

ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และองค์การ
กับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา

นางเกตุณภัธ เมธิกสิวัฒน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2555

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EMPLOYEES'
WORK AND ORGANISATION ENGAGEMENT AND
THEIR INTENTION TO QUIT THE HOTEL JOB IN
NAKHON RATCHASIMA PROVINCE**

Ketnapat Metheekasiwat

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Management
Suranaree University of Technology
Academic Year 2012**

ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และองค์การ
กับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ.รัชฎาพร วิสุทธาการ)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร.มัลลิกา สังข์สนิท)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. ดร.นฤมล รักษาสุข)

กรรมการ

(ศ. ดร.ชูกิจ ลิมปิจำนงค์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

(อ. ดร.พีรศักดิ์ สิริโยธิน)

คณบดีสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

เกตุณภัส เมธิกุลวัฒน์ : ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และองค์กร กับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา (THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EMPLOYEES' WORK AND ORGANISATION ENGAGEMENT AND THEIR INTENTION TO QUIT THE HOTEL JOB IN NAKHON RATCHASIMA PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.มัลลิกา สังข์สนิท, 112 หน้า.

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร กับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรพนักงานผู้ให้บริการ และผู้บริหารระดับต้นที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ภายในองค์กรธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ที่มีอัตราค่าห้องพักตั้งแต่ 1,000 บาท/คืน ขึ้นไป ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 278 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ การสร้างสมการพยากรณ์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความผูกพันทุ่มเทต่องานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร 2) ความผูกพันทุ่มเทต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร และความผูกพันทุ่มเทต่องาน ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงานสามารถอธิบายความแปรปรวนต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานได้ร้อยละ 13.50 3) ความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร และและความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร ด้านการรับรู้สามารถอธิบายความแปรปรวนต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานได้ร้อยละ 23.80 4) ความผูกพันทุ่มเทต่องานมีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร โดยผ่านตัวแปรแทรกซ้อน คือ ความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร และ 5) ความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กร

KETNAPAT METHEEKASIWAT : THE RELATIONSHIP BETWEEN
THE EMPLOYEES' WORK AND ORGANISATION ENGAGEMENT
AND THEIR INTENTION TO QUIT THE HOTEL JOB IN NAKHON
RATCHASIMA PROVINCE. THESIS ADVISOR :
MULLIKA SUNGSANIT, Ph.D., 112 PP.

WORK ENGAGEMENT/ORGANISATION ENGAGEMENT/INTENTION TO QUIT

The purposes of this research were to study 1) the relationship between work engagement and organisation engagement, and 2) the relationship between work and organization engagement and intention to quit. Questionnaires were completed by 278 employees working in medium-sized and large-sized hotels (determined by room rates of 1,000 baht and upper per night) in Nakhon Ratchasima Province; the respondents must have worked there for at least 1 year. Percentage, mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient, multiple regressions, confirmatory factor, and path analysis were used in analyzing the data and hypotheses testing.

The results of the study showed that 1) work engagement demonstrated significant positive relationship with organisation engagement, 2) work engagement had significant negative relationship with the intention to quit, and work engagement particularly the dedication could explain 13.50% of variance in intention to quit 3) organization engagement showed significant negative relationship with the intention to quit, and organisation engagement particularly the cognition could explain 23.80% of variance in intention to quit 4) work engagement had indirect relationship to intention to quit through the mediating effects of organisation

engagement, and 5) organisation engagement had direct relationship to intention to quit.



School of Management Technology

Student's Signature_____

Academic Year 2012

Advisor's Signature_____

กิตติกรรมประกาศ

งานวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก อาจารย์ ดร.มัลลิกา สังข์สนิท อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลา ให้คำชี้แนะ เป็นที่ปรึกษา ให้การสนับสนุน งานวิจัย ตลอดจนตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์นี้ถูกต้องและสมบูรณ์ ขอขอบคุณอาจารย์ รัชฎาพร วิสุทธารกร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.นฤมล รักษาสุข กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ที่สมบูรณ์ ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ชาญณรงค์ อินทประเสริฐ ที่ได้ให้คำปรึกษาทางด้านการแปลแบบสอบถาม ขอขอบคุณ ดร.บุรทิน ขำภีรัฐ ที่ได้ให้คำปรึกษา ทางด้านสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ขอขอบคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการทุกท่านที่ให้ความรู้และเป็นที่ กำลังใจในการศึกษา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการที่ให้คำแนะนำ ปรึกษา และให้ความช่วยเหลือต่างๆ ตลอดระยะเวลาในการศึกษา ขอขอบคุณโรงแรมขนาดกลาง และ ขนาดใหญ่ในจังหวัดนครราชสีมา เจ้าหน้าที่ประสานงานและบุคลากรในหน่วยงานทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการประสานงานการเก็บข้อมูลแบบสอบถามงานวิจัย ขอขอบคุณพนักงานและ หัวหน้างานทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้การดำเนินการต่างๆ เป็นไป ได้ด้วยความเรียบร้อย ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัยในการศึกษา

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา เป็นอย่างสูง ที่ให้การสนับสนุน ส่งเสริม การศึกษา และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

เกตุณภัส เมธีกสิวัฒน์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ (ภาษาไทย).....	ก
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ).....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ

บทที่

1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.3 สมมุติฐานงานวิจัย.....	7
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 ปรัชญ์วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน.....	9
2.2 แนวคิดที่คาบเกี่ยวกับแนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน.....	14
2.3 แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน.....	22
2.4 แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร.....	25
2.5 แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร.....	34
2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร: การโรงแรม.....	39
2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
3.1 วิธีวิจัย.....	46
3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	48
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
3.5 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ.....	52
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
4.2 ระดับความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน.....	62
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1.....	71
4.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน.....	73
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2.....	77
4.6 การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ.....	81
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	84
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	85
5.2 อภิปรายผล.....	89
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	93
5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย	96
5.5 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป.....	96
รายการอ้างอิง.....	97
ภาคผนวก.....	108
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	109
ประวัติผู้เขียน.....	114

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 สรุปปัจจัยสาเหตุ และผลลัพธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และ ต่อองค์กร.....	12
2.2 เปรียบเทียบความแตกต่าง และความเกี่ยวพันระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน กับพันธะสัญญาต่อองค์กร.....	16
2.3 เปรียบเทียบความแตกต่าง และส่วนเกี่ยวพันระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน กับความพึงพอใจของพนักงาน.....	18
2.4 เปรียบเทียบความแตกต่าง และส่วนเกี่ยวพันระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานกับ พฤติกรรมที่เป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร.....	20
3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามเขตอำเภอ ในจังหวัดนครราชสีมา....	48
3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	54
3.3 เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์.....	57
3.4 เกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ เชิงยืนยัน และการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ.....	58
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	60
4.2 ระดับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน.....	62
4.3 ระดับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร.....	62
4.4 ระดับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน.....	63
4.5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานตามอายุ.....	64
4.6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานตามสถานภาพการสมรส.....	64
4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานตามระดับการศึกษา.....	65
4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานตามตำแหน่งงาน.....	65
4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรตามอายุ.....	66
4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรตามสถานภาพ การสมรส.....	66
4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรตาม ระดับการศึกษา.....	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อการตามตำแหน่งงาน.....	67
4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากองค์กรตามอายุ.....	68
4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างความตั้งใจลาออกจากองค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ.....	68
4.15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากองค์กรตามสถานภาพการสมรส.....	69
4.16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากองค์กรตามระดับการศึกษา.....	69
4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างความตั้งใจลาออกจากองค์กรเป็นรายคู่จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	70
4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากองค์กรตามตำแหน่งงาน.....	70
4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพัน ทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อการ.....	71
4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานกับความผูกพันทุ่มเท ของพนักงานที่มีต่อการ (จำแนกตามรายมิติ).....	72
4.21 ค่าสถิติตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืน โมเดลความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อ องค์กร.....	75
4.22 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ความเที่ยง และสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบของความ ผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อการ.....	76
4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานกับความตั้งใจลาออก จากองค์กรของพนักงาน.....	77
4.24 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน กับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน.....	78
4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานกับความตั้งใจลาออก จากองค์กรของพนักงาน.....	79
4.26 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อ องค์กรกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.27 ค่าสถิติตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืน โมเดลความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจาก องค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม.....	82
4.28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อธิธิพลทางตรง อธิธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของ ตัวแปรที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน.....	83



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 2.1 สรุปแนวคิดความผูกพันทุ่มเท และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	21
ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	45
ภาพที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน ที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร.....	74
ภาพที่ 4.2 เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน ที่มีต่องานต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน.....	81
ภาพที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน ที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร.....	87
ภาพที่ 5.2 เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน ที่มีต่องาน ต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน.....	89



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมาก ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์และโบราณคดี รวมถึงศิลปวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชาวบ้านแบบดั้งเดิม มีการคมนาคมขนส่งที่สะดวก และอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร อีกทั้งการเดินทางไปยังจังหวัดต่างๆ ภายในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ต้องเข้าสู่เขตจังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดแรก จังหวัดนครราชสีมาจึงได้รับการขนานนามว่าเป็น “ประตูสู่อีสาน” (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545) ส่งผลให้มีย่านท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครราชสีมา ในปี พ.ศ. 2555 ประมาณ 2,599,043 คน ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย 8,004.26 ล้านบาท ซึ่งในปี พ.ศ. 2555 จังหวัดนครราชสีมามีอัตราการเติบโตด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2554 ประมาณร้อยละ 19.72 (สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา, www, 2555) จังหวัดนครราชสีมา ยังถูกจัดให้เป็น 1 ใน 10 แหล่งท่องเที่ยวหลักในประเทศไทยอีกด้วย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, www, 2556) และยังเป็นจังหวัดที่มีจำนวนโรงแรมมากที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีจำนวนโรงแรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลในปี พ.ศ. 2550 – 2553 แสดงให้เห็นถึงอัตราการขยายตัวของโรงแรมโดยเฉลี่ยร้อยละ 13.36 ต่อปี (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, www, 2556) โรงแรมส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในอำเภอที่เป็นแหล่งเศรษฐกิจ และอำเภอที่มีแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอปักธงชัย อำเภอโชคชัย อำเภอสีคิ้ว อำเภอสูงเนิน อำเภอขามทะเลสอ อำเภอเสิงสาง และอำเภอปากช่อง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดนครราชสีมา, 2553)

การดำเนินธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่มุ่งเน้นการให้บริการ และต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคโดยตรง แรงงานจำเป็นต้องมีทักษะที่สำคัญหลายด้าน เช่น ทักษะการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา การติดต่อสื่อสาร และทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เป็นต้น (ภาวิณี ดันรังสรรค์, www, ม.ป.ป.; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, 2540; อรรถนัย สีหะอำไพ, www, 2553) ผลการศึกษาความต้องการกำลังคนเพื่อวางแผนการผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ พบว่า แรงงานไทยทุกระดับยังมีช่องว่างระหว่างความสามารถในด้านต่างๆ กับความคาดหวังของสถานประกอบการ โดยเฉพาะทักษะในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ทักษะด้านการใช้

คอมพิวเตอร์ และภาษาต่างประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2553) จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ประเด็นด้านแรงงานในธุรกิจโรงแรมกำลังเผชิญกับปัญหาสำคัญ คืออัตราการลาออกของพนักงานสูง (Turnover rate) เนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีการเปิดดำเนินงานมากขึ้น เกิดการแข่งขันแย่งชิงแรงงาน และการซื้อตัวผู้บริหารระดับต้นที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ (พวงเพ็ญ ชูรินทร์, 2552; พนิดา จงคำเกิง, 2551; พิมพ์ชนก จิระวิศิษฐ์นันท์, www, ม.ป.ป.; ลอจิต อิงเจริญสุนทร, 2545) โดยปกติพนักงานในธุรกิจโรงแรมจะปฏิบัติงานกับองค์กรโดยเฉลี่ยประมาณ 2 – 3 ปี (พวงเพ็ญ ชูรินทร์, 2552) ลอจิต อิงเจริญสุนทร (2545) ได้ศึกษาการลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ศึกษาเฉพาะกรณี โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ ผลวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยอัตราการลาออกของพนักงานโรงแรมอมารี เอเทรียม ในปี พ.ศ. 2544 มีอัตราสูงถึงร้อยละ 3.84 หรือมีจำนวนพนักงานลาออกสูงถึง 277 คน พนักงานที่ลาออกส่วนใหญ่อายุ 20- 25 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์กรไม่ถึง 1 ปี ผลวิจัยยังชี้ว่า สาเหตุของการลาออกในภาพรวมคือ ได้รับค่าจ้างที่ต่ำกว่า ลำดับต่อมาคือ เหตุผลส่วนตัว เช่น ศึกษาต่อ แต่งงานเป็นต้น ซึ่งเป็นเหตุผลที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ การบริหารของหัวหน้างาน การก้าวหน้าในงาน และสภาพของเงื่อนไขในงาน ตามลำดับ

ขณะที่ธุรกิจโรงแรมมีอัตราขยายตัวเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง และปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานสูง ส่งผลให้องค์กรไม่สามารถสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้เพียงพอและตรงความต้องการ อีกทั้งการรับพนักงานใหม่มีต้นทุนสูงกว่าการรักษาพนักงานเก่า ได้แก่ ต้นทุนที่เกิดจากการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา และต้นทุนค่าเสียโอกาส เป็นต้น องค์กรต่างๆ จึงหันมาให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานเชิงรุกมากขึ้นเนื่องจากมีต้นทุนต่ำกว่า ใช้ระยะเวลาน้อยกว่า งานภายในองค์กรยังสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญคือการพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่พนักงานเก่าที่มีความรู้ความชำนาญระดับหนึ่งแล้ว สามารถทำได้ง่ายกว่าการรับพนักงานใหม่ที่ยังขาดประสบการณ์หรือไม่มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน (วิโรจน์ ลักษณะอดิสร, 2550) จากปัญหาพนักงานโรงแรมมีอัตราการเข้า – ออกสูง ส่งผลให้องค์กรต่างๆ พยายามหาวิธีการรักษาพนักงานในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานที่ได้รับการฝึกฝน และพัฒนาจนมีความรู้ ความชำนาญ เพราะหากองค์กรสูญเสียพนักงานเหล่านี้ก็เสมือนว่าได้สูญเสียสินทรัพย์ที่มีค่าไป องค์กรต่างๆ จึงได้นำแนวคิดการบริหารสมัยใหม่มาใช้ในการดูแลรักษาพนักงานเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กร และกระตุ้นให้พนักงานเหล่านั้นสร้างผลปฏิบัติงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในแนวคิดที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันคือ แนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน (Employee engagement) (Endres and Mancheno-Smoak, 2008; Ketter, 2008; Pauken and Wildermuth, 2008; Saks, 2006)

แนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานเกิดขึ้นเมื่อประมาณปีคริสต์ศักราช 1990 (Krug, 2008; McBain, 2006) มีผู้นิยามแนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานไว้มากทั้งที่เป็นนักวิชาการ นักปฏิบัติ และบริษัทที่ปรึกษาองค์กร อย่างไรก็ตาม คำนิยามที่มีผู้เห็นพ้องและเป็นที่ยอมรับร่วมกันยังไม่มีปรากฏ โดยคำนิยามที่ได้รับการอ้างอิงถึงมากที่สุด ได้แก่ Kahn (1990) Gallup (2003) Institute for Employment Studies [IES] (2004) และ Towers Perrin (2005) ซึ่งจากนิยามต่างๆ สามารถสรุปได้ว่าความผูกพันทุ่มเทของพนักงานประกอบด้วย การรับรู้ อารมณ์ และพฤติกรรม ในงานวิจัยนี้จะใช้นิยามของ Kahn เนื่องจากได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานได้ครอบคลุม ได้แก่ พฤติกรรม การรับรู้ และอารมณ์ ซึ่ง Kahn (1990) ได้ให้นิยามความผูกพันทุ่มเทของพนักงานดังนี้ “การที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นสมาชิกขององค์กร พนักงานจะปฏิบัติงานตามบทบาทที่ตนได้รับ และจะแสดงถึงความรู้สึกนั้นออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม (Behavior) การรับรู้ (Cognitive) และอารมณ์ (Emotional) ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตน”

การศึกษาความผูกพันทุ่มเทของพนักงานโดยทั่วไปจะจำแนกการศึกษาออกเป็น 2 มิติ คือ ความผูกพันทุ่มเทที่พนักงานมีต่อองค์กร (Organization engagement) และ ความผูกพันทุ่มเทที่พนักงานมีต่องาน (Work engagement หรือ Job engagement) สาเหตุที่ต้องมีการจำแนกศึกษาเนื่องจากการกำหนดขอบเขตที่ต้องการศึกษาให้มีความเฉพาะมากยิ่งขึ้น ช่วยให้สามารถทำความเข้าใจแนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานได้ง่ายขึ้น เช่นเดียวกับแนวคิดความพึงพอใจที่ได้มีการแบ่งขอบเขตเป็นความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่องาน (Job satisfaction) และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Organization satisfaction) ทำให้ผู้ต้องการศึกษาเรื่องความพึงพอใจสามารถกำหนดตัวแปรต่างๆ ที่ใช้วัดความพึงพอใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น (Rothbard, 2001, quoted in Saks, 2006) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการจำแนกการศึกษาความผูกพันทุ่มเทของพนักงานได้แก่ งานวิจัยของ Saks (2006) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยเหตุ และผลลัพธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กัน แต่ให้ผลลัพธ์ต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่แตกต่างกัน กล่าวคือปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานอาจมีบางปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดทั้งความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร ในขณะที่การแสดงออกทางพฤติกรรมของพนักงานจะมีรูปแบบที่แตกต่างกัน หากพนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่องาน พนักงานก็จะมีพฤติกรรมรูปแบบหนึ่งซึ่งแตกต่างจากพฤติกรรมของพนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร ซึ่งจะเกิดประโยชน์กับองค์กรมาก กล่าวคือ การกำหนดขอบเขตให้กับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะช่วยให้สามารถหาความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ชัดเจนยิ่งขึ้น การกำหนดขอบเขตที่กว้างมากเกินไปเช่น การศึกษาถึงความผูกพันทุ่มเท

ของพนักงาน ผู้ศึกษาอาจต้องกำหนดปัจจัยที่จะใช้ทดสอบความสัมพันธ์หลายปัจจัย ทำให้ผลการวิจัยที่ได้ไม่สามารถยืนยันถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ ทำให้บ่อยครั้งผลการศึกษาเรื่องความผูกพันทุ่มเทของพนักงานไม่เป็นที่ยอมรับจากนักวิชาการ

จากการค้นคว้าบทความที่เกี่ยวข้องยังไม่พบว่ามีการให้คำนิยามแนวคิดความผูกพันทุ่มเทที่พนักงานมีต่อองค์กร ไว้โดยตรง แต่สามารถจำแนกได้จากนิยามที่มีผู้เขียนถึงความผูกพันทุ่มเทของพนักงานในมิติที่เกี่ยวข้องกับองค์การโดยตรง เช่น Wellins and Concelman (2005, quoted in Macey and Schneider, 2008) ได้นิยามว่าเป็นสิ่งที่ผสมผสานกันระหว่างพันธะสัญญา (Commitment) ความจงรักภักดี (Loyalty) ผลผลิตภาพ (Productivity) และการรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ (Ownership) ส่วน Robinson, Perryman, and Hayday (2004) นิยามความผูกพันทุ่มเทของพนักงานว่าเป็นเสมือนทัศนคติทางบวกที่พนักงานมีต่อองค์กร และต่อค่านิยมขององค์การ กล่าวโดยสรุป ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร จะเน้นความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์การเป็นหลัก จึงสามารถกล่าวได้ว่าความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นแนวคิดเดียวกัน โดยที่ความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน หรือความผูกพันทุ่มเทที่พนักงานมีต่อองค์กรจะกล่าวถึงทัศนคติ อารมณ์ และความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยมีได้มุ่งไปที่บทบาทหน้าที่ หรือความพึงพอใจในเนื้องานที่ได้รับมอบหมาย บุคคลมีความรู้สึกถึงการมีพันธะสัญญาต่อองค์กร มีค่านิยมสอดคล้องกับค่านิยมขององค์การ ยินดีที่จะช่วยเหลือองค์กรในทุกด้าน และมีความตั้งใจอยู่กับองค์กร

แนวคิดความผูกพันทุ่มเทที่พนักงานมีต่อองค์กรมีกรอบแนวคิดมาจากความรู้สึกหมดไฟของพนักงานหรือความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของพนักงาน (Burnout) ซึ่งเกิดจากสภาวะการทำงานโดยรวมก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงาน โดยลักษณะของพนักงานที่หมดไฟ คือ เป็นพนักงานที่เคยแสดงออกถึงความขยันขันแข็ง และมีความรับผิดชอบในหน้าที่มาก่อน เคยมีความคิดริเริ่ม หรือแนวคิดในการทำงาน พยายามปรับปรุงพัฒนางานและตัวเองอยู่เสมอ แต่ต่อมาทุกอย่างที่เคยแสดงออกก็เริ่มถดถอยลง กลายเป็นว่าพนักงานคนนั้นเริ่มทำงานอย่างมีความสุข (Schaufeli, Taris, and Rhenen, 2007) Schaufeli and Bakker (2004, quoted in McBain, 2006) ให้คำนิยามความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรว่าเป็นเหมือนสภาวะภายในจิตใจ ความรู้สึกเชิงบวก ความรู้สึกพึงพอใจ รู้สึกว่าตนมีความเหมาะสมกับงาน ซึ่งจะมีลักษณะคือ มีความกระตือรือร้น (Vigor) เต็มใจอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) และรู้สึกทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption)

แนวคิดความผูกพันทุ่มเทที่พนักงานมีต่อองค์กรมีผู้ให้นิยามไว้มากมายทั้งที่เป็นนักวิชาการ นักปฏิบัติ และบริษัทที่ปรึกษาองค์กร อย่างไรก็ตาม คำนิยามที่มีผู้เห็นพ้องและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน ยังไม่มีปรากฏ โดยคำนิยามที่ได้รับการอ้างอิงถึงมากที่สุด ได้แก่ Kahn (1990) ได้นิยามถึงความ

ผูกพันทุ่มเทของพนักงานว่า เป็นการที่พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นสมาชิกขององค์กร พนักงานจะปฏิบัติงานตามบทบาทที่ตนได้รับ และจะแสดงถึงความรู้สึกนั้นออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม (Behavior) การรับรู้ (Cognitive) และอารมณ์ (Emotional) ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตน จากการค้นคว้าบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นักวิจัยและบริษัทที่ปรึกษาองค์กรได้อธิบายความหมายของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานว่าประกอบไปด้วย การรับรู้อารมณ์ และพฤติกรรม (Bell and Lloyd, 2005; Gallup, 2003; Institute for Employment Studies [IES], 2004; PeopleStream, 2008; Saks, 2006 Towers Perrin, 2005; Woodruffe, 2006) ซึ่งในงานวิจัยนี้จะใช้นิยามของ Kahn เนื่องจากได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานได้ครอบคลุมซึ่งได้แก่ พฤติกรรม การรับรู้ และอารมณ์

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีการวิจัยเรื่องความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมากขึ้น มีงานวิจัยหลายชิ้นชี้ว่าความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์กับระดับผลการปฏิบัติงาน และผลิตผลขององค์กร (Anderson and Kelliher, 2009; Burke, Koyuncu, Jing, and Fiksenbaum, 2009; Heyward, 2010; Krug, 2008 Saks, 2006; Sonnentag, Mojza, Binnewies, and Scholl, 2008) Burke, Koyuncu, Jing, and Fiksenbaum (2009) ศึกษาเรื่องปัจจัยเหตุและปัจจัยผลที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานในภาคธุรกิจโรงแรม พบว่า พนักงานจะมีความรู้สึกทำหายกับการที่ได้รับมอบหมาย และจะใช้ความสามารถของตนเองในการทำงาน มากกว่าพนักงานที่ไม่เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน และยังพบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานสามารถทำนายผลลัพธ์ของงาน (Work outcomes) และความอยู่ดีมีสุขของพนักงานได้ (Well-being) ซึ่งความสัมพันธ์ด้านผลลัพธ์ของงานที่พบ ได้แก่ ความพึงพอใจต่องาน ความพึงพอใจต่อสายอาชีพ งานทำให้เกิดความเครียด และความตั้งใจลาออก ความสัมพันธ์ที่พบด้านความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน ได้แก่ ความเหนื่อยล้า งานทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว ครอบครัวทำให้เกิดปัญหากับงาน และความเจ็บป่วยทางร่างกาย

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยภายในประเทศไทย พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่จะทำการศึกษาทั้งแนวคิดพันธะสัญญาของพนักงาน (Employee commitment) และแนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน (Employee engagement) โดยมักเรียกว่าทั้ง 2 แนวคิดนี้ว่า “ความผูกพันของพนักงาน” เนื่องจาก Commitment และ Engagement ในภาษาไทยสามารถแปลได้ว่า “ความผูกพัน” เท่านั้น ไม่มีการจำแนกถึงความหมายอย่างเช่นคำในภาษาอังกฤษ ที่คำทั้ง 2 จะมีความหมายลึกซึ้งแตกต่างกัน ตัวอย่างที่พบจากงานวิจัย ได้แก่ การนำปัจจัยด้านพันธะสัญญาของพนักงาน (Employee commitment) มาใช้ศึกษาในงานวิจัยเรื่องความผูกพันทุ่มเท (Employee engagement)

เป็นต้น (กฤษณ์ จิตนุยานนท์, 2552; ชูติรัตน์ ชมพุดรัตน์, 2552; สันต์ฤทัย ลีมวีรพันธ์, 2550; Chananporn Wangteerapong, Chonlawan Thongjit, and Pitchaya Urairat, 2009) นอกจากนี้ การศึกษาเรื่องความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานยังมีจำนวนไม่มาก กล่าวคือ งานวิจัยส่วนใหญ่จะทำการศึกษาถึงความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน ยังไม่มีการแยกศึกษาในมิติความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และมิติความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรเท่าที่ควรส่งผลให้ผลงานวิจัยที่ได้ไม่สามารถยืนยันถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ ด้านงานเขียนต่างประเทศพบว่า งานเขียนบางชิ้นยังมีการเขียนถึงคำนิยามของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน (Work engagement) ว่าเป็นความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน (Employee engagement) (Wildermuth and Puauken, 2008)

โดยสรุป ในประเทศไทย ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานเป็นเรื่องที่มีการพูดถึงกันมากในวงวิชาการ และมีการจัดสัมมนาอยู่บ่อยครั้ง แต่จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นของต่างประเทศ ส่วนในประเทศไทยยังไม่มีการศึกษามากนัก และจากการที่ทั้ง 2 แนวคิดคือ แนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และแนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร มีความคล้ายคลึงกันด้านการใช้คำเรียกแทนในงานวิจัยไทย ส่งผลให้การศึกษาเรื่องความผูกพันทุ่มเทของพนักงานยังไม่สามารถหาผลสรุปที่แน่ชัดได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นอย่างไร และเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทต่องานแล้วจะตั้งใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไปหรือไม่ ซึ่งผลการศึกษาจะทำให้แนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และทำให้เป็นประโยชน์แก่งานวิจัยชิ้นต่อไป และจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมในการนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการรักษานักงานให้คงอยู่กับองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในธุรกิจโรงแรม
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร กับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน ในธุรกิจโรงแรม

1.3 สมมุติฐานงานวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 2 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

สมมุติฐานที่ 3 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และองค์กร กับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา” เป็นการศึกษาพนักงานผู้ให้บริการที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และผู้บริหารระดับต้น ภายในองค์กรธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ที่มีอัตราค่าห้องพักตั้งแต่ 1,000 บาท/คืน ขึ้นไป ในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีช่วงระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ ถึง เมษายน พ.ศ. 2555

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงลักษณะความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร
2. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร
3. ได้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้วางแผนในการรักษาพนักงานเชิงรุกภายในองค์กร ธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานผู้ให้บริการที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป หมายถึง พนักงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่ต้องพบปะหรือพูดคุยกับลูกค้าผู้เข้าพักบริการในโรงแรม ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก พนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานสัมภาระ พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานแคชเชียร์ เป็นต้น โดยต้องเป็นพนักงานประเภทลูกจ้างประจำ ที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับโรงแรมนั้นๆ และมีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

ผู้บริหารระดับต้น หมายถึง หัวหน้างานแผนกต้อนรับ (Chief Receptionists) หัวหน้างานแผนกสำรองห้องพัก (Reservation Supervisor) หัวหน้างานบริการห้องพัก (Room Service Supervisors) และ หัวหน้าแผนกภัตตาคารหรือหัวหน้าแผนกจัดเลี้ยง (Restaurant Supervisor or Banquet Supervisor)

กลุ่มธุรกิจโรงแรมที่มีขนาดกลาง และขนาดใหญ่ หมายถึง กลุ่มธุรกิจที่ให้บริการสถานที่พักแรม โดยมีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 30 ห้องขึ้นไป และเก็บอัตราค่าบริการเป็นรายวันในอัตรา 1,000 บาท/คืน ขึ้นไป ในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ใน 6 อำเภอ ประกอบด้วย 1) อำเภอเมืองนครราชสีมา 2) อำเภอวังน้ำเขียว 3) อำเภอโชคชัย 4) อำเภอสูงเนิน 5) อำเภอสีคิ้ว และ 6) อำเภอปากช่อง

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน (Employee engagement) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นสมาชิกขององค์กร พนักงานจะปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับ และจะแสดงถึงความรู้สึกนั้นออกมาในรูปแบบของ การรับรู้ (Cognitive) อารมณ์ (Emotional) และพฤติกรรม (Behavior) ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตน

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน (Work or job engagement) หมายถึง สภาพภายในจิตใจ ความรู้สึกเชิงบวก ความรู้สึกพึงพอใจ รู้สึกว่าตนมีความเหมาะสมกับงาน ซึ่งจะมีลักษณะคือ มีความกระตือรือร้น (Vigor) เต็มใจอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) และรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption)

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Organization engagement) หมายถึง ทศคติทางบวกที่พนักงานมีต่อองค์กร และต่อค่านิยมขององค์กร พนักงานจะปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับ และจะแสดงถึงความรู้สึกนั้นออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม (Behavior) การรับรู้ (Cognitive) และอารมณ์ (Emotional) ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตน

ความตั้งใจลาออกของพนักงาน (Intention to quit) หมายถึง ความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน ซึ่งเป็นการลาออกด้วยความสมัครใจ ไม่นับรวมถึงการถูกไล่ออกโดยองค์กร

บทที่ 2

ปรัทัศนัวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และองค์การกับ ความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา เป็นการศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของ พนักงานที่มีต่อองค์การ กับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน ในธุรกิจโรงแรม ซึ่งผู้วิจัย ได้ศึกษาข้อมูลแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน
- 2.2 แนวคิดที่คาบเกี่ยวกับแนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน
- 2.3 แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน
- 2.4 แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การ
- 2.5 แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากองค์การ
- 2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ: การโรงแรม
- 2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีของความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานเริ่มถูกกล่าวถึงเมื่อกลางคริสต์ศักราช 1990 (Krug, 2008; McBain, 2006) เนื่องจากบริษัทที่ปรึกษาองค์การทั้งหลายพบกับอุปสรรคจากการวัดความพึงพอใจ ของพนักงาน (Employee satisfaction) ที่ไม่สามารถบ่งบอกถึงผลกระทบที่ตามมาได้ว่า เมื่อ พนักงานเกิดความพึงพอใจแล้วจะเกิดผลดีกับองค์การอย่างไรบ้าง เนื่องจากมีผลการวิจัยหลายชิ้น ได้ยืนยันว่าแม้พนักงานจะมีความพึงพอใจต่อองค์การสูง แต่ก็ยังไม่มีผลพิสูจน์ว่าพนักงานจะ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การด้วยเช่นกัน กล่าวคือไม่ว่าพนักงาน จะพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อองค์การ อัตราการลาออกของพนักงานรวมไปถึงผลิตภาพของ องค์การยังคงอยู่ในระดับเดิม และผลประโยชน์ขององค์การก็ไม่ได้รับการพัฒนาให้เพิ่มขึ้นแต่ อยางใด ดังนั้นองค์การที่ปรึกษาจึงริเริ่มหาแนวทาง และแสวงหาแนวคิดใหม่เพื่อวัดความสัมพันธ์ ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมของพนักงาน และวัดถึงผลกระทบที่เกี่ยวข้องไปยังผลการปฏิบัติงาน

ขององค์กร จึงทำให้เกิดแนวคิดความผูกพันของพนักงานขึ้นมา (Bell and Lloyd, 2005 Macey and Schneider, 2008; Welbourne, 2007)

2.1.2 ความหมายของความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน

เมื่อกล่าวถึงคำนิยามความผูกพันทุ่มเทของพนักงานจะพบว่านิยามไว้มากมาย ทั้งที่เป็นนักวิชาการ นักปฏิบัติ และบริษัทที่ปรึกษาองค์กร แต่อย่างไรก็ตามนิยามที่มีผู้เห็นพ้องและเป็นที่ยอมรับร่วมกันยังไม่มีปรากฏ นักวิชาการ และบริษัทองค์กรที่ปรึกษาต่างๆ ได้ให้ความหมายของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานไว้ ดังนี้

Kahn (1990, p.694) ให้ความหมายว่า “เป็นการที่พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นสมาชิกขององค์กร พนักงานจะปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับ และจะแสดงถึงความรู้สึกนั้นออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม (Behavior) การรับรู้ (Cognitive) และอารมณ์ (Emotional) ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตน”

Gallup (2003) ให้ความหมายว่า “เป็นการที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีความกระตือรือร้นในงานที่ได้รับมอบหมาย”

Institute for Employment Studies [IES] (2004) ให้ความหมายว่า “ความผูกพันทุ่มเทเป็นเสมือนทัศนคติทางบวกที่พนักงานมีต่อองค์กร และต่อค่านิยมขององค์กร การสร้างความผูกพันทุ่มเทให้เกิดขึ้นกับพนักงานเป็นการสร้างความตระหนักรู้ถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มุ่งปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยที่องค์กรเองมีหน้าที่พัฒนา และเอาใจใส่ในการสร้างความผูกพันทุ่มเทให้เกิดขึ้น ซึ่งต้องอาศัยการสร้างความสัมพันธ์สองทางคือ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และผู้จ้าง”

Towers Perrin (2005) ให้ความหมายว่า “เป็นเสมือนความเต็มใจ และความสามารถของพนักงานที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จผ่านการปฏิบัติงานล่วงเวลา การใช้ความสามารถ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่”

Kaye (quoted in Ketter, 2008) กล่าวถึงความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรว่า เป็นกระแสคำใหม่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของทฤษฎีเดิมๆ ได้แก่ การจงใจ ความพอใจ และความผูกพัน ซึ่งความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรเป็นเรื่องของการสร้างวัฒนธรรมที่จะทำให้พนักงานไม่เกิดความรู้สึกว่าถูกปฏิบัติอย่างเลวร้าย ถูกใช้งานหนักมากเกินไป ถูกกดขี่ หรือถูกทารุณ เพราะหากพนักงานเกิดความรู้สึกตามที่กล่าวไว้ข้างต้น พนักงานอาจลาออกออกได้ทันที

เกสร รัชชาติ (2550) ให้ความหมายว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานคือการที่พนักงานมีความทุ่มเทพล้งกาย พลังใจให้กับการทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ พนักงานจะรู้สึกถึงความท้าทายกับงานที่ต้องปฏิบัติ เกิดการพัฒนาตัวเอง พร้อมทั้งเกิดพรแสวง และนำเอาพรสวรรค์ในตัวเอง

มาใช้ในการทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ในการเรียนรู้ และหาวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอยู่เสมอ

สันติชัย อินทรอ่อน (2550) ให้ความหมายว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานเป็นคุณลักษณะภายในของพนักงาน โดยมีความเชื่อว่าหากองค์กรตระหนัก และให้ความสำคัญต่อคุณค่าของพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงบทบาทตามความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม พนักงานก็จะเกิดทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ อยู่กับองค์กรได้ยั่งยืน และสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน คือ การที่พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างทุ่มเท และช่วยเหลือองค์กรในทุกด้าน เพื่อความสำเร็จขององค์กร และจากคำนิยามความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่ยังไม่สามารถหาข้อสรุปได้ว่าความผูกพันของพนักงานเป็นเรื่องของทัศนคติ อารมณ์ หรือ พฤติกรรม ส่งผลทำให้การศึกษาเรื่องความผูกพันทุ่มเทกลายเป็นเรื่องที่ทำความเข้าใจได้ค่อนข้างยาก แต่หากมีการกำหนดขอบเขตที่ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานแยกย่อยลงไปให้มีความเฉพาะมากยิ่งขึ้น ก็จะช่วยทำให้สามารถทำความเข้าใจแนวคิดความผูกพันทุ่มเทได้ง่ายขึ้นเช่นกัน เฉกเช่นเดียวกับแนวคิดความพึงพอใจที่ได้มีการแบ่งขอบเขตเป็นความพึงพอใจที่พนักงานมีต่องาน (Job satisfaction) และความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อองค์กร (Organization Satisfaction) ทำให้ผู้ต้องการศึกษาเรื่องความพึงพอใจสามารถกำหนดตัวแปรต่างๆ ที่ใช้วัดความพึงพอใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันทุ่มเท

มีผลการวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการจำแนกขอบเขตความผูกพันทุ่มเทได้แก่ ผลการวิจัยของ Rothbard (2001, quoted in Saks, 2006) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “เพิ่มขึ้นหรือลดลง? พลวัตรของความผูกพันทุ่มเทภายใต้บทบาทที่มีต่องานและบทบาทที่มีต่อครอบครัว” ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันทุ่มเทต่องานมีความเชื่อมโยงกับความผูกพันต่อครอบครัว โดยอาจส่งผลเป็นแรงหนุน หรืออาจส่งผลให้เกิดการลดลงซึ่งกันและกัน ตัวอย่างเช่น เมื่อบุคคลได้รับมอบให้ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่จำกัด ด้วยความที่ทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ อาจต้องสละเวลาที่เคยใช้ทำกิจกรรมกับครอบครัวเพื่อไปปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา ทำให้เกิดความห่างเหินระหว่างบุคคลนั้นกับครอบครัว จึงกลายเป็นว่าเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทต่องานในระดับสูงขึ้น ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อครอบครัวลดลง เป็นต้น งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าภายใต้สถานการณ์หนึ่งๆ บุคคลมักมีหลากหลายบทบาทแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นว่าจะเลือกแสดงบทบาทที่ได้รับออกมาในลักษณะใด

Rothbard ยังกล่าวถึงบทบาทที่บุคคลได้รับภายในองค์กรว่าจะประกอบไปด้วยบทบาทหลัก 2 บทบาทคือ บทบาทที่มีต่องาน และบทบาทในการเป็นสมาชิกขององค์กร เช่นนั้นแล้วการเกิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานภายในองค์กรไม่ว่าจะเกิดความผูกพันทุ่มเทในบทบาทที่มีต่องาน หรือเกิดความผูกพันทุ่มเทในบทบาทการเป็นสมาชิกขององค์กร ย่อมเกิดแรงหนุนหรือแรงต้านระหว่างบทบาทเอง กล่าวคือ พนักงานอาจผูกพันทุ่มเทกับงานในระดับสูง ในขณะที่เดียวกันก็ได้รับแรงสนับสนุนจากองค์กรทำให้สามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรไปด้วย และอาจแปรเปลี่ยนเป็นความผูกพันที่มีต่อองค์กรก็เป็นได้

Saks (2006) ได้ศึกษาถึงปัจจัยเหตุ และผลลัพธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน โดยการศึกษาตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิด ความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร โดยมีตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน พันธะสัญญาต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล และความตั้งใจลาออกจากงาน สามารถสรุปผลการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 2.1

ผลการวิจัยของ Saks ยังชี้ให้เห็นว่า 1) ลักษณะงานที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ประกอบกับการที่องค์กรให้การสนับสนุนพนักงานในการทำงานและความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันทุ่มเทต่องาน และให้ผลลัพธ์ที่ตามมาคือ พนักงานจะมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน เกิดพันธะสัญญาต่อองค์กร มีพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร และมีความตั้งใจอยู่กับองค์กร 2) การที่องค์กรให้การสนับสนุนพนักงานในการทำงานและความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน ประกอบกับองค์กรแสดงให้เห็นถึงความยุติธรรมเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติและจงใจเอาเปรียบพนักงาน จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร ซึ่งให้ผลลัพธ์ที่ตามมาคือ พนักงานมีความพึงพอใจต่องาน เกิดพันธะสัญญาต่อองค์กร มีพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล และมุ่งสู่องค์กร และมีความตั้งใจอยู่กับองค์กร

ตารางที่ 2.1 สรุปปัจจัยสาเหตุ และ ผลลัพธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และต่อองค์กร

ปัจจัยสาเหตุ	ผลลัพธ์
<u>ความผูกพันทุ่มเทต่องาน</u> 1. ลักษณะงาน (Job characteristics) 2. การได้รับแรงสนับสนุนจากองค์กร (Perceived organizational support)	<u>ผลลัพธ์ทางบวก</u> 1. ความพึงพอใจต่องาน (Job satisfaction) 2. เกิดพันธะสัญญาต่อองค์กร (Organization commitment) 3. พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร (Organizational citizenship behavior - organization) <u>ผลลัพธ์ทางลบ</u> 4. ความตั้งใจลาออก (Intention to quit)
<u>ความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร</u> 1. การได้รับแรงสนับสนุนจากองค์กร (Perceived organizational support) 2. กระบวนการตัดสินใจอย่างเป็นธรรมขององค์กร (Procedural justice)	<u>ผลลัพธ์ทางบวก</u> 1. ความพึงพอใจต่องาน (Job satisfaction) 2. เกิดพันธะสัญญาต่อองค์กร (Organization commitment) 3. พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล (Organizational citizenship behavior - individual) 4. พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร (Organizational citizenship behavior - organization) <u>ผลลัพธ์ทางลบ</u> 5. ความตั้งใจลาออก (Intention to quit)

หมายเหตุ ปรับปรุงจาก “Antecedents and consequences of employee engagement” โดย Saks, A.

M., 2006, Journal of Managerial Psychology, 21(7): 600-616.

โดยสรุปความแตกต่างระหว่างขอบเขตความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรมีความแตกต่างกันด้านปัจจัยเหตุ และปัจจัยผลลัพธ์ กล่าวคือ ความผูกพันต่องานจะกล่าวถึงปัจจัยสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทในมิติของงาน ซึ่งปัจจัยที่นำมาศึกษาเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และผลลัพธ์จากการที่พนักงานผูกพันทุ่มเทต่องานคือ พนักงานจะ

ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น อุทิศตนให้กับงาน และรู้สึกมีส่วนร่วมกันงาน ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรจะกล่าวถึงปัจจัยเหตุที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์การโดยตรงจะไม่เข้าไปวัดในมิติของงาน ส่วนผลลัพธ์ที่ได้จากการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกอยากอยู่กับองค์กร เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความจงรักภักดี ประารถนาดีต่อองค์กร และช่วยเหลือองค์กรอย่างสุดความสามารถ อย่างไรก็ตามก็ตีผลวิจัยของ Saks ได้ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร สามารถทำให้เกิดผลลัพธ์เดียวกันได้ นั่นคือ ความพึงพอใจต่องาน การเกิดพันธะสัญญาต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร จึงสันนิษฐานได้ว่าความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรน่าจะเป็นแนวคิดที่เกี่ยวพันซึ่งกันและกัน กล่าวคือ พนักงานที่เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน น่าจะมีโอกาสเกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่ไม่รู้สึกผูกพันทุ่มเทต่องาน ในขณะที่เดียวกันพนักงานที่ผูกพันต่อองค์กรก็น่าจะมีโอกาสเกิดความผูกพันทุ่มเทต่องานเช่นเดียวกัน

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับแนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน

2.2.1 แนวคิดพันธะสัญญาของพนักงาน (Employee commitment)

มีผู้นิยามไว้ว่าเป็นแรงผลักดันที่ผูกมัดให้พนักงานแสดงออกมาซึ่งการกระทำให้เป็นไปตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตามแนวคิดพันธะสัญญาจะมีการระบุขอบเขตที่เฉพาะเจาะจงในการศึกษาเช่นเดียวกัน เช่น พันธะสัญญาที่มีต่อองค์กร (Organization commitment) พันธะสัญญาที่มีต่องาน (Job commitment) หรือ พันธะสัญญาที่มีต่ออาชีพ (Occupation commitment) เป็นต้น สาเหตุที่มีการระบุขอบเขตในการศึกษาเนื่องจากต้องการให้ได้รายละเอียดในส่วนที่ต้องการศึกษาและเข้าใกล้กับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด และการกำหนดตัวแปรต่างๆ ก็จะแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ต้องการศึกษาได้ชัดเจน (Herscovitch and Meyer, 2001) ต่อไปนี้จะกล่าวถึงพันธะสัญญาต่องาน และพันธะสัญญาต่อองค์กร

1) พันธะสัญญาต่องาน มีผู้นิยามไว้ว่า มีความเป็นไปได้ที่บุคคลจะยึดติดอยู่กับงาน และความรู้สึกถูกผูกมัดไว้กับงาน ในขณะที่บุคคลนั้นอาจมีความพึงพอใจ หรือ ไม่มีความพึงพอใจเลยก็ได้ (Rusbult and Farrell, 1983, quoted in Herscovitch and Meyer, 2001)

2) พันธะสัญญาต่อองค์กร มีผู้นิยามไว้ว่า เป็นสภาวะทางจิตใจที่ผูกมัดบุคคลไว้กับองค์การ เช่นอาจส่งผลให้มีอัตราการลาออกที่ลดลง เป็นต้น (Allen and Meyer, 1990, quoted in Herscovitch and Meyer, 2001) นอกจากนี้ Allen และ Meyer ได้จำแนกพันธะสัญญาต่อองค์กรออกมาเป็น 3 มิติ ดังนี้

2.1) พันธะสัญญาด้านความรู้สึก (Affective commitment) พนักงานจะมีความรู้สึกที่ตนถูกผูกมัดไว้กับองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง และมีส่วนร่วมในองค์กร พนักงานตัดสินใจอยู่กับองค์กรเพราะรู้สึก “ต้องการอยู่” (Want to) เพราะรักที่จะอยู่

2.2) พันธะสัญญาที่เกิดจากความต่อเนื่อง (Continuance commitment) พนักงานเกิดการตระหนักถึงต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจากองค์กร สาเหตุที่พนักงานตัดสินใจอยู่กับองค์กรเพราะ “จำเป็นต้องอยู่” (Need to)

2.3) พันธะสัญญาที่เกิดจากบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) พนักงานเกิดความรู้สึกถึงการเป็นหนี้บุญคุณทำให้ต้องอยู่กับองค์กรต่อไป พนักงานตัดสินใจอยู่กับองค์กรเพราะรู้สึก “สมควรอยู่” (Ought to) เพื่อตอบแทนบุญคุณองค์กร

โดยสรุป เมื่อพิจารณาพันธะสัญญาทั้ง 3 มิติจะพบว่าที่ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่ถูกนักวิชาการตั้งข้อสงสัยว่าเป็นเรื่องเดียวกับพันธะสัญญา แท้ที่จริงนั้นเป็นเพียงความเกี่ยวพันกันระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน กับพันธะสัญญาด้านความรู้สึก แต่ด้านพันธะสัญญาที่เกิดจากความต่อเนื่อง และพันธะสัญญาที่เกิดจากบรรทัดฐานทางสังคมไม่มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานแต่อย่างใด ที่กล่าวเช่นนี้เพราะความผูกพันของพนักงานมีรากฐานมาจากความรู้สึกรัก ผูกพัน ความปรารถนาดีต่อองค์กร และมีความยินดีที่จะช่วยเหลือองค์กรทุกด้านเป็นสำคัญ ในขณะที่พันธะสัญญาที่เกิดจากความต่อเนื่องพนักงานมีความรู้สึกจำใจต้องอยู่กับองค์กร และด้านพันธะสัญญาที่เกิดจากบรรทัดฐานทางสังคมพนักงานมีความรู้สึกเหมือนจำใจต้องอยู่เพราะองค์กรมีบุญคุณ ดังนั้นจึงตัดประเด็นมิติพันธะสัญญาทั้ง 2 ออกไป ส่วนด้านพันธะสัญญาด้านความรู้สึกเห็นได้ว่าจะกล่าวถึงความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กรคือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีส่วนร่วมกับองค์กร ประเด็นด้านอารมณ์ความรู้สึก พฤติกรรมนี้เองที่แสดงให้เห็นว่าความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน มีส่วนเกี่ยวพันกับพันธะสัญญาต่อองค์กร แต่ถึงอย่างไรก็ยังพบว่าแนวคิดทั้ง 2 มีความแตกต่างกันดังสรุปได้ในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบความแตกต่าง และความเกี่ยวพันระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน กับพันธะสัญญาต่อองค์กร

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน	พันธะสัญญาต่อองค์กร
<u>นิยาม</u> ความผูกพันทุ่มเทเป็นเสมือนทัศนคติทางบวกที่พนักงานมีต่อองค์กร และต่อค่านิยมขององค์กร การสร้างความผูกพันทุ่มเทกับพนักงานเป็นการสร้างความตระหนักรู้ถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานเพื่อมุ่งที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตน เพื่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร โดยที่องค์กรเองมีหน้าที่พัฒนา และเอาใจใส่ที่จะสร้างความผูกพันทุ่มเท โดยมีเป้าประสงค์สองทาง คือสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และผู้จ้าง (IES, 2004)	<u>นิยาม</u> มิติพันธะสัญญาด้านความรู้สึก พนักงานจะมีความรู้สึกที่ตนถูกผูกมัดไว้กับองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง และมีส่วนร่วมในองค์กร พนักงานตัดสินใจอยู่กับองค์กรเพราะรู้สึกว่าจะ “ต้องการอยู่” (Want to) เพราะรักที่จะอยู่ (Allen and Meyer, 1990, quoted in Herscovitch and Meyer, 2001)
<u>มีความเกี่ยวพันกันด้าน</u> 1. บุคคลจะแสดงความผูกพันออกมาในรูปแบบของอารมณ์ความรู้สึก (Emotional) 2. พฤติกรรมที่แสดงออกคือ กระตือรือร้นช่วยเหลือองค์กรสุดความสามารถ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 3. อยู่กับองค์กรด้วยความเต็มใจ	<u>มีความเกี่ยวพันกันด้าน</u> 1. บุคคลจะแสดงพันธะที่ตนมีต่อองค์กรออกมาในรูปแบบของอารมณ์ความรู้สึก (Emotional) 2. พฤติกรรมที่แสดงออกคือ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีส่วนร่วมกับการ 3. อยู่กับองค์กรเพราะความต้องการที่จะอยู่
<u>มีความแตกต่างกันด้าน</u> 1. เป็นความสัมพันธ์สองทางคือ ต้องมีส่วนร่วมระหว่างองค์กร และ พนักงาน 2. เมื่อเกิดความผูกพันต่อองค์กรพนักงานจะแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก (Emotional) และ ทางความคิด (Cognitive) กล่าวคือ พนักงานรู้ถึงบริบทว่าทำอะไรถึงจะช่วยให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้	<u>มีความแตกต่างกันด้าน</u> 1. กล่าวถึงความสัมพันธ์ทางเดียว คือ มุ่งไปที่พนักงาน มิได้กล่าวถึงแง่มุมขององค์กร 2. การแสดงออกของพนักงานเมื่อเกิดพันธะสัญญากับองค์กร จะแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก (Emotional) ไม่กล่าวถึงการแสดงออกทางความคิด

2.2.2 แนวคิดความพึงพอใจของพนักงาน (Employee satisfaction)

มีผู้นิยามไว้ว่าเป็นความพึงพอใจ หรือสภาวะอารมณ์ทางบวกที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานประเมินความรู้สึกนั้นจากงานที่ได้รับมอบหมาย หรือจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการสั่งสมมาจากการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่พนักงานมีต่อทุกด้านขององค์การ พนักงานจะรู้สึกยินดีที่จะอยู่กับองค์การ (Locke, 1976, quoted in Barbera, Young, Macey, and Schneider, 2009) Tanur (n.d.) กล่าวถึงมิติในการวัดความพึงพอใจว่ามีอยู่ 2 มิติด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจต่องาน (Job satisfaction) เป็นทัศนคติที่พนักงานมีต่องานที่ตนปฏิบัติ โดยเน้นว่าเป็นกิจกรรมที่ปฏิบัติในสถานที่ทำงาน จะไม่มองถึงภาพรวมขององค์การ เช่น นโยบาย เป้าหมาย หรือการจ่ายค่าตอบแทนขององค์การ กล่าวคือ ขอเพียงพนักงานทำงานแล้วรู้สึกดีก็ยินดีที่จะปฏิบัติงานนั้นโดยไม่เกี่ยง

2) ความพึงพอใจต่อองค์การ (Organizational satisfaction) เป็นทัศนคติที่พนักงานมีต่อภาพกว้างขององค์การ เป็นทัศนคติที่พนักงานมีต่อของนโยบาย หรือต่อเป้าหมายขององค์การ ซึ่งรวมไปถึงการจ่ายค่าตอบแทน และผลประโยชน์ต่างๆ กล่าวคือ พนักงานรู้สึกว่าเป้าหมายของตน และองค์การมีทิศทางเดียวกัน พนักงานก็จะรู้สึกพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์การต่อไป

ในปัจจุบันเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่องานจะถูกกล่าวถึงมากกว่าความพึงพอใจต่อองค์การ อันเนื่องมาจากความพึงพอใจต่องานเป็นมิติที่วัดความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานเป็นหลัก และเชื่อว่าหากพนักงานจะมีผลปฏิบัติงานที่ดีได้ต้องเกิดมาจากรู้สึกอยากปฏิบัติงานเป็นสำคัญ จึงจะส่งผลให้เกิดแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ดีหากพนักงานมีทั้งความพึงพอใจต่องาน และความพึงพอใจต่อองค์การควบคู่กันไป น่าจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของพนักงานในระดับที่สูงกว่าการมีความพึงพอใจต่อเรื่องใดเพียงเรื่องหนึ่ง

ความพึงพอใจของพนักงานถือเป็นอีกแนวคิดที่ถูกเชื่อมโยงว่า มีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน ในตารางที่ 2.3 ได้แสดงเปรียบเทียบให้เห็นความเกี่ยวเนื่องระหว่างแนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน กับความพึงพอใจของพนักงาน

ตารางที่ 2.3 เปรียบเทียบความแตกต่าง และส่วนเกี่ยวพันระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานกับ
ความพึงพอใจของพนักงาน

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน	ความพึงพอใจของพนักงาน
<u>คำนิยาม</u> ความผูกพันทุ่มเทเป็นเสมือนทัศนคติทางบวกที่พนักงานมีต่อองค์กร และต่อค่านิยมขององค์กร การสร้างความผูกพันทุ่มเทกับพนักงานเป็นการสร้างความตระหนักรู้ถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานเพื่อมุ่งที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตน เพื่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร โดยที่องค์กรเองมีหน้าที่พัฒนา และเอาใจใส่ที่จะสร้างความผูกพันทุ่มเท โดยมีเป้าประสงค์สองทาง คือสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้จ้าง (IES, 2004)	<u>คำนิยาม</u> ความพึงพอใจ หรือสภาวะอารมณ์ทางบวกที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานประเมินความรู้สึกนั้นจากงานที่ได้รับมอบหมาย หรือจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการสั่งสมมาจากการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่พนักงานมีต่อทุกด้านขององค์กร พนักงานจะรู้สึกยินดีที่จะอยู่กับองค์กร (Tanur, n.d.)
<u>มีความเกี่ยวพันกันด้าน</u> 1. กล่าวถึงความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร	<u>มีความเกี่ยวพันกันด้าน</u> 1. กล่าวถึงความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร
<u>มีความแตกต่างกันด้าน</u> 1. กล่าวถึงความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง และเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยให้องค์กรมีสภาพที่ดีขึ้นกว่าเดิม 2. ความรู้สึกในมิตินองาน พนักงานต้องได้งานที่ตรงกับความต้องการ และความถนัด 3. พนักงานมีเป้าหมายที่จะช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีผลดียิ่งขึ้น 4. การทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันทุ่มเท องค์กรต้องลงทุนในการฝึกอบรมให้ผู้บริหารสามารถสร้างความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือพนักงานให้ได้	<u>มีความแตกต่างกันด้าน</u> 1. กล่าวถึงความพอใจ และการดำรงไว้ซึ่งสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน 2. ความรู้สึกในมิตินองาน พนักงานต้องได้รับโอกาสในการใช้ทักษะที่ตนมีได้ตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย 3. ความพึงพอใจ ไม่ได้กล่าวถึงเป้าหมายของพนักงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน 4. การจะทำให้พนักงานพึงพอใจได้ องค์กรต้องลงทุนจ่ายค่าตอบแทน ให้ผลประโยชน์ และทำให้พนักงานรู้สึกปลอดภัย

ตารางที่ 2.3 เปรียบเทียบความแตกต่าง และส่วนเกี่ยวพันระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานกับ ความพึงพอใจของพนักงาน (ต่อ)

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน	ความพึงพอใจของพนักงาน
5. การแสดงออกของพนักงานเมื่อเกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร จะแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก (Emotional) และทางความคิด (Cognitive) กล่าวคือ พนักงานรู้ถึงบริบทว่าทำอะไรถึงจะช่วยให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้	5. การแสดงออกของพนักงานเมื่อเกิดความพึงพอใจต่อองค์กร จะแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก (Emotional) แต่ไม่มีงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าพนักงานจะแสดงทางความคิดด้วย

2.2.3 แนวคิดพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร (Organizational behavior citizenship)

Bateman and Organ (1983, quoted in Kwantes, 2003) ให้นิยามไว้ว่าเป็นพฤติกรรมใดๆ ก็ตามที่ทำให้องค์กรเกิดประโยชน์ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัตินอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในแนวทางปฏิบัติงาน (Job description) และพฤติกรรมนั้นไม่ได้เกิดขึ้นเพราะองค์กรให้แรงกระตุ้น

Macey and Schneider (2008) กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ แต่พฤติกรรมที่กล่าวถึงนั้นต้องเป็นพฤติกรรมนอกเหนือจากงานที่บุคคลได้รับมอบหมายจากองค์กร โดย Macey และ Schneider มองว่าพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบ”(Above and beyond) พนักงานจะแสดงถึงพฤติกรรมนี้ก็ต่อเมื่อพนักงานรู้สึกผูกพันทุ่มเทกับองค์กร Saks (2008) ได้เห็นแย้ง Macey และ Schneider ว่าพฤติกรรมความผูกพันทุ่มเทไม่ใช่เรื่องของการสร้างนวัตกรรมใหม่ให้กับองค์กร หรือการทำสิ่งนอกเหนือจากงาน หรือทำในสิ่งที่แตกต่างจากเพื่อนร่วมงานแล้วจะถือว่าบุคคลนั้นเกิดความผูกพันทุ่มเทกับองค์กรแล้ว แต่หัวใจหลักของความผูกพันทุ่มเทคือ พนักงานทำอะไรบ้างเพื่อที่จะสนับสนุนให้เกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพแก่องค์กร

Organ (2006, quoted in Barbera et al., 2009) กล่าวว่าในปัจจุบันพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร ถือเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกเมื่อเกิดความผูกพันทุ่มเทกับองค์กร โดยพฤติกรรมดังกล่าวจะประกอบไปด้วย พฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ไม่ใช่เวลาในการสะสางงานเก่าที่ยังทำไม่เสร็จ ปกป้ององค์กรเมื่อมีคนกล่าวถึงองค์กรในทางที่ผิด เป็นต้น

โดยสรุปพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร คือ การที่พนักงานมีพฤติกรรมสนับสนุนองค์กร มีพฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีพฤติกรรมในการพัฒนาตนเองหรือกลุ่มให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และมีพฤติกรรมทำงานนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในแนวทางปฏิบัติงาน แนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานมักถูกเชื่อมโยงว่าเป็นแนวคิดเดียวกับแนวคิดพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร ซึ่งแท้ที่จริงแล้วมีความเกี่ยวพันกันระหว่างสองแนวคิดนี้ แต่ทั้งสองแนวคิดนี้ไม่ใช่แนวคิดเดียวกัน ในตารางที่ 2.4 ได้แสดงเปรียบเทียบให้เห็นความเกี่ยวเนื่องระหว่างแนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน กับแนวคิดพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร

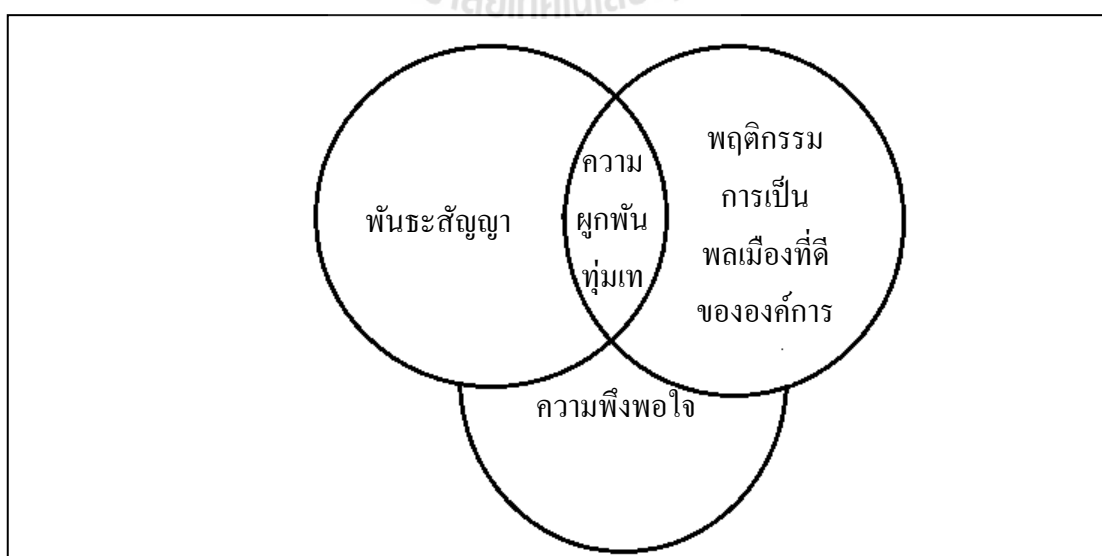
ตารางที่ 2.4 เปรียบเทียบความแตกต่าง และส่วนเกี่ยวพันระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานกับพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน	พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร
<u>คำนิยาม</u> ความผูกพันทุ่มเทเป็นเสมือนทัศนคติทางบวกที่พนักงานมีต่อองค์กร และต่อคำนิยามขององค์กร การสร้างความผูกพันทุ่มเทกับพนักงานเป็นการสร้างความตระหนักรู้ถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานเพื่อมุ่งที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตน เพื่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร โดยที่องค์กรเองมีหน้าที่พัฒนาและเอาใจใส่ที่จะสร้างความผูกพันทุ่มเท โดยมีเป้าประสงค์สองทาง คือสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้จ้าง (IES, 2004)	<u>คำนิยาม</u> เป็นพฤติกรรมใดๆ ก็ตามที่ทำให้องค์กรเกิดประโยชน์ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในแนวทางปฏิบัติงาน (Job description) และพฤติกรรมนั้นไม่ได้เกิดขึ้นเพราะองค์กรให้แรงกระตุ้น (Bateman and Organ, 1983, quoted in Kwantes, 2003)
<u>มีความเกี่ยวพันกันด้าน</u> 1. พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทจะมีลักษณะคล้ายคลึงกับพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร	<u>มีความเกี่ยวพันกันด้าน</u> 1. พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรเกิดขึ้นได้ ส่วนหนึ่งมาจากการที่พนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร

ตารางที่ 2.4 เปรียบเทียบความแตกต่าง และส่วนเกี่ยวพันระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานกับ
พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร (ต่อ)

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน	พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร
<u>มีความแตกต่างกันด้าน</u> - กล่าวถึงทัศนคติ อารมณ์ และความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร - เป็นความสัมพันธ์สองทางคือ ต้องมีส่วนร่วมระหว่างองค์กร และ พนักงาน	<u>มีความแตกต่างกันด้าน</u> - กล่าวถึงพฤติกรรมของพนักงาน เมื่อได้รับแรงกระตุ้นให้ออกปฏิบัติเช่น รู้สึกผูกพันทุ่มเทกับองค์กรหรือรู้สึกถึงการมีพันธะสัญญาต่อองค์กร - กล่าวถึงความสัมพันธ์ทางเดียวคือ พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร พนักงานต้องได้รับอิทธิพลมาจากเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานอยากแสดงพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรออกมา

สรุปแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน อันได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพันธะสัญญาของพนักงาน ความพึงพอใจของพนักงาน และพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร จะเห็นได้ว่า แนวคิดทั้ง 3 เป็นแนวคิดที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน (Overlap) แต่ไม่ใช่แนวคิดเดียวกัน ดังสรุปได้ตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 สรุปแนวคิดความผูกพันทุ่มเท และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.3 แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน

2.3.1 แนวคิดและทฤษฎีของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน

แนวคิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานถูกพัฒนามาจากกรอบแนวคิดความรู้สึกหมดไฟ (Burnout) ซึ่งเกิดจากสภาวะการทำงานโดยรวมก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลนั้น โดยลักษณะบุคคลที่หมดไฟคือ เป็นบุคคลที่เคยแสดงออกถึงความขยันขันแข็ง และความรับผิดชอบในหน้าที่มาก่อน เป็นบุคคลที่เคยมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือมีแนวคิดใหม่ๆ ในการทำงาน พยายามปรับปรุงและพัฒนางาน และตัวเองอยู่เสมอ แต่แล้ววันหนึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกก็เริ่มถดถอยลง กลายเป็นว่าบุคคลนั้นเริ่มทำงานอย่างมีความสุข (Rhenen, Schaufeli, and Taris, 2007)

2.3.2 ความหมายของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน

Maslach, Schaufeli, and Leiter (2001, p416) ให้ความหมายว่า “เป็นสภาวะที่พนักงานมีพลังใจในการทำงาน อยากทำงาน ชอบที่จะเกี่ยวข้องกับงาน และพนักงานรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้”

Schaufel and Bakker's (2004) ให้ความหมายคำว่า “เป็นสภาวะภายในจิตใจ ความรู้สึกเชิงบวก ความรู้สึกพึงพอใจ พนักงานรู้สึกว่าตนมีความเหมาะสมกับงาน ซึ่งมีลักษณะคือ มีความกระตือรือร้น (Vigor) เต็มใจอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) และการรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption)”

Wefald (2008) ให้ความหมายว่า “เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากแนวคิดด้านจิตวิทยา ที่ต้องการวัดระดับความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกต่องาน”

Burke, Koyuncu, Jing, and Fiksenbaum (2009) ให้ความหมายว่า “พนักงานที่รู้สึกผูกพันทุ่มเทต่องานจะมีความกระตือรือร้น มีความคิดเชิงบวกกับงานที่ทำ และรู้สึกว่าตนเองทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันทุ่มเทต่องานคือ ทศนคติ อารมณ์ และความรู้สึกในเชิงบวกที่พนักงานมีต่อขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมาย กล่าวคือ พนักงานจะมีความพึงพอใจต่องาน ใช้เวลาส่วนใหญ่ทุ่มเทไปกับการปฏิบัติงาน และตระหนักว่างานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับตนเอง

2.3.3 องค์ประกอบของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน

Schaufel and Bakker's (2004) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานไว้ 3 ด้านดังนี้

1) ด้านความกระตือรือร้น (Vigor) คือ การที่พนักงานมีระดับความกระตือรือร้นสูง มีความปรารถนาที่จะทุ่มเทแรงกายในการทำงานแม้ว่างานนั้นจะยากแค่ไหนก็ตาม

2) ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) คือ การที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมกับการงาน มีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งทุ่มเทแรงกายให้กับงานอย่างเต็มที่ มีความภาคภูมิใจและท้าทายกับงานอยู่เสมอ

3) ด้านการรู้สึกทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption) คือ การที่พนักงานมีความมุ่งมั่นกับการงานอย่างมาก ขณะทำงานจะรู้สึกเวลาผ่านไปไว และรู้สึกว่าไม่อยากการจะละทิ้งจากการทำงาน

2.3.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน

Brown (1996) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทุ่มเทต่องานไว้ 4 ปัจจัยดังนี้

1) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ ความยึดมั่นในจริยธรรมการทำงาน ความเชื่อในอำนาจการควบคุมตนเอง ความยอมรับนับถือตนเอง และความต้องการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการควบคุมดูแลงานของตนเอง การได้ใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับระดับชั้นของงาน การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ ศักยภาพในการจูงใจของงาน และงานมีความท้าทาย

3) ปัจจัยในการสนับสนุนการทำงาน ได้แก่ การได้รับการดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้างาน การได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการสื่อสารในการทำงาน

4) ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาทในงาน ได้แก่ ความชัดเจนในหน้าที่การทำงาน และการไม่มีความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากบทบาทในการทำงาน

2.3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน

2.3.5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ภรรคพร เล็กขาว (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดและความผูกพันในงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน (Job engagement) ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ขอบเขตงาน ความคลุมเครือของบทบาทและลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา งานวิจัยยังพบอีกว่าความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็ง (Vigor) ส่วนปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ขอบเขตงาน และลักษณะงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานได้ และความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็งสามารถพยากรณ์ความเครียดได้

กฤษฎ์ จิตนุยานนท์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริการที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่องานมี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการให้บริการ ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานในภาพรวม ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ

2.3.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Saks (2006) ได้ศึกษาถึงปัจจัยเหตุ และผลลัพธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน โดยการศึกษาตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิด ความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร โดยมีตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน พันธะสัญญาต่อองค์กร การเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องานได้แก่ คุณลักษณะของงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และผลลัพธ์จากการที่พนักงานผูกพันทุ่มเทต่องานที่พบคือ พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อ และมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรลดลง

Jackson, Rothman, and Vijver (2006) ศึกษาเรื่อง โมเดลความความอยู่ดีมีสุขของผู้เข้าอบรมในแอฟริกาใต้ จำนวน 1,177 คน ผลการศึกษาพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร การได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง และการได้รับโอกาสก้าวหน้าทางอาชีพ ส่งผลต่อความผูกพันทุ่มเทในงานมากขึ้น และยังพบว่าการทำงานหนักมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันทุ่มเทในงาน

Koyuncu, Burke, and Fiksenbaum (2006) ศึกษาเรื่องความผูกพันทุ่มเทในงานของผู้จัดการหญิง และผู้เชี่ยวชาญของธนาคารในตุรกี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องานได้แก่ การได้รับรางวัล การควบคุมการทำงานด้วยตนเอง และการรู้สึกทำงานที่ได้รับหมายเป็นงานที่คุ้มค่า

Sonnentag, Mojza, Binnewies, and Scholl (2008) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่องาน และการละตัวออกจากงานเมื่ออยู่บ้าน: การศึกษารายสัปดาห์เกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทในงาน การละตัวออกจากงาน และผลกระทบ ผลการศึกษาพบว่า หากพนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทกับงานในระดับสูงมากเกินไป พนักงานมักจะใช้เวลาส่วนใหญ่ครุ่นคิดอยู่กับงานโดยที่ไม่แยกแยะว่าเป็นเวลางาน หรือเวลาส่วนตัว ซึ่งทำให้มีโอกาสเกิดความเครียดจากการทำงานได้สูง และอาจทำให้เกิดปัญหากับครอบครัว ผลที่ตามมาคือ ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพลดลง ความอยู่ดีมีสุขของพนักงานลดลง และท้ายที่สุดพนักงานอาจอยากลาออกจากงานในที่สุด และข้อเสนอแนะจากงานวิจัยได้เสนอว่า การที่พนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทต่องานขณะทำงาน และไม่เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องานขณะที่ไม่ใช่เวลางานจะส่งผลดีแก่พนักงานมากที่สุด

Burke, Koyuncu, Jing, and Fiksenbaum (2009) ศึกษาเรื่องปัจจัยเหตุและปัจจัยผล ที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานในภาคธุรกิจโรงแรม พบว่า พนักงานจะมีความรู้สึกทำทากับงานที่ได้รับมอบหมาย และจะใช้ความสามารถของตนเองในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ไม่เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน และยังพบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานสามารถทำนายผลลัพธ์ของงาน (Work outcomes) และความอยู่ดีมีสุขของพนักงานได้ (Well-being) ซึ่งความสัมพันธ์ด้านผลลัพธ์ของงานที่พบ ได้แก่ ความพึงพอใจต่องาน ความพึงพอใจต่อสายอาชีพ งานทำให้เกิดความเครียด และความตั้งใจลาออก ความสัมพันธ์ที่พบด้านความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน ได้แก่ ความเหนื่อยล้า งานทำให้เกิดปัญหากับครอบครัว ครอบครัวทำให้เกิดปัญหากับงาน และความเจ็บป่วยทางร่างกาย

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยภายในประเทศพบว่ามีการศึกษาถึงความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานอยู่บ้าง แต่การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทต่องาน ในมิติ 3 มิติ ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน และด้านการรู้สึกรักงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต กับความตั้งใจลาออกจากองค์กรยังไม่มีปรากฏ แต่สำหรับงานวิจัยต่างประเทศนั้นมีการนำความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานในมิติทั้งสาม มาศึกษาร่วมกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรอยู่บ้าง ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ล้วนพบว่า ความผูกพันทุ่มเทต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร

2.4 แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

2.4.1 ความหมายของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

Kahn (1990, p.694) ให้ความหมายว่า “เป็นการที่พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นสมาชิกขององค์กร พนักงานจะปฏิบัติงานตามบทบาทที่ตนได้รับ และจะแสดงถึงความรู้สึกนั้นออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม (Behavior) การรับรู้ (Cognitive) และอารมณ์ (Emotional) ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตน”

Rothbard (2001) ได้ให้ความหมายความผูกพันทุ่มเทว่าเป็นสิ่งที่เกิดมาจากภายในจิตใจ แต่มักส่งผลไปถึงสถานะที่เกี่ยวข้องกับ 2 องค์ประกอบคือ ความตั้งใจที่จะทำ และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Hewitt Associates (2004) พนักงานที่เกิดความผูกพันทุ่มเทมีลักษณะคือ พนักงานจะมีผลิตภาพ มีการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นกับองค์กร และเกิดความรู้สึกเหมือนว่าตนเป็นเจ้าขององค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ มีความสามารถในการแข่งขัน ช่วยให้กิจการสามารถปรับปรุงผลลัพธ์องค์กร และสามารถอยู่ได้อย่างยืน

Robinson, Perryman, and Hayday (2004) นิยามความผูกพันทุ่มเทของพนักงานว่าเป็นเสมือนทัศนคติทางบวกที่พนักงานมีต่อองค์กร และต่อค่านิยมขององค์กร

Concelman and Wellins (2005, quoted in Macey and Schneider, 2008) ได้นิยามถึงความผูกพันทุ่มเทว่าเป็นสิ่งที่ผสมผสานกับระหว่างพันธะสัญญา (Commitment) ความจงรักภักดี (Loyalty) ผลิตภาพ (Productivity) และรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ (Ownership)

Vance (2006) กล่าวถึงความผูกพันทุ่มเทของพนักงานไว้ว่า หมายถึง การที่พนักงานพึงพอใจในงานของตน และรู้สึกภาคภูมิใจในตัวผู้จ้าง ภายใต้ขอบเขตที่ว่า พนักงานรู้สึกมีความสุขและเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ รวมไปถึงผู้จ้างรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่พนักงานได้ส่งมอบให้ การที่พนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเท พนักงานจะมีความทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ และส่งมอบงานที่มีประสิทธิภาพ ยิ่งไปกว่านั้นคือ พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันทุ่มเท และตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรไปอย่างยืนยาว

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกถึงการมีพันธะสัญญาต่อองค์กร มีค่านิยมสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร ยินดีที่จะช่วยเหลือองค์กรในทุกด้าน และมีความตั้งใจอยู่กับองค์กร เห็นได้ว่าความผูกพันทุ่มเทที่พนักงานมีต่อองค์กรจะกล่าวถึงทัศนคติ อารมณ์ และความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยมีได้มุ่งไปที่บทบาทหน้าที่ หรือความพึงพอใจในเนื้องานที่ได้รับมอบหมาย

2.4.2 องค์ประกอบความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

Kahn (1990) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรไว้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) การรับรู้ (Cognitive) คือ ความเชื่อของพนักงานที่มีต่อองค์กร หัวหน้างาน หรือปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน
- 2) อารมณ์ (Emotional) คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร หัวหน้างาน หรือปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน
- 3) พฤติกรรม (Behavior) คือ การที่พนักงานมีความอดสาหะ และพยายามเพื่อองค์กร ซึ่งเป็นการกระทำที่มีผลมาจากทัศนคติ กล่าวได้ว่าเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรแล้ว

Hewitt Associates (2004) ได้แบ่งพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรไว้ 3 พฤติกรรมดังนี้

1) การพูด (Say) คือ การที่พนักงานจะพูดถึงองค์การในทางบวก แก่เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าขององค์การ

2) การดำรงอยู่ (Stay) คือ การที่พนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

3) การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ (Strive) คือ พนักงานจะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อช่วยเหลือ หรือสนับสนุนธุรกิจขององค์การให้ประสบความสำเร็จ

Macey and Schneider (2008) ได้แบ่งองค์ประกอบความผูกพันทุ่มเทของพนักงานออกเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้

1) ความผูกพันทุ่มเททางคุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait engagement) เป็นความผูกพันทุ่มเทที่เกิดจากคุณลักษณะของพนักงานที่มีความรู้สึกทางบวกต่อชีวิต และต่องาน เช่น พนักงานรู้สึกสำนึกในบทบาทหน้าที่ของตน พนักงานจะมีลักษณะพฤติกรรมเชิงรุก

2) ความผูกพันทุ่มเททางสภาวะอารมณ์ (State engagement) เป็นความผูกพันทุ่มเทที่เกิดจากอารมณ์ความรู้สึก เช่น ความรู้สึกพึงพอใจ รู้สึกมีส่วนร่วม รู้สึกถึงการมีพันธะสัญญาต่อองค์กร

3) ความผูกพันทุ่มเททางพฤติกรรม (Behavior engagement) เป็นความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรโดยที่พนักงานจะแสดงออกมาทางพฤติกรรม เช่น การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมาย

2.4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

Glen (2006) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร ไว้ดังนี้

- 1) กระบวนการทำงานที่มีความชัดเจน
- 2) บทบาทที่มอบหมายให้พนักงานต้องมีความท้าทาย และจูงใจ
- 3) ค่านิยมขององค์กร
- 4) ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว และชีวิตการทำงาน
- 5) ข้อมูลข่าวสาร และระดับการสื่อสารที่เหมาะสม
- 6) ผลตอบแทนในรูปตัวเงิน และการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ หรือสวัสดิการอื่นๆ ตามความเหมาะสม

7) ระบบการบริหารจัดการที่มีความยุติธรรม และต่อเนื่อง

8) สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงาน

Woodruffe (2006) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญอันนำไปสู่การเพิ่มระดับของความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร ดังนี้

1) พนักงานมองเห็นโอกาสก้าวหน้าทางสายอาชีพ

2) พนักงานมีอิสระในการทำงาน

- 3) พนักงานถูกปฏิบัติด้วยความสุภาพ
- 4) พนักงานรู้สึกถึงพันธะสัญญาที่มีต่อนายจ้าง และต่องาน
- 5) สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
- 6) ต้องการให้ผู้อาวุโสเป็นผู้แนะนำตนเองให้พนักงานผู้อื่นในองค์กรรู้จัก
- 7) ได้รับคำชมเชยตามสมควร
- 8) ต้องการผู้สนับสนุนที่พร้อมให้คำแนะนำเมื่อต้องการ
- 9) ความรู้สึกท้าทายในการทำงาน
- 10) รู้สึกว่าได้รับความไว้วางใจจากองค์กร
- 11) รู้สึกว่าได้ปฏิบัติงานให้แก่องค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ
- 12) รู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีคุณค่าแก่องค์กร
- 13) รู้สึกว่าองค์กรคำนึงถึงความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว และการทำงานของพนักงาน

Martin (quoted in Ketter, 2008) กล่าวว่าความผูกพันทุ่มเทของพนักงานขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย

ดังนี้

1) ด้านเหตุผล สิ่งสำคัญคือการได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอ และการได้รับโอกาสในการพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับตัวเอง

2) ด้านอารมณ์ คือ ความรักที่มีต่องานที่ทำ ความรักที่มีต่อผู้บังคับบัญชา หรือความรักที่มีต่อองค์กร ยิ่งองค์กรสร้างความผูกพันทุ่มเทให้เกิดแก่พนักงานได้มากเท่าใด ก็จะช่วยให้องค์กรลดความยุ่งยากในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้มากเท่านั้น

สุรัสวดี สุวรรณเวช (2549) ให้ความเห็นว่า การเกิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

1) ด้านพนักงาน สิ่งที่ต้องการต้องตระหนักคือ การให้พนักงานได้รับรู้ว่าตนมีความสำคัญ (Self – esteem) เมื่อพนักงานรับรู้ว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร จะทำให้พนักงานเกิดความทุ่มเทในการทำงาน นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงออกว่าองค์กรได้ให้ความสำคัญกับพนักงาน และให้การยอมรับในตัวพนักงาน รวมทั้งยังเป็นภาพสะท้อนให้พนักงานรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนอยู่ในระดับที่ดี เพราะองค์กรยอมรับและเห็นความสำคัญ

2) ด้านงาน องค์กรต้องมีการมอบหมายงานให้กับพนักงาน โดยให้พนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องในทุกๆ ด้านที่เกี่ยวกับงาน เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนเกี่ยวข้องมากที่สุด ซึ่งเป็นการเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทในงาน รับรู้ถึงความเป็นเจ้าของและผู้มีส่วนรับผิดชอบในงานนั้นๆ พนักงานจะทุ่มเทความพยายามทั้งกายและใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

3) ด้านองค์การ สิ่งที่ต้องการต้องจัดเตรียมให้พนักงานคือ โอกาสในความก้าวหน้าในงาน หรืออาชีพ ซึ่งทำให้พนักงานมีจุดหมายในงาน หรือเป็นการตั้งเป้าหมายให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานมองเห็นอนาคตของตนเองในองค์การ

อนุพงษ์ อวีรุทธา (2550) กล่าวถึงปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การ 3 ปัจจัย ดังนี้

1) การสื่อสารภายในองค์การ (Internal communication and information flow) การสื่อสารในปัจจุบันนั้นได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก มีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์การหรือภายนอกองค์การก็ดี แต่อาจทำให้พนักงานขาดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นสื่อสารแบบตัวต่อตัวจะส่งผลต่อการสื่อสารภายในองค์การมากที่สุดและจำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารง่ายๆ ไม่ต้องอาศัยเทคโนโลยีในการสื่อสาร

2) ผู้นำโดยตรงในองค์การ (Leadership) ผู้นำเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความผูกพันทุ่มเทให้กับพนักงาน และพนักงานเหล่านั้นรักที่จะทำงานร่วมกันตลอดไป โดยผู้นำที่มีความสำคัญมากคือ ผู้นำโดยตรงตามสายการบังคับบัญชา โดยต้องเริ่มต้นจากการกำหนดทิศทาง หรือกำหนดวิสัยทัศน์ที่ถูกต้อง ต่อจากนั้นจะต้องทำให้พนักงานเห็นว่าตนเองสามารถที่จะช่วยสร้างความแตกต่างให้กับองค์การได้

3) บรรยากาศในที่ทำงาน (Work environment) ถ้าบรรยากาศในการทำงานขององค์การเป็นแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning organization: LO) คือ มีบรรยากาศที่เปิดกว้าง มีการสื่อสารให้พนักงานเกิดคล้อยตามจากวิสัยทัศน์ขององค์การ เปิดโอกาสให้พนักงานพูดแสดงความคิดเห็น ให้โอกาสตัดสินใจในการทำงาน บรรยากาศการทำงานพนักงานพากันมุ่งมั่นที่จะทำให้งานมีคุณภาพ แต่ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ว่า หัวหน้าให้เกียรติ รับฟังพนักงานอย่างดี ดังนั้นองค์การแห่งการเรียนรู้จะช่วยให้ระดับผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลดีขึ้น และพนักงานจะมีความกระตือรือร้นที่จะให้ความร่วมมือ และท้ายที่สุดพนักงานเกิดความรู้สึกลึกผูกพันทุ่มเทกับองค์การได้อย่างกลมกลืน

ทายาท ศรีปลั่ง (2551) กล่าวถึงความผูกพันทุ่มเทของพนักงานว่า ถือเป็นเรื่องที่สำคัญกับองค์การมาก โดยให้เหตุผลว่า กว่าหน่วยงานจะสร้างคนให้มีความรู้ต้องเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายมหาศาล ดังนั้นองค์การที่มีระบบการจูงใจที่ดีต้องประกอบด้วย 3 ปัจจัยดังนี้

1) การจัดจ้างแรงงานต้องให้ความสำคัญในทัศนคติของพนักงานแต่ละคน ตั้งแต่การกรอกใบรับสมัครงานผ่านแบบประเมิน ต้องพยายามคัดคนที่อุปนิสัยสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร

และเมื่อรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานต้องปฐมนิเทศโดยให้หัวหน้าแผนกแต่ละส่วนไปเป็นพี่เลี้ยง เพื่อทำความรู้จักตลอดจนศึกษาพฤติกรรมระหว่างกัน

2) หัวหน้าต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อเป็นผู้นำ เนื่องจากที่ผ่านมาองค์การไทยยังขาดผู้นำที่เข้าใจและสามารถสอนลูกน้องในทางที่ถูกและเหมาะสม โดยหากผู้บริหารมีภาวะดังกล่าวจะส่งผลให้ได้ใจพนักงานรุ่นใหม่ที่อยู่ในหน่วยงานเพราะจะเป็นต้นแบบในการทำงาน

3) พยายามสร้างเพื่อนให้กับพนักงานที่อยู่ในวัยใกล้เคียงกันและมีทัศนคติเหมือนๆ กัน เพราะคนรุ่นใหม่หลายคนต้องการจะอยู่กับหน่วยงานที่มีเพื่อนที่สามารถปรึกษาได้ทั้งเรื่องการใช้ชีวิตประจำวันและเรื่องงาน ซึ่งบทบาทของผู้บริหารต้องมองสิ่งเหล่านี้ให้ออก โดยเฉพาะพนักงานที่ทำงานมาในหน่วยงานระยะ 3-5 ปี มีโอกาสเปลี่ยนงานบ่อยหากคนนั้นไม่มีเพื่อนที่จะจุใจให้อยู่ในองค์กรต่อไป

และให้ความเห็นว่า การสร้างความผูกพันทุ่มเทให้เกิดกับพนักงานเดิมที่ทำงานอยู่กับองค์กรควรต้องเริ่มแก้ไขด้านเงินเดือนโดยพยายามปรับขึ้นให้ตามผลงานที่ออกมาเป็นรูปธรรม รายบุคคล อาจประเมินอุปนิสัยของคนในองค์กรเดิมว่ามีลักษณะที่โดดเด่นอย่างไรแล้วจึงหาพนักงานใหม่เข้ามาเสริมการทำงาน เช่น การให้พนักงานรุ่นใหม่ออกไปแนะนำบริษัทกับเด็กที่จะจบใหม่ในสถาบันการศึกษาที่ตนจบเพื่อเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้กับคนรุ่นใหม่ต้องการเข้ามาอยู่ในองค์กร และยังสร้างภาวะผู้นำให้พนักงานเดิม ในอนาคตองค์กรต้องให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพันทุ่มเทกับพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี ซึ่งต้องการการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอและเป็นการกำลังสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กร จึงต้องให้ความสำคัญในการคิดและการทำงานเพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายของความสำเร็จ

เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร (2551) กล่าวถึง 2 กลยุทธ์ที่องค์กรควรนำมาใช้เพื่อจุใจ และสร้างความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรดังนี้

1) ด้านเหตุผล เป็นให้คำตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานโดยใช้ตัวชี้วัดด้านผลงานเป็นหลัก ขณะที่ความก้าวหน้าในสายงานเป็นอีกหนึ่งช่องทางเพื่อสร้างความภักดีให้กับพนักงานเช่น การให้พนักงานเข้าอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ หรือ มอบหมายงานที่เป็นโครงการพิเศษให้ทำ

2) ด้านอารมณ์ เป็นสิ่งที่เหนือกว่าสวัสดิการที่ทุกคนจะได้รับ ดังนั้นปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนอย่างมากในการทำงาน เพราะอาจทำให้คนในองค์กรมีความคิดรักหน่วยงานมากขึ้นหรือเกลียดองค์กรไปเลย ซึ่งการตัดสินใจที่ดีที่ผู้บริหารต้องรู้ถึงความต้องการของพนักงานในแต่ละกลุ่ม ตัวอย่างเช่น

กลุ่ม Baby Boomer คือ ผู้มีอายุระหว่าง 40-63 ปี มีความต้องการด้านความมั่นคงในการทำงาน และต้องการดูแลด้านสุขภาพโดยไม่มีข้อจำกัดด้านวงเงิน ขณะเดียวกันต้องการความหน้าด้านชื่อเสียงและการให้เกียรติ

กลุ่ม Generation-X คือ ผู้มีอายุระหว่าง 34-39 ปี ไม่ต้องการสวัสดิการมากแต่มีความต้องการที่จะเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลาเช่น ให้ทุนการศึกษาแก่นักงานในสถานศึกษาที่มีชื่อเสียงขณะเดียวกันต้องการความยืดหยุ่นเพราะคนในวัยนี้กำลังสร้างครอบครัว

กลุ่ม Generation-Y สวัสดิการแบบตามรูปแบบการดำรงชีวิต และต้องการความอิสระมากในการทำงาน ตลอดจนต้องการความฉับไวในการใช้ชีวิต ไม่ชอบการทำงานอย่างจำเจ

2.4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

2.4.4.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ปริญา ทอสูงเนิน (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความทุ่มเทต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในอุตสาหกรรม การผลิต จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1,148 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ แบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านผู้บริหารระดับสูง หรือ เจ้าของกิจการ และปัจจัยด้านการพัฒนาทางอาชีพ ส่งผลต่อความทุ่มเทต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านการรับรู้ อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรมอีกทั้งยังส่งผลโดยรวมต่อความทุ่มเทต่อองค์กร ของพนักงาน

2) ปัจจัยด้านหัวหน้างาน จะส่งผลต่อความทุ่มเทต่อองค์กรของพนักงานในด้านการรับรู้เพียงด้านเดียวขององค์กรของพนักงานในภาพรวม

3) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินส่งผลต่อความทุ่มเทต่อองค์กรของ พนักงานในด้าน อารมณ์ความรู้สึก และความทุ่มเทต่อองค์กรโดยภาพรวม

4) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินส่งผลต่อความทุ่มเทต่อองค์กรของ พนักงานในด้าน การรับรู้ และความทุ่มเทต่อองค์กรโดยภาพรวม

5) ปัจจัยด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ส่งผลต่อความทุ่มเทต่อองค์กรของ พนักงานในด้าน การรับรู้ พฤติกรรม และความทุ่มเทต่อองค์กรโดยภาพรวม

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร ด้านการรับรู้ ด้านอารมณ์ความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ล้วนส่งผลต่อความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร

วิกัณยา นนสะคู (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความทุ่มเทต่อองค์กรของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ตำแหน่งนายสถานี ผู้ช่วยนายสถานี และเสมียนจำหน่ายตั๋วจำนวน 228 คน ผลการศึกษาพบว่า

1) ผลตอบแทนที่เป็นเงิน ผลประโยชน์ที่ไม่ใช่เงิน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (หัวหน้างาน ทีมงาน งาน ผู้บริหาร) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความทุ่มเทต่อองค์กรโดยรวมได้ร้อยละ 45.40

2) ผลตอบแทนที่เป็นเงิน ผลประโยชน์ที่ไม่ใช่เงิน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (หัวหน้างาน ทีมงาน งาน ผู้บริหาร) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความทุ่มเทต่อองค์กรของพนักงานด้านการรับรู้ได้ร้อยละ 49.40

3) ผลตอบแทนที่เป็นเงิน ผลประโยชน์ที่ไม่ใช่เงิน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (หัวหน้างาน ทีมงาน งาน ผู้บริหาร) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความทุ่มเทต่อองค์กรของพนักงานด้านอารมณ์ได้ร้อยละ 33.90

4) ผลตอบแทนที่เป็นเงิน ผลประโยชน์ที่ไม่ใช่เงิน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (หัวหน้างาน ทีมงาน งาน ผู้บริหาร) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความทุ่มเทต่อองค์กรของพนักงานด้านพฤติกรรมได้ร้อยละ 29.60

2.4.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Gallup (2005) ได้ศึกษาวิจัยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรในประเทศไทย เพื่อทราบถึงระดับความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 12 พนักงานไม่มีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 82 และพนักงานที่ไม่สนใจที่จะมีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 6 จากผลการวิจัย Gallup ได้เสนอแนะว่าการที่พนักงานไม่เกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของต้นทุน และกระทบถึงต้นทุนทางเศรษฐกิจของประเทศไทยถึง 98.8 ล้านบาท

Saks (2006) ได้ศึกษาถึงปัจจัยเหตุ และผลลัพธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน โดยการศึกษาตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิด ความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร โดยมีตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน พันธะสัญญาต่อองค์กร การเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และกระบวนการตัดสินใจอย่างเป็นธรรมขององค์กร ส่วนผลลัพธ์จากการที่พนักงานผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรที่พบคือ พนักงานเกิดความพึงพอใจต่องาน มีพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร และมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรลดลง

American Society for Training & Development [ASTD] (2007 quoted in Paradise, 2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรของพนักงาน ในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยทำการเปรียบเทียบองค์การที่ดำเนินกิจกรรมสร้างความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร และองค์การที่ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร มีร้อยละ 34 ในขณะที่พนักงานที่มีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรในระดับปานกลาง มีร้อยละ 50 และพนักงานที่ไม่มีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร มีร้อยละ 26 จากผลการศึกษาพบว่า องค์การที่ดำเนินกิจกรรมสร้างความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรจะมีระดับของ 10 ปัจจัยต่อไปนี้ สูงกว่าองค์การที่ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมสร้างความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรดังนี้

- 1) ให้บริการแก่ลูกค้าดีขึ้น ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น
- 2) ช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์การ
- 3) ช่วยปรับปรุงภาพรวมขององค์การ
- 4) ส่งผลเชิงบวกด้านการทำงานเป็นทีม และพนักงานมีขวัญกำลังใจ
- 5) พนักงานปฏิบัติงานสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การมากขึ้น
- 6) ช่วยลดอัตราเข้า-ออกของพนักงาน
- 7) ดึงดูดความสนใจพนักงานใหม่ให้เข้าร่วมงานกับองค์การมากขึ้น
- 8) เป็นการช่วยสร้างการสืบทอดตำแหน่งภายในองค์การ
- 9) ช่วยให้พนักงานอยู่กับองค์การด้วยความพึงพอใจมากขึ้น
- 10) ช่วยลดอัตราการขาดงานของพนักงาน

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยภายในประเทศพบว่ามีการศึกษาถึงความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรค่อนข้างมาก แต่งานวิจัยบางชิ้นได้นำปัจจัยของแนวคิดพันธะสัญญาของพนักงาน (Employee commitment) มาใช้การศึกษาเรื่องความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน เนื่องจากคำว่า Commitment และ Engagement ในภาษาไทยสามารถแปลได้ว่า “ความผูกพัน” แต่หากเป็นคำในภาษาอังกฤษคำทั้งสองนี้จะมีความหมายแตกต่างกัน ตัวอย่างที่พบได้แก่ การนำปัจจัยด้านพันธะสัญญาของพนักงานมาใช้ในการศึกษาเรื่องความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน เป็นต้น (กฤษณ์ จิตนุยานนท์, 2552; ชุตริรัตน์ ชมพูรัตน์, 2552; สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์, 2550; Chananporn Wangteerapong, Chonlawan Thongjit, and Pitchaya Urairat, 2009) และงานวิจัยภายในประเทศส่วนใหญ่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสาเหตุที่ทำให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร และระดับความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรของพนักงาน แต่ยังไม่พบว่ามีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรและความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร

สำหรับงานวิจัยต่างประเทศนั้นมีการนำความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรในมิติ 3 มิติ ได้แก่ ด้านการรับรู้ ด้านอารมณ์ และด้านพฤติกรรม มาศึกษาร่วมกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ล้วนพบว่า ความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร แต่อย่างไรก็ดีงานวิจัยของ Saks (2006) พบว่า ความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร ต่างก็เป็นตัวแปรสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจลาออกจากองค์กรลดลง ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการวิจัยแล้วไม่พบว่า Saks (2006) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรแต่อย่างใด ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงนำแนวคิดของ Saks (2006) มาศึกษาต่อเพื่อที่จะดูลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทต่องาน และองค์กร กับความตั้งใจลาออกจากองค์กร

2.5 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร

2.5.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร

Porter, Lawler and Hackman (1975) ได้จำแนกประเภทของการลาออกไว้ 4 ประเภท ดังนี้

- 1) การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานลาออกจากองค์กร เนื่องจากความต้องการของพนักงานเองโดยไม่ได้ถูกบังคับ
- 2) การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานลาออกจากองค์กรเนื่องจากแรงกดดันเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของพนักงานเอง ถึงแม้ว่าพนักงานยังคงต้องการทำงานอยู่กับองค์กร ในขณะที่องค์กรก็ยังต้องการให้พนักงานทำงานกับองค์กรต่อไปเช่นกัน เช่น การลาออกเพื่อไปเลี้ยงดูบุตร
- 3) การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรมีความจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงานลง จึงจำเป็นต้องปลดพนักงานบางส่วนออก
- 4) การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรให้พนักงานสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร เนื่องจากความไม่มีประสิทธิภาพของพนักงาน

Mobley (1982) ได้ให้ความหมายของการลาออกว่า หมายถึง การที่พนักงานขององค์กรสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

- 1) การลาออกด้วยความสมัครใจ (Voluntary turnover) หมายถึง การที่พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจลาออกเอง ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม
- 2) การลาออกโดยไม่สมัครใจ (Involuntary turnover) หมายถึง การที่พนักงานลาออกโดยที่ตนไม่ได้เป็นผู้เลือกเอง อยู่นอกเหนือจากการควบคุมของพนักงาน ซึ่งอาจเกิดจากการถูกปลด หรือ

เกิดจากการถูกไล่ออก เนื่องจากพนักงานไม่มีความสามารถเพียงพอ หรือมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับขององค์กร

Mowday (1981) อธิบายว่าความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานสามารถแสดงออกทางพฤติกรรมได้ 3 ลักษณะดังนี้

1) พฤติกรรมการลาออกโดยตรง ลักษณะคือ หากเกิดความรู้สึกต้องการลาออก พนักงานจะตัดสินใจลาออกโดยทันที แม้ว่าจะยังไม่มีทางเลือกอื่นรองรับก็ตาม

2) พฤติกรรมค้นหาทางเลือก ลักษณะคือ เมื่อพนักงานมีความตั้งใจลาออก พนักงานจะพยายามหาทางเลือกอื่นมารองรับ เพื่อจะได้ไม่กลายเป็นผู้ว่างงานหลังจากลาออกไปแล้ว แต่โอกาสที่จะค้นหางานนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันไป เช่น อายุ เพศ อาชีพ เป็นต้น รวมทั้งขึ้นอยู่กับสถานะเศรษฐกิจและตลาดแรงงานในขณะนั้นด้วย

3) พฤติกรรมด้านอื่นๆ ลักษณะคือ เมื่อพนักงานทราบว่าไม่สามารถค้นหาทางเลือกตามที่ตนปรารถนาได้หรือมีทางเลือกน้อย พนักงานจะยังไม่ลาออกจากองค์กรทันที แต่จะแสดงพฤติกรรมอื่น เช่น ขาดงาน ทำงานแบบเฉื่อยชา ดิคุยาเสพติดหรือแอลกอฮอล์ การใช้กลไกป้องกันตนเอง เป็นต้น เพื่อลดความวิตกกังวล และความคับข้องใจที่ไม่สามารถลาออกจากองค์กรได้

International Survey Research [ISR] (2000) กล่าวถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานลาออกจากองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยต้นทุนที่เกิดขึ้นทางอ้อม และต้นทุนที่เกิดขึ้นโดยตรง อันได้แก่

- 1) ต้นทุนจากการบริหารจัดการ และต้นทุนที่จ่ายให้กับพนักงานที่พนักงานออกไปจากองค์กร
- 2) ต้นทุนจากการจ้างพนักงานชั่วคราวมาแทนที่
- 3) ต้นทุนที่เกิดจากการสรรหา และคัดเลือกพนักงานใหม่
- 4) การเสียขวัญ และกำลังใจของพนักงานที่ยังคงปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป
- 5) สูญเสียความเป็นไปได้ที่พนักงานที่ลาออกไป จะเป็นผู้ที่มีศักยภาพ
- 6) สูญเสียการแลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยี วิธีการดำเนินงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความตั้งใจลาออกจากองค์กรหมายถึง กระบวนการในขั้นตอนการตัดสินใจของพนักงานว่าจะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรหรือลาออกจากองค์กร โดยการตัดสินใจลาออกนั้นจะเกิดจากความสมัครใจของพนักงานเอง ซึ่งการลาออกของพนักงานจะส่งผลดีต่อองค์กรเมื่อพนักงานที่ลาออกไปนั้นไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และในทางตรงข้ามหากเป็นพนักงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานก็จะก่อให้เกิดผลเสียแก่องค์กรได้เช่นกัน

2.5.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กร

ประคัลภ์ ปิ่นทพลังกูร (www,2556) ได้สรุปถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจลาออกจากองค์กรไว้ดังนี้

1) ลาออกเนื่องจากงาน กล่าวคือ เมื่อเข้ามาทำงานแล้วพนักงานเกิดรู้สึกว่าการที่ได้อบรมหมายเป็นงานที่ตนเองไม่ถนัด ไม่ชอบ หรือเคยคิดว่าเป็นงานที่ตนเองชอบแต่พอได้ทำแล้วกลับเริ่มรู้สึกว่าเป็นงานที่ไม่ชอบ จึงทำให้พนักงานคนนั้นคิดลาออก แนวทางในการป้องกันคือ ขั้นตอนการสรรหา และคัดเลือกพนักงานควรจะต้องทำอย่างเข้มข้น เพื่อคุณสมบัติของพนักงานก่อนรับเข้าทำงานว่ามีความเหมาะสมและสอดคล้องกับงานที่จะทำหรือไม่

2) ลาออกเนื่องจากหัวหน้างาน จากการสัมภาษณ์หลังการลาออกของพนักงาน (Exit interview) พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้เหตุผลในการลาออกว่าเกิดจากหัวหน้างานไม่เป็นธรรม ขาดภาวะผู้นำ หรือไม่ใส่ใจดูแลบริหารผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาหัวหน้างานให้มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารคน และบริหารงานอย่างถูกต้องเหมาะสม เพราะหัวหน้างานเป็นหนึ่งในสาเหตุหลักที่จะทำให้พนักงานอยากอยู่กับองค์กร

3) ลาออกเนื่องจากไม่คุ้มเหนื่อย สาเหตุข้อนี้เกิดจากการเปรียบเทียบการทำงานกับสิ่งตอบแทนที่พนักงานได้รับ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเงินเดือน สวัสดิการ รวมถึงเรื่องของความเหมาะสมในชีวิตการทำงานและครอบครัว

4) ลาออกเนื่องจากค่าตอบแทนไม่เป็นธรรม สาเหตุข้อนี้เกิดจากการเปรียบเทียบการทำงานของตนเองกับพนักงานคนอื่น แล้วพนักงานรู้สึกถึงความไม่เป็นธรรม เช่น การขึ้นเงินเดือนที่ไม่เป็นไปตามผลการปฏิบัติงาน ทำงานดีไม่ได้ขึ้นเงินเดือน หรือตำแหน่งเดียวกันแต่ได้รับค่าจ้างไม่เท่ากัน ซึ่งล้วนแต่เป็นอีกสาเหตุที่ทำให้พนักงานอยากลาออกจากองค์กร

5) ลาออกเนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชา สาเหตุนี้มักเกิดกลับหัวหน้างานที่เข้ามาทำงานใหม่ และอยู่ในช่วงที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับทีมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา แต่กลายเป็นว่าทีมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ให้การยอมรับ และไม่ให้เกียรติ ดังนั้นการสรรหาและคัดเลือกหัวหน้างานจะต้องให้ความสำคัญกับการสรรหาหัวหน้างานที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กร และทีมงาน

2.5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร

2.5.3.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ภารดี บุตรศักดิ์ศรี (2540) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน เงินเดือน/ค่าตอบแทน ความรับผิดชอบทางการเงินต่อครอบครัว และระยะเวลาในการ

เดินทางมาทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงาน 2) ความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความมั่นคง และด้านรายได้ มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร และ 3) ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์แนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในธุรกิจบริษัทเงินทุน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านความมั่นคง และด้านความก้าวหน้า

ทายาท ศรีปลั่ง (2548, www, ผู้จัดการ 360° รายสัปดาห์) กล่าวถึงผลการสำรวจของบริษัท วัดสัน ไวแอท ที่ทำการสำรวจความคิดเห็นพนักงานที่ทำงานในองค์กรต่างๆ ทั่วเอเชียรวม 13 ประเทศในประเด็น “มีเหตุผลอะไรบ้าง? ที่คนตัดสินใจ “อยู่” หรือ “ลาออก” จากงาน ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า กลุ่มพนักงานที่อายุน้อยกว่า 30 ปี มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรสูงถึงร้อยละ 40 ในกลุ่มพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรคิดเป็นร้อยละ 39 กลุ่มพนักงานที่มีอายุระหว่าง 40 – 50 ปี มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรคิดเป็นร้อยละ 29 และกลุ่มพนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรคิดเป็นร้อยละ 21

2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรคิดเป็นร้อยละ 33 พนักงานที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรคิดเป็นร้อยละ 43 พนักงานที่มีอายุงาน 5- 10 ปี มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรคิดเป็นร้อยละ 42 และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 10 ปี มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรคิดเป็นร้อยละ 31

3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน พบว่า ผู้บริหารร้อยละ 21 ยังมีความลังเลที่จะอยู่หรือลาออกจากองค์กร และพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 40 ยังมีความลังเลที่จะอยู่หรือลาออกจากองค์กรเช่นกัน

เปรมจิต คล้ายเพชร (2548) ศึกษาการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออก ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม การรับรู้ความยุติธรรมโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน และยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกจากองค์กรได้

ชญานิส นิลแจ้ง (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราวในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเพศหญิงมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรน้อยกว่าพนักงานเพศชาย พนักงานที่มีอายุมากมีความตั้งใจ

ลาออกจากองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้นมีความตั้งใจ ลาออกจากองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานมากขึ้นมีความตั้งใจลาออกน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย และพนักงานที่มีรายได้สูงขึ้นจะมีความตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำ

ธวัชชัย บุญเพิ่มราศี (2552) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกจากการงานของบุคลากร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากร สาย ก. ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และยังพบว่าบุคคลที่มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างกันจะมีความตั้งใจลาออกจากการงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5.3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Kaye and Evans (2000) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่องการรักษาพนักงาน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานจำนวน 2,000 คน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานตัดสินใจอยู่กับองค์กรด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ ความก้าวหน้าทางสายอาชีพ การได้รับโอกาสในการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง งานมีความท้าทาย และน่าตื่นเต้น งานที่ได้รับมอบหมายมีคุณค่า ได้ทำในสิ่งที่แตกต่าง และได้ช่วยสนับสนุนองค์กร มีผู้ร่วมงานที่ดี การได้เป็นส่วนหนึ่งของทีม ผู้บังคับบัญชาเป็นคนดี และมีความสามารถ องค์กรให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่าเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ดี การได้รับมอบอำนาจในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม เวลาในการปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น องค์กรจ่ายค่าตอบแทน และมีสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างยุติธรรม

นอกจากนี้ Kaye และ Evans ได้อ้างถึงผลการศึกษาของ Harvard ในปี 1988 ซึ่งพบว่า 9 ใน 10 ของผู้จัดการส่วนใหญ่มีความคิดว่า พนักงานจะตัดสินใจอยู่ หรือลาออกจากองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับค่าตอบแทนในรูปแบบตัวเงิน และผลการศึกษาเพิ่มเติมยังพบว่า ปัจจัยด้านการจ่ายค่าตอบแทนกลับมีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ

Lee (2004) ศึกษาเรื่อง การสนับสนุนจากสังคมและความตั้งใจลาออกจากการงานของผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ พบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากการงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากการงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากการงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวและเพื่อน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากการงาน

2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ: การโรงแรม

2.6.1 ประวัติของสถานที่พักแรม

การเดินทางจากบ้านไปยังสถานที่อื่นๆ ถ้าหากเป็นการเดินทางระยะทางไกลก็จำเป็นต้องหยุดพักค้างคืน ซึ่งการพักแรมในระยะแรกเริ่มของการเดินทาง จะเป็นการพักแรมในบริเวณพื้นที่ที่เป็นทางผ่าน บ้านญาติ วัด หรือสถานที่อื่นๆ ซึ่งคิดว่าปลอดภัย เมื่อเส้นทางใดมีการเดินทางผ่านมากขึ้นและเหมาะสมเป็นจุดแวะพัก หรือเป็นเมืองซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านอาหารและความจำเป็นอื่นๆ หรือเมืองใดเป็นจุดหมายของการเดินทาง สถานที่ดังกล่าวก็ได้จัดสร้างที่พักแรมสำหรับนักเดินทางขึ้น เพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ ที่พักแรมดังกล่าวแล้วก็คือ โรงแรมสำหรับคนเดินทาง ในโรงแรมมิได้จัดที่พักให้กับคนเดินทางอย่างเดียว แต่ต้องจัดอาหาร เครื่องดื่ม หรือบริการอื่นๆ ให้แก่ คนเดินทางเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย และความเพลิดเพลิน ความหมายของโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 ได้ให้ความหมายว่า “โรงแรม หมายถึง บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว” (พระราชบัญญัติโรงแรม, www, 2478) จากความหมายดังกล่าว โรงแรมจึงหมายถึงสถานที่ทุกประเภทอาจเรียกชื่อว่า โรงแรม หรือไม่เรียกชื่อโรงแรม เช่น อาจเรียกว่า รีสอร์ท (Resorts) หรือบ้านพักตากอากาศ แต่จัดบริการเพื่อเรียกเก็บค่าเช่า และอาจจัดบริการอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การซักรีด การขายสินค้าที่ระลึก ฯลฯ ก็เป็นลักษณะของโรงแรมทั้งสิ้น และความหมายของโรงแรมในสากล ก็มีลักษณะคล้ายกับโรงแรมในความหมายของไทย แต่ได้ยกตัวอย่างการบริการประกอบความหมายชัดเจนกว่า เช่น ได้ให้ความหมายว่า โรงแรม คือ สถานที่ประกอบการที่ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีบริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม และที่พักไว้บริการแก่นักเดินทางที่ต้องจ่ายค่าบริการ หรือโรงแรม คือ สถานที่ซึ่งจัดบริการด้านที่พักอาศัย และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ักเดินทาง (Bhatia, 1983)

2.6.2 การจำแนกประเภท และการแบ่งชั้นของโรงแรม

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งไทย และต่างประเทศ พบว่าการแบ่งประเภทของโรงแรมนั้นมีความแตกต่างกันออกไปดังนี้

Steadman and Kasavana (1988) ได้จัดแบ่งประเภทของโรงแรม โดยยึดพื้นฐานทางด้านขนาดของโรงแรม และเป้าหมายการตลาดไว้ดังนี้

1) การแบ่งตามขนาดโรงแรม (Hotel size) การแบ่งตามขนาดของโรงแรม สามารถนับได้จากจำนวนห้องพัก ซึ่งสามารถแยกได้เป็น 4 ขนาด คือ

- ห้องพักที่มีจำนวนต่ำกว่า 150 ห้อง
- ห้องพักที่มีจำนวนระหว่าง 150 – 299 ห้อง

- ห้องพักที่มีจำนวนระหว่าง 300 – 599 ห้อง

- ห้องพักที่มีจำนวนระหว่าง 600 ห้องขึ้นไป

สำหรับการบริการต่างๆ ก็เหมือนกับโรงแรมทั่วไป แต่อาจจะมาน้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม

2) การแบ่งตามเป้าหมายด้านการตลาด (Hotel target markets) เป้าหมายด้านการตลาดของโรงแรมมีหลายประเภท แต่ที่สำคัญอาจแบ่งได้ดังนี้

2.1) โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ (Commercial hotels) ลักษณะการบริการและการอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ได้กล่าวมาแล้วในตอนต้น

2.2) โรงแรมสนามบิน (Airport hotels) โรงแรมประเภทนี้จะตั้งอยู่ติดกับบริเวณสนามบิน ลูกค้าเป้าหมายคือ นักเดินทางที่ต้องการพักเพื่อเปลี่ยนเครื่องบินหรือผู้โดยสารที่ถูกยกเลิกเที่ยวบิน และรวมทั้งพนักงานของสายการบินซึ่งต้องการที่พักใกล้สนามบิน

2.3) โรงแรมห้องชุด (Suite hotels) โรงแรมห้องชุดจัดเป็นโรงแรมที่หรูหราและอำนวยความสะดวกสบายแก่แขกเป็นอย่างดี เพราะได้จัดห้องพัก ห้องรับแขก แยกออกจากกัน บางโรงแรมอาจจัดห้องครัว บาร์เครื่องดื่ม ตู้เย็น เพื่อเตรียมอาหารว่างไว้สำหรับแขก นอกจากนี้ยังมีห้องประชุมขนาดเล็กไม่เกิน 10 คน จัดไว้บริการแขกควบคู่กับห้องพัก จากการที่โรงแรมห้องชุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่แขกมากมาย จึงทำให้ราคาค่าบริการจึงค่อนข้างสูง แต่แขกประเภทนักธุรกิจ หรือบุคคลชั้นสูงในสังคมก็นิยมพักในโรงแรมประเภทนี้ เพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ อย่างครบถ้วน

2.4) โรงแรมแขกพักประจำ (Residential hotels) โรงแรมประเภทนี้มีวัตถุประสงค์ในการให้แขกเช่าพักอาศัยอยู่ประจำ มีการจัดห้องอาหารบริการแก่แขกและลูกค้าทั่วไป ทำเลที่ตั้งโดยปกติมักอยู่ในบริเวณชานเมืองเพื่อเหมาะแก่การเป็นที่พักอาศัย แต่ก็มีบางโรงแรมตั้งอยู่ใกล้ย่านธุรกิจ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขกในการติดต่อการงาน

2.5) โรงแรมรีสอร์ท (Resort hotels) โรงแรมประเภทนี้ตั้งอยู่ในบริเวณที่ใกล้ชิดกับธรรมชาติ เช่น ชายทะเล หรือบริเวณภูเขา ทั้งนี้เพื่อให้แขกได้พักผ่อน สามารถสัมผัสกับธรรมชาติได้อย่างแท้จริง โรงแรมต้องจัดบริการต่างๆ เช่น ห้องอาหาร การชกโรค การติดต่อสื่อสาร หรือบริการอื่นๆ เหมือนโรงแรมทั่วไป แต่ต้องเน้นบริการทางด้านการกีฬา และนันทนาการแก่แขกให้มากกว่าโรงแรมทั่วไป ดังนั้นโรงแรมรีสอร์ท ต้องจัดสร้างสระว่ายน้ำ สนามเทนนิส สนามขี่ม้า ตลอดจนกิจกรรมในการบันเทิงอื่นๆ ให้กับแขกผู้มาพัก ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการพักผ่อนเป็นหลัก ในปัจจุบันโรงแรมรีสอร์ทนอกจากมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจแล้ว การตอบสนองลูกค้าเพื่อการประชุม สัมมนา การจัดงานเที่ยวแบบให้รางวัล (Incentive tour) เพิ่ม

ปริมาณมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การใช้สถานที่ดังกล่าวแล้วนอกฤดูกาลท่องเที่ยว เพราะสามารถลดค่าบริการได้ต่ำกว่าฤดูกาลท่องเที่ยว

2.6) โรงแรมซึ่งจัดห้องพักและอาหารเช้า (Bed and breakfast) โรงแรมประเภทนี้คิดค่าบริการควบคู่กับอาหารเช้า ลักษณะของโรงแรมมีขนาดเล็ก ประมาณ 20 – 30 ห้อง การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าโรงแรมเพื่อการพาณิชย์

2.7) โรงแรมคอนโดมิเนียม (Condominium hotel) โรงแรมประกอบด้วยห้องชุดซึ่งมีห้องนอน ห้องน้ำ ห้องรับแขก ห้องอาหารและห้องครัว เจ้าของห้องชุดมิได้พักประจำในที่พักดังกล่าวแล้ว จึงได้มอบหมายให้หน่วยธุรกิจจัดการให้บุคคลอื่นแบ่งเช่าพักอาศัยชั่วคราวแบบโรงแรมทั่วไป เป็นการแบ่งเวลาในการพักแรม เพื่อมิให้ที่พักว่างเปล่า ดังนั้นจึงเรียกโรงแรมประเภทนี้ว่า โรงแรมแบ่งเวลาเช่าพัก (Time – share hotels) โดยทั่วไปแล้ววัตถุประสงค์ในการก่อสร้างโรงแรมดังกล่าวแล้ว ก็เพื่อการพักผ่อนตากอากาศ ดังนั้นโรงแรมจึงอยู่ในเขตพื้นที่ชายทะเลเป็นส่วนมาก

2.8) โรงแรมบ่อนการพนัน (Casino hotels) โรงแรมบ่อนการพนันจัดสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของแขกในการเล่นการพนัน ดังนั้นโรงแรมประเภทนี้จึงจัดให้มีการเล่นการพนันเกือบทุกประเภทไว้บริการแขก เพื่อความสะดวกสบายของแขก จึงได้จัดห้องพัก ภัตตาคาร เพื่อจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มให้แก่แขกตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

2.9) ศูนย์ประชุม (Conference centers) ศูนย์ประชุมมีเป้าหมายในการรับแขกเพื่อการประชุมสัมมนาโดยเฉพาะ แต่เน้นเป้าหมายหลักด้านการประชุม ดังนั้นต้องจัดห้องประชุม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการประชุมอย่างพร้อมเพรียง นอกจากนี้ศูนย์ประชุมต้องจัดที่พัก อาหาร และเครื่องดื่ม รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เหมือนโรงแรม เพื่อการพักผ่อน และออกกำลังกาย เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส ฯลฯ ให้แขกเพื่อพักผ่อนหลังจากการประชุม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (www, 2555) ได้จัดประเภทของสถานพักแรม จำแนกตามลักษณะการให้บริการดังนี้

- 1) โรงแรม หมายถึงที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักเดินทาง และเก็บค่าเช่าเป็นรายห้อง
- 2) เกสต์เฮาส์ หมายถึงบ้านที่ดัดแปลงหรือสร้างขึ้นและแบ่งห้องเป็นที่พักแรม โดยเก็บค่าเช่า
- 3) บังกาโล หมายถึงที่พักแรมที่กลุ่มบุคคลหรือสถาบันจัดไว้เพื่อให้นักท่องเที่ยว โดยเก็บค่าเช่า
- 4) รีสอร์ท หมายถึงที่พักที่มีลักษณะห้องพักเป็นหลัก ๆ มีบริเวณแวดล้อมด้วยธรรมชาติ

5) บ้านรับรอง หมายถึง ที่พักหน่วยราชการ บริษัท หรือเอกชนจัดไว้เพื่อรับรองหรือพักผ่อน โดยไม่เก็บค่าเช่า เช่น

5.1) บ้านรับรองของหน่วยราชการ หมายถึง ที่พักที่หน่วยราชการจัดสร้างไว้ในจังหวัดต่างๆ เพื่อรับรองแขกของทางราชการหรือผู้เกี่ยวข้องเข้าพัก สถานที่พักในลักษณะนี้มักจะไม่ต้องเสียค่าเช่า

5.2) บ้านรับรองของบริษัทเอกชน หมายถึง ที่พักที่บริษัทเอกชนได้จัดสร้างไว้ในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อรับรองหรือให้พนักงานของบริษัทที่เดินทางไปจังหวัดนั้นๆ ได้ใช้เป็นสวัสดิการของบริษัท

6) บ้านญาติหรือบ้านเพื่อน หมายถึง บ้านญาติมิตรของนักท่องเที่ยวที่จัดให้เป็นที่พักแรม โดยไม่เก็บค่าเช่า

7) โมเต็ล หมายถึง ที่พักที่สร้างขึ้นเฉพาะ มีการเรียกเก็บค่าเช่า มีห้องพักแต่ละห้อง หรือมีห้องพักส่วนหนึ่งที่มีลักษณะและการใช้สอยเช่นเดียวกับโรงแรม แต่เนื่องจากลักษณะการใช้ห้องพักประเภทนี้ในประเทศไทยส่วนใหญ่ไม่ใช่เพื่อการท่องเที่ยว ดังนั้นในการรวบรวมข้อมูลสถานพักแรมจึงไม่นับรวมห้องพักประเภทนี้รวมอยู่ในห้องพักสำหรับนักท่องเที่ยว

8) ที่พักของหน่วยราชการ ณ แหล่งท่องเที่ยว หมายถึง ที่พักของหน่วยราชการต่างๆ ที่ตั้งอยู่ ณ สถานที่ทำการของหน่วยราชการซึ่งอยู่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวนั้น เพื่อไว้บริการนักท่องเที่ยวได้เข้าพัก โดยการจะเข้าพักแต่ละครั้งจะต้องติดต่อกับหน่วยงานเจ้าของสังกัดก่อน เช่น ที่พักของอุทยานแห่งชาติ กรมป่าไม้ และเขื่อนต่างๆ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตและของกรมชลประทาน เป็นต้น

9) ที่พักอื่น ๆ เช่น

9.1) วัด หมายถึง สถานที่ประกอบกิจกรรมทางศาสนา ซึ่งได้จัดบริเวณส่วนหนึ่งให้เป็นที่พักสำหรับผู้เดินทาง และบริการโดยไม่คิดค่าเช่า นอกจากผู้เข้าพักจะทำบุญถวายวัดตามกำลังศรัทธา

9.2) หอพักเยาวชน หมายถึง ที่พักที่กลุ่มบุคคลจัดไว้เพื่อสมาชิกของกลุ่มมาใช้บริการ โดยเสียค่าเช่าในอัตราประหยัด และเปิดให้บุคคลภายนอกมาใช้บริการได้ เช่น YMCA เป็นต้น

2.6.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

Zeithaml and Bitner (2000) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการว่าลูกค้าจะประเมินคุณภาพในการบริการโดยใช้ปัจจัย 5 ประการ ดังนี้

1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การนำเสนอบริการตามที่สัญญาไว้ในเรื่องการส่งมอบบริการ การให้บริการ การแก้ปัญหา และราคา ลูกค้าอยากใช้บริการจากผู้ให้บริการที่รักษาสัญญา โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Core service)

2) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในตัวผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่แสดงถึงความไว้วางใจ และเชื่อมั่นได้แก่ พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ และกิจการหรือองค์กรมีชื่อเสียงไว้วางใจได้

3) การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุสื่อสารต่างๆ

4) การเข้าใจลูกค้า (Empathy) เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ ลูกค้าอยากให้อะไรก็เข้าใจเห็นความสำคัญ กิจกรรมบริการขนาดเล็กจะได้เปรียบกิจกรรมขนาดใหญ่ เพราะสามารถทำความรู้จักเข้าใจลูกค้า และสามารถเข้าไปสร้างความสัมพันธ์ได้ดีกว่า ซึ่งการแสดงความเข้าใจลูกค้าทำได้ดังนี้ เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล รู้จักและจำลูกค้าประจำร้านได้ มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

5) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความสนใจ และความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน ความรวดเร็ว และความพร้อมในการตอบสนองลูกค้าโดยทันทีจะต้องเป็นไปตามทักษะของลูกค้า เช่น ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมในการบริการ เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว

2.6.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จงพิศ กนกโชติ (2532) ได้ศึกษาเรื่องสภาพแรงงานในกิจการของโรงแรมภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างคือ โรงแรมใน 3 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ภูเก็ต และสงขลา ที่ให้บริการที่พักและอาหาร จำนวน 100 แห่ง เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกบริการส่วนหน้า และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจโรงแรมภาคใต้กำลังประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานอย่างมาก เนื่องจากเดิมธุรกิจโรงแรมก็มีปัญหาการขาดแคลนแรงงานอยู่แล้ว ประกอบกับการขยายตัวด้านก่อสร้างโรงแรม การเพิ่มขึ้นของจำนวนห้องพัก ส่งผลให้มีความต้องการแรงงานมากขึ้น ทำให้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานยิ่งทวีความรุนแรง แรงงานที่ขาดแคลนนี้นพบในทุกระดับ ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ โรงแรมมีความต้องการแรงงานระดับปฏิบัติการมากกว่าระดับบริหาร แต่แรงงาน

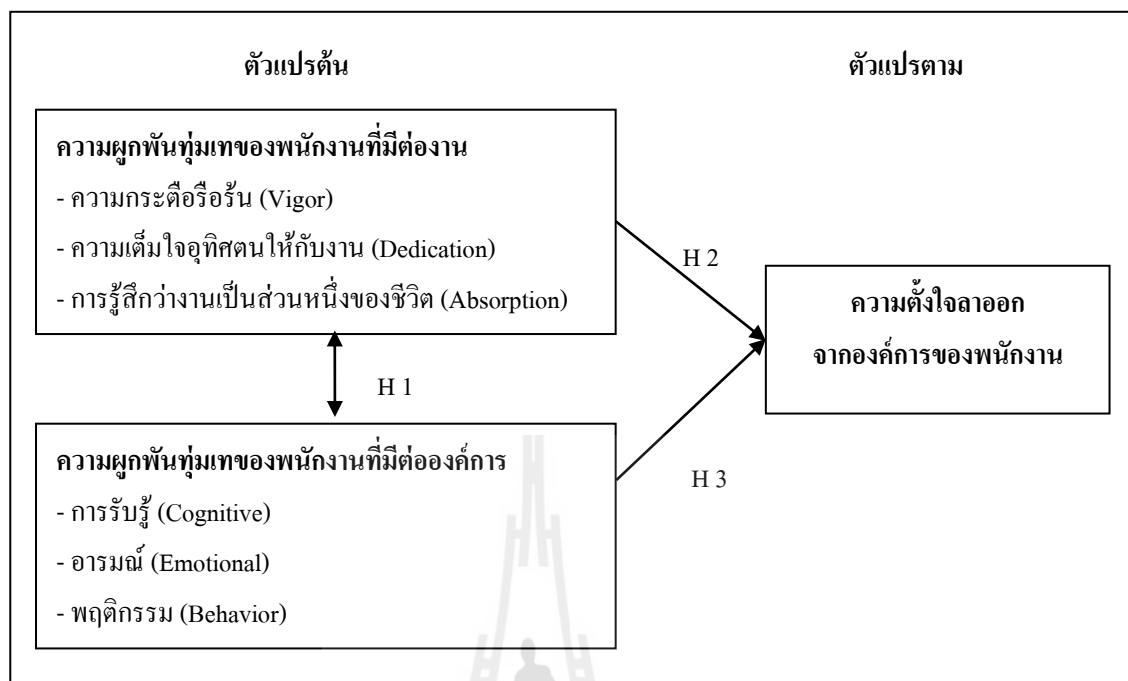
ระดับบริหารหายากกว่าระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้โรงแรมยังประสบปัญหา การเข้า-ออกของแรงงานสูงมาก ในสภาพที่ขาดแคลนแรงงานมีผลให้พนักงานเปลี่ยนงานอย่างรวดเร็ว พนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีการเปลี่ยนงานมากที่สุด

ลออจิต อิงเจริญสุนทร (2545) ได้ศึกษาการลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ศึกษาเฉพาะกรณี โรงแรม อมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ ผลวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยอัตราการลาออกของพนักงานโรงแรมอมารี เอเทรียม ในปี พ.ศ. 2544 มีอัตราสูงถึงร้อยละ 3.84 หรือมีจำนวนพนักงานลาออกสูงถึง 277 คน โดยพนักงานที่ลาออกส่วนใหญ่อายุ 20- 25 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์กรไม่ถึง 1 ปี ผลวิจัยยังชี้ว่า สาเหตุของการลาออกในภาพรวม คือ ได้รับค่าจ้างที่ต่ำกว่า ลำดับต่อมาคือ เหตุผลส่วนตัว เช่น ศึกษาต่อ แต่งงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นเหตุผลที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ การบริหารของหัวหน้างาน การก้าวหน้าในงาน และสภาพของเงื่อนไขในงาน ตามลำดับ

นิศย์ดี วงษ์สวัสดิ์ (2548) ได้ศึกษาปัญหาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม กรณีกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจโรงแรมต้องการแรงงานที่จบอาชีวศึกษา สาขาการโรงแรมเป็นจำนวนมาก แต่แรงงานมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ โรงแรมจึงต้องรับแรงงานที่ไม่ได้จบสาขาการโรงแรม หรือต้องรับแรงงานที่จบอาชีวศึกษาแต่คุณภาพแรงงานต่ำกว่าเกณฑ์เข้าทำงาน ซึ่งโรงแรมต้องฝึกอบรมทักษะที่สำคัญให้กับพนักงาน เพื่อให้ได้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานของโรงแรม แต่ผลที่ตามมา คือ เมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างชำนาญแล้ว พนักงานมักจะลาออกไปปฏิบัติงานที่อื่นเพื่อหวังค่าจ้างที่สูงกว่า ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมเกิดปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานสูง พนักงานขาดความจงรักภักดี ปัญหาการซื้อตัวของโรงแรมที่เปิดใหม่หรือโรงแรมคู่แข่ง ทำให้การฝึกอบรมพัฒนาพนักงานของโรงแรมไม่คุ้มค่า

2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่องความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey method) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร และความตั้งใจลาออก ของพนักงานผู้ให้บริการที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และผู้บริหารระดับต้น ในองค์การธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ที่มีอัตราค่าห้องพักตั้งแต่ 1,000 บาท/คืน ขึ้นไป ในจังหวัดนครราชสีมา โดยมีวิธีดำเนินงานวิจัย ดังต่อไปนี้

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานผู้ให้บริการที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และผู้บริหารระดับต้น ภายในองค์การธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ที่มีอัตราค่าห้องพักตั้งแต่ 1,000 บาท/คืน ขึ้นไป ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 55 โรงแรม จาก 6 อำเภอ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานนครราชสีมา, 2553)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานผู้ให้บริการที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และผู้บริหารระดับต้น ภายในองค์การธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ที่มีอัตราค่าห้องพักตั้งแต่ 1,000 บาท/คืน ขึ้นไป ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 550 คน

3.2.3 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน คำนวณจากสูตรการคำนวณของ Cochran (1953, อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, ม.ป.ป.) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 มีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง 0.05 และใช้ร้อยละ 50 ที่สุ่มจากประชากรทั้งหมด จากสูตรดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ	n =	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	P =	สัดส่วนของประชากร ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้ P มีค่าเท่ากับ 0.58
	e =	ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05
	Z =	ระดับความเชื่อมั่นในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น Z มีค่าเท่ากับ 1.96

เมื่อนำตัวเลขไปแทนค่าในสูตร จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$= \frac{(0.05)(1 - 0.05)(1.96)^2}{0.05^2}$$

$$= 384.16 \text{ หรือ } 384 \text{ คน}$$

จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เพื่อให้ง่ายต่อการจัดเก็บ และ ป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งอาจเกิดขึ้นประมาณร้อยละ 30 จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 550 คน

3.2.4 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาครั้งนี้ เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) แบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งกำหนดโควตาโรงแรมละ 10 คน ในแต่ละโรงแรมกำหนดโควตากลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานผู้ให้บริการที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน และผู้บริหารระดับต้น จำนวน 4 คน ได้แก่ 1) หัวหน้างานแผนกต้อนรับ (Chief Receptionists) 2) หัวหน้างานแผนกสำรองห้องพัก (Reservation Supervisor) 3) หัวหน้างานบริการห้องพัก (Room Service Supervisors) และ 4) หัวหน้าแผนกภัตตาคารหรือหัวหน้าแผนกจัดเลี้ยง (Restaurant Supervisor or Banquet Supervisor) สามารถจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเขตอำเภอได้ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามเขตอำเภอ ในจังหวัด นครราชสีมา

เขตอำเภอ	จำนวนโรงแรม	จำนวนกลุ่มตัวอย่างต่ออำเภอ		
		ผู้บริหาร ระดับต้น	พนักงาน ให้บริการ	รวม
1. อำเภอเมืองนครราชสีมา	16	64	96	160
2. อำเภอวังน้ำเขียว	3	12	18	30
3. อำเภอโชคชัย	1	4	6	10
4. อำเภอสูงเนิน	2	8	12	20
5. อำเภอสีคิ้ว	2	8	12	20
6. อำเภอปากช่อง	31	124	186	310
รวม	55	220	330	550

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปร 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ (Independent variables) และ ตัวแปรตาม (Dependent variable) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 ตัวแปรอิสระ

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน วัดจากความกระตือรือร้น (Vigor) ความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) และการรู้สึกทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption) (Bakker's and Schaufeil, 2004, quoted in McBain, 2006) ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร วัดจากการรับรู้ (Cognitive) อารมณ์ (Emotional) และพฤติกรรม (Behavior) (Kahn, 1990)

3.3.2 ตัวแปรตาม

ความตั้งใจลาออกจากการของพนักงาน (Intention to quit) (Burke, 1991)

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรูปแบบของแบบสอบถามใช้แบบปลายปิด (Close – ended question) โดยโครงสร้างคำถามใช้รูปแบบคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ประกอบด้วยกลุ่มคำถาม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 วัดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน มีจำนวน 16 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด แปลและปรับจากแบบวัดของ Schaufeli and Bakker (2003) ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ด้านความกระตือรือร้น มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านการรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต มีจำนวน 6 ข้อ

กลุ่มที่ 2 วัดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร มีจำนวน 14 ข้อ เป็นข้อคำถามทั้งเชิงบวก และเชิงลบ แปลและปรับจากแบบวัดของ Saks (2006); Hewitt Associates (2004); Development Dimensions International [DDI] (www, n.d.) ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ด้านการรับรู้ มีจำนวน 6 ข้อ

ด้านอารมณ์ มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านพฤติกรรม มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน มีจำนวน 4 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงลบทั้งหมด ปรับจากแบบวัดของ Burke (1991)

แบบสอบถามส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดอัตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามเป็นระดับมาตราส่วนตามความคิดเห็นของตนเอง ซึ่งมี 5 ระดับ โดยเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละคำตอบ มีดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามที่เป็นคำถามเชิงบวก

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามที่เป็นคำถามเชิงลบ

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
ไม่เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
เห็นด้วย	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การกำหนดเกณฑ์การแปรผลระดับคะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นเพื่อใช้ในการอภิปรายผล (บุญชม ศรีสะอาด, 2547) ดังนี้

การแปรผลคะแนน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น ดังนี้

สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้น

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

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

$$\text{จากการคำนวณได้อันตรภาคชั้น} = 0.80$$

เมื่อทราบคะแนนในสูตรจะได้เกณฑ์ระดับความคิดเห็นแปรผลตามช่วงคะแนนดังนี้

1. จากเกณฑ์พิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดระดับความคิดเห็นได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
4.21 - 5.00 หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.41 - 4.20 หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย
2.61 - 3.40 หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ
1.81 - 2.60 หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย
1.00 - 1.80 หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. จากเกณฑ์พิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดระดับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย		การแปลผล
4.21 - 5.00	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่องานในระดับสูง
3.41 - 4.20	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่องานในระดับค่อนข้างสูง
2.61 - 3.40	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่องานในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่องานในระดับค่อนข้างต่ำ
1.00 - 1.80	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่องานในระดับต่ำ

3. จากเกณฑ์พิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดระดับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย		การแปลผล
4.21 - 5.00	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรในระดับสูง
3.41 - 4.20	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง
2.61 - 3.40	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรในระดับค่อนข้างต่ำ
1.00 - 1.80	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรในระดับต่ำ

4. จากเกณฑ์พิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดระดับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย		การแปลผล
4.21 - 5.00	หมายถึง	พนักงานมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรในระดับต่ำ
3.41 - 4.20	หมายถึง	พนักงานมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรในระดับค่อนข้างต่ำ
2.61 - 3.40	หมายถึง	พนักงานมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	พนักงานมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรในระดับค่อนข้างสูง
1.00 - 1.80	หมายถึง	พนักงานมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรในระดับสูง

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส จำนวนคนในอุปการะ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานที่อยู่กับองค์กร และ ประเภทของการจ้างงาน จำนวน 8 ข้อ ปรับจากแบบวัดของ Burke, Koyuncu, Jing, and Fiksenbaum (2009); Fiksenbaum, Jeng, Koyuncu, and Burke (2010)

3.5 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

3.5.1 การสร้างเครื่องมือวิจัย

3.5.1.1 ทำการรวบรวมวรรณกรรม งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา ได้แก่ ความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน

3.5.1.2 ทำความเข้าใจเนื้อหา จากนั้นจึงทำการแปล และเรียบเรียงแบบสอบถาม จากต้นฉบับภาษาอังกฤษมาเป็นภาษาไทย แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศ ได้แก่ รศ.ดร. ชาญณรงค์ อินทประเสริฐ เป็นผู้ตรวจทานด้านการแปลภาษา และได้ปรับปรุงแบบวัดให้ สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเป็นผู้ตรวจสอบถึงความถูกต้อง ของข้อคำถาม ทั้งที่เป็นด้านเนื้อหา ด้านความเหมาะสม และความสำคัญในการนำมาใช้ในการตั้ง คำถาม

3.5.1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อ ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ นำเสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา และเนื้อหา ได้แก่ ดร.บุรทิน ขำภิรัฐ ผู้เชี่ยวชาญด้านตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และ ดร.ธีราวุฒิ คงปรีชา ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อทำการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย หลังจากนั้นนำมาปรับแก้ไขข้อคำถามต่างๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

3.5.1.4 นำแบบวัดที่ได้รับการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญไป ทดสอบ (Pretest) กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ในธุรกิจโรงแรม จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความ เชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัด

3.5.2 การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

3.5.2.1 การทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) มีขั้นตอนดังนี้

การทดสอบหาความเที่ยงตรง แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจะนำไปทดสอบความ เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ โดย

1) ผู้วิจัยนำเสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทนิพนธ์ถึงความถูกต้องเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง มีความชัดเจน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

2) ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ราย โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มพนักงานโรงแรมจำนวน 2 โรงแรม โรงแรมละ 5 คน เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขข้อคำถามต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

3) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทนิพนธ์ตรวจทาน แล้วนำไปทดสอบเบื้องต้นก่อนนำไปใช้จริง (Pre-test)

3.5.2.2 การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

1) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดสอบเบื้องต้นกับกลุ่มประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

2) หลังจากที้นำแบบสอบถามไปทดสอบขั้นต้น จึงนำไปวิเคราะห์หาความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เป็นสถิติวิเคราะห์ ซึ่งเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ มีค่าแอลฟา (α) ประมาณ 0.70 ขึ้นไป เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป (George and Mallery, 2003)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

n แทน จำนวนข้อในแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ

s_t^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

จากผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นที่หาได้ในตารางที่ 3.2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยที่ศึกษา	Cronbach's alpha coefficient	
	(n = 30)	(n = 278)
	จากการทำ Pretest	จากการศึกษาจริง
ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน		
ด้านความกระตือรือร้น	0.86	0.89
ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน	0.85	0.88
ด้านรู้สึกทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	0.86	0.89
ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร		
ด้านการรับรู้	0.86	0.88
ด้านอารมณ์	0.85	0.88
ด้านพฤติกรรม	0.86	0.88
ความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน	0.92	0.92

ผลจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นจากการนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง และจากการศึกษาจริง เมื่อจำแนกตามตัวแปรพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.85 – 0.92 และ 0.99-0.92 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

3.6.1 ข้อมูลทุติยภูมิ มีรายละเอียดในการดำเนินการ ดังนี้

1) ทบทวนวรรณกรรมทั้งในหนังสือ ตำราวิชาการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งในประเทศและต่างประเทศเกี่ยวกับเรื่องความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความตั้งใจลาออกจากองค์กร โดยรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่สอดคล้องหรือขัดแย้งกันประเด็นต่างๆ รวมทั้งศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

2) ศึกษาข้อมูลจากบทความสื่อสิ่งพิมพ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เกี่ยวกับเรื่องความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความตั้งใจลาออกจากองค์กร โดยรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพื่อศึกษาความสอดคล้องหรือแตกต่างกันในแต่ละงานวิจัย

3) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม และข้อมูลเกี่ยวกับแรงงาน ทั้งในเรื่องของสถานการณ์ในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต

3.6.2 ข้อมูลปฐมภูมิ มีรายละเอียดในการดำเนินการ ดังนี้

1) สืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ที่มีอัตราค่าห้องพักตั้งแต่ 1,000 บาท/คืน ขึ้นไป ในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้ทราบจำนวนที่จะสำรวจ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ สถานที่ตั้ง พร้อมทั้งทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโรงแรมนั้น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

2) ดำเนินการติดต่อกับ โรงแรมตามรายชื่อที่ได้มา เพื่อสอบถามความสะดวกในการให้ความร่วมมือทำงานวิจัย

3) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสาขาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยส่งให้กับผู้จัดการหรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ที่มีอัตราค่าห้องพักตั้งแต่ 1,000 บาท/คืน ขึ้นไป ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

4) จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทาง จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และส่งด้วยตัวเองตามความต้องการของโรงแรม

5) ดำเนินการติดต่อทางโทรศัพท์กับทางโรงแรมอีกครั้งหลังจากส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลไปแล้ว 3 วัน เพื่อรับทราบคำตอบในการให้ความร่วมมือทำงานวิจัย

6) รวบรวมรายชื่อโรงแรมที่ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งจัดเตรียมแบบสอบถาม โดยลักษณะบรรจุภัณฑ์ (Package) ของแบบสอบถามนั้นจะเป็นซองทึบสีน้ำตาลมีแถบขาว ข้างในบรรจุแบบสอบถามตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ให้แต่ละองค์กร พร้อมกับปากกาตามจำนวนแบบสอบถาม

7) นำแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ นำไปติดต่อกับผู้จัดการหรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กรที่อนุมัติให้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และส่งทางไปรษณีย์ โดยการแจกแบบสอบถามมีการชี้แจงรายละเอียดให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน ต่อผู้จัดการหรือผู้รับผิดชอบช่วยเหลือในการแจกและเก็บแบบสอบถาม พร้อมกำหนดวันขอรับแบบสอบถามคืน อีก 2 สัปดาห์

8) ประสานงานการรับแบบสอบถามคืนโดย โทรติดต่อกับผู้จัดการ หรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กรที่รับหน้าที่ในการแจกแบบสอบถามล่วงหน้าก่อนครบกำหนด 1 วัน เมื่อทราบว่าแบบสอบถามได้รับการกรอกเรียบร้อยแล้วจึงเดินทางไปรับแบบสอบถามด้วยตนเอง แต่ถ้ายังไม่ครบผู้วิจัยได้ขยายเวลาในการเก็บแบบสอบถามอีก 3 วันหลังจากวันครบกำหนด

9) เมื่อรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนในจำนวนที่ครบถ้วนประมาณร้อยละ 50 ของแบบสอบถามสำหรับนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูล ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบและจัดทำข้อมูล จึงนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดไปวิเคราะห์ทางสถิติ

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

2) ข้อมูลที่เป็นสมมุติฐานข้อที่ 1 - 3 ใช้สถิติการทดสอบสมมุติฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่ การทดสอบสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) การวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ (Path Analysis) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังแสดงในตารางที่ 3.3 และเกณฑ์การพิจารณา ความสอดคล้องกลมกลืนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ ดังแสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
0.50 < r > 1.00	มาก	ทิศทางเดียวกัน
0.30 < r > 0.49	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
0.10 < r > 0.29	น้อย	ทิศทางเดียวกัน
r = 0	ไม่มีความสัมพันธ์	
-0.10 < r > -0.29	น้อย	ทิศทางตรงกันข้าม
-0.30 < r > -0.49	ปานกลาง	ทิศทางตรงกันข้าม
-0.50 < r > -1.00	มาก	ทิศทางตรงกันข้าม

ที่มา : Cohen, 1988

ตารางที่ 3.4 เกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ห้อยประกอบ
เชิงยืนยัน และการวิเคราะห์ห้อยพิพจน์เชิงสาเหตุ

ค่าดัชนี	เกณฑ์
Chi-square (X^2) / Degree of Freedom (df)	< 2.00 = สอดคล้องกลมกลืนดี $2.00 - 5.00$ = สอดคล้องกลมกลืนพอใช้
P-value of X^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$)
GFI (Goodness of Fit Index)	≥ 0.95 = สอดคล้องกลมกลืนดี $0.90 - 0.95$ = สอดคล้องกลมกลืนพอใช้
AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index)	≥ 0.95 = สอดคล้องกลมกลืนดี $0.90 - 0.95$ = สอดคล้องกลมกลืนพอใช้
CFI (Comparative Fit Index)	≥ 0.95 = สอดคล้องกลมกลืนดี $0.90 - 0.95$ = สอดคล้องกลมกลืนพอใช้
RMR (Root Mean Square Residual)	< 0.05 = สอดคล้องกลมกลืนดี
Standardized RMR (Standardized Root Mean Square Residual)	< 0.08 = สอดคล้องกลมกลืนดี
RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)	< 0.05 = สอดคล้องกลมกลืนดี $0.05 - 0.08$ = สอดคล้องกลมกลืนพอใช้ $0.08 - 0.10$ = สอดคล้องกลมกลืนไม่ค่อยดี > 0.10 = สอดคล้องกลมกลืนไม่ดี

ที่มา : สุภมาศ อังสุโชติ และคณะ, 2554

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และต่อองค์กร ต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 22 พฤศจิกายน 2554 ถึงวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2555 รวมใช้ระยะเวลาทั้งหมด 3 เดือน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากเดิมผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างไว้ที่จำนวน 550 คน แต่เมื่อติดต่อประสานงานกับทางโรงแรม เพื่อขออนุญาตเก็บแบบสอบถามพบว่ามีเพียง 37 โรงแรมที่ยินยอมให้เข้าไปเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงไม่สามารถเก็บข้อมูลตามที่กำหนดไว้ตอนต้นได้ จึงได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 370 ชุด ให้กับผู้จัดการ หรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 37 โรงแรม และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 278 ชุด คิดเป็นร้อยละ 75.14

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอผลตามวัตถุประสงค์ และสมมุติฐานดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในธุรกิจโรงแรม

สมมุติฐานที่ 1 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร กับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน ในธุรกิจโรงแรม

สมมุติฐานที่ 2 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

สมมุติฐานที่ 3 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานผู้ให้บริการที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และผู้บริหารระดับต้น ภายในองค์การธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ที่มีอัตราค่าห้องพักตั้งแต่ 1,000 บาท/คืน ขึ้นไป ในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 278)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	85	30.60
หญิง	191	68.70
ไม่ตอบ	2	0.70
อายุ		
20-25 ปี	55	19.80
26-30 ปี	72	25.90
31-35 ปี	54	19.40
36-40 ปี	41	14.70
41 ปีขึ้นไป	51	18.40
ไม่ตอบ	5	1.80
สถานภาพ		
โสด	142	51.10
สมรส	112	40.30
หม้าย/หย่าร้าง	22	7.90
ไม่ตอบ	2	0.70
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า ม.6 หรือเทียบเท่า	52	18.70
ม.6 หรือเทียบเท่า	95	34.20
ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี	129	46.40
ไม่ตอบ	2	0.70

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 278)	ร้อยละ
จำนวนคนในอุปการะ		
ไม่มี	129	46.40
1-2 คน	109	39.20
3-4 คน	31	11.20
มากกว่า 4 คนขึ้นไป	3	1.10
ไม่ตอบ	6	2.20
ตำแหน่งงาน		
พนักงานแผนกต้อนรับ	63	22.70
พนักงานบริการห้องพัก	58	20.90
พนักงานแผนกภัตตาคาร หรือแผนกจัดเลี้ยง	49	17.70
พนักงานแผนกสำรองห้องพัก	31	11.20
หัวหน้าแผนกภัตตาคาร หรือแผนกจัดเลี้ยง	29	10.40
หัวหน้างานแผนกต้อนรับ	20	7.20
หัวหน้างานแผนกสำรองห้องพัก	14	5.00
หัวหน้างานบริการห้องพัก	14	5.00
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับโรงแรม		
1-4 ปี	170	61.20
5-7 ปี	44	15.80
มากกว่า 7 ปี	64	23.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 68.70 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.90 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.10 มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.40 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีคนในอุปการะ คิดเป็นร้อยละ 46.40 ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานแผนกต้อนรับ คิดเป็นร้อยละ 22.70 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานกับโรงแรมมาแล้ว 1-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.20

4.2 ระดับความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน

4.2.1 ระดับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานผู้ให้บริการ และผู้บริหารระดับต้น เกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทต่องาน มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ระดับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล (ระดับ)
ด้านความกระตือรือร้น	3.85	0.54	ค่อนข้างสูง
ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน	4.04	0.59	ค่อนข้างสูง
ด้านรู้สึกทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	3.59	0.58	ค่อนข้างสูง
ค่าเฉลี่ย	3.83	-	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีระดับความผูกพันทุ่มเทต่องานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่องานด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงานมากที่สุด รองลงมาคือ ความผูกพันทุ่มเทต่องานด้านความกระตือรือร้น และความผูกพันทุ่มเทต่องานด้านรู้สึกทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ตามลำดับ

4.2.2 ระดับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานผู้ให้บริการ และผู้บริหารระดับต้น เกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ระดับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล ระดับ
ด้านการรับรู้	3.81	0.58	ค่อนข้างสูง
ด้านอารมณ์	3.56	0.63	ค่อนข้างสูง
ด้านพฤติกรรม	3.67	0.67	ค่อนข้างสูง
ค่าเฉลี่ย	3.81	-	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีระดับความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่อ

องค์การด้านการรับรู้มากที่สุด รองลงมาคือ ความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การด้านพฤติกรรม และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การด้านอารมณ์ ตามลำดับ

4.2.3 ระดับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานผู้ให้บริการ และผู้บริหารระดับต้น เกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากองค์การ มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ระดับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน

ความตั้งใจลาออกจากองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล ระดับ
1. ภายใน 1 ปีข้างหน้าฉันวางแผนที่จะหางานใหม่	2.87	1.05	ปานกลาง
2. ถ้าเลือกได้นับจากวันนี้ไปฉันจะทำงานให้กับโรงแรมนี้ อีก 1 ปี	2.88	1.02	ปานกลาง
3. ฉันวางแผนที่จะออกจากงานในเร็วๆ นี้	2.53	1.07	ค่อนข้างสูง
4. ฉันกระตือรือร้นที่จะหางานที่อื่น	2.64	1.08	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	2.73	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีระดับความตั้งใจลาออกจากองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า พนักงานวางแผนที่จะออกจากงานในเร็วๆ นี้อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนข้อคำถามภายใน 1 ปีข้างหน้าได้วางแผนที่จะหางานใหม่ ถ้าเลือกได้นับจากวันนี้ไปจะทำงานให้กับโรงแรมนี้อีก 1 ปี และมีกระตือรือร้นที่จะหางานที่อื่น อยู่ในระดับปานกลาง

เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน กับข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญ ที่งานวิจัยอื่นๆ พบว่ามีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ได้แก่ ระดับอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน (Burke, Koyuncu, Jing, and Fiksenbaum, 2009)

4.2.4 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานกับลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของพนักงานผู้ให้บริการ และผู้บริหารระดับต้นเกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานกับลักษณะส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.5 – 4.8

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
20-25 ปี	3.73	0.78	2.004	0.094
26-30 ปี	3.79	0.52		
31-35 ปี	3.94	0.62		
36-40 ปี	3.74	0.52		
41 ปีขึ้นไป	3.98	0.47		

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมจังหวัดนครราชสีมาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันทุ่มเทต่องานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
โสด	3.81	0.62	0.659	0.518
สมรส	3.88	0.58		
หม้าย/หย่าร้าง	3.76	0.52		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมจังหวัดนครราชสีมาที่มีสถานภาพการสมรส ได้แก่ โสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง มีความผูกพันทุ่มเทต่องานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า ม.6 หรือเทียบเท่า	3.99	0.56	2.489	0.085
ม.6 หรือเทียบเท่า	3.83	0.70		
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	3.77	0.59		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมจังหวัดนครราชสีมาที่มีระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่า ม.6 หรือเทียบเท่า ม.6 หรือเทียบเท่า และปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันทุ่มเทต่องานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
หัวหน้างานแผนกต้อนรับ	3.88	0.38	0.955	0.472
หัวหน้างานแผนกสำรองห้องพัก	3.83	1.11		
หัวหน้างานบริการห้องพัก	3.94	0.37		
หัวหน้าแผนกภัตตาคาร หรือแผนกจัดเลี้ยง	4.00	0.42		
พนักงานแผนกต้อนรับ	3.74	0.48		
พนักงานแผนกสำรองห้องพัก	3.69	0.62		
พนักงานบริการห้องพัก	3.81	0.52		
พนักงานแผนกภัตตาคาร หรือแผนกจัดเลี้ยง	3.93	0.77		

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมจังหวัดนครราชสีมาที่มีตำแหน่งงาน ได้แก่ หัวหน้างานแผนกต้อนรับ หัวหน้างานแผนกสำรองห้องพัก หัวหน้างานบริการห้องพัก หัวหน้างานบริการห้องพัก พนักงานแผนกต้อนรับ พนักงานแผนกสำรองห้องพัก พนักงานบริการห้องพัก และพนักงานแผนกภัตตาคาร หรือแผนกจัดเลี้ยง มีความผูกพันทุ่มเทต่องานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.5 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานการกับลักษณะ

ส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของพนักงานผู้ให้บริการ และผู้บริหารระดับต้นเกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานการกับลักษณะส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.9 – 4.12

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานการตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
20-25 ปี	3.73	0.63	1.234	0.297
26-30 ปี	3.78	0.64		
31-35 ปี	3.82	0.44		
36-40 ปี	3.78	0.55		
41 ปีขึ้นไป	3.98	0.82		

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมจังหวัดนครราชสีมาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
โสด	3.79	0.61	0.372	0.690
สมรส	3.85	0.66		
หม้าย/หย่าร้าง	3.77	0.59		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมจังหวัดนครราชสีมาที่มีสถานภาพการสมรส ได้แก่ โสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง มีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า ม.6 หรือเทียบเท่า	3.95	0.39	2.136	0.120
ม.6 หรือเทียบเท่า	3.73	0.64		
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	3.82	0.63		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมจังหวัดนครราชสีมาที่มีระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่า ม.6 หรือเทียบเท่า ม.6 หรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
หัวหน้างานแผนกต้อนรับ	3.76	0.42	0.639	0.745
หัวหน้างานแผนกสำรองห้องพัก	3.63	0.75		
หัวหน้างานบริการห้องพัก	3.83	0.44		
หัวหน้าแผนกภัตตาคาร หรือแผนกจัดเลี้ยง	4.00	0.41		
พนักงานแผนกต้อนรับ	3.80	0.50		
พนักงานแผนกสำรองห้องพัก	3.80	0.70		
พนักงานบริการห้องพัก	3.84	0.86		
พนักงานแผนกภัตตาคาร หรือแผนกจัดเลี้ยง	3.77	0.61		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมจังหวัดนครราชสีมาที่มีตำแหน่งงาน ได้แก่ หัวหน้างานแผนกต้อนรับ หัวหน้างานแผนกสำรองห้องพัก หัวหน้างานบริการห้องพัก หัวหน้างานบริการห้องพัก พนักงานแผนกต้อนรับ พนักงานแผนกสำรองห้องพัก พนักงานบริการห้องพัก และพนักงานแผนกภัตตาคาร หรือแผนกจัดเลี้ยง มีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.6 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างความตั้งใจลาออกจากองค์กรกับลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของพนักงานผู้ให้บริการ และผู้บริหารระดับต้นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรกับลักษณะส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.13 – 4.18

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากองค์กรตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
20-25 ปี	3.11	0.71	3.837	0.005
26-30 ปี	2.73	0.84		
31-35 ปี	2.58	1.02		
36-40 ปี	2.63	0.81		
41 ปีขึ้นไป	2.53	0.00		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมจังหวัดนครราชสีมาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างแยกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างความตั้งใจลาออกจากองค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
20-25 ปี	3.11	-	-	0.52*	-	0.57*
26-30 ปี	2.73	-	-	-	-	-
31-35 ปี	2.58	-	-	-	-	-
36-40 ปี	2.63	-	-	-	-	-
41 ปีขึ้นไป	2.53	-	-	-	-	-

* $p > 0.05$

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทดสอบความแตกต่างความตั้งใจลาออกจากองค์กร จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 20 -25 ปี มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี และพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20 -25 ปี ($\bar{X} = 3.11$) มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี ($\bar{X} = 2.58$) และพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.53$)

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากองค์กรตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
โสด	2.82	0.07	1.802	0.167
สมรส	2.61	0.09		
หม้าย/หย่าร้าง	2.77	0.20		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมจังหวัดนครราชสีมาที่มีสถานภาพการสมรส ได้แก่ โสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากองค์กรตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า ม.6 หรือเทียบเท่า	2.34	0.78	6.974	0.001
ม.6 หรือเทียบเท่า	2.84	0.82		
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	2.81	0.90		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมจังหวัดนครราชสีมาที่มีระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงได้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างแยกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างความตั้งใจลาออกจากองค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ม.6 หรือเทียบเท่า	ม.6 หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่า ม.6 หรือเทียบเท่า	2.34	-	0.51*	0.50*
ม.6 หรือเทียบเท่า	2.84	-	-	-
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	2.81	-	-	-

*p > 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างความตั้งใจลาออกจากองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือเทียบเท่า มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือเทียบเท่า ($\bar{X} = 2.34$) มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือเทียบเท่า ($\bar{X} = 2.84$) และระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 2.81$)

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความตั้งใจออกจากองค์กรตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
หัวหน้างานแผนกต้อนรับ	2.53	0.84	1.480	0.164
หัวหน้างานแผนกสำรองห้องพัก	2.61	0.68		
หัวหน้างานบริการห้องพัก	2.36	1.01		
หัวหน้าแผนกภัตตาคาร หรือแผนกจัดเลี้ยง	2.69	0.83		
พนักงานแผนกต้อนรับ	2.84	1.00		
พนักงานแผนกสำรองห้องพัก	2.61	0.85		
พนักงานบริการห้องพัก	2.78	0.81		
พนักงานแผนกภัตตาคาร หรือแผนกจัดเลี้ยง	2.80	0.78		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมจังหวัดนครราชสีมาที่มีตำแหน่งงาน ได้แก่ หัวหน้างานแผนกต้อนรับ หัวหน้างานแผนกสำรองห้องพัก หัวหน้างานบริการห้องพัก หัวหน้างานบริการห้องพัก พนักงานแผนกต้อนรับ พนักงานแผนกสำรองห้องพัก พนักงานบริการห้องพัก และพนักงานแผนกภัตตาคาร หรือแผนกจัดเลี้ยง มีความตั้งใจออกจากองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

4.3.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในธุรกิจโรงแรม

4.3.1.1 สมมุติฐานที่ 1 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

H_0 : ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

H_A : ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่แสดงในตารางที่ 4.19 ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

	ความผูกพันทุ่มเท ที่มีต่องาน	ความผูกพันทุ่มเท ที่มีต่อองค์กร
ความผูกพันทุ่มเทที่มีต่องาน	-	-
ความผูกพันทุ่มเทที่มีต่อองค์กร	0.66**	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, ค่า $r > 0.50$ ระดับความสัมพันธ์มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับมาก ($r = 0.66$)

จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในภาพรวม จึงได้วิเคราะห์เพิ่มเติมถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรโดยการจำแนกตามรายปัจจัย ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร (จำแนกตามรายมิติ)

	1	2	3	4	5	6
ความผูกพันทุ่มเทที่มีต่องาน						
1. ด้านความกระตือรือร้น	-	-	-	-	-	-
2. ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน	0.76**	-	-	-	-	-
3. ด้านรู้สึกทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	0.60**	0.66**	-	-	-	-
ความผูกพันทุ่มเทที่มีต่อองค์กร						
4. ด้านการรับรู้	0.65**	0.72**	0.60**	-	-	-
5. ด้านอารมณ์	0.64**	0.65**	0.54**	0.76**	-	-
6. ด้านพฤติกรรม	0.62**	0.64**	0.57**	0.73**	0.75**	-

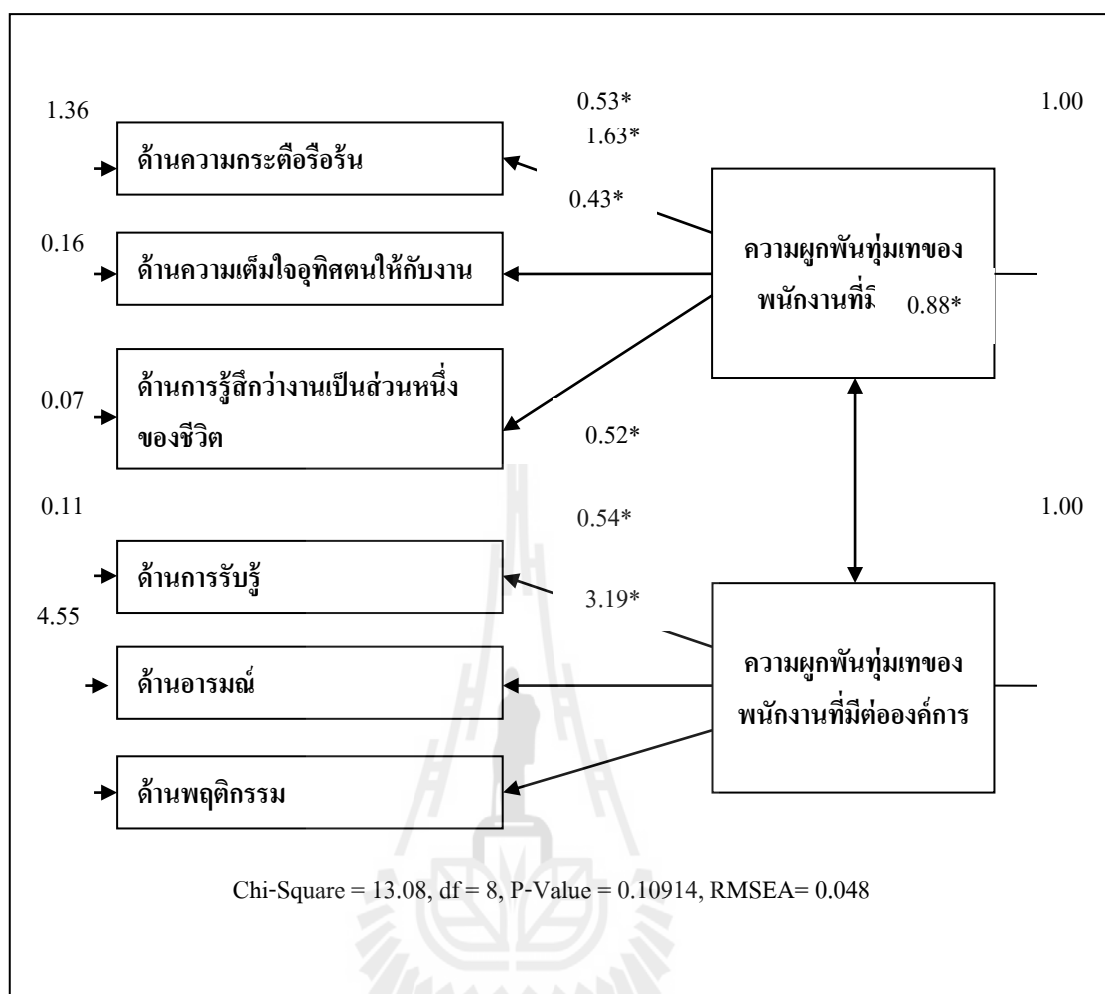
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, ค่า $r > 0.50$ ระดับความสัมพันธ์มาก

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร จำแนกตามแต่ละมิติ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน และด้านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับมากทุกคู่และมีขนาดความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.60–0.76 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ได้แก่ ด้านการรับรู้ ด้านอารมณ์ และด้านพฤติกรรม พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับมากทุกคู่ และมีขนาดความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.73–0.76 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานทั้ง 3 ด้าน กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับมากทุกคู่ และมีขนาดความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.54–0.72

นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกทุกคู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.54-0.76 และไม่มีตัวแปรตัวใดที่มีค่าความสัมพันธ์สูงเกิน 0.80 จึงสามารถนำตัวแปรเหล่านี้ไปวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณต่อไป เพราะถ้าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์สูงเกิน 0.80 จะทำให้ไม่สามารถแยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งได้ และจะไม่สามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณต่อไปได้ ซึ่งจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน 0.80 ออกไป (สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธุ์, 2540)

4.4 ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

จากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานประกอบด้วยมิติ 3 มิติ ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน และ ด้านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ส่วนความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ประกอบด้วยมิติ 3 มิติ ได้แก่ ด้านการรับรู้ ด้านอารมณ์ และด้านพฤติกรรม ซึ่งจากแนวคิดของ Saks (2006) ได้ชี้ว่าตัวแปรที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นตัวแปรคนละตัวแปร เพื่อยืนยันแนวคิดทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมทางสถิติ ได้แก่ โปรแกรม LISREL Version 8.80 ได้ผลการวิเคราะห์ดังภาพที่ 4.1 และ ตารางที่ 4.21 – 4.22



ภาพที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์หาค่าประจักษ์ยืนยันระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อ
งาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ตารางที่ 4.21 ค่าสถิติตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนโมเดลความสัมพันธ์ระหว่าง
ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อ
องค์กร

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ข้อมูลเชิงประจักษ์	แปลผล
Chi-square (X^2)	-	13.08	ผ่านเกณฑ์
Degree of Freedom	-	8	ผ่านเกณฑ์
X^2/df	< 2.00 = กลมกลืนดี 2.00 - 5.00 = กลมกลืนพอใช้	1.64	ผ่านเกณฑ์
P-value of X^2	($p > 0.05$)	0.11	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.98	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.90	0.96	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.90	1.00	ผ่านเกณฑ์
Standardized RMR	< 0.08	0.02	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.05	ผ่านเกณฑ์

จากภาพที่ 4.1 และตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร อธิบายได้ว่า ค่าไค-สแควร์ (X^2) เท่ากับ 13.08 ท้องศาอิสระ (df) เท่ากับ 8 ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ได้เท่ากับ 1.64 พบว่ามีความสอดคล้องกับโมเดลในระดับดี เนื่องจากมีค่าไม่เกิน 2 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.98 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน (AGFI) เท่ากับ 0.96 มีความสอดคล้องเนื่องจากมีค่าสูงกว่า 0.90 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.05 มีความสอดคล้องเนื่องจากมีค่าน้อยกว่า 0.08 และค่ามาตรฐานดัชนีรากกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.02 มีความสอดคล้องเนื่องจากมีค่าน้อยกว่า 0.05

จึงแสดงให้เห็นว่า การแยกศึกษาความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานที่ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านความกระตือรือร้น ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน และ ด้านรู้สึกรักงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านการรับรู้ ด้านอารมณ์ และด้านพฤติกรรม ตามแนวคิดของ Saks (2006) นั้น มีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.22 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ความเที่ยง และสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ปัจจัย	น้ำหนักองค์ประกอบ					สัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ
	b	B	SE	t	R ²	
ความผูกพันทุ่มเทต่องาน						
- ด้านความกระตือรือร้น	1.62	0.81	0.10	15.81*	0.66	0.11
- ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน	0.53	0.90	0.03	18.41*	0.80	0.74
- ด้านการรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	0.43	0.73	0.03	13.63*	0.53	0.26
ความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร						
- ด้านการรับรู้	0.52	0.89	0.03	18.44*	0.79	0.62
- ด้านอารมณ์	0.54	0.85	0.03	17.25*	0.73	0.42
- ด้านพฤติกรรม	3.19	0.83	0.19	16.55*	0.69	0.06

*p < 0.01

จากตารางที่ 4.22 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (b) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้งหมด ซึ่งมีค่าน้ำหนักตั้งแต่ 0.43 – 3.19 และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัว เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (B) เป็นรายองค์ประกอบ พบว่า

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.90 และมีความผันแปรร่วมกันกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ร้อยละ 0.80 รองลงมาคือ ด้านความกระตือรือร้น มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.81 และมีความผันแปรร่วมกันกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ร้อยละ 0.66 และด้านการรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และมีความผันแปรร่วมกันกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ร้อยละ 0.53 ตามลำดับ

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และมีความผันแปรร่วมกันกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ร้อยละ 0.79 รองลงมาคือ ด้านอารมณ์ มีน้ำหนัก

องค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.85 และมีความผันแปรร่วมกันกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ร้อยละ 0.73 และด้านพฤติกรรม มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.83 และมีความผันแปรร่วมกันกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ร้อยละ 0.69 ตามลำดับ

4.5 ผลวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

4.5.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร กับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน ในธุรกิจโรงแรม

4.5.1.1 สมมติฐาน ที่ 2 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน ในธุรกิจโรงแรม

H_0 : ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

H_A : ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่แสดงในตารางที่ 4.23 และ 4.24 ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

	ความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน
ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน	-0.33**
- ด้านความกระตือรือร้น	-0.31**
- ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน	-0.37**
- ด้านการรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	-0.29**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ค่า $-0.10 < r > -0.29$ ระดับความสัมพันธ์น้อย

ค่า $-0.30 < r > -0.49$ ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = -0.33$) เมื่อพิจารณา

ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน จำแนกตามรายด้าน ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงานพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ทิศทางลบในระดับปานกลาง และมีขนาดความสัมพันธ์ตั้งแต่ -0.31 – -0.37 ส่วนด้านรู้สึกทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ทิศทางลบในระดับน้อย มีขนาดความสัมพันธ์ที่ -0.29

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

ตัวแปรอิสระ	Unstandard		Standard		r	Sig.	R ²	ผลการทดสอบ
	Coefficient		Coefficient					
	B	SE.	Beta					
ค่าคงที่	4.91	0.34	-		-	0.00**	0.135	-
ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน	-0.54	0.08	-0.37		0.37	0.00**		มีความสัมพันธ์

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.50

ตารางที่ 4.24 พบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A หมายความว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยสามารถอธิบายได้ว่าความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงานสามารถอธิบายความแปรปรวนด้านความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน ได้ร้อยละ 13.50 เมื่อนำมาจัดเป็นรูปสมการจะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดังนี้

$$Y = 4.91 - 0.54X_1$$

โดยที่ Y = ความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

X_1 = ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน

4.5.1.2 สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

H_0 : ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

H_A : ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่แสดงในตารางที่ 4.25 และ 4.26 ดังนี้

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

	ความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน
ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร	-0.43**
- ด้านการรับรู้	-0.49**
- ด้านอารมณ์	-0.40**
- ด้านพฤติกรรม	-0.40**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ค่า $-0.30 < r > -0.49$ ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อ องค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = -0.43$) เมื่อ พิจารณาความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร จำแนกตามรายด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ อารมณ์ และด้านพฤติกรรม พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทิศทางลบในระดับปานกลางทุกคู่ และ มีขนาดความสัมพันธ์ตั้งแต่ $-0.40 - -0.49$

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อ
องค์การกับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน

ตัวแปรอิสระ	Unstandard		Standard		r	Sig.	R ²	ผลการ ทดสอบ
	Coefficient		Coefficient					
	B	SE.	Beta					
ค่าคงที่	5.53	0.31	-	-	0.00**	0.238	-	
ด้านการรับรู้	-0.73	0.08	-0.49	0.49	0.00**			มี
								ความสัมพันธ์

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.50

ตารางที่ 4.26 พบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A หมายความว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยสามารถอธิบายได้ว่าความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานด้านการรับรู้สามารถอธิบายความแปรปรวนด้านความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน ได้ร้อยละ 23.80 เมื่อนำมาจัดเป็นรูปสมการจะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบดังนี้

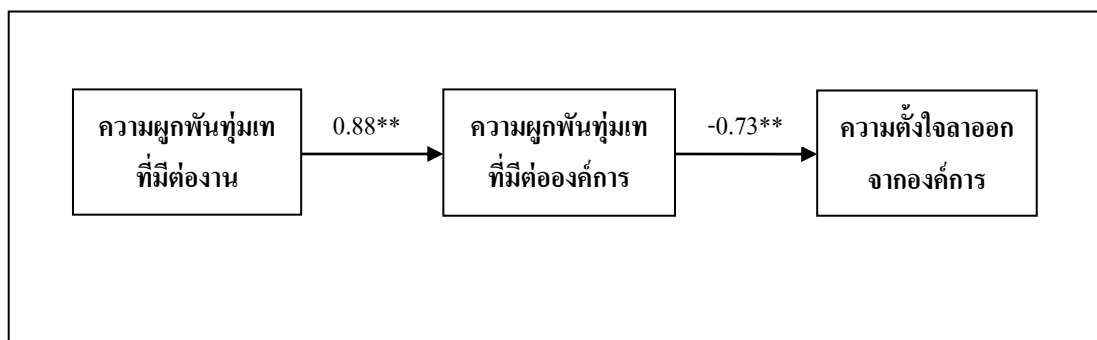
$$Y = 5.53 - 0.73X_1$$

โดยที่ Y = ความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน

X_1 = ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การด้านการรับรู้

4.6 การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ

จากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อยืนยันแนวคิดทฤษฎีตามกรอบแนวคิดงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุด้วยโปรแกรมทางสถิติ ได้แก่ โปรแกรม LISREL Version 8.80 ได้ผลการวิเคราะห์ดังภาพที่ 4.2 และ ตารางที่ 4.27 – 4.28



ภาพที่ 4.2 เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

จากภาพที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงเส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลสัมฤทธิ์ ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน พบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานส่งผลต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ด้านความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน ซึ่งมีค่าสถิติตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนโมเดลความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ดังแสดงในตารางที่ 4.27 และผลการวิเคราะห์ค่าที่เป็นอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.27 ค่าสถิติตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนโมเดลความสัมพันธ์ระหว่าง
ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจาก
องค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ข้อมูลเชิงประจักษ์	แปลผล
Chi-square (X^2)	-	64.64	-
Degree of Freedom	-	30	-
X^2/df	< 2.00 = กลมกลืนดี 2.00 - 5.00 = กลมกลืนพอใช้	2.16	ผ่าน (กลมกลืนพอใช้)
P-value of X^2	($p > 0.05$)	0.06	ผ่าน
GFI	> 0.90	0.96	ผ่าน
AGFI	> 0.90	0.92	ผ่าน
CFI	> 0.90	0.99	ผ่าน
RMR	< 0.05	0.03	ผ่าน
Standardized RMR	< 0.08	0.05	ผ่าน
RMSEA	< 0.08	0.07	ผ่าน

จากตารางที่ 4.27 วิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลเพื่อแสดง
เส้นทางระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และองค์การกับความตั้งใจลาออกจาก
องค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม อธิบายได้ว่า ค่าไค-สแควร์ (X^2) เท่ากับ 64.64 ที่องศาอิสระ
(df) เท่ากับ 30 ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ได้เท่ากับ 2.16 พบว่ามีความสอดคล้องกับ
โมเดลเชิงสาเหตุในระดับพอใช้ เนื่องจากมีค่าไม่เกิน 5 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ
(CFI) เท่ากับ 0.99 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน (AGFI) เท่ากับ 0.92 มีความสอดคล้อง
เนื่องจากมีค่าสูงกว่า 0.90 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.07
มีความสอดคล้องเนื่องจากมีค่าน้อยกว่า 0.08 และค่ามาตรฐานดัชนีรากกำลังสองของส่วนเหลือ
(RMR) เท่ากับ 0.03 มีความสอดคล้องเนื่องจากมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงแสดงถึงความสัมพันธ์
สอดคล้องกัน

ตารางที่ 4.28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

ตัวแปรเหตุ	ความผูกพันทุ่มเทที่มีต่องาน			ความผูกพันทุ่มเทที่มีต่อองค์กร		
ตัวแปรผล	TE	IE	DE	TE	IE	DE
ความผูกพันทุ่มเทที่มีต่อ องค์กร	0.88** (0.06)	-	0.88** (0.06)	-	-	-
ความตั้งใจลาออกจาก องค์กร	-0.47** (0.07)	-0.64** (0.15)	-	-0.73** (0.16)	-	-0.73** (0.16)

TE = อิทธิพลรวม, IE = อิทธิพลทางอ้อม, DE = อิทธิพลทางตรง, **p < 0.01

จากตารางที่ 4.28 จากการวิเคราะห์พบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีอิทธิพลทางตรงกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.88 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน ซึ่งมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.73 และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรโดยผ่านตัวแปรแทรกคือ ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร มีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ -0.64

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และองค์การ กับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์การวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การ ในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานและองค์การ ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การ กับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา โดยมีสมมุติฐานของการวิจัยดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การ

สมมุติฐานที่ 2 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน

สมมุติฐานที่ 3 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน

กลุ่มประชากร คือ พนักงานผู้ให้บริการที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และผู้บริหารระดับต้นภายในองค์การธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ที่มีอัตราค่าห้องพักตั้งแต่ 1,000 บาท/คืนขึ้นไป ในจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงแรมจำนวน 278 คน จาก 37 โรงแรม ซึ่งเป็นพนักงานผู้ให้บริการที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน และผู้บริหารระดับต้นจำนวน 4 คน ได้แก่ 1) หัวหน้างานแผนกต้อนรับ 2) หัวหน้างานแผนกสำรองห้องพัก 3) หัวหน้างานบริการห้องพัก และ 4) หัวหน้าแผนกภัตตาคารหรือหัวหน้าแผนกจัดเลี้ยง แบบสอบถามที่ใช้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และต่อองค์การ 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากองค์การ และ 3) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ทดสอบความเชื่อมั่นจากการหาค่าความสอดคล้องภายในของแอลฟาครอนบาคทุกองค์ประกอบได้ 0.80 ขึ้นไป ซึ่งได้รับการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 278 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 75.14) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ การวิเคราะห์องค์ประกอบ

เชิงยืนยัน และการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ ในส่วนนี้เป็นการสรุปผล การอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้และวิจัยต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานผู้ให้บริการ และผู้บริหารระดับต้น ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 68.70 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.90 มีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 51.10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีคนในอุปการะ คิดเป็นร้อยละ 46.40 มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.30 ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่ง พนักงานแผนกต้อนรับ คิดเป็นร้อยละ 22.70 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานกับโรงแรมมาแล้ว 1-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.20

พนักงานผู้ให้บริการ และผู้บริหารระดับต้นที่มีระดับอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันทุ่มเทต่องาน และระดับความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

พนักงานผู้ให้บริการ และผู้บริหารระดับต้นมีระดับความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกันตามระดับอายุ และระดับการศึกษา โดยกลุ่มพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20 -25 ปี ($\bar{X} = 3.11$) มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี ($\bar{X} = 2.58$) และพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.53$) ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า ($\bar{X} = 2.34$) มีระดับความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า ($\bar{X} = 2.84$) และระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 2.83$)

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันทุ่มเท และความตั้งใจลาออกของพนักงาน

พนักงานผู้ให้บริการ และผู้บริหารระดับต้น มีระดับความผูกพันทุ่มเทต่องานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่องานด้านความเต็มใจ อุทิศตนให้กับงานมากที่สุด รองลงมาคือ ความผูกพันทุ่มเทต่องานด้านความกระตือรือร้น และ ด้านรู้สึกรักงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตตามลำดับ

พนักงานผู้ให้บริการ และผู้บริหารระดับต้น มีระดับความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรด้านการรับรู้มากที่สุด รองลงมาคือด้านพฤติกรรม และด้านอารมณ์ ตามลำดับ

พนักงานผู้ให้บริการ และผู้บริหารระดับต้น มีระดับความตั้งใจลาออกจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

5.1.3 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

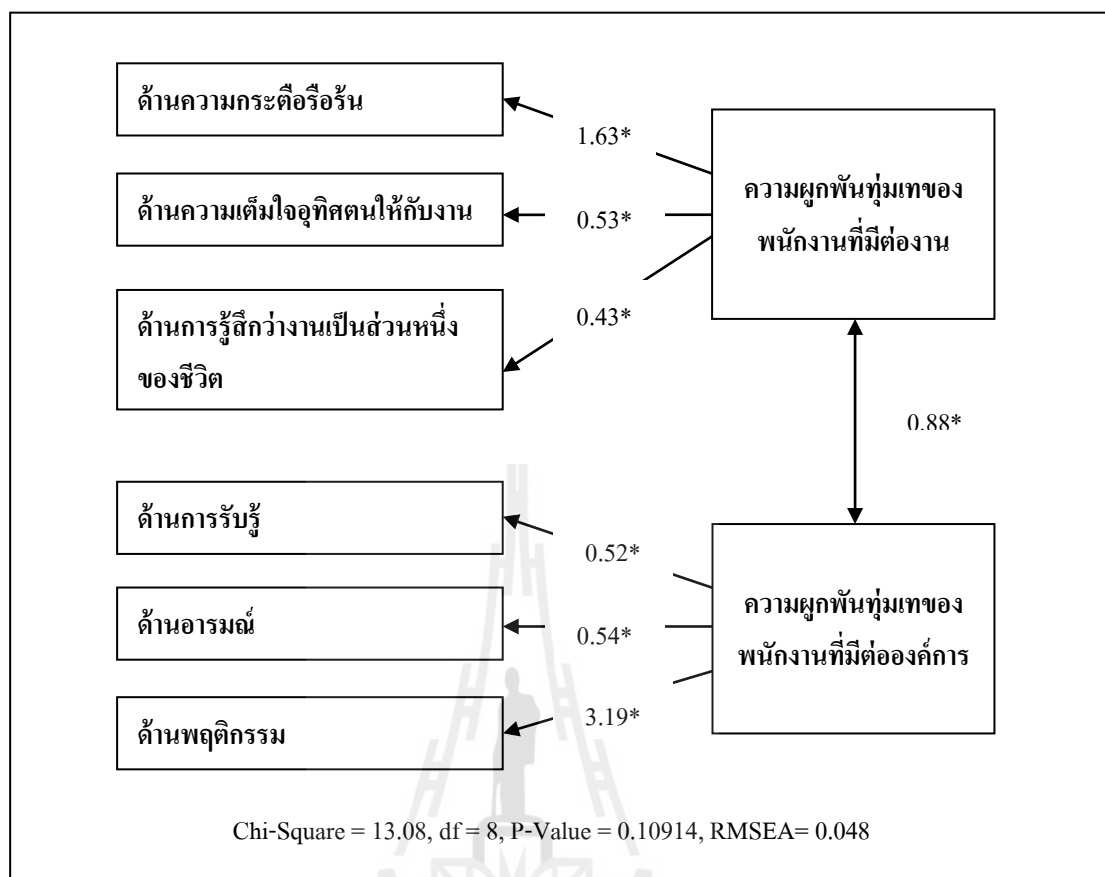
วัตถุประสงค์ที่ 1

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา

สมมุติฐานที่ 1 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 1 คือ ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานประกอบด้วยมิติ 3 มิติ ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน และ ด้านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรประกอบด้วยมิติ 3 มิติ ได้แก่ ด้านการรับรู้ ด้านอารมณ์ และด้านพฤติกรรม เป็นโมเดลที่มีความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์จริง โดยที่ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน และ ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า มิติของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน มีความแตกต่างกับมิติของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ได้ชัดเจน ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์ห้อยค่าประกอบเชิงยืนยันระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร

วัตถุประสงค์ที่ 2

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานและองค์กร ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร กับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา

สมมุติฐานที่ 2 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -0.31$) จึงยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานในมิติด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานได้ร้อยละ 14 ($R^2 = 0.14$) เมื่อนำตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานมาจัดเป็นรูปสมการ $Y = a + bX$ จะได้สมการวิเคราะห์ห้อยค่าโดยพหุคูณในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

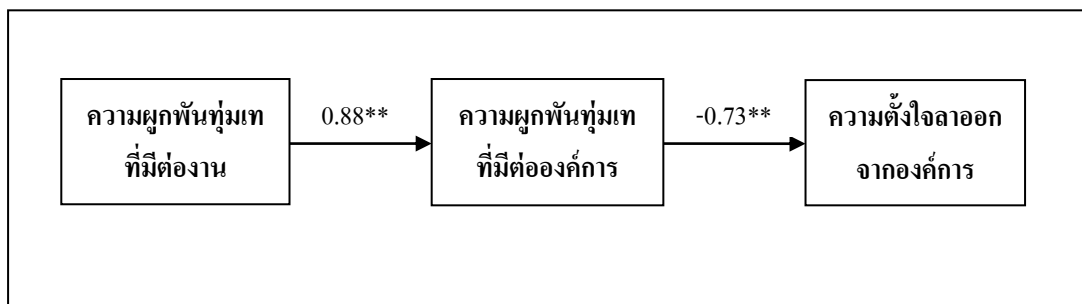
ความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน = $4.91 - (0.54) \text{ ความผูกพันทุ่มเทต่องานด้าน}$
 ความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน

สมมุติฐานที่ 3 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบ
 กับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทาง
 ลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ($r = -0.43$) จึงยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การ
 ในมิติด้านการรับรู้สามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน
 ได้ร้อยละ 24 ($R^2 = 0.24$) เมื่อนำตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากองค์การของ
 พนักงานมาจัดเป็นรูปสมการ $Y = a + bX$ จะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบได้
 ดังนี้

ความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน = $5.53 - (0.73) \text{ ความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การ}$
 ด้านการรับรู้

จากการวิเคราะห์โมเดลอิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่
 มีต่องาน และองค์การ กับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน พบว่า ความผูกพันทุ่มเทของ
 พนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางตรงกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การ ซึ่งมี
 ค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.88 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การมีความสัมพันธ์
 ทางตรงกับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน ซึ่งมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.73 และ
 ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับความตั้งใจลาออกจากองค์การ
 โดยผ่านตัวแปรแทรกซ้อน ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การทำให้มีค่าอิทธิพลทางอ้อม
 เท่ากับ -0.64 ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวที่ 5.2



ภาพที่ 5.2 เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อ
งาน ต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และองค์การ
กับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นที่สำคัญดังนี้

ประเด็นที่ 1 พนักงานหรือผู้บริหารระดับต้นที่มีระดับอายุแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออก
จากงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานหรือผู้บริหารระดับต้นที่มีระดับอายุแตกต่างกันมีความตั้งใจ
ลาออกจากงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีความตั้งใจลาออก
จากองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป อาจจะเป็น
เนื่องจากว่า พนักงานที่มีอายุน้อยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่เพิ่งจบการศึกษามาใหม่ มักจะอยู่ในขั้นของ
การค้นหาว่าตนเองชอบทำงานประเภทไหน ต้องการอยู่กับองค์กรที่มีลักษณะอย่างไร หรือบางคน
อาจไม่สามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรได้ รวมไปถึงความต้องการมองหาโอกาสใหม่ๆ เพราะตนเอง
อายุน้อยสามารถหางานใหม่ได้คล่องตัวกว่าคนที่มียู่มาก จึงมีแนวโน้มที่จะลาออกจาก
องค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุมากที่มักคิดว่าการหางานใหม่เมื่ออายุมากขึ้น โอกาสในการหางาน
ใหม่ก็ยากขึ้นตามไปด้วย

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลอจิต อิงเจริญสุนทร (2545) ที่ศึกษาเรื่อง การลาออกของ
พนักงานในธุรกิจโรงแรม: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงแรม อามารี เอเทรียม กรุงเทพฯ ผลการศึกษา
พบว่า พนักงานที่ลาออกจากโรงแรมมากที่สุด คือพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-27 ปี คิดเป็นร้อยละ
47.20 รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.20 พนักงานที่มีอายุระหว่าง
31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10 และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป มีอัตราการลาออกน้อยที่สุด
คือ ร้อยละ 9.70 และสอดคล้องกับ ชญานิศ นิลแจ้ง (2550) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาการละเมิดสัญญา
ทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะ

ลาออกของพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราวในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุมากมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย บุญเพิ่มราศรี (2552) ที่พบว่าบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ ทายาท ศรีปลั่ง (2548, www, ผู้จัดการ 360° รายสัปดาห์) ที่กล่าวถึงผลการศึกษาของบริษัท วัดสัน ไวแอท ซึ่งได้สำรวจเรื่อง “มีเหตุผลอะไรบ้าง? ที่คนตัดสินใจ “อยู่” หรือ “ลาออก” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรสูงถึงร้อยละ 40 กลุ่มพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรร้อยละ 39 กลุ่มพนักงานที่มีอายุระหว่าง 40-50 ปี มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรร้อยละ 29 และกลุ่มพนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความตั้งใจลาออกจากองค์กรร้อยละ 21 ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ภารดี บุตรศักดิ์ศรี (2540) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ตำแหน่งงาน เงินเดือน/ค่าตอบแทน ความรับผิดชอบทางการเงินต่อครอบครัว และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงาน

ประเด็นที่ 2 พนักงานหรือผู้บริหารระดับต้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานหรือผู้บริหารระดับต้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาดำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า มีระดับความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า และการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ลอจิต อิงเจริญสุนทร (2545) ที่พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปจะมีแนวโน้มการลาออกสูงกว่าพนักงานที่ระดับการศึกษาดำกว่า โดยกลุ่มปริญญาตรีมีแนวโน้มลาออกมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.40 รองลงมาคือ กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายคิดเป็นร้อยละ 34.70 กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 12.5 กลุ่มอนุปริญาคิดเป็นร้อยละ 5.6 และกลุ่มระดับการศึกษาดำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ และขัดแย้งกับผลการศึกษาของ วิยะดา เรืองฤทธิ์ (2545) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มการย้ายงานหรือลาออกของบุคลากรคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทขององค์กร ประสบการณ์การทำงาน

และระดับความเพียงพอของรายได้ ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อ ระดับแนวโน้มการย้ายงานหรือการลาออก ระดับความเครียด และระดับความพึงพอใจในงาน แตกต่างกัน

สามารถอธิบายได้ว่า ช่วงปี พ.ศ. 2549–2555 ประชากรมีแนวโน้มที่จะศึกษาต่อในระดับสูงทุกระดับการศึกษา (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2552 อ้างถึงใน ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2554, หน้า 18-19) ส่งผลให้แรงงานที่มีระดับการศึกษาคต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 เข้าสู่ตลาดแรงงานน้อยลง ในขณะที่ความต้องการแรงงานผู้ที่มีการศึกษาคต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวนเท่าเดิม จึงเป็นสาเหตุให้กลุ่มแรงงานที่มีการศึกษาคต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มองหาผู้จ้าง หรือองค์การที่ใหญ่ขึ้น มีความมั่นคง หรือให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่า แรงงานกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การสูงกว่าแรงงานกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี หรืออาจเป็นเพราะงานลักษณะงานในโรงแรมของการศึกษาระดับคต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 เป็นงานที่เหนื่อยยาก ในขณะที่งานตำแหน่งนี้ขาดแคลนมากในอุตสาหกรรมการผลิต จึงทำให้แรงงานระดับนี้มองหางานที่ดูเหนื่อยน้อยกว่าแทน

ประเด็นที่ 3 ความสัมพันธ์กันระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และองค์การ

จากการศึกษาความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Saks (2006) พบว่าความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การ สามารถอธิบายได้ว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานในมิติด้านความกระตือรือร้น ความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน การที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต สามารถทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การได้ และในขณะเดียวกันเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การในมิติด้านการรับรู้ ด้านอารมณ์ ด้านพฤติกรรม จะทำให้เกิดความผูกพันต่องานได้เช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทั้งความผูกพันต่องาน และความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ต่อกัน

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า การแยกศึกษาความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานอันประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านความกระตือรือร้น ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน และ ด้านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การที่ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านการรับรู้ ด้านอารมณ์ และด้านพฤติกรรม ตามแนวคิดของ Saks (2006) นั้น มีความเหมาะสม เนื่องจากการจำแนกมิติที่จะใช้ในการวิจัยที่มีความชัดเจน และ

เฉพาะเจาะจงในประเด็นที่ต้องการจะศึกษา จะทำให้ได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

ประเด็นที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานพบว่าความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทต่องานเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรน้อยลง เนื่องจากพนักงานได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ และรู้สึกว่าการที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีคุณค่า ทำให้รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และปฏิบัติงานอย่างมีความสุข จึงไม่อยากจะลาออกจากองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Saks (2006) ที่พบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Burke, Koyuncu, Jing, and Fiksenbaum (2009) ที่พบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลลัพธ์ของงาน (Work Outcomes) ได้แก่ ความพึงพอใจต่องาน ความพึงพอใจต่อสายอาชีพ และงานทำให้เกิดความเครียด และยังพบว่าความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน

ซึ่งจากผลการวิจัยชี้ว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีอิทธิพล (ความสัมพันธ์) ทางอ้อมกับความตั้งใจลาออกจากงาน สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน ไม่สามารถบ่งบอกได้ว่าพนักงานจะตั้งใจอยู่กับองค์กรตลอดไป เนื่องจากความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่เกิดขึ้นนั้น เป็นมิติของ “งาน” เท่านั้น ไม่ได้เกิดขึ้นจากความรัก หรือผูกพันกับองค์กร ดังนั้นหากพนักงานพบว่ามีตำแหน่งงานที่ต้องการ และมีองค์การอื่นที่ดีกว่า พนักงานอาจเกิดความตั้งใจลาออกได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sonnentag, Mojza, Binnewies, and Scholl (2008) ที่พบว่า หากพนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทกับงานในระดับสูงมากเกินไป พนักงานมักจะใช้เวลาส่วนใหญ่ครุ่นคิดอยู่กับงานโดยที่ไม่แยกแยะว่าเป็นเวลางาน หรือเวลาส่วนตัว ซึ่งทำให้มีโอกาสเกิดความเครียดจากการทำงานได้สูง และอาจทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว ผลที่ตามมาคือ ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพลดลง ความอยู่ดีมีสุขของพนักงานลดลง และท้ายที่สุดพนักงานอาจอยากลาออกจากงานในที่สุด

ประเด็นที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่เกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรเพิ่มขึ้น พนักงานจะมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรน้อยลง เนื่องจากพนักงานเกิดการรับรู้ เข้าใจเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี และมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะต้องประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับองค์กร จึงอยากที่จะร่วมงานกับองค์กรตลอดไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Saks (2006) ที่พบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hewitt Associates (2004) พบว่า เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร พนักงานจะแสดงออกโดย 1) พึงเกี่ยวกับองค์กรในทางบวก 2) มีความปรารถนาที่จะดำรงอยู่เพื่อเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป และ 3) ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อช่วยเหลือให้องค์กรประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Towers Perrin (2005) ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรในระดับมาก พนักงานจะมีความตั้งใจอยู่กับองค์กรถึงร้อยละ 66 ส่วนพนักงานที่มีระดับความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรในระดับปานกลาง และระดับน้อย พนักงานจะมีความตั้งใจอยู่กับองค์กรลดลง คือ มีความตั้งใจอยู่กับองค์กรร้อยละ 36 และร้อยละ 12 ตามลำดับ เป็นไปตามแนวคิดของ Vance (2006) ที่กล่าวถึงความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรไว้ว่า หากพนักงานรู้สึกมีความสุข และเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ รวมไปถึงการที่ผู้จ้างรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่พนักงานได้ส่งมอบให้ จะทำให้พนักงานเกิดความความทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ และส่งมอบงานที่มีประสิทธิภาพให้แก่องค์กร ยิ่งไปกว่านั้นคือ พนักงานจะรู้สึกถึงความผูกพันทุ่มเท และตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรไปอย่างยืนยาว

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน จากการศึกษพบว่า หากระดับความผูกพันทุ่มเทต่องานสูง ระดับความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรจะสูงตามไปด้วย ขณะที่ความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานจะลดลง ดังนั้น องค์กรควรหาวิธีการหรือกลยุทธ์ที่ช่วยให้ระดับความผูกพันทุ่มเทต่องาน และระดับความผูกพัน

ทุ่มเทของพนักงานสูงขึ้น องค์การสามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวมาวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารบุคลากรดังต่อไปนี้

5.3.1 องค์การควรส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ช่วยก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน

การส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน เป็นสิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งยังเป็นแรงหนุนให้พนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การได้มากขึ้น ซึ่งจะช่วยลดการเกิดความตั้งใจลาออกจากงานได้ ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญกับเรื่องดังนี้

1) ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้รับมอบหมายงานที่มีคุณค่า มีความสำคัญ และรู้สึกว่างานเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ โดยอาจยกย่องชมเชย หรือชี้ให้พนักงานเห็นว่าหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อโรงแรมอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ มีความสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน และเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ ที่โรงแรมทำให้พนักงานรับรู้ว่างานที่ตนได้รับมอบหมายมีคุณค่าถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เพราะโดยส่วนใหญ่การปฏิบัติงานในโรงแรมจะมีพนักงานเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ต้องติดต่อโดยตรงกับลูกค้า และพนักงานที่เหลือจะเป็นพนักงานที่ไม่ได้พบปะกับลูกค้าโดยตรง ทำให้บ่อยครั้งที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าภาระงานของตนไม่มีความสำคัญต่อการบริการลูกค้าเท่าที่ควร ซึ่งแท้จริงแล้วหน้าที่ทุกหน้าที่ต่างมีความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้าทั้งสิ้น เพียงแต่พนักงานขาดถึงความตระหนักรู้ในความสำคัญของหน้าที่ตนเองเท่านั้น

2) พนักงานที่ต้องทำหน้าที่ติดต่อโดยตรงกับลูกค้า พนักงานจะมีโอกาสเกิดความเครียดได้สูง เพราะต้องติดต่อสื่อสาร และดูแลเอาใจใส่เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจมากที่สุด ซึ่งบ่อยครั้งที่ไม่สามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้ พนักงานอาจเกิดความเครียดเพราะกลัวลูกค้าหนีหรือถูกลูกค้าร้องเรียน เป็นต้น ดังนั้นควรมีการวางกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงาน หรือแนวทางแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับพนักงานอย่างชัดเจน เมื่อพนักงานเกิดความผิดพลาดไม่ควรตำหนิโดยตรง แต่ควรชี้แนะแนวทางในการแก้ไข เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงาน ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ และไม่ย่อท้อต่อปัญหาที่เกิดขึ้น

3) เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทในงานแล้ว โรงแรมควรหมั่นสำรวจระดับความผูกพันทุ่มเทต่องานของพนักงานอยู่เสมอ เนื่องจากมีงานวิจัยหลายชิ้นที่บ่งชี้ว่าหากพนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทต่องานในระดับที่สูงมากเกินไปจะส่งผลต่อความเครียด และความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่โรงแรมมากกว่าผลดี เพราะปัจจัยความเครียด และความเหนื่อยหน่ายจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพลดลง รวมไปถึงเกิดความตั้งใจลาออกในที่สุด

5.3.2 องค์การควรส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ช่วยก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การ

การส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การ ถือว่ามีความสำคัญต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานค่อนข้างมาก ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการรับรู้เกี่ยวกับองค์การดังนี้

1) ให้พนักงานรับรู้เกี่ยวกับเป้าหมายของโรงแรม และรับรู้ถึงแผนพัฒนาเพื่อความสำเร็จในอนาคตโดยทั่วถึง ซึ่งทำได้โดยการชี้แจงให้พนักงานทราบถึงเป้าหมายของโรงแรม และชี้ให้พนักงานเห็นว่าตนสามารถช่วยให้โรงแรมประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างไรบ้าง ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้ และมั่นใจว่าโรงแรมมีแผนในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการที่โรงแรมวางเป้าหมายที่ชัดเจนจะพนักงานจะเกิดความเชื่อมั่นว่าโรงแรมจะประสบความสำเร็จในอนาคต และเป็นโรงแรมที่มีความมั่นคง พนักงานจะรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม และอยากดำรงอยู่เป็นสมาชิกของโรงแรม

2) การสร้างอารมณ์ความรู้สึก เช่นการกระตุ้นให้พนักงานอยากมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ของโรงแรม รวมไปถึงการสร้างเสริมพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น การเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูล และเสนอแนะข้อคิดเห็นด้านการให้บริการลูกค้า เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีส่วนร่วมที่จะช่วยให้โรงแรมประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และตระหนักว่าคุณค่าของตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม

3) จากผลวิจัยที่บ่งชี้ว่าความผูกพันทุ่มเทต่องาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การ นั้นแสดงให้เห็นว่าความผูกพันทุ่มเทต่องานเป็นแรงหนุนสำคัญที่ช่วยให้พนักงานผูกพันทุ่มเทต่อองค์การได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันทุ่มเทต่องาน พนักงานจะมุ่งความสนใจไปที่ “งาน” เป็นหลัก โดยไม่ได้ตระหนักถึงองค์การ ไม่ได้รู้สึกผูกพันทุ่มเทต่อองค์การแต่อย่างใด มีเพียงบริบทของงานเท่านั้นที่พนักงานให้ความสำคัญ ขณะเดียวกันพนักงานที่เกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การ พนักงานก็จะมุ่งความสนใจไปที่ “องค์การ” โดยไม่ได้ตระหนักถึงงาน นั้นหมายความว่าพนักงานที่ผูกพันทุ่มเทต่อองค์การ อาจเป็นพนักงานที่มีความตั้งใจทุ่มเททำงานให้แก่องค์การอย่างเต็มที่ หรืออาจเป็นไปได้ว่าพนักงานมีความทุ่มเทให้กับองค์การพนักงานอาจไม่ให้ความสำคัญกับงานเลย ซึ่งผลที่ตามมาคือผลการปฏิบัติงานของพนักงานอาจมีคุณค่าต่อองค์การน้อยมาก เมื่อเทียบกับพนักงานที่มีความผูกพันทุ่มเทต่องานเพียงอย่างเดียว ดังนั้นแล้วการที่โรงแรมให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การเพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจอยู่กับองค์การแล้ว ขณะเดียวกันก็ควรสร้างความผูกพันทุ่มเทต่องานร่วมด้วยเพื่อหวังผลให้พนักงานปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย

5.4.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานผู้ให้บริการที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และผู้บริหารระดับต้น ภายในองค์การธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ที่มีอัตราค่าห้องพักตั้งแต่ 1,000 บาท/คืน ขึ้นไป ในจังหวัดนครราชสีมา จาก 55 โรงแรม โรงแรมละ 10 คน แบ่งเป็นพนักงานผู้ให้บริการที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน และผู้บริหารระดับต้น จำนวน 4 คน ซึ่งไม่สามารถเก็บได้ครอบคลุมทุกโรงแรม และไม่สามารถเก็บควบคุมการทำแบบสอบถามของพนักงาน และผู้บริหารระดับต้นได้ จึงทำให้มีสัดส่วนของพนักงาน และผู้บริหารระดับต้นแตกต่างกันในแต่ละโรงแรม

5.4.2 ในการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยประกอบด้วยธุรกิจโรงแรมที่มีทั้งขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ซึ่งอาจมีผลต่อความแตกต่างในปัจจัยที่ทำการศึกษาแตกต่างกัน

5.5 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป

จากผลการวิจัยและข้อจำกัดในการวิจัย มีข้อเสนอแนะในการศึกษาเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

5.5.1 จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานมี 2 มิติได้แก่ มิติความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และมิติความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งทั้ง 2 มิติ มีความแตกต่างด้านปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา ดังนั้นหากต้องการศึกษาเรื่องความผูกพันทุ่มเท ควรเจาะจงที่จะศึกษามิติใดมิติหนึ่งให้ชัดเจน

5.5.2 จากผลการวิจัยความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานเพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ซึ่งยังมีปัจจัยอื่นที่ควรจะนำมาศึกษาเพิ่มเติมอีก ได้แก่ ความพึงพอใจต่องาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การต้องการให้การสนับสนุนพนักงาน เรื่องหัวหน้างาน มาศึกษาเพิ่มเติม

5.5.3 จากข้อจำกัดในการวิจัยที่ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ จากข้อจำกัดในการวิจัยที่ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรผู้ให้บริการที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ภายในองค์การธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ที่มีอัตราค่าห้องพักตั้งแต่ 1,000 บาท/คืน ขึ้นไป ในจังหวัดนครราชสีมา ทำให้ข้อมูลที่ได้อยู่ในวงที่จำกัด จึงควรมีการศึกษาโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในธุรกิจอื่น หรืออุตสาหกรรมอื่น เพื่อเป็นการยืนยันถึงการจำแนกมิติของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานทั้ง 2 มิติ อันได้แก่ ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง



รายการอ้างอิง

- กรมการจัดหางาน กองวิจัยตลาดแรงงาน. (2553). สถานการณ์การว่างงานการเลิกจ้างและความต้องการแรงงาน. [ออนไลน์]. ได้จาก: http://119.63.84.110/lmi/file/free_job_August53.pdf.
- กระทรวงพาณิชย์ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2551). ธุรกิจบริการที่กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศให้การสนับสนุน. [ออนไลน์]. ได้จาก: http://service.thaitrade.com/index.php?c_id=3.
- กฤษณ์ จิตนุยานนท์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กองวิชาการ. (2548). สถิตินักท่องเที่ยว. [ซีดี]. อ้างถึงใน อภิศ รัตติยวัชร และ อรุณรัตน์ วิเชียร. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมและที่พักในจังหวัดนครราชสีมา. โปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานนครราชสีมา. (2553). รายชื่อโรงแรมและอัตราห้องพักในจังหวัดนครราชสีมา. [ออนไลน์]. ได้จาก: การโทรศัพท์สอบถามข้อมูลและได้รับข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). รายงานฉบับสมบูรณ์แผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดนครราชสีมา, บุรีรัมย์, สุรินทร์, ศรีสะเกษ, อุบลราชธานี. (ม.ป.ท.).
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555). แนวคิดเรื่องการท่องเที่ยว. [ออนไลน์]. ได้จาก: www2.tat.or.th/stat/download/tst/710/Definition.doc
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2556). บทวิเคราะห์จำนวนห้องพักของประเทศไทย. [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://etatjournal.com/web/etat-journal/2012/2012-jan-mar/395-12555-hotel-thailand>
- เกสร รัชชาติ. (2550). Employee engagement สายใยในองค์กร [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.tistr.or.th/KM/index.php?option=com_content&task=view&id=21&Itemid=34
- จงพิศ กนกโชติ. (2532). สภาพแรงงานของกิจการโรงแรมในภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

- ชญาณิช นิลแจ้ง. (2550). การศึกษาการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออก ของพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราวในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูศิริรัตน์ ชมพุดัน. (2552). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท แอปบีเคเอส (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทนายท ศรีปลั่ง. (2548). 10 เหตุผลที่คน “อยู่” หรือ “ไป” จากองค์กร [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://www.manager.co.th/mgrWeekly/ViewNews.aspx?NewsID=9480000159373>
- ทนายท ศรีปลั่ง. (2551). สลัดโซ่ตรวนรังคน ด้วยบ่วงทองมัดใจ [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://203.149.32.238/hr/view.php?sid=148>
- ธวัชชัย บุญเพิ่มราศี. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากร สาย ค. ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระนครเหนือ.
- นิตยร์ดี วงษ์สวัสดิ์. (2548). การศึกษาปัญหาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม กรณีกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2547). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประสงค์ ปัทมพลังกูร. (2556). สาเหตุที่พนักงานอยากลาออกจากบริษัท. [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://prakal.wordpress.com/2013/04/30/>
- ปริญญา ทอสูงเนิน. (2549). ความทุ่มเทต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- เปรมจิต คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พินิจ จงคำเกิง. (2551). การสร้างความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาโรงแรม ABC. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://department.utcc.ac.th/library/images/stories/file/Thesis/IS/212968.pdf>.

- พระราชบัญญัติโรงแรม. (2478).พระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478. [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.coe.or.th/co15law/act/coe_law-2478.pdf
- พวงเพ็ญ ชูรินทร์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ความเครียดและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตภาคใต้ตอนบน ภายใต้สถานการณ์ของภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ. วารสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์การท่องเที่ยวไทยนานาชาติ. 3(2552): 1-15. [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.ttresearch.org/home/images/2553_3/7.%20%E0%B8%AD.pdf.
- พิมพ์ชนก จิระวิศิษฐ์นนท์. (ม.ป.ป.). บทพิสูจน์การทำงานที่ต้องเรียนรู้ และอดทนของพิมพ์ชนก จิระวิศิษฐ์นนท์. [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://www.phuketbulletin.co.th/Lifestyle/view.php?id=587>
- ภรรคพร เล็กขาว. (2551). ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดและความผูกพันในงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตรสาขาคิดวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภารดี บุตรศักดิ์ศรี. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงานในกลุ่มบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาวิณี ดันรังสรรค์. (ม.ป.ป.). ทักษะสำหรับนักบริการสมัยใหม่. [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://www.huso.tsu.ac.th/husojournal/pawinee/pawinee501.pdf>.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. (2540). การพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมและภัตตาคาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ลออจิต อิงเจริญสุนทร. (2545). การลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ศึกษาเฉพาะกรณี: โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะรัฐประศาสนศาสตรสาขารัฐประศาสนศาสตรบริหารทั่วไป บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิกัณษา นนสะดู. (2549). ความทุ่มเทต่อองค์การของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี-สุรนารี.
- วิยะดา เรืองฤทธิ์. (2545). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มการย้ายงานหรือลาออกของบุคลากรคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะศิลปศาสตร สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

วิโรจน์ ลักษณะอดิศร. (2550). **กลยุทธ์ HR ที่จับต้องได้**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2552). **การทบทวนนโยบายยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการ และแรงกดดันในการนำเข้าแรงงานข้ามชาติของประเทศไทย**. อ้างถึงใน ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (2554). **ความไม่สมดุลของตลาดแรงงาน ไทย นโยบายการขาดแคลนแรงงาน**. [ออนไลน์]. ได้จาก:

http://www.bot.or.th/Thai/EconomicConditions/Thai/Northeast/Research/DocLib_Research/unbalance_Thai-labour.pdf

สันต์ฤทัย ลีมวีรพันธ์. (2550). **ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ระยองเพียวรีไฟเออร์ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ คณะพัฒนารัฐวิธานมนุษย สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร.

สันติชัย อินทรอ่อน. (2550). **ความผูกพันของพนักงาน**. วารสารทรัพยากรมนุษย์ 3(1): 3.

สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา. (2555). **รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555**. [ออนไลน์]. ได้จาก:

<http://klang.cgd.go.th/nma/report/cfo/eryear55.pdf>

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2553). **การศึกษาความต้องการกำลังคนเพื่อวางแผนการผลิตและพัฒนาากำลังคนของประเทศ**. [ออนไลน์]. ได้จาก:

<http://www.moc.moe.go.th/sites/default/files/1038-file.pdf>.

สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธุ์. (2540). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: เพื่อฟ้าพรินต์ จำกัด.

สุภมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2554). **สถิติวิเคราะห์ สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ : เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เจริญดีมีนคองการพิมพ์.

สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2549). **การสร้างรูปแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ**. วารสารข้าราชการ. 51(3): 9-11

เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร. (2551). **สลดใจตรวนรังคน ด้วยบ่วงทองมัดใจ** [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://203.149.32.238/hr/view.php?sid=148>

อนุพงศ์ อวิรุทธา. (2550). **ความรักและความผูกพันกับการเติบโตขององค์กร** [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.siamturakij.com/pda/display_news.php?news_id=413331106

- อรรถน์ สีหะอำไพ. (2553). **ทักษะในการบริการเพื่อสร้างความประทับใจ**. [ออนไลน์]. ได้จาก: http://203.157.3.249/ewtadmin/ewt/hss_dq/download/download/3s/paper1/audrangsit.pdf.
- American Society for Training & Development. (2007). Quoted in Paradise, (2008). Influences engagement. **T+D**. 62(1): 54-59.
- Anderson, D., and Kelliher, C. (2009). Flexible working and engagement: the importance of choice. **Strategic HR Review**. 8(2): 13-18.
- Bakker, A. B., and Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. **Career Development International**. 13(3): 209-223.
- Bell, A., and Lloyd, J. (2005). **Achieving business results through employee engagement**. [On-line]. Available: http://was2.hewitt.com/bestemployers/anz/pdfs/hr_nz_magazine_apr_2005.pdf.
- Bhatia, A. K. (1983). **Tourism development**. New Delhi: Sterling.
- Brown, S. P. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*. 120(2): 235-255.
- Burke, R. J. (1991). Early work and career experiences of female and male managers and professional: reason for optimism?. **Canadian Journal of Administrative Sciences**. 8(4): 224-300.
- Burke, R. J. (1991). Early work and career experiences of female and male managers and professional: reason for optimism?. **Canadian Journal of Administrative Sciences**. 8(4): 224-300.
- Burke, R. J., Koyuncu, M., Jing, W., and Fiksenbaum, L. (2009). Work engagement among hotel managers in Beijing, China: potential antecedents and consequences. **Tourism Review**. 64(3): 4-18.
- Chananporn Wangteerapong, Chonlawan Thongjit, and Pitchaya Urairat. (2009). **A study of the personal and motivational factors influencing the employees' engagement: a case study of the stock exchange of Thailand**. M.S. thesis, Naresuan University.
- Chananporn Wangteerapong, Chonlawan Thongjit, and Pitchaya Urairat. (2009). **A study of the personal and motivational factors influencing the employees' engagement: a case study of the stock exchange of Thailand**. M.S. thesis, Naresuan University.

- Cochran, W. G. (1953). อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (ม.ป.ป.). **บทที่ 6 การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัย**. [ออนไลน์]. ได้จาก:
- Cohen, J. (1988). **Statistic power analysis for the behavioral sciences** (2nd ed.). New York: Academic Press.
- Dalal, R. S., Brummel, B. J., Thomas, L. L., and Wee, S. (2008). Defining employee engagement for productive research and practice. **Industrial and Organizational Psychology**. 1(2008): 52-55.
- Endres, G. M., and Mancheno-Smoak, L. (2008). The human resource craze: human performance improvement and employee engagement. **Organization Development Journal**. 26(1): 69-78.
- Fernandez, C. P. (2007). Employee engagement. **Journal of Public Health Management and Practice**. [On-line]. Available: <http://find.galegroup.com>. Gale Document Number: A168510708. Quoted in Endres, G. M., and Mancheno-Smoak, L. (2008). The human resource craze: human performance improvement and employee engagement. **Organization Development Journal**. 26(1): 69-78.
- Fiksenbaum, L., Jeng, W., Koyuncu, M., and Burke, R. (2010). Work hours, work intensity, satisfactions and psychological well-being among hotel managers in China. **Cross Cultural Management: An International Journal**. 17(1): 77-93.
- Gallup. (2003). **Many employees would fire their boss**. [On-line]. Available:
- George, D. and Mallery, P. (2003) **SPSS for windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update** (4th ed.). Boston, MA: Allyn and Bacon.
- [getwebcachedoc?webc=HRS/USA/2007/200705/GWS_China.pdf](#).
- Glen, C. (2006). Key still retention and motivation: the war for talent still ranges and retention is the high ground. **Industries and Commercial Training**. 38(10): 37-45
- Hayward, S. (2010). Engaging employee through whole leadership. **Strategic HR Review**. 9(3): 11-17.
- Hewitt Associates. (2004). **Employee engagement higher at double-digit growth companies**. [Online]. Available: <http://www.mckpeople.com.au/SiteMedia/w3svc161/Uploads/Documents/016fc140-895a-41bf-90df-9ddb28f4bdab.pdf>

<http://gmj.gallup.com/content/28867/Many-Employees-Would-Fire-Their-Boss.aspx>.

<http://www.science.cmru.ac.th/oldweb/admin/blog/file/90610211029.pdf>.

Incomes Data Services. (2007). Employee engagement. **IDS HR Studies Update**. 846(May).
[On-line]. Available:

<http://www.theforum.co.uk/Documents/whitepapersreports/public/RBS.pdf>.

Institute for Employment Studies. (2004). **The drivers of employee engagement**. [On-line].
Available: <http://www.employment-studies.co.uk/summary/summary.php?id=408>.

International Survey Research. (2000). **Retention matter** [Online]. Available:
<http://www.isrinsight.com/pdf>

Jackson, L. T. B., Rothman, S., and Vijver, F. J. R. (2006). A mode; of work-related well-being for educators in South Africa. **Stress and Health**, 22: 263-274.

Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. **Academic of Management Journal**. 33(4): 692-724.

Kaye, B. Quoted in Ketter, P. (2008). The big deal about employee engagement. **T+D** 62(1): 44-49

Kaye, B., and Evans, S.J. (2000). Retention: tag, you're it!. **Training & Development** April: 29-34.

Ketter, P. (2008). The big deal about employee engagement. **T+D**. 62(1): 44-49.

Krug, R. M. (2008). Fulfilling the promise of personal engagement: recognizing realistic process requirements. **Organization Development Journal**. 26(1): 63-68.

Lee, P. C. B. (2004). Social support and leaving intentions among computer professionals. **Information and Management**. 41(3): 323 - 334.

Locke, E. A. (1976). The nature and cause of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), **Handbook of industrial and organizational psychology** (pp 1297-1349). Quoted in Barbera K. M., Young, S. A., Macey, W. H., and Schneider, B. (2009). **Employee engagement: Tools for analysis, practice, and competitive advantage**. Singapore: Ho Printing Singapore Pte.

Macey, W. H., and Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. **Industrial and Organizational Psychology**. 1(2008): 3-30.

Macey, W. H., Schneider, B., Barbera, K. M., and Young, C. Y. (2009). **Employee engagement: tools for analysis, practice, and competitive advantage**. Singapore: Ho Printing Singapore.

- Martin, J Quoted in Ketter, P. (2008). The big deal about employee engagement. **T+D** 62(1): 44-49
- McBain, R. (2006). Employee engagement – the emergence of a new construct?. **Henley Manager Update**. 17(4): 21-32.
- Medlin, B., and Green Jr., K., W. (2009). Enhancing performance through goal setting, engagement, and optimism. **Industrial Management & Data Systems**. 109(7): 943-956.
- Mercer. (2008). **Mercer engaging employee to drive global business success: insights from Mercer's what's working research**. New York: Mercer. Quoted in Hayward, S. (2010). Engaging employee through whole leadership. **Strategic HR Review**. 9(3): 11-17.
- Mobley, H. H. (1982). **Employee turnover case consequences and control**. Texas: Addison Wesley.
- Mowday, R. T. (1981). Viewing turnover from the perspective of those who remain: The relationship of job attitudes to attributions of causes of turnover. **Journal of Applied Psychology**. 66(1): 120-123.
- PeopleStream. (2008). **Employee engagement survey: Product overview**. (Unpublished manuscript). PeopleStream Pty Ltd.
- Porter, L. W., Lawler, E. E., and Hackman, J. R. (1975). **Behavior in organization** (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Robinson, D., Perryman, S., and Hayday, S. (2004). **The drivers of employee engagement**. IES Report 408. [On-line]. Available: <http://www.employment-studies.co.uk/summary/summary.php?id=408>.
- Rothbard, N. P. (2001). Enrich or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. **Administrative Science Quarterly**. 46: 655-84. Quoted in Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. **Journal of Managerial Psychology**. 21(7): 600-616.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. **Journal of Managerial Psychology**. 21(7): 600-616.
- Saks, A. M. (2008). The meaning and bleeding of employee engagement: How muddy is the water?. **Industrial and Organizational Psychology**. 1(2008): 40-43.

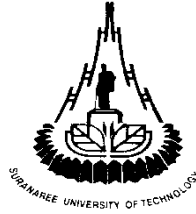
- Schaufel, W. B., and Bakker, A. B. (2004). Job demand, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. **Journal of Organizational Behavior**. 25: 293-315. Quoted in McBain, R. (2006). Employee engagement – the emergence of a new construct?. **Henley Manager Update**. 17(4): 21-32.
- Schaufeli, W., B., and Bakker, A., B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. **Journal of Organizational Behavior**. 25: 293-315. Quoted in McBain, R. (2006). Employee engagement – the emergence of a new construct?. **Henley Manager Update**. 17(4): 21-32.
- Schaufeli, W., B., Taris, T. W., and Rhenen, W. E. (2007). Workaholism, burnout, and work engagement: three of a kind or three different kinds of employee well-being?. **International Association of Applied Psychology**. 57(2): 173-203.
- Sonnentag, S., Mojza, E. J., Binnewies, C., and Scholl, A. (2008). Being engaged at work and detached at home: A week-level study on work engagement, psychological detachment, and affect. **Work & Stress**. 22(3): 257-276.
- Sonnentag, S., Mojza, E. J., Binnewies, C., and Scholl, A. (2008). Being engaged at work and detached at home: a week-level study on work engagement, psychological detachment, and affect. **Work & Stress**. 22(3): 257-276.
- Steadman, C. E., and Kasavana, M. L. (1988). **Managing front office operations** (2nd ed.). New York: Educational Institute of the American Hotel & Motel Association .
- Tanur, J. M. (n.d.) **Measuring employee satisfaction : Corporate survey as practice** [On-line]. Available: http://www.amstat.org/sections/SRMS/Proceedings/papers/1995_072.pdf
- Towers Perrin. (2005). **Managing the workforce for competitive advantage: What it takes to attract, retain and engage employees today**. [On-line]. Available: <http://www.towersperrin.com/tp/>
- Welbourne, T. M. (2007). **Employee engagement: beyond the fad and in to the executive suite**. [On-line]. Available: http://www.cenekreport.com/storage/Employee%20Engagement_Beyond%20the%20Fad%20and%20Into%20the%20Executive%20Suite.pdf.
- Wellins, R., and Concelman, J. (2005). Creating a culture for engagement. **Workforce Performance Solutions**. [On-line]. Available: http://www.ddiword.com/pdf/wps_engagement_ar.pdf. Quoted in Macey, W. H., and Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. **Industrial and Organizational Psychology**. 1(2008): 3-30.

- Wildermuth, C. M. S., and Puaken, P. D. (2008). A perfect match: decoding employee engagement – part I: engaging cultures and leaders. **Industrial and Commercial Training**. 40(3): 122-128.
- Woodruffe, C. (2006). The crucial importance of employee engagement. **Human Resource Management International Digest**. 14(1): 3-5.
- Zeithaml, V., and Bitner, M. J. (2000). **Service marketing: Integrating customer focus across the firm**. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.





ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่องาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การ

และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย โดยนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน กับความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การ ในธุรกิจโรงแรม 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์การ กับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม

ผู้วิจัยขอรับรองว่าการตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่ส่งผลในทางลบกับตัวท่าน และโรงแรมของท่าน เพราะข้อมูลที่ได้จะนำไปประมวลผล และนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อ และขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านจริงๆ

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยชุดคำถาม 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่องาน (คำถามข้อที่ 1 - 16) และต่อโรงแรม (คำถามข้อที่ 17 - 30)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากโรงแรมของพนักงาน

ส่วนที่ 3 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

สุดท้าย ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ ที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

เกตุณภัส บุญเพิ่ม

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่องาน และต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เลือกเพียงข้อความละ 1 คำตอบ

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ขณะทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังในการทำงานอย่างเต็มที่					
2. ขณะทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังกำลัง และกระตือรือร้น					
3. เมื่อตื่นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน					
4. ในแต่ละครั้ง ฉันสามารถทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาว					
5. ในขณะทำงาน ฉันเป็นคนที่มีความมุ่งมั่นอยู่เสมอ แม้ว่างานที่ทำงานจะไม่ดำเนินไปอย่างราบรื่น					
6. ฉันรู้สึกว่าการที่ทำงานที่มีคุณค่า และมีความสำคัญ					
7. ฉันรู้สึกกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
8. งานเป็นแรงบันดาลใจสำหรับฉัน					
9. ฉันรู้สึกภาคภูมิใจกับงานที่ทำ					
10. สำหรับฉันแล้ว งานเป็นสิ่งที่มีความท้าทาย					
11. ในขณะทำงาน ฉันมักรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว					
12. ในขณะทำงาน ฉันมักจะลืมทุกสิ่งที่อยู่รอบๆ ตัวฉัน					
13. ฉันรู้สึกมีความสุขเมื่อได้ทำงานหนัก					
14. ฉันมักจะใจจดใจจ่ออยู่กับงานที่ฉันทำ					
15. ขณะทำงานฉันรู้สึกเพลิดเพลิน					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
16. สำหรับฉันแล้ว การแยกตัวเองออกจากงานเป็น สิ่งที่ทำได้ยากลำบาก					
17. ฉันมั่นใจว่าโรงแรม กำลังทำการเปลี่ยนแปลงไป ในทางที่ดีเพื่อความสำเร็จในอนาคต					
18. ฉันเข้าใจดีว่า มีสิ่งใดบ้างที่ฉันทำแล้ว โรงแรมจะ ประสบความสำเร็จมากขึ้น					
19. ฉันเข้าใจถึงเป้าหมายของ โรงแรมเป็นอย่างดี					
20. ฉันรู้ว่าโรงแรมคาดหวังอะไรจากฉัน					
21. การได้เป็นส่วนหนึ่งของ โรงแรมนี้ ทำให้ฉันมี ความสุข					
22. ฉันคิดว่าฉันไม่เหมาะสมที่จะทำงานกับ โรงแรม นี้					
23. ฉันรู้สึกมั่นใจว่า โรงแรมนี้ จะประสบ ความสำเร็จในอนาคต					
24. ฉันเชื่อมั่นในหัวหน้างานของฉันว่า จะสามารถ แบ่งงานตามที่ได้บังคับบัญชาสนใจได้อย่าง เหมาะสม					
25. ฉันรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าฉันทำงาน ที่โรงแรมนี้					
26. ฉันรู้สึกว่าการบริการของ โรงแรมให้คุณค่า หรือ ประโยชน์ที่แท้จริงแก่ลูกค้า					
27. สิ่งที่น่าตื่นเต้นมากที่สุดอย่างหนึ่งของฉัน คือการ ได้มีส่วนร่วมกับสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโรงแรมนี้					
28. ฉันมักจะแนะนำเพื่อน หรือคนในครอบครัวให้ มาร่วมงานกับ โรงแรมนี้					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
29. ฉันมองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ฉันทำ กับวัตถุประสงค์ของโรงแรม					
30. ฉันทราบว่า โรงแรมกำลังจะทำอะไรบางอย่าง เพื่อความสำเร็จ					

ส่วนที่ 2 ความตั้งใจลาออกจากโรงแรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เลือกเพียงข้อความละ 1

คำตอบ

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ภายใน 1 ปีข้างหน้าฉันวางแผนที่จะหางานใหม่					
2. ถ้าฉันเลือกได้นับจากวันนี้ไปฉันจะทำงานให้กับ โรงแรมนี้อีก 1 ปี					
3. ฉันวางแผนที่จะออกจากงานในเร็วๆ นี้					
4. ฉันกระตือรือร้นที่จะหางานที่อื่น					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ
 () 20-25 ปี () 26-30 ปี
 () 31-35 ปี () 36-40 ปี
 () 41 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพการสมรส
 () โสด () สมรส
 () หม้าย/หย่าร้าง () อื่นๆ (โปรดระบุ) _____
4. จำนวนคนในอุปการะ
 () ไม่มี () 1 - 2 คน
 () 3 - 4 คน () มากกว่า 5 คน
5. ระดับการศึกษา
 () ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า () มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า
 () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
6. ตำแหน่งงาน
 () หัวหน้างานแผนกต้อนรับ () หัวหน้างานแผนกสำรองห้องพัก
 () หัวหน้างานบริการห้องพัก () หัวหน้าแผนกภัตตาคาร หรือแผนกจัดเลี้ยง
 () พนักงานแผนกต้อนรับ () พนักงานแผนกสำรองห้องพัก
 () พนักงานบริการห้องพัก () พนักงานแผนกภัตตาคาร หรือแผนกจัดเลี้ยง
 () อื่นๆ (โปรดระบุ) _____
7. ท่านเป็นพนักงานของโรงแรมมากี่ปี
 () ต่ำกว่า 1 ปี () 1 - 4 ปี
 () 5 - 7 ปี () มากกว่า 7 ปี
8. ประเภทของการจ้างงาน
 () พนักงานประจำ () พนักงานชั่วคราว - รายวัน
 () พนักงานชั่วคราว - รายเดือน () อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ขอขอบคุณท่านอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี

ประวัติผู้เขียน

นางเกตุณภัส เมธิกสิวัฒน์ เกิดวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2528 ภูมิลำเนาเดิมเป็นชาวจังหวัดนครราชสีมา หลังจากจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนสุรนารีวิทยา ในปีการศึกษา 2546 ได้เข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดนครราชสีมา สำเร็จการศึกษาในปี 2550 หลังจากนั้นในปีการศึกษา 2551 ได้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา

ที่อยู่ของผู้เขียน 216/1 ถนนมหาดไทย ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
หมายเลขโทรศัพท์ 0-4434-2755 Email: nunut_srn@hotmail.com

