสัมพันธ์ เลขานุการ วิศวกรสาขาต่างๆ ช่างไม้ ช่างปูน ช่างประปา ช่างทาสี พ่อครัวและคนครัวอาหารนานาชาติ ผู้ชำนาญเรื่องเหล่าต่างๆ เหล่าอู่น เบียร์ การผสมเครื่องดื่มนานาชนิด พนักงานเสิร์ฟ แม่บ้านและพนักงานทำความสะอาด ผู้ควบคุมการซักรีด-ซักแห้ง ผู้รักษาความปลอดภัยและคนยาม แพทย์และพยาบาลประจำโรงแรม คนสวน คนขับรถ และช่างศิลป์ เป็นต้น การที่มีพนักงานขาดงานบ่อยๆ หรือการลาออกบ่อยๆ อาจก่อให้เกิดปัญหา แม้กับโรงแรมที่ดี ดังนั้น ฝ่ายบริหารจัดการจึงมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการให้บุคลากรทุกคนพึงพอใจในการปฏิบัติงานโรงแรม และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากับกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา ซึ่งเปิดดำเนินการมาเป็นเวลากว่า 30 ปี เป็นหนึ่งในโรงแรมที่อยู่ภายใต้เครือข่ายการบริหารโรงแรมซึ่งมีโรงแรมในเครือเดียวกันอยู่ทั่วทุกภาคของประเทศไทย และเป็นโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการบริการในระดับ 4 ดาว มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 260 คน มีอัตราการเข้า-ออกจากงานของพนักงานโดยเฉลี่ยร้อยละ 3-5 ต่อเดือน พนักงานทั้งหมดมีสถานภาพการเป็นลูกจ้างแบบพนักงานประจำ โรงแรมกำหนดค่าจ้างเป็นรายเดือนซึ่งประกอบด้วยเงินเดือนและเบี้ยเลี้ยง พร้อมทั้งจัดหาสวัสดิการด้านอาหาร หอพัก เครื่องแบบ การช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วย การช่วยเหลือเมื่อประสบอันตรายจากการทำงาน การช่วยเหลือจากกองทุนประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การประกันชีวิต การประกันอุบัติเหตุ กองทุนสวัสดิการพนักงาน ตลอดจนเงินรางวัลประจำปี เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหาร

ในการศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารนั้น สามารถสรุปทิศทางของการศึกษาเรื่องความสำเร็จทางการบริหารออกเป็น 4 แนวคิด ได้ดังนี้

1. แนวคิดเชิงคุณลักษณะผู้นำ (Traits Approach)

ก่อนทศวรรษ 1930 การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำขึ้นอยู่กับความเชื่อที่ว่า ภาวะผู้นำเป็นคุณสมบัติประจำตัวของปัจเจกบุคคล บุคคลที่มีคุณสมบัติที่เป็นเอกลักษณ์ด้านความสามารถและเป็นคุณสมบัติที่ทำให้เขากลายเป็นผู้นำเป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนฐานที่ว่า บุคคลถูกกำหนดให้เป็นผู้นำขึ้นอยู่กับคุณลักษณะทางบุคลิกภาพที่แยกผู้นำออกจากคนอื่น ๆ หรือผู้ตามของเขา ซึ่งชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะของบุคคลที่มีส่วนสนับสนุนต่อความเป็นผู้นำ โดยทั่วไปเป็นคุณลักษณะของผู้นำที่ประสบความสำเร็จ และพบว่า 5 คุณลักษณะที่มีแนวโน้มจะแยกผู้นำออกจากผู้ตาม 1)สติปัญญา 2)การมีอำนาจ 3)ความมั่นใจในตัวเอง 4)ความกระตือรือร้น 5)ความรู้เกี่ยวกับภาระงาน โดยเฉพาะคุณลักษณะสติปัญญา พบว่าเป็นตัวทำนายภาวะผู้นำที่ดีที่สุด แต่คุณลักษณะทุกตัวก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะผู้นำ เพียงแต่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำเท่านั้น (Organ and Bateman. 1991 : 546 - 547)

การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำในระยะหลังทศวรรษ 1950 ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำนี้ ได้ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่า ไม่มีคุณลักษณะเฉพาะสำหรับบุคคลที่จะทำให้กลายเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จ และไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการเข้าใจและการพัฒนาภาวะผู้นำ คุณลักษณะ (Traits) ไม่สามารถทำนายว่าคนจะแสดงและทำหน้าที่ในฐานะผู้นำได้ ทำให้ความสนใจในการศึกษาแบบผู้นำคุณลักษณะลดลง

2. แนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Behavior Approach)

แนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์นี้เกี่ยวข้องกับวิถีทางที่บุคคลนำและพวกเขาได้ใช้อำนาจที่มีอยู่อย่างไร พฤติกรรมเหล่านี้จะถูกเรียกว่า สไตล์ความเป็นผู้นำ ซึ่งก็คือแบบแผนของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นประจำของผู้นำ การวิจัยเชิงพฤติกรรมจะระบุสไตล์ความเป็นผู้นำและพยายามชี้ให้เห็นว่าสไตล์ความเป็นผู้นำ แบบไหนดีที่สุด ถ้าสไตล์ที่ดีที่สุดสามารถระบุได้แล้วแล้วเป็นไปได้ที่เราจะพัฒนาบุคคลให้ใช้สไตล์นี้เพื่อที่จะบรรลุความสำเร็จทางความเป็นผู้นำได้ จะเห็นได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำได้เปลี่ยนไป จากทฤษฎีเชิงคุณลักษณะที่ว่า “ผู้นำจะถูกกำเนิดขึ้นไม่ใช่สร้างขึ้นมา” กลายเป็นแนวคิดทฤษฎีเชิงพฤติกรรมคือ “ผู้นำถูกสร้างขึ้นมาไม่ใช่โดยกำเนิด” มีปัจจัย 2 อย่าง ที่ถูกเน้นภายในการศึกษาความเป็นผู้นำเชิงพฤติกรรม คือ ภาวะผู้นำแบบมุ่งงานและภาวะผู้นำแบบมุ่งคน การมุ่งงานคือ พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งการทำงานให้สำเร็จด้วยการกระทำบางอย่าง เช่น การมอบหมายงาน การแบ่งงานกันทำ การตัดสินใจ และการประเมินผลงาน การมุ่งคน คือ พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งการเปิดรับและความเป็นมิตร และการให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้อสรุปที่สำคัญของทฤษฎีเชิงพฤติกรรมคือ ยิ่งมุ่งคนสูงเท่าไรจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชายิ่งพอใจมากขึ้น ข้อสรุปที่ว่าสไตล์ความเป็นผู้นำแบบไหนจะทำให้ผลการดำเนินงานของผู้ใต้บังคับบัญชาสูงที่สุดจะไม่แน่ชัด แต่หลักฐานบางอย่างชี้ให้เห็นว่า ผู้นำมุ่งทั้งงานสูงและคนสูง จะทำให้ผลการดำเนินงานของผู้ใต้บังคับบัญชาสูงที่สุด เหตุผลอย่างหนึ่งของการขาดความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างสไตล์ความเป็นผู้นำและผลการดำเนินงานของผู้ใต้บังคับบัญชา อาจจะเป็นไปได้ว่าผู้นำไม่ได้ใช้ความเป็นผู้นำเดี่ยวอย่างสม่ำเสมอ หลักฐานคือ ผู้นำอาจจะปรับสไตล์ความเป็นผู้นำของเขาตามความต้องการของสถานการณ์ที่ได้เผชิญอยู่ เหตุผลประการที่สองคือ การขาดผลลัพธ์ที่ลงความเห็นแน่นอนได้ว่าสไตล์ผู้นำแบบไหนจะมีประสิทธิภาพ (ดวงใจ นิลพันธุ์. 2543 : 13)

3. แนวคิดผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Approach)

ในระหว่างปี 1960 นักวิจัยต่างยอมรับข้อจำกัดของทฤษฎีเชิงพฤติกรรม และได้เริ่มต้นปรับปรุงและพัฒนาวิธีการศึกษาใหม่ของการศึกษาความเป็นผู้นำขึ้นมา โดยวิธีการศึกษานี้จะมุ่งทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงสถานการณ์ แนวคิดผู้นำตามสถานการณ์นี้ มีความเชื่อว่า พฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ จากสถานการณ์หนึ่งสู่สถานการณ์หนึ่ง ซึ่งการเป็นผู้นำที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยสถานการณ์ จึงทำให้มีการศึกษาแบบผู้นำตามสถานการณ์อย่างกว้างขวาง และมีทฤษฎีที่สำคัญ ๆ เช่น ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ของ Fiedler (The Contingency Leadership Theory) ในปี 1965 ทฤษฎีสามมิติของ Reddin และทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ของ Hersey และ Blanchard ในปี 1970 ทฤษฎีของ Tannenbaum และ Schmidt ในปี 1973 ซึ่งทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ของ Fiedler ถือได้ว่ามีชื่อเสียงที่สุด แต่อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการหลายท่านได้วิพากษ์วิจารณ์ทฤษฎีผู้นำของ Fiedler ว่าขาดความเชื่อมั่นและเที่ยงตรง และตัวแปรสถานการณ์ซับซ้อนยากในการประเมินสถานการณ์ที่ออกมา นอกจากนี้ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์โดยทั่วไป ยังถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าเป็นการกำหนดภาวะผู้นำบนพื้นฐานการสังเกตอย่างง่ายในความสัมพันธ์ของผู้นำและผู้ตามและคำนึงถึงเป้าหมายที่จะบรรลุความสำเร็จเพียงเล็กน้อยเท่านั้น รวมทั้งการละเลยในเนื้อหาของภาวะผู้นำ ซึ่งประสิทธิผลของภาวะผู้นำจะถูกแสดงโดยเนื้อหาสาระเป็นสำคัญ ผู้นำควรสามารถจดใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานได้นอกเหนือจากความคาดหวัง ผู้นำไม่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อม แต่จะสร้างสถานการณ์สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมขึ้นมาเอง ดังนั้นเมื่อ Burns ในปี 1978 และ Bass ในปี 1985 ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำขึ้นใหม่ คือ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ จึงทำให้แบบผู้นำตามสถานการณ์ลดความสำคัญลงไป นักวิชาการส่วนใหญ่หันมาสนใจศึกษาภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพกันอย่างกว้างขวางแทนที่ภาวะผู้นำแบบอื่น ๆ ที่ผ่านมา

4. แนวคิดผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leader Approach)

เป็นแนวคิดในปัจจุบันที่นักวิชาการให้ความสนใจศึกษากันมาก โดยพยายามชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างผู้นำที่มีประสิทธิผลแบบเดิมหรือผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ กล่าวคือ ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะมีลักษณะเป็นผู้นำที่มองการณ์ไกล มีความคิดสร้างสรรค์ ทนต่อการเปลี่ยนแปลง สามารถโน้มน้าวจิตใจลูกน้องได้ดีกว่า ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะเปลี่ยนสภาพของทั้งบุคคลและของระบบให้ดีขึ้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จทางการบริหาร

สจวร์ต และรอสกิน (Stuart and Roskin. 1983 : 3 - 5) ได้ทำการวิจัยและศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์การและเขียนเป็นทฤษฎีความสำเร็จทางการบริหารไว้ดังนี้

1. มีปัจจัยหลายอย่างที่น่าไปสู่ความสำเร็จทางการบริหาร ปัจจัยอย่างหนึ่ง คือ ความต้องการบรรลุความสำเร็จทางการบริหาร ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะมีปัจจัยพื้นฐานบางอย่าง ดังนี้ (1) การต้องใช้พลังและความพยายามในการทำงาน เพราะเขาเชื่อว่าเราจะไม่สามารถบรรลุความสำเร็จทางการบริหารได้ถ้าเราไม่มุ่งมั่นในการทำงานที่ทำอยู่ (2) ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน โดยทุ่มเทพลังไปยังงานที่มีความสำคัญก่อน (3) ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะเห็นว่าแนวทางในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อความสำเร็จทางการบริหาร เพราะเราไม่สามารถทำงานให้สำเร็จลำพังคนเดียวได้

2. ภารกิจของผู้บริหาร คือ จะต้องพยายามทำงานให้บรรลุความสำเร็จสูงสุดตามเป้าหมายในเรื่องที่สำคัญจริงๆ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดขณะนั้น ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความสำเร็จทางการบริหารไม่ใช่เพียงปัจจัยพื้นฐานด้านการจัดลำดับความสำคัญของงาน แต่ต้องคำนึงถึงปัจจัยหลักที่เป็นตัวกำหนดสำคัญของความสำเร็จทางการบริหาร 4 ประการ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การจูงใจ และการติดต่อสื่อสาร

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเน้นศึกษาเฉพาะความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของหัวหน้างานในการปฏิบัติภารกิจทางการบริหารใน 4 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการตัดสินใจ ด้านการจูงใจ และด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านภาวะผู้นำ (Leader)

ความหมายของภาวะผู้นำ

ดวงใจ นิลพันธุ์ (2543 : 12) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ คือกระบวนการเปลี่ยนแปลง โดยผู้นำต้องเป็นผู้เปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานของผู้ตามต้องได้ผลเกินเป้าหมายที่กำหนด ทศนคติ ความเชื่อมั่นและความต้องการของผู้ตามต้องได้รับการเปลี่ยนแปลงจากระดับต่ำไปสู่ระดับที่สูงกว่า

เมทีนี จิตรอ่อนน้อม (2542 : 12) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง กระบวนการหรือการกระทำของบุคคลหนึ่งต่อบุคคลอื่นหรือร่วมกันกระทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

คุณสมบัติที่ดีของผู้นำ

วรรณดี ชูกาล (2540 : 17) ได้สรุปคุณสมบัติที่ดีของผู้นำไว้ดังนี้

1. เป็นคนมีความคิดกว้างไกล มองไกล สามารถแยกแยะไปได้หลายทาง การวิเคราะห์จึงต้องให้ความสำคัญอย่างเพียงพอ

2. มีความสามารถในการใช้ภาษา สามารถติดต่อประสานงานกันด้วยความเข้าใจ

3. มีความคิดริเริ่ม โดยใช้ความคิดที่สร้างสรรค์ในการบริหารงาน

4. เป็นคนฉลาด ทำงานอย่างมีระบบ มีการตรวจทางและทดสอบงาน

5. มีความสำเร็จในด้านวิชาการหรือด้านบริหาร

6. มีความรับผิดชอบกล้าที่จะยอมรับ

7. มีความอดทนอดกลั้น

8. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสังคม

9. มีฐานะดีทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม

10. มีระดับจิตใจสูง มองโลกในแง่ดี

ด้านการตัดสินใจ

การอำนวยความสะดวก ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจและการใช้ภาวะผู้นำให้เหมาะสมกับงาน และคน ตลอดจนวิธีจูงใจคนให้ปฏิบัติตามจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ แล้วยังจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารสั่งการ ตลอดจนแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทางการบริหารแล้ว นำเอาการตัดสินใจสั่งการการใช้สื่อข้อความเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และการทำงานที่สอดคล้องกันตลอดทั่วหน่วยงาน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงาน

ดังนั้นการตัดสินใจ ก็คือ กระบวนการบริหารองค์การนั่นเอง กระบวนการต่างๆมีความสัมพันธ์กันเป็นลูกโซ่ สิ่งสำคัญในการบริหารประการหนึ่งคือ กระบวนการตัดสินใจ อันหมายถึงผู้บริหารมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบต่อการตัดสินใจสั่งการขององค์การและต้องดำเนินให้ถูกต้องสมบูรณ์สามารถอำนวยความสะดวกแก่องค์การได้เป็นอย่างดี

ด้านการจูงใจ

การจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตามปกติคนเรามีความสามารถในการทำสิ่งต่างๆได้หลายอย่างหรือมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันความสามารถของคนเรามาได้คือ แรงจูงใจ เพราะฉะนั้นอาจกล่าวได้ว่า การจูงใจเป็นการสร้างพลังความสามารถออกมาเพื่อให้ประสบความสำเร็จ

สำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นภาระหน้าที่อันสำคัญที่นักบริหารและหัวหน้างานจะต้องสร้างสรรค์และจัดให้มีขึ้นในหน่วยงาน

ด้านการติดต่อสื่อสาร

ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง แบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

การรับข่าวสารของผู้รับโดยการมองเห็น การได้ยิน และการอ่าน หลังจากนั้นจะแปลความหมาย โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ เจตคติ การรับรู้และทักษะ ผลย้อนกลับประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับวิธีการที่ผู้รับข่าวสารเข้าใจถูกต้องตามเจตนาของผู้ส่ง แบบตัวต่อตัว ผู้ส่งจะสามารถประเมินผลย้อนกลับจากผู้รับได้ทันที โดยการซักถาม การให้ผู้รับอธิบายหรือทบทวนข่าวสาร นอกจากนี้ผู้ส่งจะสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับได้จากกิริยาท่าทาง สีหน้าและแววตา เป็นต้น

ความผูกพันต่อองค์การ

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

การศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจ และมีผู้ศึกษาถึงแนวคิดและความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้มากมายดังนี้

พอร์เตอร์ (Porter. 1974 : 604) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์การ รวมทั้งการแสดงให้เห็นถึงการเกี่ยวพันกับองค์การอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์การใดองค์การหนึ่งโดยเฉพาะ

สเตียร์ (Steers. 1977 : 46) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์การคนอื่น และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การ

อีเซนเบอร์เกอร์ (Eisenberger. 1990 : 52) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติ แสดงถึงความรู้สึกร่วมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างที่บุคคลรับรู้ถึงการเกื้อกูลสนับสนุนขององค์การและผลที่ตามมา คือ ความอดสาหัสของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อองค์การ

ภรณ์ กิริติบุตร (2529 : 21) ได้อธิบายความหมายของความผูกพันต่อองค์การเป็น 2 นัยคือ ความผูกพันต่อองค์การในลักษณะเป็นทางการ (Formal Attachment) ซึ่งแสดงโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันต่อองค์การในลักษณะที่เป็นความรู้สึก (Commitment) หรือพันธะทางใจ หมายถึง มีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีทัศนคติต่อองค์การและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังการทำงานให้บรรลุเป้าหมายให้สะดวกขึ้น

การทูล ประดิษฐ์ (2541 : 22) ให้ความหมายว่า ความผูกพันเป็นลักษณะระหว่างสมาชิกกับองค์กร หรือเป็นรูปแบบบางอย่างของข้อผูกพันในทางจิตใจระหว่างคนกับองค์กร ซึ่งตั้งอยู่บนทัศนคติในทางบวก

มณีรัตน์ ไพรงเรือง (2541 : 96) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงาน หรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึงระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรและต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ศิวพร เล็งไพบูลย์ (2545 : 12) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งพนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถที่จะทำประโยชน์ให้แก่องค์กร มีความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ซึ่งเน้นการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้กระทำทางสังคมไว้ 5 ประการคือ

1. ผู้กระทำทางสังคมจะปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น โดยเฉพาะผู้ที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ หรือช่วยให้เขาบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการได้โดยสะดวก
2. ผู้กระทำทางสังคมสามารถสร้างต้นทุนจากการกระทำ เช่น เวลา พลังงาน หรือทรัพยากรที่ได้ใช้ไป
3. ผู้กระทำทางสังคมโดยทั่วไป จะแสวงหาเพื่อรักษาต้นทุนของการกระทำของเขาให้ได้สัดส่วนกับผลลัพธ์ หรือผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเหล่านั้น
4. ผู้กระทำทางสังคมมีทางเลือกหลายทาง ผู้กระทำมีแนวโน้มที่จะเลือกการกระทำซึ่งประหยัดต้นทุนและได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด
5. ผู้กระทำจะสิ้นสุดการกระทำซึ่งต้นทุนของการกระทำเกินกว่าผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเสมอ

พอร์เตอร์ (1974 : 205) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การสามารถวัดได้จาก

1. การเชื่อถือยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และเกี่ยวข้องกับปฏิบัติงาน มีเป้าหมายและค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆในองค์การ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ หมายถึง การที่บุคคลจะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและที่ได้มอบหมายอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

3. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึง การที่บุคคลมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานอยู่ในองค์การนานๆเพื่อให้เป้าหมายขององค์การบรรลุความสำเร็จ และไม่คิดจะเปลี่ยนงานหรือลาออก แม้มีโอกาสเลือกงานชนิดเดียวกันในองค์การอื่นๆ หรือมีผู้มาชักชวนให้ลาออก

โอลเซน (Olsen. 1987 : 1125) ได้กล่าวถึง หลักพื้นฐานของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนไว้ว่า การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เริ่มขึ้นเมื่อผู้กระทำทางสังคมไม่ว่าจะเป็นคนหรือองค์การให้บางสิ่งบางอย่างแก่ผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อหวังว่าจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องการบางประการกลับคืน ถ้าผู้กระทำแต่ละคนมีสิ่งของ ที่อีกฝ่ายหนึ่งต้องการแต่ละฝ่ายสามารถตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ

ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนจะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอตราบเท่าที่มีเงื่อนไข 3 ประการคือ

1. การตอบแทนโดยให้รางวัลแก่ผู้เกี่ยวข้อง
2. ผู้กระทำไม่สามารถหาทางเลือกอื่นซึ่งให้ผลประโยชน์ที่ตอบแทนสูงกว่า
3. ความต้องการหรือเป้าหมายของผู้กระทำยังไม่ได้รับการตอบสนอง

เมื่อมีเงื่อนไข 3 ประการแล้ว ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนยังคงจะเกิดขึ้นหรือในกรณีที่ปราศจากเงื่อนไขแล้ว ถ้าผู้กระทำประสบเงื่อนไขเหล่านี้ คือ ต้นทุนมากเกินไป (Excessive Cost) มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า สมาชิกนั้นจะถอนตัวออกจากความสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้อาจไม่เกิดขึ้นในทันทีทันใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าผู้กระทำระลึกถึงความรับผิดชอบต่อความสัมพันธ์ที่ดี หรือมีการเชื่อมโยงทางอารมณ์กับผู้มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนคนอื่นๆ แต่ในไม่ช้าหรือต่อมาความสัมพันธ์ที่ไม่ได้รับรางวัลหรือตอบสนองอย่างสมบูรณ์จะสิ้นสุดลงอย่างแน่นอน

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นผลของความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและองค์การ การแลกเปลี่ยนดังกล่าวเป็นไปในลักษณะของการต่อรอง กล่าวคือ การที่

บุคคลเข้ามาร่วมในองค์การ ก็เพราะหวังว่าองค์การจะสามารถตอบสนองความต้องการส่วนตัวของเขาได้

ในส่วนขององค์การที่ต้องการพฤติกรรมบางอย่างจากบุคคลเพื่อให้องค์การสามารถคงอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พฤติกรรมที่องค์การต้องการจากบุคคลนี้ มีอยู่ 3 ประการคือ

1. ความน่าเชื่อถือได้ของการอยู่กับองค์การ (Dependent Attendance) ซึ่งหมายถึง การเข้าร่วมในองค์การและอยู่กับองค์การ กล่าวคือ คนจะต้องอยู่ในที่ทำงานเมื่อองค์การคาดหวังว่าเขาจะอยู่และต้องมาทำงานตรงเวลาด้วย

2. การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาท (Dependent Performance) องค์การจะมีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องอาศัยการปฏิบัติงานของบุคคล กล่าวคือ บุคคลทุกคนที่เป็นสมาชิกขององค์การ จะต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบของตนอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถ

3. พฤติกรรมที่มีความเป็นธรรมชาติและสร้างสรรค์ (Spontaneous and Innovation Behavior) กล่าวคือ องค์การต้องการพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์และเป็นธรรมชาติ เพราะเป็นการยากที่การพรรณาลักษณะงานใดจะมีความละเอียดถี่ถ้วนอย่างเพียงพอ ที่จะทำให้บุคคลทุกคนได้รับบทบาทกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง สามารถรู้หน้าที่ของตนเองได้สมบูรณ์ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเหตุการณ์เฉพาะหน้าหรือโอกาสพิเศษ การพรรณนางานเป็นเพียงแนวทางทั่วไปเกี่ยวกับข้อพึงปฏิบัติงานเท่านั้น จึงเป็นการจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติไปตามที่ตนเองเห็นสมควรไปในทางที่ตัดสินใจว่าดีที่สุดสำหรับองค์การ ดังนั้นองค์การที่มีประสิทธิผลอย่างแท้จริง จะพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยังรับผิดชอบต่อการคิดและกระทำในทางริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและนำไปสู่เป้าหมายที่ดีขึ้น

บุคคลและองค์การต่างมีความต้องการที่จะต้องได้รับการตอบสนองทั้งสองฝ่ายจึงต้องพึ่งพาอาศัยกันในด้านทรัพยากรซึ่งแต่ละฝ่ายมีอยู่ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและองค์การเกิดขึ้น กล่าวคือ บุคคลคาดหวังว่าความต้องการของเขาจะบรรลุได้ด้วยการเข้าเป็นสมาชิกปฏิบัติงานให้กับองค์การ ด้วยเจตนาที่จะใช้ความพยายาม ความรู้ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์การเพื่อแลกเปลี่ยนกับรางวัลหรือผลตอบแทนจากองค์การ ขณะเดียวกันองค์การมีเจตนาที่จะแลกเปลี่ยนรางวัลตอบแทนกับการปฏิบัติงานบางอย่างโดยเฉพาะสมาชิกขององค์การ ซึ่งจำเป็นสำหรับความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและองค์การจะดำเนินไปเรื่อยๆ ควบคู่กันที่การแลกเปลี่ยนนั้นมีความเท่าเทียมกัน กล่าวคือ รางวัลที่องค์การให้กับบุคคลมีความเหมาะสม เท่าเทียมกับการปฏิบัติงานที่บุคคลให้กับองค์การหรือมากกว่า และหากบุคคลรับรู้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ

มีความสอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังของเขา เขาจะเกิดความรู้สึกที่จะต้องมีการกระทำที่ต่อองค์การนั้นต่อไป ความผูกพันต่อองค์การจะสูง ถ้าเขาพบว่าเขาไม่สามารถที่จะได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการ เขาจะลาออกจากองค์การและเข้าร่วมกับองค์การอื่นๆที่เขาคาดหวังว่าจะตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้ และถ้าเขาออกจากองค์การนั้นไม่ได้จะเนื่องด้วยโอกาสจำกัดหรือไม่มีทางเลือกอื่น เขาก็จะยอมรับรางวัลหรือผลตอบแทนเท่าที่เขาได้รับ ในขณะที่เดียวกันความยึดมั่นผูกพันของเขาจะต่ำ

หลุยส์ (Louis. 1998 : 213) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันขององค์การเป็นผลมาจาก 1) ความต้องการประสบความสำเร็จในงาน 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 3) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ

สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ ใช้การประเมินความผูกพันขององค์การตามแนวคิดของพอร์เตอร์โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ การเชื่องดียอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ

3. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

บุชนอน (Buchanan. 1974 : 534) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญสำหรับองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์การทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การและเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้าง สภาพความเป็นอยู่ที่ดีขององค์การ รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย โดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์การเป็นเงื่อนไขล่วงหน้า สำหรับองค์การทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ

สตีร์ (Steer. 1974 : 48) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกในองค์การได้ดีกว่า การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน คือ

1. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแนวคิดมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองต่อของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆแต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3. ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การ

วรรณดี ชูกาล (2540 : 29) กล่าวว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์การ โดยองค์การจะต้องมีความสามารถในการสรรหาทรัพยากรด้านบุคคลที่มีคุณภาพเข้าไปในองค์การแล้ว ยังต้องสามารถรักษามูลค่าไว้ให้ได้ ด้วยการพยายามสร้างทัศนคติของ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ให้เกิดขึ้นกับสมาชิกแต่ละคนในองค์การเดียวกัน ดังนั้น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจึงเป็นทัศนคติที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การทุกประเภท โดยสรุปดังต่อไปนี้

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราเข้า-ออก จากงานของสมาชิกได้ดีกว่าการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในงานกล่าวคือ

1.1 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นแนวคิด มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลตอบสนองต่อองค์การ โดยส่วนรวมรวมทั้งเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่มุมหนึ่งของงานเท่านั้น และเน้นที่สภาพแวดล้อมของงานอันใดอันหนึ่ง โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น

1.2 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้เหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงาน อาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่เหตุการณ์ชั่วคราวนั้น อาจจะไม่ค่อยมีผลกระทบต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การโดยรวม

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์การให้สามารถทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากการที่สมาชิกรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การด้วย

3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์การกับเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก เป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและผูกพันต่อองค์การของตนมาก

5. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีส่วนเสริมสร้างควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ เป็นตัวชี้วัดถึงควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

สพินดา คิวานนท์ (2545 : 28) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ มีความสำคัญต่อองค์การอย่างมาก โดยความผูกพันต่อองค์การจะเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ ในที่สุดองค์การนั้นจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอดและควมมีประสิทธิภาพขององค์การ ยังเป็นตัวทำนายการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน หากพนักงานมีความผูกพันกับองค์การแล้ว จะสามารถส่งผลให้เกิดควมร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้กับองค์การ ทำให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าได้ต่อไป

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

เชลดอน (Sheldon. 1974 : 144) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การจะเกี่ยวข้องกับอายุ เพศ ระยะเวลาทำงานในองค์การ ระดับตำแหน่ง รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานดังนี้

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบวิชาชีพ
2. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน มีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพ
3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

เฮอร์บินิคและออดโต (Herbinik and Alutto. 1972 : 566) กล่าวว่า ตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ดีที่สุดคือ

1. ความตึงเครียดในบทบาท
2. ระยะเวลาของประสบการณ์การทำงานในองค์การ
3. ความไม่พึงพอใจอันเนื่องมาจากความรู้สึกไม่ก้าวหน้าในการทำงาน

สตีเยร์ (Steer. 1974 : 47) กล่าวว่า ปัจจัยที่กำหนดต่อความผูกพันต่อองค์การไว้ค่อนข้างชัดเจนแบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่ง
2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน
3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) หมายถึง สภาพการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์การ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ ความพึงพอใจขององค์การ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ

โครเวน (Skrovan. 1983 : 125) กล่าวว่า ทัศนคติของความผูกพันต่อองค์การถูกกำหนดโดย

1. กลุ่มของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ และลักษณะนิสัยของบุคคลเป็นความรู้สึกด้านบวกหรือลบ หรือการพิจารณาถึงการควบคุมภายในและการควบคุมภายนอก
2. ลักษณะขององค์การ ได้แก่ การออกแบบงานและลักษณะของผู้นำ
3. ปัจจัยที่ไม่ใช่ลักษณะขององค์การ ได้แก่ ทางเลือกอื่นๆ ที่มีหลังจากพิจารณาทางเลือกแล้ว ถ้าองค์การนั้นอยู่ในระดับแนวหน้าที่จะเลือกเข้าไปปฏิบัติงานก็จะทำให้มีความรู้สึกผูกพันตามมา

อวยพร ประพจน์ธรรม.(2537:36-38) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลหรือความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การหรือที่เรียกว่า Antecedent of Organizational Commitment อาจจะแบ่งออกได้เป็น 4 พวกใหญ่ๆ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพในการทำงาน (ถาวรหรือชั่วคราว) ระดับการศึกษา

2. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงาน ความพอใจในการทำงาน ความพอใจในการควบคุมดูแลของหัวหน้า และความพอใจที่จะได้รับจากระบบการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง

3. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์การหรือโครงสร้างขององค์การ ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์การ ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์การหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎ ข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆ ในการทำงานและความเป็นเจ้าของกิจการ

4. ประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อการว่าองค์การจะไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาเกิดปัญหา สมาชิกที่มีความไว้วางใจองค์การสูง ก็มีความผูกพันต่อองค์การมาก ความคาดหวัง ทัศนคติของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกที่ตัวเองได้รับค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม รวมถึงลักษณะของผู้นำ

5. ผลของความผูกพันต่อองค์การ

สเตียร์ (Steer .1974 : 57) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลในลักษณะดังต่อไปนี้

1. ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)
2. อายุงาน (Tenure in Organization)
3. อัตราการขาดงาน (Absenteeism)
4. อัตราการเข้า-ออกจากงาน (Turnover)

ไซรเวน (Skrovan. 1983 : 125) กล่าวว่า การที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ จะมีผลในทางที่ดีต่อองค์การดังนี้

1. อัตราการลาออกของพนักงานต่ำ
2. การมาทำงานสายลดลง
3. อัตราการขาดงานลดลง
4. ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

เฮอร์เบนนิค และ ออตโต (Herbeniak and Aiutto. 1972. 122) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ มีผลที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ดังนี้

1. นำมาใช้ในการทำนายอัตราการเข้า-ออก จากงานของสมาชิกในองค์การหรือพยากรณ์เกี่ยวข้องกับองค์การดังนี้

2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การทำงานได้ดี มีผลงานสูง มีการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอและส่งผลต่อความคงอยู่ของบุคคลในองค์การ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การยังมีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย

3. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการมาทำงานของสมาชิกขององค์การ ส่งผลต่อการขาดงานในลักษณะแปรผกผัน นั่นคือ หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูง อัตราการขาดงานจะต่ำลง

4. เป็นตัวเชื่อมความต้องการของสมาชิกในองค์การให้เข้ากับเป้าหมายขององค์การ ทำให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

5. ช่วยลดอิทธิพลจากภายนอก เป็นผลเนื่องมาจากสมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์การมาก

6. ใช้เป็นตัวชี้วัดที่ดีตัวหนึ่งของการมีประสิทธิภาพขององค์การ

7. ความผูกพันต่อองค์การถ้ามีมากจะนำไปสู่การเพิ่มของผลผลิต และลดอัตราการลาออกของพนักงานด้วย

วรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544 : 30) กล่าวว่า ผลที่ตามมาจากการที่บุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่ามีผลต่อพฤติกรรมหรือทัศนคติของบุคคลในองค์การ ดังนี้

1. อัตราการขาดงาน (Absenteeism) บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง จะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงานมากกว่าบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่ำ หากสมาชิกในองค์การมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในระดับสูงแล้ว เขาก็จะมีแนวโน้มของการมีอัตราการขาดงานต่ำ

2. ความตรงต่อเวลาในการทำงานและความทุ่มเทให้กับงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนั้นมีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ จะส่งผลถึงการที่สมาชิกจะมีความทุ่มเทให้กับงานมากหรือน้อยอีกด้วย หากสมาชิกมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงก็必将มีความตั้งใจและเสียสละในการทุ่มเทให้กับงานมากกว่าสมาชิกที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่ำ

3. เปลี่ยนงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะมีความผูกพันมากที่สุด แม้ว่าผลจากการวิจัยหลายๆฉบับ จะมีได้พบความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของสมาชิก แต่ก็พบว่ามีความสัมพันธ์ในลักษณะทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรหรือปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความปรารถนาที่จะอยู่ทำงานในองค์การต่อไป (Desire of Stay) และมีความสัมพันธ์ในทางกลับกันกับความตั้งใจในการหางานอื่น (Intention to Search for Another Job) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนั้นจะเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีถึงอัตราการโยกย้าย เปลี่ยนงานของสมาชิกในองค์การ และเป็นเครื่องชี้หรือตัวพยากรณ์ที่ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเคยได้รับการเชื่อถือเป็นตัวพยากรณ์ที่ดี (Job Satisfaction)

4. ความผูกพันต่องาน พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในงานและความผูกพันต่องานสูง เพราะเห็นว่าเป็นหนทางซึ่งสมาชิกจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้

อวยพร ประพาศธรรม (2537 : 37) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อทัศนคติหรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรหลายด้าน ได้แก่

1. ความยาวนานของการดำรงอยู่ในองค์กร (Tenure in Organization)
2. ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
3. อัตราการขาดงาน (Absenteeism)
4. อัตราการเข้า-ออกจางาน (Turnover Rate) เป็นต้น

จากการศึกษาผลของความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยเห็นว่า มีความสำคัญมากขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบัน เพราะแต่ละองค์กรจะต้องพยายามสร้างให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทำให้พนักงานมีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ถึงแม้ในสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานนั้น อาจก่อให้เกิดความเครียดและปัญหาต่างๆที่พนักงานต้องเผชิญหน้าในแต่ละวัน พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กรด้วยความเต็มใจ เพราะพนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อประโยชน์และความอยู่รอดขององค์กรที่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

เพศกับความผูกพันต่อองค์กร

บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2538 : 61 - 69) ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันองค์กร โดยกรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือพบว่าผู้ชายมีระดับความผูกพันองค์กรสูงกว่าผู้หญิง ส่วนธรรมศักดิ์ ดิสมศักดิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงงาน สยามไซเคิล อินดัสตรี พบว่าพนักงานเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับ สุพินดา คิวานนท์ (2545 : 49) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานเพศชาย

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรในเพศชายและเพศหญิง พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

อายุกับความผูกพันต่อองค์กร

เฮอร์บินิคและอัลโท (Herbiniaak and Alutto. 1972 : 55) ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความผูกพันของครูในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา รวมทั้งพยาบาลอาชีพในโรงเรียน 3 แห่ง พบว่าบุคคลที่มีอายุสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของดวงใจ นิลพันธุ์ (2543 : 93) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: ศึกษากรณีบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม พบว่า พนักงานที่มีอายุ 34 - 40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า และ บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2538 : 61 - 69) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยกรณีข้าราชการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือพบว่าบุคคลที่มีอายุสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าเช่นเดียวกัน ส่วนนภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533 : 49) (2533 : 49) ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย จำนวน 175 คน พบว่าอายุมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าโดยส่วนใหญ่ พบว่าพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี

อายุงานกับความผูกพันต่อองค์กร

กฤติกา วงศ์นคร (2546 : 91) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 - 20 ปี เช่นเดียวกับการศึกษากลุ่มวิทยากรพยาบาลของอวยพร ประพทธิ์ (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิทยากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาลพบว่าอาจารย์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย สอดคล้องกับการศึกษาในกลุ่มข้าราชการของนภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย เช่นเดียวกันกับการศึกษาของอาจารย์ นาคศุภณี (2540 : 57) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรมพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานนาน 5 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 5 ปี

รายได้กับความผูกพันต่อองค์การ

สุพินดา คิวานนท์ (2545 : 49) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 15,000 บาทมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้ต่ำ เช่นเดียวกันกับการศึกษาของนิยม สีสวรรณ (2544 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน และ พฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าของผู้ป่วย กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่า พยาบาลที่มีรายได้สูงกว่า 15,000 ต่อเดือนมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพยาบาลที่มีรายได้ต่ำกว่า

วรมน เดชาเมธาวิพงศ์ (2544 : 59) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาทมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงกว่ากลุ่มพยาบาลที่มีรายได้ต่ำ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า พบว่า พนักงานที่มีรายได้ในระดับสูงกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ระดับปานกลาง และต่ำตามลำดับ

ระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาของธรรมศักดิ์ ดิสมศักดิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงงาน สยามไซเคิล อินดิस्टรี พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่า พนักงานที่จบการศึกษาระดับมัธยมและประถมศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของนาฏยา อ่วมมิ่ง (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยคัดสรรที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรพยาบาลในงานอายุรกรรม โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์พบว่า พยาบาลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และนิยม สีสวรรณ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าผู้ป่วย กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ พยาบาลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า

หรือเทียบเท่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพบว่า พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาค้นคว้าของคารทูร ประดิษฐ์ (2541 : 62) ทำการศึกษาเรื่อง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สายตรวจพบว่าเจ้าหน้าที่สายตรวจที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน สอดคล้องกับ อาจารย์ นาคศุภรังษี (2540 : 58) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีความหลากหลายของงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าพบว่า พนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ

หลุยส์ (Louis. 1998 : 188 - 203) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมเกี่ยวกับความผูกพันและประสิทธิภาพแห่งตนในโรงเรียน 8 แห่ง โดยแสดงให้เห็นว่า รูปแบบของความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของสถานที่ทำงานกับอิทธิพลของพฤติกรรม ทักษะคิดและคุณลักษณะทางจิตใจ มีผลกระทบต่อการสอน จากการสังเกตในชั้นเรียนและข้อมูลจากการสำรวจพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถวัดได้ว่ามีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับความผูกพันของครูและประสิทธิภาพแห่งตน

จากการศึกษาตัวแปรทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของภฤติกา วงศ์นคร (2546 : 95) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ สรรเสริญ เตชะบุรพา (2545 : 74) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสามารถในการทำนายความผูกพันต่อองค์การ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสามารถในการทำนายความผูกพันต่อองค์การ

ความสำเร็จทางการบริหารและความผูกพันต่อองค์กร

เนื่องจากตัวแปรความสำเร็จทางการบริหารยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาไว้ ผู้วิจัยจึงได้ค้นคว้าเอกสารจากตัวแปรที่มีความใกล้เคียงกันและพบว่า

พรพรรณ นีวจันทิก (2545 : 89) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอทีวีจำกัด (มหาชน) พบว่าภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

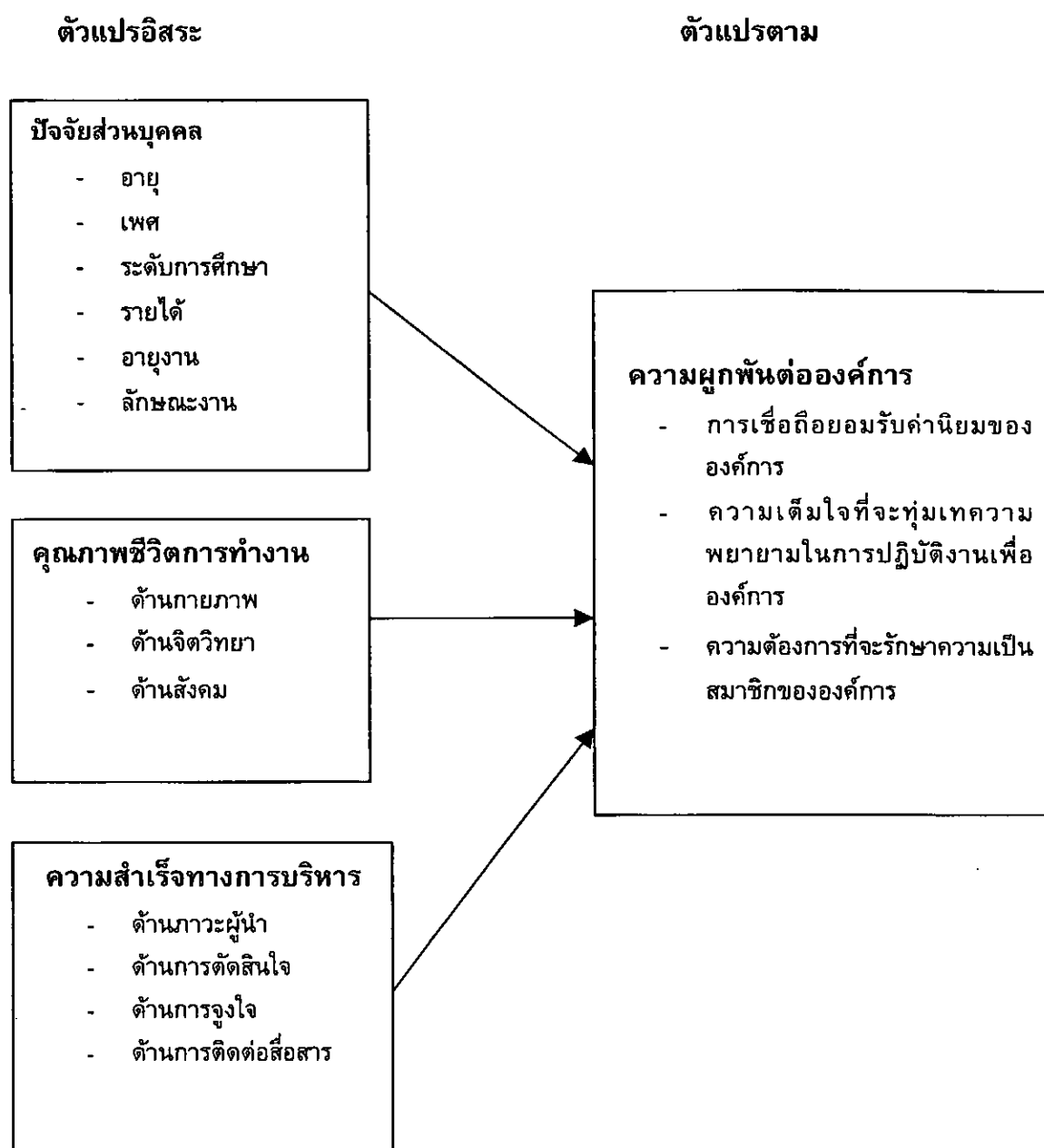
ดวงใจ นิลพันธุ์ (2543 : 81) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : ศึกษากรณีบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

วรรณดี ชูกาล (2540 : 67) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์พยาบาล

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าพบว่าความสำเร็จทางการบริหารสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดตามแนวทฤษฎีของฟอร์เตอร์ ในการประเมินความผูกพันต่อองค์การ โดยประเมินจาก 3 ด้าน คือ การเชื่อกฎยอมรับค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ ดังมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้ (Conceptual Framework)



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี
3. พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี
4. พนักงานที่มีรายได้สูงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ปานกลางและรายได้ต่ำ
5. พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและระดับประถมศึกษา
6. พนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางและต่ำ
8. พนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารดี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารปานกลางและไม่ดี
9. คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม การศึกษานี้ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

คือ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม จำนวน 260 คน แบ่งเป็น ฝ่ายสำนักงาน 40 คน และ ฝ่ายปฏิบัติการ 220 คน

กลุ่มตัวอย่าง

คือ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม จำนวน 176 คน โดยจำนวนของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเปิดตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1978 : 620) กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มอย่างแบบแบ่งชั้นตามลักษณะงาน (Stratified Random Sampling) โดยจะได้กลุ่มตัวอย่างจากฝ่ายสำนักงาน จำนวน 30 คน และฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 146 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
2. แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. แบบสอบถามความสำเร็จทางการบริหาร
4. แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา และลักษณะงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยคำถามจำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็นรายด้านดังนี้

- องค์กรประกอบด้านกายภาพ 5 ข้อ
- องค์กรประกอบด้านจิตวิทยา 5 ข้อ
- องค์กรประกอบด้านสังคม 5 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของตนเองมากที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	องค์กรประกอบด้านกายภาพ					
(1)	ท่านมีรายได้ที่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย					
	องค์กรประกอบด้านจิตวิทยา					
(6)	เพื่อนร่วมงานกล่าวชมเชยว่าท่านทำงานเก่ง					
	องค์กรประกอบด้านสังคม					
(11)	ท่านชอบเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานหลังเลิกงาน					

การให้คะแนน

เมื่อเป็นข้อความทางบวกให้คะแนนตั้งแต่ 5 ถึง 1 คะแนน คือ ถ้าตอบมากที่สุดให้ 5 คะแนน มากให้ 4 คะแนน ปานกลางให้ 3 คะแนน น้อยให้ 2 คะแนน และน้อยที่สุดให้ 1 คะแนน

ส่วนข้อความทางลบให้คะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 คะแนน คือ ถ้าตอบมากที่สุดให้ 1 คะแนน มากให้ 2 คะแนน ปานกลางให้ 3 คะแนน น้อยให้ 4 คะแนน และน้อยที่สุดให้ 5 คะแนน

ช่วงคะแนนของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในช่วง 15-75 คะแนน

เกณฑ์ในการวัดระดับ

ใช้เกณฑ์ดังนี้คือผู้ที่ตอบได้คะแนนจากแบบสอบถาม อยู่ระหว่างคะแนนเฉลี่ย

- 4.51 – 5.00 แสดงว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงที่สุด
- 3.51 – 4.50 แสดงว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง
- 2.51 – 3.50 แสดงว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.51 – 2.50 แสดงว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ
- 1.00 – 1.50 แสดงว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความสำเร็จทางการบริหาร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยคำถามจำนวน 24 ข้อ แบ่งเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านภาวะผู้นำ 5 ข้อ
- ด้านการตัดสินใจ 5 ข้อ
- ด้านการจูงใจ 7 ข้อ
- ด้านการติดต่อสื่อสาร 7 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของตนเองมากที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านภาวะผู้นำ					
(1)	หัวหน้าแสดงออกถึงความเชื่อมั่นในการทำงาน					
	ด้านการตัดสินใจ					
(6)	หัวหน้าวางแผนในการตัดสินใจอย่างรัดกุมรอบคอบ					
	ด้านการจูงใจ					
(11)	หัวหน้าให้ความเป็นมิตรและความเป็นกันเองกับท่าน					
	การติดต่อสื่อสาร					
(18)	ผู้บริหารสั่งงานและมอบหมายงานอย่างชัดเจน					

การให้คะแนน

เมื่อเป็นข้อความทางบวกให้คะแนนตั้งแต่ 5 ถึง 1 คะแนน คือ ถ้าตอบมากที่สุดให้ 5 คะแนน มากให้ 4 คะแนน ปานกลางให้ 3 คะแนน น้อยให้ 2 คะแนน และน้อยที่สุดให้ 1 คะแนน

ส่วนข้อความทางลบให้คะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 คะแนน คือ ถ้าตอบมากที่สุดให้ 1 คะแนน มากให้ 2 คะแนน ปานกลางให้ 3 คะแนน น้อยให้ 4 คะแนน และน้อยที่สุดให้ 5 คะแนน

ช่วงคะแนนของแบบสอบถามความสำเร็จทางการบริหาร อยู่ในช่วง 24-120 คะแนน

เกณฑ์ในการวัดระดับ

ใช้เกณฑ์ดังนี้คือผู้ที่ตอบได้คะแนนจากแบบสอบถาม อยู่ระหว่างคะแนนเฉลี่ย

4.51 – 5.00 แสดงว่าความสำเร็จทางการบริหารอยู่ในระดับดีที่สุด

3.51 – 4.50 แสดงว่าความสำเร็จทางการบริหารอยู่ในระดับดี

2.51 – 3.50 แสดงว่าความสำเร็จทางการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 แสดงว่าความสำเร็จทางการบริหารอยู่ในระดับไม่ดี

1.00 – 1.50 แสดงว่าความสำเร็จทางการบริหารอยู่ในระดับไม่ดีที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยคำถามจำนวน 34 ข้อ โดยแบ่งเป็นรายด้านดังนี้

ด้านการเชื่องมือรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 12 ข้อ

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน 10 ข้อ

ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร 12 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของตนเองมากที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	การเชื่องมือรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
(1)	ท่านยอมรับว่าการบริการที่ให้ลูกค้าได้รับบริการแบบเกินความคาดหวังเป็นการบริการที่ดี					
	ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน					
(13)	ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่					
	ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร					
(23)	ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานหรือลาออกถึงแม้ว่าจะมีงานอื่นให้เลือก					

การให้คะแนน

เมื่อเป็นข้อความทางบวกให้คะแนนตั้งแต่ 5 ถึง 1 คะแนน คือ ถ้าตอบมากที่สุดให้ 5 คะแนน มากให้ 4 คะแนน ปานกลางให้ 3 คะแนน น้อยให้ 2 คะแนน และน้อยที่สุดให้ 1 คะแนน

ส่วนข้อความทางลบให้คะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 คะแนน คือ ถ้าตอบมากที่สุดให้ 1 คะแนน มากให้ 2 คะแนน ปานกลางให้ 3 คะแนน น้อยให้ 4 คะแนน และน้อยที่สุดให้ 5 คะแนน

ช่วงคะแนนของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในช่วง 34 – 170 คะแนน

เกณฑ์ในการวัดระดับ

ใช้เกณฑ์ดังนี้คือผู้ที่ตอบได้คะแนนจากแบบสอบถาม อยู่ระหว่างคะแนนเฉลี่ย

4.51 – 5.00 แสดงว่ามีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงที่สุด

3.51 – 4.50 แสดงว่ามีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

2.51 – 3.50 แสดงว่ามีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 แสดงว่ามีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

1.00 – 1.50 แสดงว่ามีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำที่สุด

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหารเพื่อช่วยในการกำหนดนิยามปฏิบัติการ

2. กำหนดนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานและความสำเร็จทางการบริหาร

3. เขียนคำถามตามนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นประโยคบอกเล่า ประกอบด้วยมาตราวัดประมาณค่า 5 อันดับ

4. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรเพื่อช่วยในการกำหนดนิยามปฏิบัติการ

5. กำหนดนิยามของความผูกพันต่อองค์กร

6. เขียนคำถามตามนิยามของความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นประโยคบอกเล่า ประกอบด้วยมาตราวัดประมาณค่า 5 อันดับ

7. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร และความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความชัดเจนในเนื้อหา ความสอดคล้องของเนื้อหา ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และความเหมาะสมของสำนวนภาษา หลังจากผู้เชี่ยวชาญทุกท่านพิจารณาแล้ว ผู้วิจัยจึงนำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมทั้งทางภาษาและความถูกต้องในเนื้อหาตามคำแนะนำ

8. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 7 ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างและนำผลที่ได้มาตรวจสอบคะแนนและวิเคราะห์อำนาจจำแนกของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ โดยใช้สูตรเพียร์สัน (Pearson's product – moment correlation)

9. นำข้อคำถามที่คัดเลือกแล้วจากข้อ 8 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) โดยได้ความเชื่อมั่นดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .77

องค์ประกอบด้านกายภาพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .70

องค์ประกอบด้านจิตวิทยา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .75

องค์ประกอบด้านสังคม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .69

ความสำเร็จทางการบริหาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94

ด้านภาวะผู้นำ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .85

ด้านการตัดสินใจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .75

ด้านการจูงใจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .84

ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .88

ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94

ด้านการเชื่อถือยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน

มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87

ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยื่นต่อผู้จัดการโรงแรมเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงาน

2. ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากพนักงานโดยแนะนำตัวและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. เมื่อพนักงานมีความยินดีในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามให้ตอบเอง หรือผู้ที่มีข้อจำกัดในการอ่านหนังสือ ผู้วิจัยจะอ่านแบบสอบถามให้ฟังและตอบแบบสอบถามทีละข้อ จนกว่าจะจบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยเป็นผู้เขียนเครื่องหมายลงในแบบสอบถามให้

4. เมื่อพนักงานตอบแบบสอบถามเสร็จ ผู้วิจัยจะตรวจแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง หากผิดพลาดหรือลืมตอบคำถามในบางข้อ ผู้วิจัยจะสอบถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน

5. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทั้งหมดมาคิดคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ให้แต่ละฉบับ และนำคะแนนไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติที่ได้กำหนดไว้

วิธีจัดการกับข้อมูล

ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง 3 ชุด มาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม และตรวจให้คะแนนแต่ละข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานมาหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความสำเร็จทางการบริหารมาหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อการมาหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 ค่า โดยใช้สถิติที (t-test) เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 1,2,3,6

6. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 ค่า โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบ 1 ตัวประกอบ (One –way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 4,5,7,8 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจึงนำมาทดสอบรายคู่อีกครั้งด้วยวิธีเซฟเฟ

7. การวิเคราะห์ตัวทำนายกับตัวแปรเกณฑ์ในสมการถดถอยในการทดสอบสมมุติฐาน ข้อ 9 โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) และสร้างสมการทำนาย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม จำนวน 176 คนเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร และ ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความมีนัยสำคัญ โดยทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ่ และคำนวณหาอำนาจทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลได้เสนอเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางชีวสังคม จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา และลักษณะงาน

ส่วนที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน

ส่วนที่ 3 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้าน

ส่วนที่ 4 ระดับความสำเร็จทางการบริหารโดยรวมและรายด้าน

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรตามตัวแปรต่างๆ

ส่วนที่ 6 การศึกษาอำนาจการทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม โดยใช้คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหารเป็นตัวทำนาย

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์และแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย และเพื่อสะดวกต่อการนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลรวมคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Mean of Square)
F	แทน ค่าที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ (F- test)
t	แทน ค่าที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที (t- test)
p	แทน ความน่าจะเป็นระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Probability)
df	แทน จำนวนค่าที่เป็นอิสระของคะแนนที่เปลี่ยนแปรไป (Degree of Freedom)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
R	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน สัมประสิทธิ์ของการทำนาย
a	แทน ค่าคงที่ในรูปสมการคะแนนดิบ
b	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
S.E.est	แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย
QW	แทน คุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวม
QW ₁	แทน คุณภาพชีวิตการทำงานด้านกายภาพ
QW ₂	แทน คุณภาพชีวิตการทำงานด้านจิตวิทยา
QW ₃	แทน คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคม
AS	แทน ความสำเร็จทางการบริหารภาพรวม
AS ₁	แทน ความสำเร็จทางการบริหารด้านภาวะผู้นำ
AS ₂	แทน ความสำเร็จทางการบริหารด้านการตัดสินใจ
AS ₃	แทน ความสำเร็จทางการบริหารด้านการจูงใจ
AS ₄	แทน ความสำเร็จทางการบริหารด้านการติดต่อสื่อสาร
ORG	แทน ความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางชีวสังคม จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา และลักษณะงาน

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา และลักษณะงาน (N = 176)

ปัจจัยทางชีวสังคม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	79	44.9
หญิง	97	55.1
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	79	44.9
มากกว่า 30 ปี	97	55.1
อายุงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	71	40.3
มากกว่า 5 ปี	105	59.7
รายได้		
ต่ำ	133	75.6
ปานกลาง	29	16.4
สูง	14	8.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	50	28.4
มัธยมศึกษา	93	52.8
ปริญญาตรี	33	18.8
ลักษณะงาน		
ฝ่ายสำนักงาน	30	17.0
ฝ่ายปฏิบัติงาน	146	83.0

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานโรงแรมเป็นเพศหญิงจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 และเป็นเพศชายจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 มีอายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 และมีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 โดยจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 และระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 รองลงมามีรายได้ปานกลางจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และรายได้สูงจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 โดยมีลักษณะงานส่วนใหญ่อยู่ในฝ่ายปฏิบัติการจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 และอยู่ในฝ่ายสำนักงานจำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 17.0

ส่วนที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน (N = 176)

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.81	0.43	สูง
ความผูกพันต่อองค์กรรายด้าน			
ด้านการเชื่อถือยอมรับ	3.65	0.50	สูง
ด้านความเต็มใจ	3.93	0.51	สูง
ด้านการรักษาความเป็นสมาชิก	3.87	0.51	สูง

จากตาราง 2 พบว่าพนักงานโรงแรมมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเท่ากับ 3.81 ซึ่งอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานโรงแรมมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก และด้านการเชื่อถือยอมรับค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, 3.87 และ 3.65 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้าน

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้าน (N = 176)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	3.50	0.38	ปานกลาง
คุณภาพชีวิตการทำงานรายด้าน			
ด้านกายภาพ	3.18	0.53	ปานกลาง
ด้านจิตวิทยา	3.46	0.57	ปานกลาง
ด้านสังคม	3.84	0.50	สูง

จากตาราง 3 พบว่าพนักงานโรงแรมมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมเท่ากับ 3.50 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านจิตวิทยาและด้านกายภาพมีความคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และ 3.18 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ระดับความสำเร็จทางการบริหารโดยรวมและรายด้าน

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จทางการบริหารโดยรวมและรายด้าน (N = 176)

ความสำเร็จทางการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำเร็จทางการบริหาร
ความสำเร็จทางการบริหารโดยรวม	3.19	0.53	ปานกลาง
ความสำเร็จทางการบริหารรายด้าน			
ด้านภาวะผู้นำ	3.22	0.68	ปานกลาง
ด้านการตัดสินใจ	3.24	0.62	ปานกลาง
ด้านการจูงใจ	3.02	0.62	ปานกลาง
ด้านการสื่อสาร	3.30	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จทางการบริหารโดยรวมเท่ากับ 3.19 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จทางการบริหารด้านการสื่อสาร ด้านการตัดสินใจ ด้านภาวะผู้นำ และด้านการจูงใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30, 3.24, 3.22 และ 3.02 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อการตามตัวแปรต่างๆ

สมมติฐานข้อที่1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการแตกต่างกัน

ตาราง 5 ค่าสถิติพื้นฐานและการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อการจำแนกตามเพศ (N = 176)

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ชาย	79	3.75	.42	-1.59	.11
หญิง	97	3.85	.43		

จากตาราง 5 พบว่า ในพนักงานเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อการเท่ากับ 3.85 และพนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อทดสอบความแตกต่างโดยใช้ t-test พบว่าพนักงานโรงแรมที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี

ตาราง 6 ค่าสถิติพื้นฐานและการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ (N = 176)

อายุ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	t	p
อายุ 30 ปีขึ้นไป	97	3.91	.43	3.79**	.00
อายุไม่เกิน 30 ปี	79	3.68	.38		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่าพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 3.91 และพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อทดสอบความแตกต่างโดยใช้ t-test พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี

ตาราง 7 ค่าสถิติพื้นฐานและการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุงาน (N = 176)

อายุงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	p
5 ปีขึ้นไป	105	3.85	.46	1.79*	.04
ไม่เกิน 5 ปี	71	3.74	.36		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 พบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 3.85 และพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 3.74 เมื่อทดสอบความแตกต่างโดยใช้ t-test พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีรายได้สูงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ปานกลางและรายได้ต่ำ

ตาราง 8 ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามรายได้ (N = 176)

รายได้	N	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำ	133	3.73	.39
ปานกลาง	29	3.96	.43
สูง	14	4.20	.44

จากตาราง 8 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นจำนวน 133 คน มีรายได้ต่ำ มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 3.73 รองลงมาคือพนักงานที่มีรายได้ปานกลางจำนวน 29 คน มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 3.96 และพนักงานที่มีรายได้สูงจำนวน 14 คน มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 4.20

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรการ จำแนกตามรายได้ (N = 176)

แหล่งความปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	3.48	1.74	10.42**	.00
ภายในกลุ่ม	173	26.94	.16		
ผลรวม	175	32.43			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 จึงนำมาผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ เพื่อดูว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้ทั้ง 3 กลุ่มมีคู่ใดบ้างที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แสดงผลในตาราง 10

ตาราง 10 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม รายได้

รายได้		ต่ำ (3.73)	ปานกลาง (3.96)	สูง (4.20)
ต่ำ	(3.73)	-	-	-
ปานกลาง	(3.96)	.22*	-	-
สูง	(4.20)	.46*	.24	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่าพนักงานที่มีรายได้สูงมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรไม่สูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ปานกลางซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่ากลุ่มรายได้สูงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่ากลุ่มรายได้ปานกลาง และทั้งกลุ่มที่มีรายได้สูงและรายได้ปานกลางมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 ในส่วนที่ว่ากลุ่มที่มีรายได้สูงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่ากลุ่มรายได้ต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและระดับประถมศึกษา

ตาราง 11 ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา (N = 176)

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
ประถมศึกษา	50	3.81	.40
มัธยมศึกษา	93	3.78	.44
ปริญญาตรี	33	3.87	.43

จากตาราง 11 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาเป็นจำนวน 93 คน มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 3.78 รองลงมาคือพนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 50 คน มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 3.81 และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 33 คน มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 3.87

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อการ จำแนกตามระดับการศึกษา (N = 176)

แหล่งความแปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	.19	9.89	.53	.58
ภายในกลุ่ม	173	32.23	.18		
ผลรวม	175	32.43			

จากตาราง 12 พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการไม่แตกต่างกันจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตาราง 13 ค่าสถิติพื้นฐานและการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามลักษณะงาน (N = 176)

ลักษณะงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ฝ่ายสำนักงาน	30	3.86	.44	.72	.46
ฝ่ายปฏิบัติงาน	146	3.80	.42		

จากตาราง 13 พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานฝ่ายสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การเท่ากับ 3.86 และพนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การเท่ากับ 3.80 เมื่อทดสอบความแตกต่างโดยใช้ t-test พบว่าพนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 6

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางและต่ำ

ตาราง 14 ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณภาพชีวิตการทำงาน (N = 176)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	N	$\bar{X}$	SD
ต่ำ	25	3.46	.39
ปานกลาง	117	3.76	.35
สูง	34	4.21	.38

จากตาราง 14 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในกลุ่มปานกลางเป็นจำนวน 117 คน มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 3.76 รองลงมาคือพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในกลุ่มสูงจำนวน 34 คน มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 4.21 และพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำจำนวน 25 คน มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 3.46

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามคุณภาพชีวิตการทำงาน (N = 176)

แหล่งความปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	8.75	4.37	31.95**	.00
ภายในกลุ่ม	173	23.68	.13		
ผลรวม	175	32.43			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 พบว่าพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 จึงนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ เพื่อดูว่ากลุ่มพนักงานทั้ง 3 กลุ่ม ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันมีคู่ใดบ้างที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันแสดงผลในตาราง 16

ตาราง 16 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม
คุณภาพชีวิตการทำงาน

รายได้		ต่ำ (3.46)	ปานกลาง (3.76)	สูง (4.21)
ต่ำ	(3.46)	-	-	-
ปานกลาง	(3.76)	.30	-	-
สูง	(4.21)	.74**	.44**	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 พบว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงมีความผูกพันต่อองค์กร
สูงกว่ากับพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางและต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 7

สมมติฐานข้อ 8 พนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารดีมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารปานกลางและไม่ดี

ตาราง 17 ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหาร (N=176)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหาร	N	$\bar{X}$	SD
ไม่ดี	24	3.57	.50
ปานกลาง	120	3.77	.38
ดี	32	4.12	.34

จากตาราง 17 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารปานกลางเป็นจำนวน 120 คน มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารดีจำนวน 32 คน มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 4.12 และพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารไม่ดีจำนวน 24 คน มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 3.57

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร จําแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหาร (N = 176)

แหล่งความแปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	4.73	2.37	14.78**	.00
ภายในกลุ่ม	173	27.70	.16		
ผลรวม	175	32.43			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 พบพนักงานโรงแรมที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 จึงนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ เพื่อดูว่ากลุ่มพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารทั้ง 3 กลุ่ม มีคู่ใดบ้างที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แสดงผลในตาราง 19

ตาราง 19 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรการ จำแนกตาม
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหาร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหาร		ไม่ดี (3.57)	ปานกลาง (3.78)	ดี (4.13)
ไม่ดี	(3.57)	-	-	-
ปานกลาง	(3.78)	.20	-	-
ดี	(4.13)	.55*	.35*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 พบว่าพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารดีมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารปานกลางและไม่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 8

ส่วนที่ 6 การศึกษาอำนาจการทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม โดยใช้คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหารเป็นตัวทำนาย

สมมติฐานข้อที่ 9 คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้

ตาราง 20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ตัวแปร	QW	SM	ORG
คุณภาพชีวิตการทำงาน (QW)	1.000	0.491**	0.569**
ความสำเร็จทางการบริหาร (AS)		1.000	0.469**
ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน (ORG)			1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 21 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างตัวแปรทำนายคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ลำดับที่	ตัวแปรทำนาย	b	R ²	β	R ² change	t	p
1.	คุณภาพชีวิตการทำงาน (QW)	1.136	0.324	0.446	0.324	6.446	.000
2.	ความสำเร็จทางการบริหาร (AS)	0.284	0.371	0.250	0.048	3.616	.000

R = 0.609
S.E.est = 11.68
F = 51.049***
a = 48.226

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจากตาราง 20 สามารถสร้างสมการทำนายความผูกพันต่อองค์กร (ORG) ของกลุ่มตัวอย่าง ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

คะแนนดิบ

$$Y = 48.226 + 1.136QW + 0.284AS$$

คะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.446QW + 0.25AS$$

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 21 พบว่าตัวแปรทำนายทั้ง 2 ตัว ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานเข้าทำนายเป็นตัวแรก มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .446 สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 32.4 ตัวแปรความสำเร็จทางการบริหารเข้าทำนายเป็นตัวที่สอง มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .25 สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีอำนาจในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.8 และตัวแปรทำนายทั้งสองตัวสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กร มีอำนาจในการทำนายร้อยละ 37.1 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 11.68

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมโดยจำแนกตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหารออกเป็นรายด้าน เพื่อทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ดังนี้

ตาราง 22 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้าน และความสำเร็จทางการบริหารรายด้าน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ตัวแปร	QW ₁	QW ₂	QW ₃	AS ₁	AS ₂	AS ₃	AS ₄	ORG
QW ₁	1.000	.185**	.180**	.326***	.201**	.271***	.268***	.310***
QW ₂		1.000	.413***	.520***	.322***	.300***	.216***	.565***
QW ₃			1.00	.345	.282***	.320***	.263***	.324***
AS ₁				1.000	.670***	.618***	.650***	.561***
AS ₁					1.000	.717***	.648***	.385***
AS ₁						1.000	.659***	.305***
AS ₁							1.000	.397***
ORG								1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 23 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ตัวแปรทำนายคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหารรายด้านที่มีนัยสำคัญในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ลำดับที่	ตัวแปรทำนาย	b	R ²	β	R ² change	t	p
1.	คุณภาพชีวิตการทำงานด้านจิตวิทยา (QW ₂)	1.886	0.319	0.371	0.319	5.528	.000
2.	ความสำเร็จทางการบริหารด้านภาวะผู้นำ (AS ₁)	0.386	0.417	0.324	0.098	4.645	.000
3.	คุณภาพชีวิตการทำงานด้านกายภาพ (QW ₁)	0.744	0.434	0.136	0.016	2.234	.027

R = 0.659
S.E.est = 11.11
F = 43.917***
a = 62.731

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจากตาราง 22 สามารถสร้างสมการทำนายความผูกพันต่อองค์กร (ORG) ของกลุ่มตัวอย่าง ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

คะแนนดิบ

$$Y = 62.731 + 1.886QW_2 + 1.386AS_1 + 0.744QW_1$$

คะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.371QW_2 + 0.324AS_1 + 0.136QW_1$$

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 23 พบว่า มีกลุ่มตัวแปรทำนายรายด้านของตัวแปรทำนายทั้ง 2 ตัว ที่มีนัยสำคัญหรือมีประสิทธิภาพสูงสุดในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านจิตวิทยา ความสำเร็จทางการบริหารในด้านภาวะผู้นำ และ คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านด้านกายภาพ ตามลำดับ โดยมีตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานด้านจิตวิทยาเป็นตัวทำนายแรกที่มีอิทธิพลสูงสุด มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .371 สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .001 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 31.9 ความสำเร็จทางการบริหารในด้านภาวะผู้นำเป็นตัวทำนายที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นอันดับที่ 2 มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .32 สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีอำนาจในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.8 ตัวแปรทำนายทั้งสองด้านสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กร มีอำนาจในการทำนายร้อยละ 41.7 และคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านด้านกายภาพเป็นตัวทำนายที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นอันดับ 3 มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .13 สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีอำนาจในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.6 และตัวแปรทำนายทั้งสามตัวสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรโดยมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 43.4 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 11.11

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม โดยจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร ตลอดจนศึกษาอำนาจการทำนายความผูกพันต่อองค์กรของสองตัวแปร คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหารว่าตัวแปรใดสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งพอสรุปขั้นตอนและผลการศึกษาค้นคว้า ได้ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ รายได้ อายุงาน ลักษณะงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร
3. เพื่อศึกษาอำนาจการทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยมีคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหารเป็นตัวทำนาย

สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี
3. พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี
4. พนักงานที่มีรายได้สูงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ปานกลางและรายได้ต่ำ
5. พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและระดับประถมศึกษา
6. พนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

7. พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางและต่ำ

8. พนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารดี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารปานกลางและไม่ดี

9. คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมทั้งหมดจำนวน 260 คน แบ่งเป็น ฝ่ายสำนักงาน 40 คน และฝ่ายปฏิบัติการ 220 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมจำนวน 176 คนโดยจำนวนของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเปิดตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1978 : 620) กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มอย่างแบบแบ่งชั้นตามลักษณะงาน (Stratified Random Sampling) โดยจะได้กลุ่มตัวอย่างจากฝ่ายสำนักงาน จำนวน 30 คน และฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 146 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน ลักษณะงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของตนเองมากที่สุด ประกอบด้วยคำถามจำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .77 แบ่งเป็นรายด้านดังนี้ องค์ประกอบด้านกายภาพ 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .70 องค์ประกอบด้านจิตวิทยา 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .75 และองค์ประกอบด้านสังคม 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .69

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความสำเร็จทางการบริหาร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของตนเองมากที่สุด ประกอบด้วยคำถามจำนวน 24 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 แบ่งเป็นรายด้านดังนี้ ด้านภาวะผู้นำ 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .85 ด้านการตัดสินใจ 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .75 ด้านการจูงใจ 7 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .84 และด้านการติดต่อสื่อสาร 7 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .88

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า

(Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของตนเองมากที่สุด ประกอบด้วยคำถามจำนวน 34 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 โดยแบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านการเชื่อถือยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร และความผูกพันต่อองค์กร จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้เพื่อช่วยในการกำหนดนิยาม และเขียนข้อคำถามตามนิยามเป็นประโยคบอกเล่า แล้วจึงนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน ความสอดคล้อง ความครอบคลุมวัตถุประสงค์ และความเหมาะสมของสำนวนภาษาของเนื้อหา หลังจากผู้เชี่ยวชาญทุกท่านพิจารณาแล้วผู้วิจัยจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมทั้งภาษาและความถูกต้องตามคำแนะนำ และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง และนำผลที่ได้มาตรวจคะแนนและวิเคราะห์อำนาจจำแนกของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ โดยใช้สูตรเพียร์สัน (Pearson's product - moment correlation) จากนั้นจึงนำข้อคำถามที่คัดเลือกแล้วมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไปติดต่อกับผู้บริหารระดับสูงของโรงเรียน ที่มีอำนาจให้ทำการเก็บข้อมูล เพื่อนำแบบสอบถามไปให้พนักงานโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถาม และตรวจดูความเรียบร้อยสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ดำเนินการวิเคราะห์เป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 หาค่าร้อยละของข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ เพศ ระดับการศึกษา อายุนาน รายได้ ลักษณะงาน

ส่วนที่ 1 หาค่าร้อยละของข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ เพศ ระดับการศึกษา
อายุงาน รายได้ ลักษณะงาน

ส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน

ส่วนที่ 3 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้าน

ส่วนที่ 4 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จทางการบริหารโดยรวมและรายด้าน

ส่วนที่ 5 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรตามสมมติฐาน

5.1 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตัวอย่างโดยการทดสอบค่าสถิติที (t-test)

5.2 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่างโดยการทดสอบค่าสถิติเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 มิติ (One-way Analysis of Variance)

5.3 ถ้าหากผลการทดสอบข้อ 5.2 พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีเชฟเฟ

ส่วนที่ 6 อำนาจการทำนาย ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมพบว่าพนักงานส่วนมากมีอายุมากกว่า 30 ปี ร้อยละ 55.1 โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 55.1 มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี เป็นร้อยละ 59.7 ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำ เป็นร้อยละ 75.6 และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 52.8 โดยมีลักษณะงานในฝ่ายปฏิบัติการร้อยละ 83.0

2. พนักงานโรงแรมมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเท่ากับ 3.81 ซึ่งอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และ 3.87 ตามลำดับ ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านการเชื่อถือยอมรับค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

3. พนักงานโรงแรมมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมเท่ากับ 3.50 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านจิตวิทยาและด้านกายภาพมีอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และ 3.18 ตามลำดับ

4. พนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จทางการบริหารโดยรวมเท่ากับ 3.19 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการสื่อสาร ด้านการตัดสินใจ ด้านภาวะผู้นำและด้านการจูงใจ อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30, 3.24 3.22 และ 3.02 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

5. พนักงานโรงแรมที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรการไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าพนักงานโรงแรมที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรการแตกต่างกัน

6. พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรการสูงกว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรการสูงกว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี

7. พนักงานโรงแรมที่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรการสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าพนักงานที่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรการสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี

8. พนักงานโรงแรมที่มีรายได้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรการแตกต่างกัน พนักงานที่มีรายได้สูงและรายได้ปานกลางมีความผูกพันต่อองค์กรการสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำ - - - - - จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่าพนักงานที่มีรายได้สูงมีความผูกพันต่อองค์กรการสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำ แต่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 ในส่วนที่ว่าพนักงานที่มีรายได้สูงมีความผูกพันต่อองค์กรการสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ปานกลาง

9. พนักงานโรงแรมที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรการไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรการสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและระดับประถมศึกษา

10. พนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรการไม่แตกต่างกันจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 6 ที่ว่าพนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรการแตกต่างกัน

11. พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงมีความผูกพันต่อองค์กรการสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางและต่ำจึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 7 ที่ว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงมีความผูกพันต่อองค์กรการสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางและต่ำ

12. พนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารดีมีความผูกพันต่อองค์กรการแตกต่างกับพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารปานกลางและไม่ดี จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 8 ที่ว่าพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารดีมีความผูกพันต่อองค์กรการสูงกว่าพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการบริหารปานกลาง และไม่

13. คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมได้สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 9 คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหารสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ เมื่อศึกษาอำนาจการทำนายของตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานและความสำเร็จทางการบริหารรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านจิตวิทยา ความสำเร็จทางการบริหารด้านภาวะผู้นำ และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านกายภาพเป็นตัวทำนายความผูกพันต่อองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ตามลำดับดังนี้ คือ ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสำเร็จทางการบริหาร ตลอดจนอำนาจการทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรทำนาย ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานและความสำเร็จทางการบริหารและ ผู้วิจัยขออภิปรายผลตามประเด็นสำคัญดังนี้

1. เพศ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากด้วยความพร้อมของโรงแรมที่สามารถตอบสนองการทำงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี มีการสนับสนุนให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถได้พัฒนาตนเองทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และไม่คิดที่จะลาออกไปทำงานที่อื่น พยายามทุ่มเทแรงกายและสติปัญญาให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ จึงทำให้พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน (ดวงใจ นิลพันธ์. 2543 : 93) สอดคล้องกับการศึกษาของพรพรรณ นีวจันทิก (2545 : 98) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

2. อายุ

จากการศึกษา พบว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า บุคคลเมื่อมีอายุมากขึ้น เช่น พนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป ในการทำงานถือว่ามีความประสบการณ์ในการทำงานมากพอสมควรเนื่องมีการปฏิบัติงานมานาน คนในวัยนี้จึงต้องการความมั่นคงในการทำงานสูง โอกาสที่จะตัดสินใจลาออกจากงานหรือเปลี่ยนงานจึงมีน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ซึ่งอยู่ในวัยที่ประสบการณ์ในการทำงานยังไม่มีมาก ตำแหน่งหน้าที่การงานและค่าตอบแทนยังอยู่ในระดับไม่สูงมากและอาจยังไม่คุ้นเคยกับสภาพการทำงานและสถานที่ทำงาน หรือลักษณะงานที่ทำอาจยังไม่ใช่งานที่

สนใจจริงๆของพนักงานกลุ่มนี้ และยังมีความต้องการที่จะแสวงหาประสบการณ์ใหม่ๆเพื่อพัฒนาตนเอง จึงมีแนวโน้มที่จะลาออกหรือมีการเปลี่ยนแปลงได้บ่อยโดยไม่คำนึงถึงความเสี่ยงเนื่องจากภาระรับผิดชอบยังไม่มาก และเมื่ออายุมากขึ้นถึงวัยที่ต้องแสวงหาความมั่นคงให้กับชีวิตและได้ทำงานที่พึงพอใจแล้วจึงจะคิดถึงความมั่นคงในการทำงานและไม่คิดจะลาออกหรือเปลี่ยนงานอีก (สรรเสริญ เตชะบุรพา. 2545 : 77) สอดคล้องกับการศึกษาของอาจารย์ นาคศุภษี (2540 : 57) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยและการศึกษาของ อวยพร ประพฤทธิ์ (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรย์ในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ พบว่าอาจารย์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย

3. อายุงาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี สามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งบุคคลปฏิบัติงานในองค์กรมานานเท่าใด ก็มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาการทำงานนั้นมีผลต่อการเกิดแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมาย คุณค่าและความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเป็นเงาตามตัว (ศรทูล-ประดิษฐ์. 2541 : 89) รวมทั้งการที่บุคคลได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรได้เป็นเวลานาน แสดงว่าบุคคลได้มีการลงทุนด้านเวลา แรงกาย และสติปัญญา พร้อมทั้งเสียโอกาสในการเลือกงานอื่นๆ เพื่อรอรับรางวัลที่องค์กรจัดมาให้ เช่น สวัสดิการที่เพิ่มขึ้นตามอายุงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับการฝึกอบรมเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การยกย่องนับถือจากสังคม เป็นต้น ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมตามกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม (มณีรัตน์ ไพรรุ่งเรือง. 2541 : 27) สอดคล้องกับการศึกษาของ อาจารย์ นาคศุภษี (2540:57) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรมพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยและการศึกษาของ อวยพร ประพฤทธิ์ (2537:บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรย์ในวิทยาลัยพยาบาลภาคและพบว่าอาจารย์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย

4. รายได้

จากการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีรายได้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 15,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากว่าพนักงานโรงแรมมีรายได้เป็นเงินพิเศษที่เรียกว่าเงินทิป ซึ่งทำให้ผู้ที่มีรายได้ปานกลางมีรายได้พิเศษเพิ่มเติมทำให้รายได้จริงอยู่ในระดับเดียวกันกับผู้ที่มีรายได้สูง ส่งผลให้พนักงานที่มีรายได้สูงและรายได้ปานกลางมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผลการศึกษาพบว่า

พนักงานทั้งสองกลุ่มนี้มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท สามารถอธิบายได้ว่า ในสภาวะเศรษฐกิจยุคปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายได้อาจมีความสำคัญเป็นอันดับแรกในการพิจารณาเลือกงานและสถานที่ทำงาน การที่บุคคลเปลี่ยนงานเนื่องจากได้รับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่าจึงพบได้เสมอ รายได้จึงมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากผู้ที่มีรายได้น้อยนั้นมีโอกาสที่จะเปลี่ยนงานและแสวงหางานที่มีค่าตอบแทนสูงมากกว่าผู้ที่มีรายได้สูง สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพินดา คิวานนท์ (2545 : 49) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 15,000 บาทมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้ต่ำและการศึกษาของ วรมน เดชาเมชาวิพงศ์ (2544 : 59) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาทมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงกว่ากลุ่มพยาบาลที่มีรายได้ต่ำ และการศึกษาในครั้งนี้พบ

5. ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าพนักงานโรงแรมที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่โรงแรมมีนโยบายในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในโรงแรมอย่างเหมาะสม กล่าวคือ มีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน เช่น ตำแหน่งพนักงานบัญชีจะต้องมีการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาบัญชี การเงิน เป็นต้น หรือตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟ ไม่จำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่ต้องมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาเป็นอย่างต่ำ เป็นต้น การที่โรงแรมได้มอบหมายงานให้พนักงานได้รับผิดชอบอย่างเหมาะสมกับระดับการศึกษานั้น ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งงานได้อย่างราบรื่น ไม่พบปัญหาในการทำงาน อันเนื่องมาจากมีพื้นฐานความรู้สูงหรือต่ำกว่างานที่ปฏิบัติ นอกจากนี้ทางโรงแรมยังได้มีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องจึงทำให้พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ นาฏยา อ่วมผึ้ง (2544 : 104) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรพยาบาลในงานอายุรกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ประชานุเคราะห์ พบว่าบุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของ ดวงใจ นิลพันธุ์ (2543 : 95) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของ อาจารย์ นาคศุภรังษี (2540 : 53) ที่ทำการศึกษปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของ

พนักงานในธุรกิจโรงแรม พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความผูกพันต่อโรงแรมไม่แตกต่างกัน

6. ลักษณะงาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากด้วยความพร้อมของโรงแรมที่สามารถตอบสนองการทำงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี มีการสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถในงานของตนเอง อีกทั้งยังมีการสนับสนุนให้พนักงานที่ทำงานในแต่ละสายงานได้เข้าใจถึงโอกาสในการได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายงานที่ตนเองได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ จึงทำให้พนักงานที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานของตนเอง และไม่คิดที่จะลาออกไปทำงานที่อื่น นอกจากนี้พนักงานยังได้รับการปลูกฝังให้มีความภาคภูมิใจในภาระงานของตนเองไม่ว่าจะทำงานอยู่ในตำแหน่งงานใดๆ ก็ตาม พนักงานทุกคนจะมีความรู้สึกที่ตนเองคือนักบริการเช่นกัน จึงพยายามทุ่มเทแรงกายและสติปัญญาให้กับการปฏิบัติงานในการบริการลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ จึงทำให้พนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

7. คุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจในความรับผิดชอบต่อส่วนตัวและการทำงาน มีความสุขในการทำงานรวมเนื่องจากมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม รวมทั้งการเป็นที่ยอมรับในการดำเนินชีวิตหรือพฤติกรรมการแสดงออก ในการดำรงชีวิตที่เกิดความรู้สึกพึงพอใจในความรับผิดชอบต่อส่วนตัวและการทำงาน ผู้มีสุขภาพจิตที่ดี มีความสุขในการทำงาน มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นทั้งทางด้านส่วนตัวและสังคม แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีในด้านของสังคมการทำงาน อย่างไรก็ตามพนักงานยังคงต้องการได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย การได้รับมอบหมายงานในปริมาณงานที่พอเหมาะไม่มากหรือน้อยเกินไป รวมทั้งการต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่อง และมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จก้าวหน้าในการทำงานและภาคภูมิใจในชื่อเสียงของโรงแรม และจากแนวทางลักษณะการดำเนินชีวิตของพนักงานที่มีประสิทธิภาพทั้งทางกายภาพและจิตวิทยาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านจิตวิทยาและด้านกายภาพ มีประสิทธิภาพในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

8. ความสำเร็จทางการบริหาร

จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จทางการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอธิบายได้ว่าการที่พนักงานแสดงความคิดเห็นต่อความสำเร็จทางการบริหารอยู่ในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากว่าพนักงานโดยทั่วไปไม่ได้รับรู้หรือมีความรู้สึกถึงความสามารถในการสร้างความสำเร็จทางการบริหารของหัวหน้างานและผู้บริหารโดยเฉพาะ

อย่างยิ่งในด้านการสื่อสาร การตัดสินใจ และภาวะผู้นำ ของหัวหน้างานและผู้บริหารโดยรวม อย่างไรก็ตามพบว่าความสำเร็จทางการบริหารในด้านภาวะผู้นำมีประสิทธิภาพการนำพาความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าองค์ประกอบความสำเร็จทางการบริหารในด้านอื่นๆ

9. ความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าการที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน จึงสามารถสร้างสิ่งดึงดูดใจและสร้างให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพัน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีความคิดริเริ่ม มีความจริงใจให้กับองค์การและไม่คิดเปลี่ยนงาน รวมทั้งการทำงานประเภทการบริการย่อมมีโอกาที่จะได้รับค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น เงินทิป และค่าตอบแทนอื่นๆ เมื่อรวมกับรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากโรงแรมแล้วอยู่ในระดับที่พนักงานพอใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้เป็นประโยชน์ทางการปฏิบัติและการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

ข้อเสนอแนะทางการปฏิบัติ

1. ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความผูกพันต่อองค์การในด้านการเชื่อถือยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมีอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้พนักงานมีความเชื่อถือยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและเกี่ยวข้องกับคู่ปฏิบัติงาน เป้าหมายและค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นในโรงแรมและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโรงแรมโดยควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมตัดสินใจในระบบนโยบายและการปฏิบัติงานมีการกระจายการตัดสินใจให้ผู้ปฏิบัติงานและไม่ใช่อำนาจหน้าที่ตามรูปแบบที่เป็นทางการมากเกินไปเพื่อสร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รวมทั้งจากการที่พนักงานได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีความสำคัญ เกิดความภาคภูมิใจ รักและจะทำประโยชน์เพื่อองค์การ

2. พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสังคมอยู่ในระดับสูง ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านจิตวิทยาและด้านกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งจากการศึกษาครั้งนี้พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในด้านจิตวิทยาและด้านกายภาพเป็นตัวแปรที่มีอำนาจการนำพาที่มีประสิทธิภาพสูง ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ภาคภูมิใจ

ใจในความสำเร็จก้าวหน้าในการทำงาน ภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร เป็นที่ยอมรับในความรู้ความสามารถ และได้รับการสนับสนุนในความก้าวหน้าในการทำงานอย่างจริงจังรวมทั้งรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในด้านจิตวิทยาให้สูงขึ้น อีกทั้งควรพิจารณาในเรื่องรายได้ของพนักงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและมีจำนวนพนักงานที่เพียงพอกับปริมาณงาน

3. พนักงานมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จทางการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการสื่อสาร ด้านการตัดสินใจ ด้านภาวะผู้นำและด้านการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรให้ความสนใจในการพัฒนาความสามารถของหัวหน้างานและผู้บริหารในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสาร การตัดสินใจ ด้านภาวะผู้นำ และด้านการจูงใจ เพื่อช่วยในการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างาน ก่อให้เกิดการประสานงานที่ดีระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหารต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการศึกษาที่พบว่าความสำเร็จทางการบริหารในด้านภาวะผู้นำเป็นตัวทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าด้านอื่นๆ จึงควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมภาวะผู้นำของหัวหน้างานและผู้บริหารในองค์กร

ข้อเสนอแนะทางการวิจัย

1. ควรศึกษาตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานด้านจิตวิทยา ความสำเร็จทางการบริหาร และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านกายภาพแบบเจาะลึกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าเป็นตัวแปรที่มีอำนาจการทำนายความผูกพันต่อองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม เช่น ปัจจัยทางจิตสังคมด้านท้องถิ่นที่อยู่อาศัย เจตคติต่ออาชีพบริการ รวมถึงปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น บุคลิกภาพ ความมีวินัย จริยธรรม ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นต้น

3. ควรทำการศึกษาโดยใช้ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหารและความผูกพันต่อองค์กรในอาชีพอื่นๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลชน นาพงศ์ธร. (2526). "การพัฒนาบุคคลม," เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน
บุคคล หน่วยที่ 5. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กัลยา ดิษเจริญ. (2538). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในเขต
อุตสาหกรรม*. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กฤติกา วงศ์นคร. (2546). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ
พยาบาลประจำการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี*.
ปริญญาโท กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ขัตติยา ด้วงสำราญ. (2543). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของครู
โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัด นนทบุรี*.
วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ชนิดา เรืองเดช. (2539). *คุณภาพชีวิตของอาจารย์ในคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์. ศป.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เชาวลิต ดนันทน์. (2532). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร :
ศึกษากรณีศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัด*. วิทยานิพนธ์ ศด.ม.
(สังคมวิทยาและมนุษยวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรม
ศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงใจ นิลพันธ์. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจใน
การทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน:ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท
ในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2530). "ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร,"
เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาองค์กรหน่วยที่ 1-6. นนทบุรี : สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ทิพวรรณ ศิริคุณ. (2542). **คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร :**
กรณีศึกษาบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์. วท.ม.
 (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
 ถ่ายเอกสาร.
- ธรรมศักดิ์ ดิสมศักดิ์. (2546). **ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน**
โรงงาน สยามไซเคิล อินดิสตรี. วิทยานิพนธ์. ศป.ม. (จิตวิทยาการศึกษาและ
 แนะแนว). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ธีระศักดิ์ กุศลานนท์. (2545). **การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อ**
องค์กรพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ฯ. วิทยานิพนธ์. ศป.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ :
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นภาพิณ โหมาศวิน. (2533). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร :**
ศึกษากรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์. ศก.ม
 (สังคมวิทยาและมนุษยวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
 ถ่ายเอกสาร.
- นรัชย์ ณ วิเชียร. (2541). **ทัศนคติต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล**
โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. วิทยานิพนธ์. วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นาฏยา อ่วมผึ้ง. (2544). **ปัจจัยคัดสรรที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร**
ของบุคลากรพยาบาลในงานอายุรกรรม โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์.
 วิทยานิพนธ์. พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- นิยม สีสวรรณ. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน**
และพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าผู้ป่วย กับความยึดมั่นผูกพันต่อ
องค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์. พย.ม.
 (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 ถ่ายเอกสาร.
- บุญเจือ วงษ์เกษม. (2530, มกราคม). "คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต,"
วารสารเพิ่มผลผลิต. 26 : 29-33.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533, ตุลาคม). " การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน,"
จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน. 1 : 5-12.

- บุษยาณี จันทรเจริญสุข. (2538). **การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**. วิทยานิพนธ์ สด.ม (สังคมวิทยาและมนุษยวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประไพพร สิงหเดช. (2539). **การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ:กรณีศึกษาข้าราชการคุมประพฤติ**. วิทยานิพนธ์. ศป.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรพรรณ นิวจันทิก. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ กิรติบุตร. (2529). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ภัทรา ผีอกพันธ์. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์. พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- มณีรัตน์ ไพรงูเรือง. (2541). **ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ**. วิทยานิพนธ์. ศป.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เมทินี จิตรอ่อนน้อม. (2542). **ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ พย.ม (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วรมน เดชเมธาวิพงศ์. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- วรรณดี ชูกาล. (2540). **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ อาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. .** วิทยานิพนธ์ สด.ม. (สังคมวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิภาพร มาพบสุข. (2540). **การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม.** กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม วิชาการ.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2533, มิถุนายน). "การบริหารเวลา," **จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์.** 13 : 37-38
- ศารทур ประดิษฐ์. (2541). **ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ.** วิทยานิพนธ์ สด.ม (สังคมวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศิวพร เล็งไพบูลย์. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำรอง ที่นั่งของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ วท.ม (จิตวิทยา อุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภวิทย์ ทองสิริพัฒน์. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีเครือข่าย แก๊สหนึ่งช่องธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์. วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2531, พฤศจิกายน). "การปรับปรุงงาน ตอน คุณภาพชีวิตการทำงาน," **จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน.** 2 : 14-17
- สุพินดา คิวานนท์.(2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อ องค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.** วิทยานิพนธ์ วท.ม (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สรรเสรีญ เตชะบุรพา. (2545). **การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อ องค์การของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล.** วิทยานิพนธ์. วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- อวยพร ประพทธิธรรม. (2537). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรย์ในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ**. วิทยานิพนธ์ สค.ม. (สังคมวิทยาและมนุษยวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อาจารย์ นาคศุภรังษี. (2540). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม**. วิทยานิพนธ์ สค.ม (สังคมวิทยาและมนุษยวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Buchanan, B. (1974). ***The socialization of manager in work organization***. New York : The Free Press.
- Bass, B.M. (1985). ***Leadership and Performance Beyond Expection***. New York : The Free Press.
- Campbell, A. (1976). "Subjective Measures of Well-being, " ***American Psychologist***
- Cascio, W . F. (1992). ***Manage Human Resources :Productivity,Quality of Work Life, Profits***. New York : McGraw-Hill.
- Dalmotte, Y. and Takezawa. I. (1984). ***Quality of Work Life in Interational Perspective***. Genava : International Labour Office.
- Davis;L.N. (1977). ***The convergence of individualism ,teamwork and leadership***. New York : Mc Graw-Hill.
- Dubin , R, Champoux. (1981). ***Administrative Science Quarterly***. New York : McGraw-Hill
- Eisenberger, R. (1990, January). "Perceived Organitonal Support and Employee Diligence, Commitment and Innovation,," ***Journal of Applied Psychology***. 75 : 51-59.
- Greenberg, J, and Baron, R. A. (1995). ***Behavior in Organization : Understanding and Manageing the Human Side of Work***. Boston : Allyn and Bacon.
- Hackman ,R. J. and Suttle, L. J. (1984). ***Improving Life at Work;Behavior Science Approach to Organizational Change***. Santa Monica ,Calif:Goodyear Publishing.
- Herbeniak, L. and Aiutto, J. (1972). "Personal and Role-Related Factor in development of Organizational Commitment," ***Administrative Science Quarterly***. 17(12).
- Huse, E. F. and Cumming, T.G. (1985). ***Organization Development Change***. .Minnesota: West Publishing

- Koontz, H and Wehrich, H. (1990). ***Essentials of Management***. New : York: Mc Graw-Hill.
- Louis, R.N. (1998). ***Participation Productivity and Quality of Work Life***. London : Prentice-Hall.
- Mowday, R. T. (1979). "The measurement of organizational commitment," . ***Journal of Vocational Behavior***. 14 : 227-247.
- Olsen, E. (1987). ***The Process of Social Organization:Power in Social System***. New York : Holt.
- Organ, D. W. and Batman, T.S. (1991). ***Organizational Behavior***. Boston : Irwin
- Plunket, R. J. (1997). ***Management***. Ohio : South-Western Publishing.
- Porter ,L.W. (1974). "Organizational Commitment ,Job Satisfaction,and Turnover among Sychiatruc Technicians," ***Journal of Applied Psychology***. 59.
- Robinson, S. P. (1991). ***Managing Today***. London : Prentice – Hall.
- Skrovan,D.J. (1983). ***Quality of Work Life: Perspective for Business and the Public Sector*** . Masschusetts : Addison-Wesley.
- Shedon, M. E. (1974, June). "Invassment and Involvement as Machanism Producing Commitment to the organization, " ***Administrative Science Quaterly***. 16 : 143-150.
- Steers, R. M. (1974). ***Introduction to Organizational Behavior***. lilinois:Scott,Fore and Company.
- Stuart and Roskin. (1983). ***Fundamentals of management : essential concepts and application***. Saddle River : Prentice Hall.
- Walton ,R. E. (1974,June). ***Improving the Quality of Work Life***. Harvard Business review. 4 : 12-14.

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/๖๔๐๙

วันที่ 13 กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอรพินท์ มุสิกนวุตกร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา” โดยมี รองศาสตราจารย์ดวงเดือน ศาสตรภัทร และ อาจารย์ชญาณูช ลักษณะวิจารณ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบให้ นางสาวอรพินท์ มุสิกนวุตกร และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/๗๑๑๘

วันที่ 13 กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอรพินท์ มุสิกนาวุตร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา” โดยมี รองศาสตราจารย์ดวงเดือน ศาสตร์ภักดิ์ และ อาจารย์ชญาณุช ลักษณวิจารณ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ เยาวภา เศษะกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวอรพินท์ มุสิกนาวุตร และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/๕๔๕



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/3 กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการใหญ่โรงแรมมารีเอทเทรียม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอรพินท์ มุสิกนวุฒ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา” โดยมี รองศาสตราจารย์ดวงเดือน ศาสตร์ภัทร และ อาจารย์ชญานุช ลักษณะวิจารณ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางสาวลออจิต อิงเจริญสุนทร ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้นักลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวอรพินท์ มุสิกนวุฒ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-8100480



3/ สิงหาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้จัดการใหญ่โรงแรมมารีออทรีสอร์ท พัทยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอรพินท์ มุสิกนวกบุตร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหารกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม : กรณีศึกษา โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา” โดยมี รองศาสตราจารย์ดวงเดือน ศาสตร์ภัทร และ อาจารย์ชญาณุช ลักษณวิจารณ์ เป็นคณะกรรมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานฝ่ายสำนักงานและฝ่ายปฏิบัติการ ตอบแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหารกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม : กรณีศึกษา โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา ในระหว่างเดือน สิงหาคม - กันยายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอรพินท์ มุสิกนวกบุตร ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 038-428161 มือถือ 01-8100480

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง **คุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร และความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงานโรงแรม**

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหารและความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมมีทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความสำเร็จทางการบริหาร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม

แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม เพื่อประกอบการทำ
ปริญญานิพนธ์เท่านั้น และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นส่วนรวม ซึ่งไม่มีผลต่อการตอบแบบ
สอบถามแต่อย่างใด ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อและตอบตามความ
เป็นจริงของท่าน

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาว อรพินท์ มุสิกนวุธ
นิสิตปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
องค์ประกอบด้านกายภาพ						
1.	ท่านมีรายได้ที่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย					
2.	ท่านทำงานอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายสูง					
3.	ที่ทำงานของท่านสะอาดและสภาพแวดล้อมดี					
4.	ท่านมีงานก้งค้างมากมายในแต่ละวัน					
5.	ท่านมีงานมากหรือน้อยเกินไปในแต่ละวัน					
องค์ประกอบด้านจิตวิทยา						
6.	เพื่อนร่วมงานกล่าวชมเชยว่าท่านทำงานเก่ง					
7.	ท่านรู้สึกมั่นคงและมั่นใจที่ทำงานที่โรงแรมนี้					
8.	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อได้บอกกับบุคคลทั่วไปว่าท่านทำงานที่โรงแรมนี้					
9.	บุคคลภายนอกโรงแรมนี้มักกล่าวชื่นชมความสามารถของท่าน					
10.	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้รับการสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จและมีความก้าวหน้า					
องค์ประกอบด้านสังคม						
11.	ท่านชอบเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานหลังเลิกงาน					
12.	เพื่อนไม่ชวนท่านไปร่วมสังสรรค์ด้วยหลังเลิกงาน ถึงแม้ท่านแสดงให้ทราบว่าการต้องการจะไป					
13.	เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและมีน้ำใจต่อท่าน					
14.	ท่านมีศัตรูมากมายในที่ทำงาน					
15.	เมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงาน ท่านและเพื่อนมักจะโกรธกัน					

ส่วนที่ 3 ความสำเร็จทางการบริหาร

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านภาวะผู้นำ						
1.	หัวหน้าแสดงออกถึงความเชื่อมั่นในการทำงาน					
2.	หัวหน้าวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
3.	หัวหน้าปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
4.	หัวหน้ากำหนดเป้าหมายงานให้ท่านอย่างชัดเจนและวัดผลได้					
5.	หัวหน้าสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ท่านทำงานได้อย่างดีและประสบความสำเร็จ					
ด้านการตัดสินใจ						
6.	หัวหน้าวางแผนในการตัดสินใจอย่างรัดกุมรอบคอบ					
7.	หัวหน้าใช้อารมณ์ความรู้สึกของตัวเองเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ					
8.	หัวหน้าตัดสินใจล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์					
9.	หัวหน้าเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
10.	หัวหน้าแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์					
ด้านการจูงใจ						
11.	หัวหน้าให้ความเป็นมิตรและความเป็นกันเองแก่ท่าน					
12.	หัวหน้ากระตุ้นใ้มีน้ำจใจท่านได้เป็นอย่างดี					
13.	หัวหน้าให้ความเชื่อถือและไว้วางใจท่าน					
14.	หัวหน้าคอยจับผิดการทำงานของ ท่าน					
15.	หัวหน้ายกย่องชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานได้ดี					
16.	หัวหน้าถามไ้ทุกขุสขของท่านและครอบครัว					
17.	หัวหน้าให้ความสนใจในสวัสดิการและกิจกรรมต่างๆของพนักงาน					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การติดต่อสื่อสาร						
18.	หัวหน้าสั่งงานและมอบหมายงานอย่างชัดเจน					
19.	หัวหน้าถ่ายทอดข่าวสารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ					
20.	หัวหน้าสื่อสารกับท่านให้เกิดความเข้าใจที่ดีได้					
21.	หัวหน้าเปิดโอกาสให้ท่านได้ถามและทบทวนความเข้าใจ					
22.	หัวหน้าใช้วิธีการสื่อสารหลากหลายเพื่อให้เกิดความเข้าใจ					
23.	หัวหน้าสื่อสารในภาพรวมโดยไม่มีรายละเอียดให้ท่านได้รับทราบ					
24.	หัวหน้าใช้ภาษาและวิธีการสื่อสารที่ไม่ซับซ้อน					

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การเชื่องยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร						
1.	ท่านยอมรับว่าการบริการที่ให้ลูกค้าได้รับบริการแบบเกินความคาดหวัง เป็นการบริการที่ดี					
2.	ท่านยอมรับเป้าหมายของโรงแรมที่ต้องมอบบริการให้ลูกค้าพึงพอใจที่สุด					
3.	เป้าหมายการทำงานของท่านสอดคล้องกับเป้าหมายของโรงแรม					
4.	ท่านพอใจในนโยบายของโรงแรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่าน					
5.	ท่านรู้สึกที่โรงแรมนี้เป็นสถานที่เหมาะสมที่จะทำงาน					
6.	ท่านคิดว่าอนาคตของท่านขึ้นอยู่กับความสำเร็จของโรงแรมนี้					
7.	โรงแรมนี้มีการทำงานอย่างเป็นระบบทัดเทียมกับโรงแรมอื่นๆ					
8.	ท่านคิดว่าการบริการให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากมาก					
9.	ท่านคิดว่าการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เป็นภาระที่ทำให้ท่านต้องยุ่งยาก					
10.	ท่านมีเป้าหมายในชีวิตการทำงานเพื่อเงินเท่านั้น					
11.	ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นเพียงลูกจ้าง ไม่ได้มีความสำคัญกับโรงแรม					
12.	ท่านคิดว่าท่านจะทำงานที่โรงแรมอื่นหากท่านมีโอกา					
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน						
13.	ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่					
14.	ท่านทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จของโรงแรม					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15.	ท่านยอมเหน็ดเหนื่อยเพื่อให้งานของโรงแรมสำเร็จลุล่วง					
16.	ท่านยินดีให้ความร่วมมือในการทำงานและกิจกรรมต่างๆ ของโรงแรม					
17.	ท่านพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานตามนโยบายของโรงแรม					
18.	ท่านยินดีมาปฏิบัติงานในวันหยุดของท่าน หากโรงแรมขาดผู้ปฏิบัติงาน					
19.	ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานเกินหน้าที่รับผิดชอบหากงานนั้นจะทำให้โรงแรมประสบความสำเร็จ					
20.	ท่านมีความสุขในการทำงานแม้จะต้องปฏิบัติงานอย่างหนัก					
21.	ท่านเร่งรีบทำงานของท่านให้เสร็จโดยเร็วที่สุด โดยไม่สนใจคุณภาพของผลงาน					
22.	ท่านให้ความสำคัญกับธุระส่วนตัวก่อนความสำเร็จของงานของโรงแรม					
ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร						
23.	ท่านรู้สึกที่โรงแรมนี้เป็นเหมือนบ้านของท่านเอง					
24.	การทำงานในโรงแรมนี้เป็นความมั่นคงในชีวิตของท่าน					
25.	ท่านทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงแรม					
26.	ท่านคิดว่าอนาคตของโรงแรมคืออนาคตของท่าน					
27.	ท่านมีความจงรักภักดีต่อโรงแรม					
28.	ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานหรือลาออกถึงแม้ว่าจะมีงานอื่นให้เลือก					
29.	ถ้ามีใครพูดถึงโรงแรมของท่านในแง่ลบท่านจะพูดแก้ต่างให้ทุกครั้ง					
30.	ท่านคอยระมัดระวังรักษาทรัพย์สินของโรงแรม					
31.	ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดเพื่อจะได้เติบโตก้าวหน้าอยู่ที่โรงแรมนี้					

ตาราง 24 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบสอบถาม
คุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหาร และความผูกพันต่อองค์กร

แบบสอบถาม	ข้อ	ค่า r
คุณภาพชีวิตการทำงานทั้งฉบับ	alpha	0.776
- คุณภาพชีวิตการทำงานด้านกายภาพ	1	0.158
	2	0.634
	3	0.556
	4	0.523
	5	0.472
	alpha	0.703
- คุณภาพชีวิตการทำงานด้านจิตวิทยา	6	0.389
	7	0.587
	8	0.662
	9	0.456
	10	0.494
	alpha	0.751
- คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคม	11	0.460
	12	0.284
	13	0.501
	14	0.631
	15	0.396
	alpha	0.697

ตาราง 24 (ต่อ)

แบบสอบถาม	ข้อ	ค่า r
คุณภาพชีวิตการทำงานทั้งฉบับ	alpha	0.946
- ความสำเร็จทางการบริหารด้านภาวะผู้นำ	1	0.502
	2	0.637
	3	0.759
	4	0.789
	5	0.785
	alpha	0.857
- ความสำเร็จทางการบริหารด้านการตัดสินใจ	6	0.430
	7	0.476
	8	0.618
	9	0.538
	10	0.628
	alpha	0.756
- ความสำเร็จทางการบริหารด้านการจูงใจ	11	0.744
	12	0.458
	13	0.321
	14	0.709
	15	0.696
	16	0.672
	17	0.643
	alpha	0.846

ตาราง 24 (ต่อ)

แบบสอบถาม	ข้อ	ค่า r
- ความสำเร็จทางการบริหารด้านการติดต่อสื่อสาร	18	0.741
	19	0.735
	20	0.773
	21	0.782
	22	0.811
	23	0.459
	24	0.503
	alpha	0.887
ความผูกพันต่อองค์กรทั้งฉบับ	alpha	0.943
- ความผูกพันต่อองค์กรด้านการเชื่อถือ ยอมรับค่านิยมขององค์กร	1	0.586
	2	0.701
	3	0.578
	4	0.623
	5	0.621
	6	0.327
	7	0.612
	8	0.410
	9	0.483
	10	0.467
	11	0.399
	12	0.459
	alpha	0.837

ตาราง 24 (ต่อ)

แบบสอบถาม	ข้อ	ค่า r
- ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน	13	0.431
	14	0.588
	15	0.690
	16	0.726
	17	0.746
	18	0.715
	19	0.665
	20	0.551
	21	0.285
	22	0.711
	alpha	0.876
- ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการ ที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร	23	0.777
	24	0.748
	25	0.804
	26	0.837
	27	0.720
	28	0.604
	29	0.689
	30	0.855
	31	0.843
	32	0.656
	33	0.628
	34	0.548
	alpha	0.934

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	นางสาวอรพินท์ มุสิกนวบุดร
เกิดวันที่	7 พฤษภาคม 2510
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	51/7 ม.5 ต.ห้วยกะปิ อ.เมือง จ.ชลบุรี 20130
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงแรมมารีอออดีริสอร์ท พัทยา

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2524	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนเซนต์ปอลคอนแวนต์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
พ.ศ. 2527	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนชลราษฎรอำรุง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
พ.ศ. 2531	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) วิชาเอกการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2547	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร