

ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือ แอกคอร์กลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล Organizational Commitment of Hotel Staff in Novotel Bangkok and Perimeter the Accor Group

กมลพรรณ ไกยวรรณ^{1*} และ ชมพูนุช จิตติถาวร²
Kamonpun Kaiyawan^{1*} and Chompunuch Jittithavorn²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ และ 2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมต่อองค์กร เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 506 คน ซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการของโรงแรม ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าทีและสหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรที่มีต่อองค์กร เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานฝ่ายบริหารในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้าน

¹ นิสิตบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA.) สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250

¹ Graduated student, Master of Business Administration (MBA.), Program in Hotel and Tourism, Stamford University, Prawet Bangkok 10250, Thailand.

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA.) สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250

² Ph.D. in Master of Business Administration (MBA.), Program in Hotel and Tourism, Stamford University, Prawet Bangkok 10250, Thailand.

* ผู้รับผิดชอบประสานงาน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Corresponding author, e-mail): Kamonpun_go@hotmail.com

บรรยากาศและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความผูกพัน, พนักงานโรงแรม, อิทธิพล

ABSTRACT

The research has the following objectives: 1) to study and compare the organization commitment of the hotel staff from the management and operations section, and 2) to examine the relationship between the attribute of the work performed in the act, compensation and benefits, environment and atmosphere of the hotel staff in an organization with ties to the organization commitment. The sample was 506 hotel staff from the management and operation sections by using the accidental sampling technique. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and correlation. The result of research found that: 1) The commitment of the hotel management and operations staff in the hotel for the attribute of the work performed in the act, the compensation and benefit and the atmosphere and environment of the organization, overall average was the highest level. 2) Comparison of commitment of the management and operations staff in the hotel in attribute work performance of duty, compensation and benefits, and the atmosphere and environment of the organization showed that the operation staff in the hotel had been highly on the organizational commitment in all aspects compared to the hotel management staff ($p < .01$). 3) The relationship between the attribute of the work performed of duty in compensation and benefits and the atmosphere and environment was highly related to all aspects commitment of the staff in the hotel at a statistically significance .01 level.

Key words: commitment, hotel staff, effect

บทนำ

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่เปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย การบริการที่เป็นเลิศของพนักงานในแผนกต่างๆ ที่ต้องช่วยกันดูแลเอาใจใส่ทุกความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ

กับทางโรงแรมดังนั้นพนักงานในองค์กรนับว่ามีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญที่มีต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของตัวองค์กรการปฏิบัติงานใดๆ จะประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้นั้นขึ้นอยู่กับการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติออกมาให้แขกที่มาใช้บริการได้เห็นถึงภาพลักษณ์และมาตรฐานในการให้บริการ (ทัศนีย์, 2549) ซึ่ง

สอดคล้องกับสิทธิชัย (2553) ที่กล่าวว่า การสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ องค์กรจะประสบผลสำเร็จจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องหาวิธีให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรให้ได้ยาวนานที่สุด จนกว่าพนักงานเหล่านั้นจะเกษียณอายุ อธิษา (2551) ได้กล่าวว่าการเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นสิ่งที่ฝ่ายบริหารไม่ควรมองข้ามและต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จเมื่อพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแล้วพนักงานเหล่านี้ก็จะทุ่มเทและพัฒนาความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์และผลดีต่อตัวองค์กร ทั้งนี้หากพนักงานไม่มีความรักและไม่มีความผูกพันในองค์กรแล้วย่อมทำให้ไม่เกิดผลดีต่อกรปฏิบัติงานและเกิดผลเสียต่อองค์กร การปฏิบัติงานของพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นต้องดูแลรับผิดชอบงานมากขึ้นทำให้พนักงานต้องเพิ่มแรงกาย แรงใจมากขึ้นตามปริมาณลูกค้าที่เข้ามาเข้าพักรด้วยจึงจะทำให้งานประสบผลสำเร็จ การปรับเลื่อนตำแหน่งในการประเมินผลงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการตัดสินใจใช้ความถูกต้องและเหมาะสม ความลำเอียงทำให้เกิดปัญหาสำคัญในการให้ความเป็นธรรมกับผู้บังคับบัญชาและเป็นอุปสรรคในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ส่งผลให้พนักงานบางคนหรือหลายคนไม่ได้รับความสนใจในการประเมินผลงานตรงตามความสามารถหรือไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการทำงานเท่าที่ควรทำให้พนักงานเบื่อหน่ายไม่มีแรง

จูงใจและไม่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ Hackman and Suttle (1977) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพในการทำงานคือการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองจะส่งผลต่อความรู้สึกดีต่องานและทำให้เกิดความรู้สึกดีต่อองค์กร นอกจากนี้สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย (2555) ยังได้กล่าวสนับสนุนว่าพนักงานของโรงแรมที่ขาดความผูกพันในการทำงานมาจากการบริหารที่ไม่ดี ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ความคงอยู่ในงาน การขาดงานและการลาออกจากงานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในปี พ.ศ. 2557 ธุรกิจโรงแรมกำลังเผชิญกับปัญหาที่สำคัญอย่างมากคือปัญหาการขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะแรงงานที่มีทักษะฝีมือในการทำงาน โรงแรมในเครือแอดคอร์ทประกอบด้วยโรงแรมต่างๆ 5 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับหรู (luxury) 2) ระดับสูง (upscale) 3) ระดับกลาง (midscale) 4) ระดับชั้นประหยัด (economy) 5) ระดับงบประมาณจำกัด (budget) (โนโวเทล กรุงเทพ ฟินิกซ์ สีลม, 2555) โรงแรมโนโวเทลเป็นโรงแรมระดับกลาง มีกระจายอยู่ทุกภูมิภาคของประเทศไทยรวมทั้งหมด 13 แห่งในกรุงเทพฯ มีมากที่สุด จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ 1) โนวาเทล กรุงเทพ ฟินิกซ์ สีลม 2) โนวาเทล บางนา 3) โนวาเทล ประตูนํ้า 4) โนวาเทล กรุงเทพ เฟลินจิตสุขุมวิท 5) โนวาเทล สยามแอสคอร์ต 6) โนวาเทลสุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต 7) โนวาเทล อิมแพคเมืองทองธานี (โนโวเทล กรุงเทพ ฟินิกซ์ สีลม, 2555) ในแต่ละแห่งจะประกอบด้วยพนักงานในโรงแรม 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) พนักงานทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร และ (2) พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ จากข้อมูลของฝ่ายบุคคลพบว่าในแต่ละเดือนเฉพาะ โรงแรม โนวาเทลสีลมมี

พนักงานลาออกประมาณ 4 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 3.7 หรือร้อยละ 4 ของพนักงานที่มีอยู่ทั้งหมดประมาณ 106 คน และเมื่อพิจารณาภาพรวมในรอบปีจะมีพนักงานลาออกประมาณร้อยละ 5 ของพนักงานทั้งหมด (โรงแรมโนโวเทล, 2556)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรกลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการและ 2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมต่อองค์กร โดยประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยจะนำไปเป็นข้อมูลและนำเสนอฝ่ายบริหารโรงแรมในกลุ่มโนโวเทลเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนและการกำหนดนโยบายในการบริหารโรงแรมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือแอกคอร์ด กลุ่มโรงแรมโนโวเทลกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเอาไว้ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยกำหนดเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มพนักงานฝ่ายบริหารโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จำนวน 7 แห่ง มีจำนวน 506 คน ขนาดตัวอย่างใช้เทคนิคการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 196 คน เมื่อได้ขนาดตัวอย่างตามที่กำหนดแล้ว การรวบรวมข้อมูลใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. กลุ่มพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 1,617 คน ขนาดตัวอย่างจำนวน 310 คน

เครื่องมือสำหรับการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ส่วนได้แก่ ส่วนแรกเป็นแบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ถามเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเขียนเป็นข้อความเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม

2. คำถามที่เขียนเสร็จแล้วผู้วิจัยนำมาทบทวนและตรวจสอบสำนวนภาษาในแต่ละข้อเพื่อปรับปรุงข้อความให้ดีขึ้น

3. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงแล้ว ผู้วิจัยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of congruency) (ยูทช, 2550) ดัชนีมีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ

0.5 ถือว่าใช้ได้ แต่ถ้าค่าต่ำกว่านั้นต้องนำมาปรับปรุงแก้ไข แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมา นี้แต่ละข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.6-1.0

4. เมื่อปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามงานวิจัยไปทดลอง (Try Out) ใช้กับโรงแรมที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มโรงแรมโนโวเทล 7 แห่ง รวมกันเป็นจำนวน 47 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (α -coefficient) เท่ากับ .865

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1) ผู้วิจัยได้ติดต่อโดยตรงทางโทรศัพท์ไปยังผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างก่อนที่จะมีหนังสือจากมหาวิทยาลัยแสดม พอร์ด้นำส่งแบบสอบถามตามไปทีหลัง

2) ผู้วิจัยขอหนังสือนำส่งแบบสอบถามงานวิจัยจากทางมหาวิทยาลัยนานาชาติแสดม พอร์ดและส่งแบบสอบถามไปยังผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลในโรงแรมที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามและรวบรวมส่งกลับคืนให้ผู้วิจัย โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามและกำหนดขอบเขตเวลาในการตอบแบบสอบถามไว้ไว้ในหนังสือนำส่งแบบสอบถามในการส่งกลับแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบแล้ว ผู้วิจัยจัดเตรียมซองเปล่าพร้อมจำหน่ายของติดแสดมบี ถึงผู้วิจัยโดยขอความอนุเคราะห์ให้ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลนำส่งผู้วิจัยทางไปรษณีย์

3) การติดตามแบบสอบถามกลับคืนจากโรงแรมกลุ่มตัวอย่างหากโรงแรมที่เป็นกลุ่ม

ตัวอย่างใดล่าช้าเกินขอบเขตเวลาที่ผู้วิจัยกำหนด ผู้วิจัยจะติดตามด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยค่าสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. การเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเปรียบเทียบได้แก่ สถิติค่าที (t-test)

4. การวิเคราะห์หาความผูกพันระหว่างตัวแปรลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศสิ่งแวดลอมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมต่อองค์กรตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ด้วยสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) แบบความสัมพันธ์บางส่วน (Partial Correlation) ทั้งนี้เพราะการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ควบคุมตัวแปรที่เหลือเอาไว้จะเลือกใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์บางส่วน (ยูทช, 2556) ค่าความสัมพันธ์มีค่าระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

ผลการวิจัย

ความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กร โรงแรมในเครือแอกคอร์ดกลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสรุปผลเอาไว้ดังนี้

1. ความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร พบว่า เฉลี่ยรวมทุกด้าน มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$)

ตัวแปร	ตัวแปรย่อย	อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายบริหาร					
		น้อยที่สุด 1.00-1.79	น้อย 1.80-2.55	ปานกลาง 2.60-3.39	มาก 3.40-4.19	มากที่สุด 4.20-5.00	
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่	1. ความมั่นคง	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 4.19$
	2. ความก้าวหน้า	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 4.17$
	3. การงาน	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 3.93$
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ						$\bar{x} = 4.17$	
บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร	1. ชื่อเสียงขององค์กร	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 4.40$
	2. ความสัมพันธ์กับผู้มีอำนาจ	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 4.38$
	3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 4.54$
	4. ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 4.46$
รวม						$\bar{x} = 4.29$	

ภาพที่ 1 อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร

2. ความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร พบว่า เฉลี่ยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$)

ตัวแปร	ตัวแปรย่อย	อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของฝ่ายบริหาร					
		น้อยที่สุด 1.00-1.79	น้อย 1.80-2.55	ปานกลาง 2.60-3.39	มาก 3.40-4.19	มากที่สุด 4.20-5.00	
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่	1. ความมั่นคง	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 4.62$
	2. ความก้าวหน้า	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 4.60$
	3. การงาน	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 4.32$
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ						$\bar{x} = 4.33$	
บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร	1. ชื่อเสียงขององค์กร	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 4.70$
	2. ความสัมพันธ์กับผู้มีอำนาจ	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 4.66$
	3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 4.63$
	4. ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 4.67$
รวม						$\bar{x} = 4.59$	

ภาพที่ 2 อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

3. ผลการเปรียบเทียบเทียบความผูกพันของพนักงาน โรงแรมฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในภาพรวมด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ฝ่ายของพนักงาน	ด้านความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	เปรียบเทียบความผูกพันของพนักงาน					
		น้อยที่สุด 1.00-1.79	น้อย 1.80-2.55	ปานกลาง 2.60-3.39	มาก 3.40-4.19	มากที่สุด 4.20-5.00	
พนักงานฝ่ายบริหาร	ภาพรวมความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหาร	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 4.17$
พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ	ภาพรวมความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายปฏิบัติการ	[Bar chart showing high frequency in 'มาก' and 'มากที่สุด' categories]					$\bar{x} = 4.59$

ภาพที่ 3 เปรียบเทียบภาพรวมความผูกพันของพนักงาน โรงแรมฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในทุกด้าน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการทุกด้านอยู่ในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. อิทธิพลที่มีต่อองค์กรความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่า พนักงานในองค์กรมีความรักและความผูกพันในองค์กรและยังคงเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป เนื่องจากค่านิยมและความรู้สึกถึงความพอใจและเหมาะสมอันเนื่องมาจากอิทธิพลทั้ง 3 ด้าน ไม่ว่าจะเป็น 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ พอใจในขอบเขตการรับผิดชอบต่างๆ ที่ตนเองรับผิดชอบ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการรู้สึกพอใจและเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทุ่มเทตั้งใจทำงาน 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรรู้สึกมีความสุขกับบรรยากาศในที่ทำงานไม่ว่าจะผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมสิ่งอำนวยความสะดวก เรียบร้อยสวยงาม ต่างทำให้พนักงานเกิดความสุขซึ่งสอดคล้องกับ วัชร (2556) ที่ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความผูกพันในงานของพนักงานใน 3 ประการคือ 1) เป้าหมายของงาน 2) ค่านิยมของบุคคล 3) การสนับสนุนร่วมมือระหว่างบุคคล องค์ประกอบเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญในการทำงานของพนักงานที่จะช่วยสนับสนุนให้พนักงานมีความต้องการทำงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป ดังนั้นอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายบริหารใน 3 ด้าน 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) ด้านบรรยากาศและ

สภาพแวดล้อมในองค์กรเป็นสิ่งที่มียุทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานทำให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันต่อองค์กร

2. อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร มีความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นได้ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานยังคงอยู่และเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป ไม่คิดเปลี่ยนงาน เนื่องจากความสุขและความพอใจต่ออิทธิพลใน 3 ด้าน ที่ส่งผลสนับสนุนต่อความผูกพันของพนักงานให้รู้สึกผูกพันอันเกิดจากความรู้สึกนึกคิดของส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นเพราะอิทธิพลทั้ง 3 ด้านนี้

3. อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

3.1 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ในส่วนความมั่นคงของฝ่ายบริหารอยู่ระดับมากเนื่องจาก ฝ่ายบริหารสามารถที่จะเลือกและโยกย้ายงานได้เพราะเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง และสามารถปรับเปลี่ยนสายอาชีพได้ง่ายกว่า เพราะคุณสมบัติความรู้ความสามารถและเป็นที่ยอมรับโดยง่ายขององค์กร ซึ่งต่างจากฝ่ายปฏิบัติการที่มีความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะเนื่องจากไม่ต้องการปรับเปลี่ยนเพราะการโยกย้ายเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก ในส่วนความก้าวหน้าและภาระงานของฝ่ายบริหารอยู่ในระดับ

มาก มีผลมาจากการที่พนักงานฝ่ายบริหารมีคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และมีความรับผิดชอบที่ค่อนข้างสูงจึงทำให้พนักงานฝ่ายบริหารยังคงต้องการปรับเปลี่ยนตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าที่ดีขึ้นตลอดเวลา ภาระงานของฝ่ายบริหารมีมาก ความรับผิดชอบค่อนข้างสูง ต้องควบคุมดูแลในแผนกที่ตนเองรับผิดชอบทั้งหมด ดังนั้นภาระงานต่างๆ จึงขึ้นอยู่กับภาระงานของฝ่ายบริหาร นั่นคือ หัวหน้างานจึงทำให้งานหนักและเหนื่อยกว่าฝ่ายปฏิบัติการที่มีหน้าดูแลเฉพาะที่ตนเองได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดเท่านั้น

3.2 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของฝ่ายบริหารมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ซึ่งต่างจากฝ่ายปฏิบัติการที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ฝ่ายบริหารต้องมีความรับผิดชอบค่อนข้างมาก งานอาจจะหนักและเหนื่อย จึงต้องการที่จะได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานที่มากกว่า เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานที่ได้ทุ่มเท ตั้งใจทำงานลงทุนทั้งร่างกายแรงใจเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนที่คุ้มค่า แต่ทั้งนี้ไม่เชื่อว่าฝ่ายปฏิบัติการจะตั้งใจในการทำงานทุ่มเทลงทุนร่างกายแรงใจน้อยกว่า แต่อันเนื่องมาจากพื้นฐานความต้องการของพนักงานที่แต่ละคนมีไม่เท่ากัน บางคนมาก บางคนน้อย ก็เช่นเดียวกันกับฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ จึงมีระดับความพอใจในค่าตอบแทนมากกว่าฝ่ายบริหาร เพราะเห็นว่าเพียงพอและคุ้มค่าต่อความต้องการของพนักงาน

3.3 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการมีอิทธิพลความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานทั้งสองฝ่ายมีความพอใจต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร ทำให้เกิดความรัก

และความสุขในการทำงาน และเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ รพีพรรณ (2554) ซึ่งได้เห็นว่าสิ่งสำคัญอีกอย่างของการสร้างความผูกพันของพนักงานในการทำงานก็คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานจะได้รับจากการทำงานที่คุ้มค่า ที่ทุ่มเทร่างกายแรงใจในการทำงาน ดังนั้นค่าตอบแทนและสวัสดิการจึงเป็นสิ่งที่มียุทธผลต่อความผูกพันของพนักงาน

4. อภิปรายการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและ 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร

4.1 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานไม่ว่าจะเป็นในส่วนความมั่นคง ความก้าวหน้า และส่วนสุดท้าย ภาระงานล้วนมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่เป็นสิ่งที่พนักงานให้ความสำคัญเพื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานและพอใจในขอบเขตความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่มีผลต่อความผูกพันทั้งในส่วนความมั่นคงก็สามารถยึดเป็นอาชีพหลักในการสร้างรายได้เพื่อใช้เลี้ยงครอบครัวและตนเองได้และในส่วนความก้าวหน้า ก็สามารถสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้และในส่วนภาระงาน ก็เป็นที่พอใจในขอบเขตการทำงานของงานที่ได้รับมอบหมายและมีความสุขในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับ อธิคม (2551) ที่มีความเห็นว่า ความมั่นคงในอาชีพ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและภาระงานที่ปฏิบัติ

ต้องพอเหมาะกับปริมาณงานและเวลาที่กำหนด เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร

4.2 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นสิ่งที่พนักงานคำนึงถึงเพื่อเป็นการตอบแทนในการทุ่มเทตั้งใจทำงานว่าจะคุ้มค่ากับที่ลงทุนทั้งแรงกายแรงใจในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้พนักงานโรงแรมที่เป็นผู้บริหารเห็นว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม อยู่ในระดับมากและพนักงานโรงแรมที่เป็นผู้ปฏิบัติการ เห็นว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตประจำวันของพนักงานโรงแรมทั้งที่เป็นพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ (สุชาดา, 2541) ที่กล่าวว่าหากองค์กรหรือหน่วยงานให้ความสำคัญ กับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จำเป็น จะทำให้พนักงานหรือบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้อัจฉรา (2553) ยังกล่าวสนับสนุนว่าการที่พนักงานในองค์กรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรค่าตอบแทนและสวัสดิการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก

4.3 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความสุขและความสะดวกสบายในการทำงานหรือแม้กระทั่งเวลาพักผ่อนของพนักงาน ทั้งนี้แสดงว่าพนักงานโรงแรมมีความรักและความเป็นมิตรต่อกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์กับ

บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ดีทั้งพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการเห็นว่าบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากมีสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่ดี และเพื่อนร่วมงานที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกสวยงาม และง่ายต่อการเดินทางมาทำงาน อาจจะเป็นไปได้ว่าการได้รับความพอใจในบรรยากาศและสภาพแวดล้อมทำให้พนักงานมีความสุขและพร้อมที่จะมาทำงานในทุกๆ วันโดยไม่มีความรู้สึกเบื่อหน่าย หรืออึดอัดใจในการมาทำงานจึงเกิดความรักและความผูกพันในองค์กรของทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการสอดคล้องกับ อธิคม (2551) ได้กล่าวว่า บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในองค์กรมีส่วนช่วยในการทำงานของพนักงานให้มีความสุขได้

5. อภิปรายความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร

5.1.1 ความสัมพันธ์ของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทน และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ($r = .530$) ทั้งในส่วนความมั่นคง ความก้าวหน้า ภาระงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

5.1.2 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก ($r = .490$)

5.1.3 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก ($r = .596$) ทั้งนี้ในส่วน ชื่อเสียงขององค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานทุกส่วนมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงได้ว่าทั้ง 3 ด้านมีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรสอดคล้องกับนรา (2544) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมในปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ปัจจัยย่อยคือ การเดินทางมาทำงาน ความกดดันจากการทำงาน ภาระงาน ความมีสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในโรงแรมระดับกลางและโรงแรมระดับสูง

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

5.2.1 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับมาก ($r = .730$) ทั้งนี้ส่วนความมั่นคง ความก้าวหน้า ภาระงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

5.2.2 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับสูงมาก ($r = .619$)

5.2.3 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับสูงมาก ($r = .724$) ทั้ง

ในส่วนชื่อเสียงขององค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และส่วนความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานทุกส่วน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ รพีพรรณ (2554) ซึ่งได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม โซฟีเทล เซนทาราแกรนด์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างสูง ซึ่งพอใจในการทำงานที่ทำให้เกิดความผูกพันทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการผลประโยชน์ ความมั่นคงในการทำงาน พนักงานจะยังคงรักษาความเป็นพนักงานในองค์กรต่อไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิคม (2551) ที่พบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการบรรยากาศและลักษณะของงานที่ปฏิบัติที่มีความเหมาะสมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการและบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานทั้งหมด

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ค่าตอบแทน และสวัสดิการและบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรทั้ง 3 ด้าน 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ($r = .719$) ทั้งนี้ส่วนความมั่นคง ความก้าวหน้า ภาระงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก ($r = .626$) 3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก

($r = .639$) ทั้งในส่วน ชื่อเสียงขององค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และส่วนความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานทุกส่วนมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นรา (2544) ซึ่งได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมในปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ปัจจัยย่อยคือ การเดินทางมาทำงาน ความกดดันจากการทำงาน ภาระงาน ความมีสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมีสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในโรงแรมระดับกลางและโรงแรมระดับสูง และ รพีพรรณ (2554) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างสูง ซึ่งพอใจในการทำงานที่ทำให้เกิดความผูกพันทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการผลประโยชน์ ความมั่นคงในการทำงาน พนักงานจะยังคงรักษาความเป็นพนักงานในองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเอาไว้ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1) อิทธิพลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมากที่สุด ดังนั้นผู้จัดการหรือผู้ประกอบการ โรงแรมควร

เน้นด้านนี้ให้มากที่สุดและเป็นลำดับแรก

2) ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้แก่ความเชื่อมั่นอย่างสูงที่มีต่อชื่อเสียงของโรงแรมและสวัสดิการที่พนักงานและผู้ประกอบการควรเน้นให้ความสำคัญด้านนี้เพราะจะส่งผลกระทบต่อระดับความผูกพันของพนักงาน ส่วนในด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญระดับรองลงมา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรให้ครอบคลุมโรงแรมทุกประเภท

2) ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม

3) ควรมีการวิจัยถึงสาเหตุของการลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมประเภทต่างๆ หรือระดับต่างๆ ของโรงแรม

4) ควรมีการศึกษาถึงสภาพปัญหาและความต้องการของพนักงานโรงแรมในกลุ่มหรือในเครือข่ายของโรงแรมต่างๆ

5) ควรมีการศึกษาถึงปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับขอบเขตภาระหน้าที่ของพนักงานในตำแหน่งต่างๆของพนักงานโรงแรม

เอกสารอ้างอิง

ทัศนีย์ คอนเนตร์. 2549. ระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ โครงการบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

นรา จำคม. 2544. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- โนโวเทล กรุงเทพ ฟีนิกซ์ สีลม. 2555. “Moving Ahead in Silom” เอกสารประกอบการฝึกอบรม **Novotel Bangkok Fenix Silom**. โรงแรมโนโวเทล, กรุงเทพฯ.
- ยุทธ ไถยวรรณ. 2556. การวิเคราะห์สถิติหลายตัวแปรสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ยุทธ ไถยวรรณ. 2550. การวิจัยเพื่อการบริหารงานอุตสาหกรรม. ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์. 2554. การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟีเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาชีวิตและความตาย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- โรงแรมโนโวเทล. 2556. รายงานข้อมูลฝ่ายบุคคล **โรงแรมโนโวเทล ประจำปี พ.ศ. 2556**. โรงแรมโนโวเทล สีลม, กรุงเทพฯ.
- วัชร เวชประสิทธิ์. 2556. ตัวแบบกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย. 2555. การจัดทำยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม. สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย, กรุงเทพฯ.
- สิทธิชัย สิทธิพงษ์พร. 2553. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานกับองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ฮาร์ทแอนด์มายด์แอฟฟาริล จำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุชาดา กาญจนนิมาน. 2541. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานงบประมาณ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อริคม เทียนคำ. 2551. ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรศึกษากรณีการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ. โครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อลิษา สุขปิติ. 2551. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป), มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัจฉรา จันทะบาล. 2553. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโรงแรม โซฟีเทล สีลม กรุงเทพฯ. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Hackman, J.R and Suttle. J.L. 1977. **Improving Life at Work: Behavioral Science Approach to Organizational Change**. Goodyear Publishing, Santa Monica, California.
- Krejcie, R.V. and Morgan, E.W. 1970. **Education and Psychological Measurement**. Minnesota University, U.S.A.