



แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร
WORKING MOTIVATION, JOB SATISFACTION RELATING TO EMPLOYEE'S
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF FIVE-STAR HOTELS
ALONG THE CHAO PHRAYA RIVER IN BANGKOK METROPOLITAN AREA

อาทิตยา ศรีบุญโรจน์

แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร



อาทิตยา ศรีบุญโรจน์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2566
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

WORKING MOTIVATION, JOB SATISFACTION RELATING TO EMPLOYEE'S
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF FIVE-STAR HOTELS
ALONG THE CHAO PHRAYA RIVER IN BANGKOK METROPOLITAN AREA



ARTITAYA SRIBOONROJ

A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2023

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ

อาทิตยา ศรีบุญโรจน์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พุทธกาล รัชวร)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร มณีโรจน์)

ชื่อเรื่อง	แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
ผู้วิจัย	ของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร
ปริญญา	อาทิทยา ศรีบุญโรจน์
ปีการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	2566
	รองศาสตราจารย์ ดร. ฌักษ์ กุลิสร์

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียวและค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุ 28-37 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000-34,999 บาท และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน มากกว่า 4 ปี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความพึงพอใจในงานโดยรวม ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน, ความพึงพอใจในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, พนักงานโรงแรมห้าดาว

Title	WORKING MOTIVATION, JOB SATISFACTION RELATING TO EMPLOYEE'S ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF FIVE-STAR HOTELS ALONG THE CHAO PHRAYA RIVER IN BANGKOK METROPOLITAN AREA
Author	ARTITAYA SRIBOONROJ
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2023
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Nak Gulid

The purposes of this research are to study working motivation, job satisfaction related to organizational commitment of employees at five-star hotels along the Chao Phraya River in the Bangkok metropolitan area. The samples of this research included 380 hotel employees. A questionnaire was used as a research instrument to collect data. The statistics for data analysis included percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing with a t-test, One-Way ANOVA, and Pearson product moment correlation coefficient. The study found that a majority of respondents were female, aged 28-37 years old, married, with education levels equivalent to or higher than a Bachelor's degree, earned an average income of 25,000-34,999 Baht per month, and have been working in their current organization more than four years. The results of the hypothesis testing can be concluded as follows: the differences in terms of age, marital status, education level, average income per month, and work experience had a role in terms of the organizational commitment of employees of five-star hotels along the Chao Phraya River in Bangkok metropolitan area at a statistically significant level of 0.01. Overall working motivation were comprised of motive factors, such as job success, recognition, responsibility, advancement, and hygiene factors, including organizational management policies, supervision, working conditions, and job stability. These factors significantly correlate with the organizational commitment of employees of five-star hotels at a statistically significant level of 0.01. Additionally, overall job satisfaction, including job characteristics, compensation, advancement opportunities, supervisors, and colleagues, significantly correlates with the organizational commitment of employees in five-star hotels at a very low level, and with a statistical significance of 0.01.

Keyword : Working motivation, Job satisfaction, Organizational commitment, Five-star hotel employees

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความกรุณาของผู้มีพระคุณหลายท่าน กราบขอบพระคุณ รศ.ดร.ณัฏช์ กุลิษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้สละเวลามาให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ รวมถึงข้อคิดเห็น ตลอดจนตรวจแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.พุทธกาล รัชธร และอ.ดร. ณัฏฐพัชร มณีโรจน์ ที่กรุณาเป็นประธาน และ คณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ในครั้งนี้ รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุง แก้ไข อันเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาคคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคมทุกท่าน ที่กรุณาประสิทธิประสาทวิชาความรู้ อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือ และมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้วิจัยด้วยความเมตตาที่ดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ภาคคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคมทุกท่าน และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยที่ให้คำแนะนำ รวมถึง ให้ความช่วยเหลือในด้านของข้อมูลต่าง ๆ ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้ให้ความกรุณา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

และสุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่ได้ให้การสนับสนุน และส่งเสริม ให้กำลังใจมาโดยตลอด และขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ แก่กันเสมอมา

อาทิตยา ศรีบุญโรจน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามคำศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
สมมติฐานการวิจัย.....	10
ข้อจำกัดการวิจัย.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์	12
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	16
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	22
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	26
5. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม	29
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34

บทที่ 3 การดำเนินการศึกษาค้นคว้า	41
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	41
การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในงานวิจัย	43
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	59
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	74
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	97
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	99
ความมุ่งหมายของการวิจัย	99
ความสำคัญของการวิจัย	99
สมมติฐานของการวิจัย	99
ขอบเขตของการวิจัย	100
การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในงานวิจัย	101
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	102
การอภิปรายผลการวิจัย	112
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	119

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป.....	120
บรรณานุกรม	120
ภาคผนวก.....	125
แบบสอบถาม	126
ประวัติผู้เขียน.....	135



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA).....	53
ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ สภาพภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน บางช่วงมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ผู้วิจัยจึงได้ยุบรวมข้อมูลบางช่วง โดยนำเสนอในตารางต่อไปนี้.....	61
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	63
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายด้าน	64
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	68
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายด้าน .	69
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	72
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายด้าน	73
ตาราง 10 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	75

ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ.....	76
ตาราง 12 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....	77
ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้ F-test	77
ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วย LSD	78
ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ	80
ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ	80
ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	82
ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา	82
ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	84
ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown-Forsythe.....	84
ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3.....	85

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน	87
ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ปัจจุบันโดยใช้ F-test.....	87
ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้า ดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ปัจจุบัน เป็นรายคู่ ด้วย LSD.....	88
ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม กับความ ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	91
ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานโดยรวม กับความ ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	94
ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน.....	97

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย9

ภาพประกอบ 2 แสดงทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) 18



บทที่ 1

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย มีโรงแรมเปิดใหม่เป็นจำนวนมาก จึงทำให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจสูง องค์กรจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งผลจากการเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบต่อบุคลากรภายใน องค์กร พบว่าบุคลากรมีอัตราการลาออกสูง องค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ นโยบาย หรือทิศทางการบริหารขององค์กร เพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ผลจากการเปลี่ยนแปลงมีทั้งด้านบวกและด้านลบ หลายองค์กรประสบความสำเร็จ บุคลากรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น รวมถึงบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ผลของการเปลี่ยนแปลงในด้านลบ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพเริ่มลาออกเพื่ออนาคตที่ดีกว่าในการทำงาน ดังนั้นองค์กรจะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพองค์กรต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ “คน” เป็นปัจจัยทางการบริหารถือเป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร โดยใช้หลัก “4 M's” ประกอบไปด้วย คน (Man) วัสดุ (Material) เงิน (Money) และการจัดการ (Management) ซึ่งในทุกปัจจัยมีความสำคัญ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สำเร็จ จึงจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมภายใน องค์กร เพื่อให้เห็นถึงปัญหา และสามารถควบคุมปัจจัยต่างๆ ได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้องค์กรสำเร็จตามเป้าหมาย โดยอาศัยปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ และความพึงพอใจให้กับบุคลากรภายในองค์กร เพื่อลดการลาออกของบุคลากร และเพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อ องค์กร และทำให้บุคลากรไม่คิดลาออกจากองค์กร การที่บุคลากรภายในองค์กรมีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานมากขึ้น ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพสูงมากยิ่งขึ้น โดยแบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ ซึ่งมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร และยังพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรนั้นมีผลต่อความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ

ในปัจจุบันเชื่อว่าแนวคิดการพัฒนาองค์กร การที่บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรนั้น จะทำให้บุคลากรใช้ความรู้และความสามารถที่มีของตน มาใช้ในการ พัฒนาการทำงานและสามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร อีกทั้งช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ถึงแม้ว่าในปัจจุบันแต่ละองค์กรจะมีระบบการสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ และได้บุคลากรที่มีความสามารถตรงตามลักษณะงานเข้ามาร่วม

งานกับองค์กร แต่ถ้าบุคลากรขาดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน ก็ส่งผลให้บุคลากรไม่เกิดความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีความสุขและไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพ และท้ายที่สุดบุคลากรก็จะเลือกที่จะลาออกไปยังองค์กรอื่น

การศึกษาคำนี้มีความสนใจศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อบุคลากรขององค์กร เนื่องจากโรงแรมห้าดาวริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครมีหลายแห่ง (สมาคมโรงแรมไทย 2564) ซึ่งเป็นโรงแรมที่เปิดให้บริการและเป็นที่ยอมรับมาหลายปี และเป็นโรงแรมที่เป็นโรงแรม Chain (Chain Hotel คือ เครือโรงแรมหรือรีสอร์ทที่อยู่ภายใต้การบริหารของเจ้าของบริษัท Chain ซึ่งแต่ละ Chain จะมีแบรนด์ในเครือให้ผู้ลงทุนและเจ้าของเลือกลงทุนได้หลากหลาย ตามมาตรฐานและกลุ่มลูกค้า) ดังนั้นจึงทำให้โรงแรมห้าดาวริมแม่น้ำเจ้าพระยา มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น มาตรฐานที่ดีเยี่ยม ให้กับลูกค้าที่เข้าใช้บริการในส่วนบุคลากรขององค์กร ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ก็มีผลต่อการตอบสนองต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างยิ่ง โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างบุคลากร เพื่อป้องกันการประสบปัญหาการสูญเสียบุคลากร และเสริมสร้างนโยบายกระตุ้นให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร โดยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันและยังคงทำงานทำงานกับองค์กรต่อไป ผลของการศึกษาองค์กรสามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานขององค์กร เพื่อการรักษามูลค่าให้คงอยู่กับองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กร
2. ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. นำมาใช้ในการวางแผนนโยบาย กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์
2. นำมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการบริหาร เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น
3. เป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคต

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึง แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 โรงแรม (สมาคมโรงแรมไทย 2564) ได้แก่ โรงแรมเดอะสยาม จำนวน 147 คน โรงแรมเพนนินซูล่า กรุงเทพฯ จำนวน 481 คน โรงแรมเลอบัว แอท สเตททาวเวอร์ จำนวน 467 คน โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 547 คน โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ จำนวน 328 คน โรงแรมอวานี พัลส์ ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ จำนวน 134 คน โรงแรมอนันตรา ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ จำนวน 242 คน โรงแรมรอยัล ออคิด เซอราตัน จำนวน 278 คน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ จำนวน 758 คน โรงแรมรามาดา พลาซ่า บาย วินด์แฮม กรุงเทพฯ แม่น้ำ ริเวอร์ไซด์ จำนวน 147 คน โรงแรมซาเทรียม ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ จำนวน 221 คน โรงแรม ไฟร์ซีซั่นส์ กรุงเทพฯ ริมน้ำเจ้าพระยา จำนวน 467 คน โรงแรมคาเพลลา กรุงเทพฯ จำนวน 188 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 4,405 คน (ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2564 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนด

ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 367 ตัวอย่าง และเพิ่มขนาดตัวอย่าง 13 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 380 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่ม 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 โรงแรม โดยเขียนชื่อโรงแรมทั้งหมดลงในกระดาษ จากนั้นจึงทำการจับฉลากให้ได้จำนวน 4 โรงแรม ตามที่กำหนดไว้ ได้แก่ 1) โรงแรมซาเทรียม ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ 2) โรงแรมอวานี ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ 3) โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ 4) โรงแรมเลอบัว แอท สเตททาวเวอร์

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากรของแต่ละโรงแรม ห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 โรงแรม

ขั้นตอนที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามโรงแรมและขนาดตัวอย่างที่กำหนดไว้ จนกว่าจะครบจำนวน 380 ชุด

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 18 - 28 ปี

1.1.2.2 29 - 39 ปี

1.1.2.3 40 - 50 ปี

1.1.2.4 51 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย

1.1.4 ระดับการศึกษา

- 1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 1.1.4.2 ปริญญาตรี
- 1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1.1.5.1 15,000 – 24,999 บาท
 - 1.1.5.2 25,000 – 34,999 บาท
 - 1.1.5.3 35,000 – 44,999 บาท
 - 1.1.5.4 45,000 บาทขึ้นไป
- 1.1.6 ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน
 - 1.1.6.1 น้อยกว่า 1 ปี
 - 1.1.6.2 1 - 2 ปี
 - 1.1.6.3 3 - 4 ปี
 - 1.1.6.4 มากกว่า 4 ปี
- 1.2 แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย
 - 1.2.1 ปัจจัยจูงใจ
 - 1.2.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน
 - 1.2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
 - 1.2.1.3 ความรับผิดชอบ
 - 1.2.1.4 ความก้าวหน้า
 - 1.2.2 ปัจจัยค้ำจุน
 - 1.2.2.1 นโยบายการบริหารขององค์กร
 - 1.2.2.2 การบังคับบัญชา
 - 1.2.2.3 สภาพการทำงาน
 - 1.2.2.4 ความมั่นคงในงาน
- 1.3 ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย
 - 1.3.1 ด้านลักษณะงาน
 - 1.3.2 ด้านผลตอบแทน
 - 1.3.3 ด้านโอกาสก้าวหน้า
 - 1.3.4 ด้านผู้บังคับบัญชา

1.3.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. **ลักษณะประชากรศาสตร์** หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของประชากรศาสตร์ที่ทำการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. **องค์กร** หมายถึง โรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. **โรงแรมห้าดาว** หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งภายนอกและภายในห้องพักหรูหรา อัตราค่าห้องพักสูง มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ได้แก่ ห้องอาหารไทยและนานาชาติ บริการรูมเซอร์วิส ห้องประชุม ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ ห้องสำหรับเด็กและพี่เลี้ยงเด็ก พนักงานให้บริการตามมาตรฐานสากล

4. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น การบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front of the House) ได้แก่ ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และการบริการส่วนหลังของโรงแรม (Back of the House) ได้แก่ ฝ่ายการขายและการตลาด ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายช่างซ่อมบำรุง ฝ่ายรักษาความปลอดภัย และฝ่ายทรัพยากรบุคคล

5. **แรงจูงใจในการทำงาน** หมายถึง แรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยมุ่งมั่น ตั้งใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่

5.1 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นการทำงานของพนักงาน ช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในงาน ได้แก่

5.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่บุคคลทำงานสำเร็จตามกำหนดการณ์ รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหา และป้องกันการเกิดปัญหา

5.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลอื่น ๆ ภายในหน่วยงาน โดยบุคคลเหล่านั้นมีการกล่าวชมเชยหรือการแสดงความคิดเห็น การให้กำลังใจซึ่งกันและกัน

5.1.3 ความรับผิดชอบ คือ ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายของงาน รวมถึงมีอำนาจต่องานเต็มที่

5.1.4 ความก้าวหน้า คือ การได้รับโอกาสในการไปอบรม การถูกเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง

5.2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่สามารถช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากองค์กรไม่ตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่

5.2.1 นโยบายการบริหารขององค์กร คือ นโยบายมีข้อกำหนดอย่างชัดเจนและเป็นธรรม

5.2.2 การบังคับบัญชา คือ หัวหน้างานมีความสามารถในการบริหารจัดการภายในแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรมในการทำงาน รวมถึงมีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถในการแก้ไขปัญหา และรับฟังความคิดเห็นและสามารถให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

5.2.3 สภาพการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เช่น บรรยากาศการทำงานปลอดภัย สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ เป็นต้น รวมถึงสิ่งอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์สำนักงานเพียงพอเหมาะสม

5.2.4 ความมั่นคงในงาน คือ ความรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำ รวมถึงความยั่งยืนในอาชีพ

6. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกดีในงานหรือมีทัศนคติด้านบวกต่อหน้าที่ที่ตนเองปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

6.1 ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานที่ตนเองปฏิบัติมีความพึงพอใจ โดยได้ทำงานตามความถนัด หรือตามความสามารถของตนเอง ตลอดจนมีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ

6.2 ด้านค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายตอบแทนให้ผู้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสม เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงาน

6.3 ด้านโอกาสและความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ รวมถึงโอกาสในการก้าวหน้าของบุคคลตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามความสามารถ

6.4 ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความพึงพอใจต่อหัวหน้างาน โดยหัวหน้างานต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถใน คอยช่วยเหลือ คำแนะนำ และสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา

6.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน โดยมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้รับความช่วยเหลือ รวมถึงการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน จะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพและสำเร็จลุล่วง

7. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกที่ดีหรือมีทัศนคติเชิงบวก ซึ่งแสดงออกต่อองค์กรโดยการปฏิบัติงาน ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ อุทิศตนให้กับองค์กร เพื่อให้องค์กรสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

7.1 ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความทุ่มเทในการทำงาน อุทิศตนให้กับองค์กร รวมถึงมีความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรต่อไป

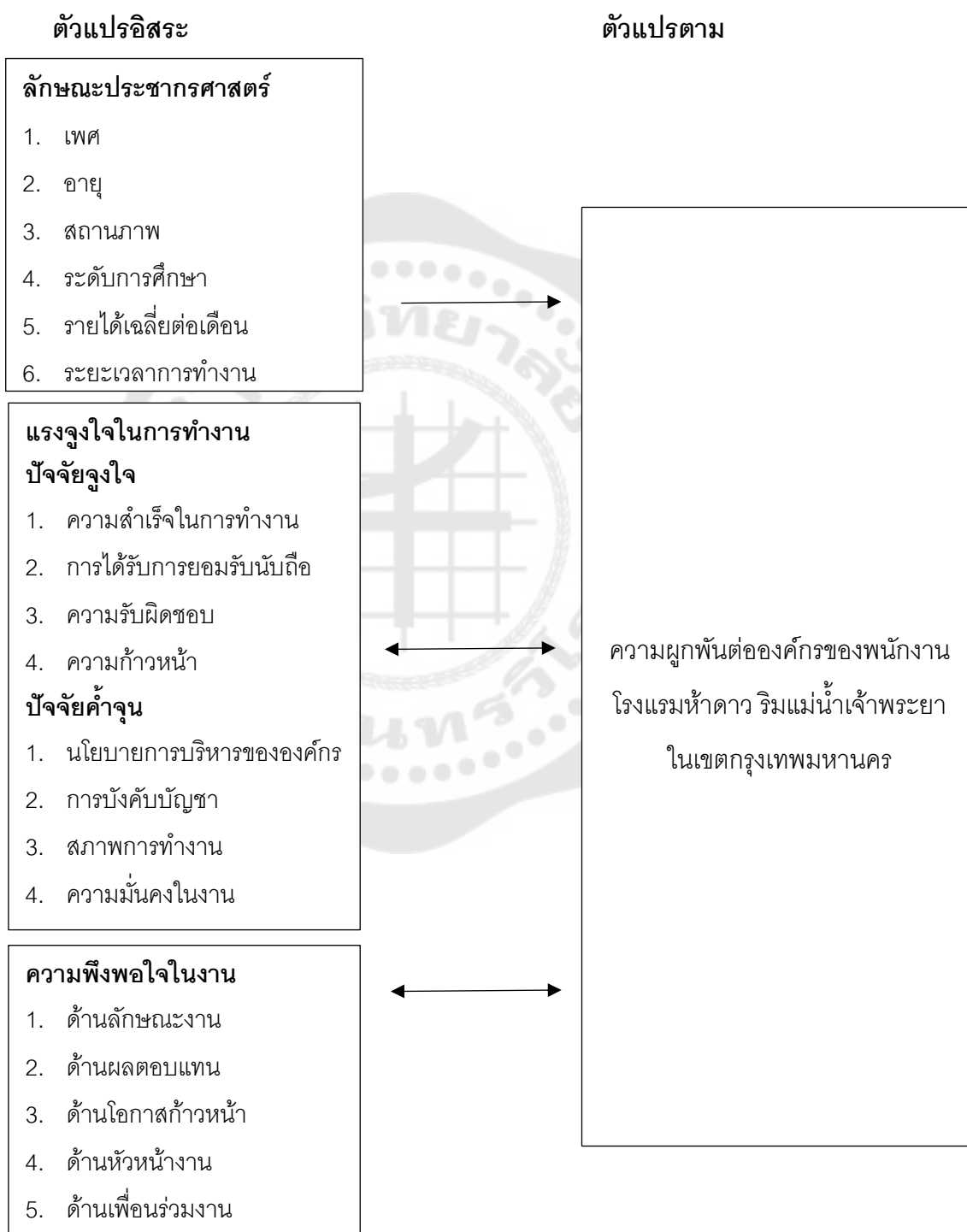
7.2 ด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากการจ่ายผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

7.3 ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรที่มาจากวัฒนธรรม ค่านิยมหรือมาตรฐานทางสังคม เป็นความผูกพันที่แสดงออกมาในรูปแบบของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร



กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีกรอบแนวความคิดในการทำงานวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความผูกพันแตกต่างกัน

2. แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อจำกัดการวิจัย

เนื่องจากระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงวิกฤตสถานการณ์โควิด-19 กลุ่มตัวอย่างที่ได้ในการตอบแบบสอบถาม คือพนักงานจะมีอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-2 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่พนักงานแต่ละคนได้รับอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำกว่าสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากอัตราการเข้าพักลดลง ส่งผลกับค่าบริการที่พนักงานจะได้รับในแต่ละเดือน ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่เป็นช่วงเวลามาตรฐาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่างๆ โดยกำหนดประเด็นในการนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
5. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของลักษณะประชากรศาสตร์ว่า ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพครอบครัว ขนาดครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เป็นต้น ซึ่งในการศึกษาต่าง ๆ มักใช้ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นเกณฑ์ในการแบ่งส่วนตลาด เพื่อใช้ในการกำหนดตลาดเป้าหมายให้กับธุรกิจ

ประมะ สตะเวทิน (2546) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของประชากรศาสตร์คือ ลักษณะของประชากรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่อยู่อาศัย อาชีพ การศึกษา เชื้อชาติ และศาสนา เป็นต้น โดยที่องค์ประกอบในด้านอายุและเพศ ถือว่าเป็นคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญกว่าองค์ประกอบด้านอื่น เนื่องด้วยว่าเป็นปัจจัยที่กระทบต่ออัตราการเกิด การตาย และการย้ายถิ่น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในด้านการเปลี่ยนแปลงขนาดองค์ประกอบประชากรศาสตร์และจำนวนประชากร

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548) ได้ให้ความหมายของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดขององค์ประกอบของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสพการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2553) ได้กล่าวว่า บุคคลที่จะมีความพึงพอใจที่ดีในการทำงานได้จะประกอบด้วย อายุ การทำงาน ระดับอาชีพ ระดับการศึกษาสูง และผลตอบแทนที่ดี บุคคลจะสามารถปฏิบัติงานได้ดี และเมื่อระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ระดับการลาออกจากงานจะลดลง และส่งผลเกิดให้บุคคลเกิดความผูกพันกับองค์กร

ซูรีพร สีสนิท (2553) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยภายในหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ประกอบไปด้วยพนักงานระดับต่าง ๆ ที่มีลักษณะที่แสดงออกทางพฤติกรรมอย่างแตกต่างกัน โดยเป็นเหตุมาจากความแตกต่างกันทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ มาจากคำว่า ประชา ซึ่งหมายถึง การศึกษาทางสถิติเกี่ยวกับประชากรในแง่อัตราการเกิด ตาย กระจาย และย้ายถิ่นฐาน เป็นต้น รวมถึงผลกระทบที่มีต่อสภาวะทางสังคมและเศรษฐกิจ

ซึ่งจากที่ได้มีการนิยามความหมายของลักษณะประชากรศาสตร์ในข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วยตัวแปรหลักๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ การศึกษา เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

การแสดงออกที่แตกต่างกันระหว่างบุคคลภายในองค์กรมีสาเหตุสำคัญมาจากลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของแต่ละบุคคล ซึ่ง ปรมะ สตะเวทิน (2546) จำแนกองค์ประกอบทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านเพศ โดยโครงสร้างประชากรทางเพศ ใช้ในการวางแผนต่างๆ ทั้งในส่วนรัฐบาลและส่วนเอกชน เช่น การวางแผนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุข การวางแผนทางการตลาดของภาคธุรกิจ เป็นต้น รวมถึงการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ในเรื่องการเกิดการตาย การสมรส การย้ายถิ่น ทั้งในด้านการวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจหรือสังคม ล้วนต้องใช้ข้อมูลแยกเพศทั้งนั้น

2. ด้านอายุ เป็นส่วนประกอบพื้นฐานของประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ โดยที่อายุเป็นตัวแปรสำคัญที่ใช้ศึกษาการเกิด การตาย และการย้ายถิ่น ขณะเดียวกัน องค์ประกอบด้านอายุจะมีส่วนช่วยในการวางแผนด้านต่าง ๆ เช่น การขยายการศึกษา กำลังคน ตลอดจนโครงการสวัสดิการทางสังคมของภาครัฐบาล เป็นต้น

3. ด้านการสมรส ถูกจำแนกสถานภาพเป็น (1) โสด (2) สมรส (3) หม้าย (4) หย่าร้าง (5) สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งความแตกต่างของสถานภาพสมรส มีความสำคัญเกี่ยวกับสัดส่วนของประชากรในแต่ละสถานภาพ ซึ่งมีผลต่ออัตราเจริญพันธุ์ในประเทศ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือหากสัดส่วนการสมรสสูงย่อมมีอัตราการเกิดสูงตามไปด้วย

4. ด้านการศึกษา โดยระดับการศึกษาของประชากร เป็นดัชนีที่แสดงถึงฐานะทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ข้อมูลดังกล่าวมีความสำคัญกับการที่ภาครัฐบาลนำไปเป็นพื้นฐานในการคาดการณ์กำลังคนในอนาคต สำหรับการพัฒนาประเทศ หากว่าประเทศมีสัดส่วนของประชากรที่ไม่รู้หนังสือจำนวนมาก แสดงว่าประเทศนั้นด้อยการพัฒนาอยู่มาก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้กล่าวว่า ลักษณะของประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นสถิติที่วัดจากจำนวนประชากรซึ่งจะช่วยในการกำหนดเป้าหมาย อีกทั้งสถิตินี้ยังต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น มีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ (Sex) ความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและชาย จะส่งผลให้บุคคลมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาด นักการตลาดจึงศึกษาอย่างรอบคอบ

2. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน ซึ่งกลุ่มอายุที่ต่างกันมีความต้องการแตกต่างกัน นักการตลาดจึงนำประโยชน์จากอายุมาใช้เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาด โดยมุ่งกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

3. การศึกษา (Education) สิ่งที่ส่งผลให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติ พฤติกรรมและค่านิยมแตกต่างกัน บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและราคาสูงกว่าบุคคลที่ได้รับการศึกษาน้อยกว่า เนื่องจากบุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงจะหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลหลายๆ แห่งเพื่อพิจารณาให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง

4. สถานภาพครอบครัว (Marital Status) ตั้งแต่อดีตจนถึงสมัยนี้ จำนวนสมาชิกในครอบครัวเป็นส่วนสำคัญในการทำการตลาดมาโดยตลอด นักการตลาดจะสนใจลักษณะและจำนวนของบุคคลในครอบครัวที่ใช้สินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง เพื่อใช้พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสม

5. อาชีพ (Occupation) ผู้บริโภคแต่ละอาชีพมีความจำเป็นและความต้องการในสินค้าแตกต่างกัน นักการตลาดจะต้องศึกษาเพื่อตอบสนองถึงความต้องการของแต่ละอาชีพให้เหมาะสม

6. รายได้ (Income) เป็นตัวแปรกำหนดส่วนแบ่งตลาดที่สำคัญ เป็นตัวชี้วัดว่าผู้บริโภคมีความสามารถในการใช้จ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้า และการเลือกซื้อสินค้าเป็นเกณฑ์ในการกำหนด

รสนิยมของผู้บริโภค นักการตลาดจะนำเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ด้านอื่นๆ เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้บริโภคชัดเจนยิ่งขึ้น

จากที่ได้กล่าวในข้างต้นพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ถือเป็นตัวแปรสำคัญตัวหนึ่ง ที่นำมาใช้เพื่อศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ดังที่ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้ทำการศึกษาแล้ว พบว่า หน่วยงานแต่ละแห่งจะประกอบด้วยพนักงานจำนวนมากที่มีพฤติกรรมและการแสดงออกที่แตกต่างกันออกไป โดยมีสาเหตุหลักมาจากปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ที่ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยได้จำแนกลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคลมีการอธิบายไว้ดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) ในขณะที่บุคคลมีอายุเพิ่มขึ้น ผลงานจะลดน้อยลงไปด้วย ทั้งนี้บุคคลที่มีอายุมากก็ถือว่าเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงตามไปด้วย นอกจากนี้ พบว่าบุคคลที่มีอายุค่อนข้างเยอะจะไม่โยกย้ายงานหรือลาออก เนื่องจากโอกาสการได้รับงานใหม่มีน้อย ประกอบด้วยอายุงานที่ทำมานานส่งผลต่อค่าตอบแทนมากขึ้น รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ อีกทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ทักษะในการเรียนรู้งาน แรงจูงใจในงาน และการปรับตัวทางสังคมระหว่างเพศชายและหญิง พบว่าเพศไม่มีความแตกต่างกัน แต่ขณะเดียวกันการศึกษาของนักจิตวิทยา พบว่า เพศหญิงมีความคล้อยตามได้ง่ายกว่าเพศชาย อีกทั้งเพศชายมีความคิดก้าวไกลมากกว่า และเพศชายมีความต้องการในเรื่องความสำเร็จในชีวิตมากกว่าเพศหญิง ส่วนในเรื่องของผลงานการทำงานและความพึงพอใจในงานงานเพศชายและหญิงไม่มีความแตกต่างกัน

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) บุคคลในองค์กรที่มีสถานภาพสมรส จะมีอัตราการหยุดงาน ขาดงาน และลาออก น้อยกว่าบุคคลที่มีสถานภาพโสด นอกจากนี้บุคคลที่มีสถานภาพสมรส จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคคลที่โสด และมีความรับผิดชอบในการทำงาน มองเห็นคุณค่าของงานมากกว่า

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ในการทำงานบุคคลที่มีอายุงานเยอะจะสามารถทำผลงานได้ดีกว่า และมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานเข้ามาใหม่

จากการศึกษาแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า บุคคลมีความแตกต่างกันเป็นเหตุมาจากตัวแปรจำนวนมากตามแนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ หรือกล่าวได้ว่า แนวคิดทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาการทำงาน เป็นแนวคิดที่ชี้ให้เห็นว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกันไปด้วย ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) และ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานในองค์กรที่แตกต่างกัน นำมาประยุกต์ใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยครั้งนี้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจ (Motivation)

แรงจูงใจ มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้หลายท่าน ดังนี้

Steers และ Porter (1987) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ คือ สิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรม รวมถึงเป็นสิ่งที่ชี้แนวทางให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ของแต่ละบุคคล อีกทั้งเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษาพฤติกรรมดังกล่าวไว้คงอยู่

Michael Domjan (1996) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ คือ ภาวะในการกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรม หรือกิจกรรมของบุคคล โดยเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตนตั้งไว้

อารี พันธุ์มณี (2546) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ (Motive) คือ ภาวะที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา

ชมพูนุท ศรีพงษ์ (2550) กล่าวไว้ว่า มาจากคำในภาษาละตินว่า “Movere” และมีความหมาย ในภาษาอังกฤษว่า “to move” หมายถึง การผลักดันให้เคลื่อนไหว โดยเป็นสิ่งที่สามารถโน้มน้าว หรือเป็นการชักนำให้บุคคลกระทำ หรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) หรือกล่าวในอีกนัยหนึ่งว่า หากมีแรงจูงใจเกิดขึ้นก่อให้เกิดกิจกรรมไปยังเป้าหมาย (Goal) หรือไปสู่สิ่งที่ล่อใจ (Incentives) โดยผลจากการกระตุ้น ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อบรรลุเป้าหมาย โดยที่หากเป็นการผลักดันในการทำงาน เรียกว่า แรงจูงใจในการทำงาน

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2551) กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งภายนอก ซึ่งทำให้เกิดการแสดงของพฤติกรรม ที่ส่งผลให้บรรลุตามที่ต้องการ ซึ่งจะมีลักษณะดังนี้ แสดงออกถึงความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พุ่มพเพื่อบำงานที่ปฏิบัติ อีกทั้งมีความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อท้อ

อรรถิพนธ์ ชูชม (2555) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือ แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอกและภายในตัวบุคคล การทำงาน ทิศทางในการกระทำ และระยะเวลาของการกระทำ ฉะนั้น แรงจูงใจนับว่าเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม

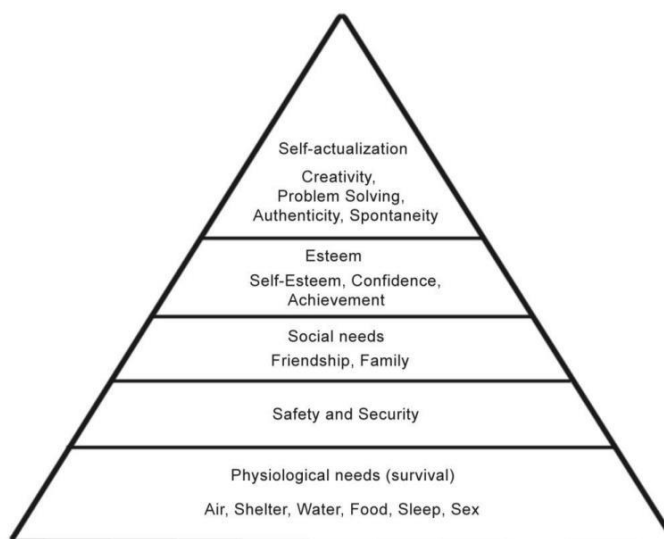
จากการศึกษาความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า แรงจูงใจ คือ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นหรือแรงขับเคลื่อนบุคคลให้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งอาจจะเกิดจากแรงผลักดันที่เป็นปัจจัยแวดล้อมภายนอกและปัจจัยภายใน เป็นสิ่งเร้า สิ่งจูงใจ เพื่อให้กระทำการนั้น หรือให้ได้มา เมื่อมีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองก็เกิดเป็นความรู้สึกพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึง ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) และทฤษฎีสองปัจจัย(Two Factor Theory) ของเฮิร์ซเบิร์ก เป็นหลักโดยมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

Maslow (1970) อธิบายไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้น มีลักษณะที่เกิดขึ้นจากระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นความต้องการทางกายไปสู่ขั้นสูงที่สุดต่อไป และเมื่อความได้ร้บความต้องการนั้นแล้ว จะไม่เป็นสิ่งต้องการสำหรับพฤติกรรมมนุษย์ต่อไป โดยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มีลักษณะเป็นขั้นบันได (Hierarchy) 5 ระดับ โดยเรียงจากลำดับขั้นต่ำสุดไปขั้นที่สูงสุด ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ทางสังคม การด้านการยกย่องนับถือ และด้านความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (ดังภาพ)



ภาพประกอบ 2 แสดงทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological needs) คือ ความต้องการในขั้นต่ำสุด (Basic needs) เพื่อความอยู่รอดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการน้ำ เครื่องนุ่งห่ม อากาศ การนอนหลับ รวมถึงอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น หรือกล่าวได้ว่า ความต้องการดังกล่าวเป็นเรื่องของปัจจัยสี่ และเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นต่อไป ขณะเดียวกันการตอบสนองของบุคคลก็ก่อให้เกิดแรงจูงใจขึ้นมาได้ ปัจจัยที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ เช่น การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) คือ ความต้องการที่เกี่ยวกับด้านจิตใจและร่างกาย (Emotional & Physical) อันได้แก่ ความปลอดภัย (Security) เสรีภาพที่ปราศจากการคุกคามใด ๆ (Protection from danger) และความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคง เป็นต้น โดยที่ปัจจัยสี่ไม่ใช่สิ่งที่สร้างสิ่งจูงใจอีกต่อไป เห็นได้จากการซื้อประกันสุขภาพ การประกันชีวิต การต้องการทำงานที่มีความมั่นคง กล่าวคือ การแสวงหาความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจของบุคคลนั้น
3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) คือ ความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social activities) ต้องการความรัก ความผูกพัน ความเป็นเพื่อนและมิตรภาพ (Love friendship) และความเป็นเจ้าของ (Belonging to group) เป็นต้น
4. ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem needs) คือ ความต้องการทางสังคมในระดับสูงขึ้นไป ซึ่งเป็นไปตามธรรมชาติของบุคคลที่นอกเหนือจากการยอมรับในตนเอง (Self-

esteem) แล้ว บุคคลยังอยากที่จะได้รับการยอมรับ รวมถึงเป็นที่ยกย่องของบุคคลอื่นเมื่อทำงาน สิ่งหนึ่งได้สำเร็จ ความพึงพอใจของการมีฐานะเด่นทางสังคม โดยนำไปสู่ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization or self-realization) คือ ความต้องการขั้นสูงสุดของบุคคล ที่จะเกิดขึ้นภายหลังจากความต้องการขั้นอื่น ๆ ที่กล่าวมาได้รับการตอบสนองแล้ว ไม่นานบุคคลก็จะมีความรู้สึกที่ไม่พอใจเกิดขึ้น หากว่าเขาไม่สามารถที่จะทำอะไรก็ตามที่ตนเองปรารถนาจะทำ (Fulfillment maturity wisdom)

สรุปได้ว่า ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (1970) กล่าวได้ว่า การตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะสร้างสิ่งจูงใจให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้น จะต้องเข้าใจถึงธรรมชาติและความต้องการของบุคคลด้วย จึงจะสามารถเข้าไปจูงใจบุคคลนั้นได้

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Two-Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) โดยเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจของพนักงาน 2 ประเภทคือ ปัจจัยจูงใจ (Motive Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบอร์ก สามารถสรุปได้ดังนี้

1. **ปัจจัยจูงใจ (Motive Factors)** เป็นปัจจัยที่สร้างทัศนคติเชิงบวกให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ปัจจัยดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติและมีผลต่อความพอใจโดยตรงของบุคคล เช่น การยอมรับนับถือ ประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นต้น โดยปัจจัยจูงใจดังกล่าวที่ยกมานั้นส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีความยินดีกับความสำเร็จของงานและความสำเร็จขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานสำเร็จตามกำหนดการ รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหา และป้องกันการเกิดปัญหา โดยเมื่อผลงานสำเร็จก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจในผลงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การที่บุคคลได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลอื่น ๆ ภายในองค์กร อาจจะได้รับโดยการกล่าวชมเชย การให้กำลังใจในงาน การแสดงความยินดี หรือการแสดงออกต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นยอมรับความสามารถของตน จนทำให้บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจในงานและเห็นคุณค่าผลงานของตนเอง

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) คือ ลักษณะของงานที่มีความน่าสนใจ ทำทนายให้ลงมือปฏิบัติ รวมถึงต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ องค์กรต้องทำให้พนักงานรู้สึกว่าเขากำลังได้ทำงานสำคัญ และพนักงานมีความหมายต่อกระบวนการทำงานดังกล่าว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การมีความรับผิดชอบต่องานของตนเอง รวมถึงมีอำนาจต่องานเต็มที่ ไม่ได้รับการควบคุมอย่างใกล้ชิดมากเกินไปจนขาดซึ่งอิสระ

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับโอกาสการฝึกอบรม การถูกเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง

จากปัจจัยจูงใจดังกล่าวข้างต้น พบว่าเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จของตัวบุคคลและองค์กร ซึ่งการทำงานอย่างเต็มที่นี้จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกได้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรไปในตัว และด้วยปัจจัยจูงใจส่งผลให้เกิดการอุทิศตน อุทิศเวลา รวมถึงร่างกายและแรงใจให้กับการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรตามมาเช่นกัน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ แต่ไม่ได้เป็นสิ่งที่จูงใจแต่อย่างใด แต่เป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างสบายใจและราบรื่น และถือว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยลดอัตราการออกจากงานได้เช่นกัน โดยปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

2.1 นโยบายการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) คือ นโยบายหรือการบริหารองค์กร อยู่ในลักษณะการมีข้อกำหนดอย่างชัดเจนและเป็นธรรม

2.2 การบังคับบัญชา (Supervision) คือ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีความสามารถในการบริหารจัดการภายในแผนกงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรมในการทำงาน รวมถึงมีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถในการแก้ไขปัญหา และรับฟังความคิดเห็นและให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisors, Peers and Subordinates) คือ การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นทางคำพูด กิริยามารยาท หรือการกระทำต่าง ๆ ที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่ดีที่มีให้แก่กัน รวมถึงมีความเข้าใจ ให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงมีความสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างดี

2.4 สภาพการทำงาน (Working Condition) คือ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เช่น บรรยากาศการทำงานปลอดภัย สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ เป็นต้น รวมถึงสิ่งอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์สำนักงานเพียงพอเหมาะสม

2.5 เงินเดือน (Salary) คือ พนักงานได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ทำและเพียงพอกับการใช้จ่าย เช่น เงินเดือน เงินพิเศษ สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น และค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับเป็นที่พอใจของพนักงาน

2.6 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกหรือเชิงลบของบุคคล ซึ่งเกิดจากงานในหน้าที่ของตน อาจจะเป็นผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมต่อชีวิตส่วนตัวบุคคลนั้น เช่น พนักงานถูกย้ายไปทำงานที่ใหม่ ห่างไกลจากครอบครัวของตน ทำให้พนักงานไม่มีความสุขในการทำงาน จึงทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ

2.7 ความมั่นคงในงาน (Job security) คือ ความรู้สึกมั่นคงในงานที่ตนปฏิบัติ รวมถึงมีความยั่งยืนในอาชีพ

2.8 โอกาสที่จะได้รับถึงความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) คือ การได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายไปในตำแหน่งที่ดีขึ้น และมีโอกาสได้พัฒนาทักษะ รวมถึงได้รับองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานและต่อวิชาชีพ

ตามทฤษฎีของ Herzberg (1959) สรุปได้ว่า ปัจจัยสองปัจจัยเป็นสิ่งที่บุคคลต้องการ โดยปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองถึงความต้องการด้วยปัจจัยที่ดีจะส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานเกิดความพึงพอใจและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจัยค้ำจุนจะช่วยป้องกันพนักงานไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจงาน รวมถึงเกิดความไม่มีความสุข เป็นสิ่งที่ช่วยปรับทัศนคติของพนักงานที่ไม่อยากจะปฏิบัติงานให้กลับมาพึงพอใจในงานและพร้อมทำงาน

ทั้งนี้การจากการศึกษาของ Steers (1977) ได้กล่าวถึงความผูกพันขององค์กรว่าคือ เกิดจากความสัมพันธ์อันดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะที่เกิดจาก 3 ลักษณะคือ 1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร คือ การยอมรับถึงแนวทางต่าง ๆ ที่องค์กรได้กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นแนวทางปฏิบัติหรือค่านิยม เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นแนวทางที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งเมื่อดำเนินการสำเร็จองค์กรจะมีความภาคภูมิใจต่อบุคคลนั้น 2) มีความเต็มใจในการทุ่มเทความพยายามให้กับองค์กร กล่าวคือ ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์และความสำเร็จขององค์กรด้วยความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถ เพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการทุ่มเทร่างกาย แรงใจ สติปัญญา เพื่อให้ทำงานเป็นไปด้วยดี

มีคุณภาพภายในในระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) มีความปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร กล่าวคือ มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ไม่เปลี่ยนสถานที่ทำงานใหม่ หรือคิดไม่ติดกับองค์กร และพร้อมที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งจากที่ได้กล่าวถึงลักษณะของความผูกพันขององค์กรนั้นแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์กนั้นหากองค์กรส่งเสริมและสนับสนุนความต้องการให้แก่พนักงานนั้น ก็จะส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานเช่นกัน

ดังนั้นจากที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงได้เลือกนำปัจจัยสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และโอกาสที่จะได้รับถึงความก้าวหน้าในอนาคต โดยผู้วิจัยอ้างอิงจาก ธัญพร สุวรรณคาม (2559) ได้สรุปว่าทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก เป็นองค์ประกอบของแรงจูงใจอย่างชัดเจน เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานให้องค์กรด้วยความมุ่งมั่น จนกลายเป็นความภักดีและความผูกพันต่อองค์กร มาจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ผู้วิจัยเห็นว่าทฤษฎีดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรที่ทำการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยครั้งนี้

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

Cooper (1958) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานของพนักงาน ซึ่งสิ่งจูงใจนั้นสามารถเกิดขึ้นได้จากทั้งภายในหรือภายนอกของตัวบุคคล เพื่อสนองความต้องการของตน

Locke (1979) ได้กล่าวไว้ว่า คำว่า ความพึงพอใจในงาน ซึ่งถือว่าเป็นทัศนคติเชิงบวกของบุคคลหรือพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งมาจากการรับรู้ และประเมินตนเอง จนทำให้เกิดความพึงพอใจในงานแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งนี้ความแตกต่างอาจจะเกิดจาก การรับรู้ หรือประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานแตกต่างกัน

Luthans (2005) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นการตอบสนองด้านอารมณ์ต่อการทำงาน และตัดสินใจว่าพึงพอใจในงานหรือไม่ โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะงาน ค่าตอบแทน โอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

Smith, Kendall, และ Hulin (1969) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกรวมระหว่างความคาดหวัง รวมถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ความรู้สึกพอใจดังกล่าวจึงรวมอยู่กับคาดหวัง ไม่เพียงแต่งานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความคาดหวังส่วนบุคคลอีกด้วย

รัชนีดา ตุงคสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน โดยที่เกิดจากปัจจัยด้านต่าง ๆ คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพของงาน ด้านคุณค่าในงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทน

มนตรี แก้วดวง (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ทศนคติและความรู้สึกที่มีต่องานทั้งเชิงบวกและลบ โดยมีความรู้สึกพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจงานโดยภาพรวม โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง ผลตอบแทน รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน และการสื่อสารภายในองค์กร

นิตยา เพ็ญศิริินภา และสุรชาติ ณ หนองคาย (2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ทศนคติหรือความรู้สึกโดยทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของตนเอง หรือในอีกนัยคือ ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่บุคคลได้รับ กับสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ เช่น พยาบาลจะต้องอยู่เวรดูแลคนไข้เป็นจำนวนมาก หากได้รับเงินเดือน เงินพิเศษ และสวัสดิการที่เท่ากับหรือดีมากกว่าที่คาดไว้ พยาบาลก็จะพึงพอใจในงานที่ทำ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานของตน โดยที่อาจจะเป็นความรู้สึกเชิงบวก เป็นกลาง หรือเชิงลบ ก็ได้ ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

มีผู้กำหนดแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานไว้หลากหลาย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

Gilmer (1966) ได้ทำการจำแนกองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 10 ข้อ ดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ได้แก่ การที่บุคคลได้รับการสนับสนุนและเสมอภาคจากผู้บังคับบัญชา ได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คนที่มีพื้นฐานด้านความรู้น้อยจะให้ความสำคัญต่อความมั่นคงในการทำงาน ในขณะที่บุคคลที่มีพื้นฐานความรู้เยอะนั้น จะมีความรู้สึกที่ไม่มีมีความสำคัญในการใช้ชีวิตมากนัก
2. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การได้รับการตอบแทนในความสามารถในงานที่ทำ และได้ปรับเปลี่ยนขึ้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เป็นต้น โดยหากว่าผู้ทำงานไม่มีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ ย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ
3. บริษัทและการดำเนินงาน (Management) ได้แก่ ชื่อเสียง ขนาดขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง
4. ค่าจ้าง หรือรายได้ (Wage) บุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจ หากตนได้รับค่าจ้างอย่างสมเหตุสมผลกับงานเป็นค่าตอบแทน องค์กรประกอบนี้พบว่า ผู้ชายเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Spec of the Job) บุคคลจะมีความพึงใจในงานต่อเมื่อ ได้ทำงานที่เชี่ยวชาญ ตามความถนัดของตนเอง
6. การบังคับบัญชา (Commanding) หัวหน้างานเป็นส่วนประกอบสำคัญ ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานที่ทำได้ หากมีการดูแลที่ไม่ทั่วถึง อาจส่งผลให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานที่ทำได้
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of the Job) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้การยอมรับจากสังคม ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้
8. การคมนาคมและการสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งมีความสำคัญและช่วยให้การสื่อสารกันในงานราบรื่น ซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจงานได้มากหรือน้อยแตกต่างกัน
9. สภาพการทำงาน (Working Condition) อันได้แก่ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติทำงาน เช่น แสง อากาศ ห้องพักผ่อน ห้องทานอาหาร ห้องสุขา และชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น โดยสิ่งเหล่านี้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจงานได้มากหรือน้อยแตกต่างกัน
10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน (Benefit) ได้แก่ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เงินบำเหน็จเมื่อออกจากงาน สวัสดิการที่พักและอาหาร รวมถึงวันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ

Smith และคณะ (1969) ได้ทำการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจมีองค์ประกอบด้วยกัน 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงาน (Work Itself) คือ งานที่ได้รับมอบหมาย และเห็นว่างานดังกล่าวมีความน่าสนใจ รวมทั้งประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย ได้แก่ ความยากหรือง่ายของงาน ความรับผิดชอบ ความท้าทายในงาน ความภาคภูมิใจในงาน การเปิดโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ รวมถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน

2. ค่าตอบแทน (Pay) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน อีกทั้งผลประโยชน์อื่น ๆ โดยต้องมีความเหมาะสมกับความสามารถ และยุติธรรมกับบุคคลอื่นภายในองค์กร ได้แก่ ผลตอบแทนหรือสวัสดิการอื่น ๆ โดยค่าตอบแทนที่ได้รับมักถูกเปรียบเทียบระหว่างค่าตอบแทนกับความสำเร็จในการทำงาน รวมถึงนำไปเปรียบเทียบค่าตอบแทนกับบุคคลอื่น

3. โอกาสและความก้าวหน้า (Promotion Opportunity) คือ การได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ รวมถึงโอกาสในการก้าวหน้าของบุคคลตามลำดับขั้น เมื่อพิจารณาตามความสามารถ และพิจารณาอย่างยุติธรรม

4. หัวหน้างาน (Supervisor) คือ หัวหน้างานต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ คอยให้การช่วยเหลือในการทำงาน ให้การสนับสนุนแก่ลูกน้องผู้ได้บังคับบัญชา รวมถึงมีการบังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม

5. เพื่อนร่วมงาน (Coworker) คือ เพื่อนร่วมงานจะต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม และได้รับการยอมรับซึ่งกันและกัน รวมถึงคอยช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงาน

นอกจากนี้ Friedlander และ Pickle (1968) ได้ทำการกำหนดตัวแปร ที่จะสามารถใช้วัดความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์กรได้ ดังนี้

1. สภาพของงาน รวมถึงสภาพของสถานที่ทำงาน เช่น ความพอเพียงของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน และชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น

2. รางวัลทางการเงิน หรือความเพียงพอของค่าจ้าง ความมีประสิทธิภาพด้านนโยบายของพนักงาน เกี่ยวกับค่าจ้าง สิทธิประโยชน์และค่าตอบแทนที่พนักงานจะได้รับเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น

3. ความไว้วางใจต่อผู้บริหาร โดยความสามารถด้านการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ผลประโยชน์ที่ให้แก่พนักงาน หรือความพอเพียงในการติดต่อสื่อสารสองทาง รวมถึงความใส่ใจที่มีต่อพนักงาน

4. ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานควบคุม ความสามารถในการแจกจ่ายงาน ให้งานเสร็จตามกำหนด การอำนวยความสะดวก โดยที่ให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอ การพยายามส่งเสริมให้พนักงานทำงานเป็นทีม การให้กำลังใจและความใส่ใจในความเป็นอยู่ของพนักงาน รวมถึงการมีความยุติธรรม

5. การพัฒนาตนเอง การมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร และมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงความรู้สึกว่าได้ทำในงานที่ถนัด และมีความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับขั้น

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาตามแนวคิดของ Smith และคณะ (1969) 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน โดยที่องค์ประกอบทั้ง 5 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงเป็นแนวคิดองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ที่จะทำให้เราทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจล้วนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบเหล่านั้น ซึ่งความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลหรือพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานและองค์กร อีกทั้งมีส่วนในการกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ จะช่วยให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน และถ้าองค์กรตอบสนองตามปัจจัยดังกล่าวได้ พนักงานก็จะเกิดซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน และนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี รวมถึงอาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพัน มีหลากหลายความหมาย ซึ่งนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ได้ให้ความหมายของความผูกพัน และคำนิยามของความผูกพันต่อองค์กรไว้หลากหลาย ดังนี้

Becker (1960) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพัน คือ สภาพของบุคคลที่เข้าไปมีความสัมพันธ์ โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้น ซึ่งสิ่งที่ลงทุนเรียกว่า Side-bet เช่น อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ทั้งนี้บุคคลหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร ดังนั้น ระดับความผูกพันอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นได้ลงทุนไป

ลัทธิกาล ศรีวะรมย์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ การที่บุคคลมีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานกับหน่วยงานหรือองค์กร ที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มความสามารถ รวมถึงศักยภาพที่มีอยู่ หรือในอีกนัยหนึ่ง การที่พนักงานเข้ามา

มีส่วนเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ซึ่งบุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร บุคคลดังกล่าวจะมีความรู้สึกที่ว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรไปด้วย

Hall, Schneider, และ Nygren (1970) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ สิ่งที่กำหนดเพื่อเป็นแนวทางขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางในทางเดียวกัน

Buchanan (1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ได้เป็นส่วนหนึ่งที่มีความผูกพันและยอมรับเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สำเร็จตามที่องค์กรกำหนดไว้ โดยประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นหนึ่งเดียวกัน (Identification) การยอมรับค่านิยมขององค์กรของผู้ปฏิบัติงานที่มีในแง่บวก

2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) เป็นการปฏิบัติตามลักษณะหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนประสบความสำเร็จ

3. ความจงรักภักดีกับองค์กร (Loyalty) หรือความรู้สึกคงอยู่และมีความผูกพันกับองค์กร กิจจา ดงดินอ่อน (2553) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกรักองค์กร รวมถึงมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น ๆ อีกทั้งมีความพึงพอใจกับสิ่งตอบแทนที่ได้รับ มีความชอบในงาน รู้สึกถึงความมั่นคงในทุกด้านจากองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลภายในองค์กรเหล่านี้ จึงส่งผลต่อการตั้งใจทำงานอย่างสุดความสามารถ เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน จนเกิดความรู้สึกไม่อยากไปจากองค์กรนี้

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่องานและองค์กร จนทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยแสดงออกมาในรูปแบบของการทุ่มเทในงานทำงาน และทำให้รู้สึกไม่อยากที่จะออกจากองค์กรแห่งนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นหนึ่งในสิ่งสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันกับองค์กรสูง จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรได้รับประโยชน์ โดยนักวิชาการได้กล่าวถึงแนวคิดและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังต่อไปนี้

Allen และ Meyer (1990) ได้ทำการอธิบายถึงลักษณะความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นความผูกพันระหว่างพนักงานที่มีกับองค์กร ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้บ่งชี้ได้ว่าพนักงานกับองค์กรมี

ความสัมพันธ์กันในลักษณะใด รวมถึงนำไปสู่การตัดสินใจในการคงอยู่กับองค์กรต่อไปหรือไม่ โดยความผูกพันกับองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานจะมีความทุ่มเท อุทิศตนในการทำงานให้กับองค์กร

2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากการจ่ายผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมในการทำงานอย่างต่อเนื่องของพนักงานกับองค์กร

3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรที่มาจากวัฒนธรรม ค่านิยมหรือมาตรฐานทางสังคม เป็นความผูกพันที่แสดงออกในรูปแบบของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

Kanter (1968) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของความผูกพัน มีอยู่ 3 รูปแบบ คือ

1. ความผูกพันแบบคงอยู่เสมอ (Continuance Commitment) คือ การที่บุคคลมีความเสียดสีทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร และไม่ยากที่จะทิ้งองค์กร

2. ความผูกพันแบบติดยึด (Cohesion Commitment) คือ เทคนิคที่ทำให้บุคคลเกิดความผูกพันองค์กรโดยการสร้างความยึดติดให้บุคคล เช่น การสร้างความภาคภูมิใจให้แก่บุคคล เช่น เครื่องแบบ เป็นต้น

3. ความผูกพันแบบควบคุม (Control Commitment) คือ ความรู้สึกผูกพันโดยการที่บุคคลยึดติดกับองค์กร โดยมีวัฒนธรรมขององค์กรเป็นข้อกำหนดให้ปฏิบัติตามที่องค์กรต้องการ

Steers (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่สร้างความเป็นอันเดียวกันของบุคคลากรในองค์กรให้เป็นไปแนวทางเดียวกัน โดยบุคคลากรมีความเต็มใจที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถแสดงออกเป็นประเภทต่างๆ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ การที่บุคคลยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ และปฏิบัติตนให้เป็นไปตามวัฒนธรรมขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร คือ การใช้ความสามารถของบุคคลและความทุ่มเททั้งร่างกาย แรงใจ เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร คือ การที่บุคคลปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีความต้องการลาออก ซึ่งแสดงถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยที่ความรู้สึกเหมือนกับเป็นเจ้าของ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงมีความรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิก และต้องการรักษาสภาพความเป็นสมาชิก ทั้งนี้ความผูกพันเป็นความรู้สึกทางบวกต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนั้น ครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน โดยผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลามากกว่าการสร้างความพึงพอใจ แต่เมื่อนักงานเกิดความผูกพันแล้ว พนักงานจะมีความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร ไม่อยากลาออกจากองค์กร โดยผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาตามแนวคิดของ Allen และ Meyer (1990) เพื่อให้ครอบคลุมความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Continuance Commitment) ความผูกพันด้านคงอยู่ (Normative Commitment) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

5. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

ความหมายของโรงแรม

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของ โรงแรม ไว้ว่า เป็นที่พำนักของคนเดินทางที่ต้องเสียค่าพักแรม

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า โรงแรม หมายถึง คฤหาสน์ หรืออาคารขนาดใหญ่ รวมถึง สถานที่ทางราชการต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาล ศาลากลาง โดยมีคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกับ Hotel ดังนี้

1. Inn คือ ที่พักขนาดเล็ก ที่ตั้งอยู่บริเวณริมทาง ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. Tavern คือ ที่พักสำหรับคนเดินทาง มีลักษณะเหมือนโรงเตี๊ยม
3. Accommodation คือ ที่พักที่จัดไว้สำหรับคนเดินทาง พร้อมทั้งบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. Motel คือ โรงแรมที่มีขนาดเล็ก ซึ่งตั้งอยู่บริเวณริมถนนสายสำคัญ เพื่อให้บริการแก่ผู้เดินทางด้วยรถยนต์

5. Lodge คือ สถานที่ที่ให้เช่าเพื่อพักค้างคืนระหว่างเดินทาง ให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มน้ำ มีสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงสระว่ายน้ำ

6. Guest House หมายถึง ที่พักให้เช่าขนาดใหญ่ที่มีลักษณะเป็นห้องโถง ห้องน้ำรวม และไม่มีบริการอื่น ๆ มีราคาเช่าถูก

วิซชุพล สิ่งหะพล (2557) ได้ให้ความหมายของ ธุรกิจที่พักแรม (Accommodation Business) หรือธุรกิจโรงแรม (Hotel Business) หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยว รวมถึงการบริการอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของแขกผู้เข้าพัก โดยเก็บค่าตอบแทนเพื่อผลกำไรของธุรกิจ

จากการศึกษาความหมายของโรงแรมข้างต้น สรุปได้ว่า โรงแรม หมายถึง องค์การที่ประกอบธุรกิจประเภทโรงแรม เพื่อประกอบธุรกิจด้านการบริการให้กับลูกค้า

ประเภทของโรงแรม

กฤษฎณา บัวงาม (2552) ทำการแบ่งประเภทของโรงแรม ไว้ดังนี้

1. การบริการของโรงแรม

1.1 โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ (Commercial Hotels) คือ ลักษณะของโรงแรมที่ใช้บริการระยะสั้นๆ ให้กับแขกที่มาเพื่อติดต่อทางธุรกิจ อาทิ โรงแรมในตัวเมือง (City Hotels)

1.2 โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotels) คือ โรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตสถานที่ท่องเที่ยว สำหรับผู้มาพักในวันหยุด โดยที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบสำหรับผู้มาพัก

1.3 โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels) คือ ลักษณะบริการที่จัดมาเพื่อรับแขกที่มาประชุมเป็นหลัก

1.4 โรงแรมเพื่อเป็นที่พักอาศัย (Resident Hotels) คือ ลักษณะการบริการของโรงแรมที่รองรับกลุ่มลูกค้าที่มาพักระยะยาว หรือเช่าเป็นการถาวร

2. ขนาดของโรงแรม โดยเกณฑ์กำหนดขนาดพิจารณาจากจำนวนห้องพัก ดังนี้

2.1 โรงแรมขนาดเล็ก มีจำนวนห้องพัก น้อยกว่า 100 ห้อง

2.2 โรงแรมขนาดกลาง มีจำนวนห้องพักระหว่าง 100 - 500 ห้อง

2.3 โรงแรมขนาดใหญ่ มีจำนวนห้องพัก มากกว่า 500 ห้อง

เกณฑ์การวัดมาตรฐานโรงแรมห้าดาว

มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว เป็นองค์การที่ทำงานร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สมาคมโรงแรมไทย (THA) และสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) ทำหน้าที่เป็นผู้รับรองมาตรฐานโรงแรมในเมืองไทย มีการ

วัดระดับโรงแรม 1 ดาวถึง 5 ดาว (อัฒชลี ภักดีไพโรกิจ, 2558) โดยมาตรฐานที่พัก ประเภทโรงแรม ระดับ 5 ดาว มีรายละเอียดดังนี้

มาตรฐาน 5 ดาว โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรูหรา มีการจัดตกแต่งอย่างสวยงามทั้ง ภายนอกและภายใน มีมาตรฐานสากลระดับสูงในทุกด้าน ทั้งด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ห้องพักรวมมีขนาดไม่น้อยกว่า 30 ตารางเมตร เดียงขนาดไม่น้อยกว่า 4 ฟุต โทรทัศน์ ขนาดไม่น้อยกว่า 20 นิ้ว มีรายการ 20 ช่องขึ้นไป ตู้เย็น มินิบาร์ กาน้ำร้อนพร้อมชุด ชากาแฟ อุปกรณ์สื่อสาร ห้องน้ำขนาดใหญ่ พร้อมสุขภัณฑ์สะอาด มีอ่างอาบน้ำและเย็น เสื้อคลุม อาบน้ำ รองเท้าแตะ พร้อมเครื่องชั่งน้ำหนัก อุปกรณ์ของใช้ในห้องพักครบถ้วน ภายในโรงแรมมี ห้องฟิตเนส โดยมีอุปกรณ์ออกกำลังกาย 7 ชนิดขึ้นไป มีห้องอบไอน้ำ อ่างจากุซซี่ สระว่ายน้ำ ห้อง นวด ห้องประชุมใหญ่ที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน และห้องประชุมขนาดย่อยที่ไม่ต่ำกว่า 4 ห้อง

กฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโรงแรม

พระราชบัญญัติโรงแรม (2547) ได้กำหนดความหมายคำว่า โรงแรม เอาไว้ว่า เป็น สถานที่พักที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ การให้บริการชั่วคราวสำหรับผู้ เดินทางหรือบุคคลอื่นโดยที่มีการเก็บค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมถึง

1. สถานที่พัก มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อเป็นที่พักชั่วคราวภายใต้การดำเนินการ จากภาครัฐการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของภาครัฐ วัตถุประสงค์เพื่อการกุศล โดย ไม่ได้เพื่อการแสวงหาผลกำไร

2. สถานที่พัก มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อให้บริการพักอาศัยโดยเก็บค่าบริการเป็นราย เดือนขึ้นไป

3. สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

การแบ่งส่วนการทำงานของโรงแรม

ธำรทิพย์ ทากิ (2549) กล่าวไว้ว่า การแบ่งส่วนการทำงานของภายในโรงแรมสามารถ แบ่งอย่างง่ายเป็น 2 วิธี ดังนี้

1. ส่วนที่สร้างรายได้และสนับสนุน (Revenue and Support Centers)

1.1 ส่วนสร้างรายได้ เป็นส่วนที่รับผิดชอบด้านการขายสินค้าและบริการของโรงแรม โดยหน่วยงานที่อยู่ในส่วนงานนี้ ได้แก่ ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

1.2 ส่วนสนับสนุน เป็นส่วนที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินกิจการโรงแรม แม้ไม่ได้ ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานโดยตรงกับแขก แต่ทำหน้าที่ช่วยเหลือและประสานงานกับส่วนรายได้ เพื่อช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างเรียบร้อย หน่วยงานที่อยู่ในส่วนงานนี้ ได้แก่ ฝ่ายการขายและการตลาด ฝ่ายช่างซ่อมบำรุง ฝ่ายรักษาความปลอดภัย และฝ่ายทรัพยากรบุคคล

2. ส่วนหน้าบ้านและหลังบ้าน (Front of the House and Back of the House)

2.1 ส่วนหน้าบ้าน เป็นส่วนที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจของการให้บริการ ได้แก่ หน่วยงานทุกหน่วยที่ทำหน้าที่ในการดูแล รวมถึงรับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการกับแขกผู้เข้าพัก หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการในโรงแรมตั้งแต่ พนักงานเปิดประตู พนักงานยกกระเป๋า พนักงานต้อนรับ พนักงานรับจองห้องพัก พนักงานเตรียมห้องพัก และพนักงานอื่น ๆ

2.2 ส่วนหลังบ้าน เป็นส่วนที่ไม่ได้มีหน้าที่ติดต่อกับแขกผู้เข้าพักโดยตรง ซึ่งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ส่วนหลังบ้าน ได้แก่ ฝ่ายการขายและการตลาด ฝ่ายช่างซ่อมบำรุง ฝ่ายรักษาความปลอดภัย และฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ฝ่ายงานสำคัญของโรงแรม

1. ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) มีหน้าที่ในการดูแลรับผิดชอบด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมดของโรงแรม เช่น บริการห้องอาหาร จัดเลี้ยง บาร์ และบริการอาหารในห้องพัก (Room Service)

2. ฝ่ายห้องพัก (Rooms) มีหน้าที่ในการดูแลด้านการขายห้องพัก บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่แขกผู้เข้าพัก โดยมี 2 แผนกหลักที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า และแผนกแม่บ้าน

3. ฝ่ายการขายและการตลาด (Sales and Marketing) มีหน้าที่ดูแลการสร้างรายได้ให้กับโรงแรม เช่น การขายห้องพัก ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง ตลอดจนการทำแผนโฆษณาในรูปแบบต่างๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย เป็นต้น

4. ฝ่ายการเงินและการบัญชี (Accounting) มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการเงินทั้งหมดของโรงแรม เช่น รายรับและรายจ่าย ค่าตอบแทนพนักงาน การจัดทำข้อมูล การรายงานผลทางการเงิน และการตรวจสอบ

5. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resources) มีหน้าที่รับผิดชอบด้านบุคลากรทั้งหมดของโรงแรม เช่น การคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนา การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร และงานทางด้านกฎหมายแรงงาน เป็นต้น

6. ฝ่ายช่างซ่อมบำรุง (Engineering) มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการบำรุงรักษา แก้ไขซ่อมแซม และการจัดการด้านเครื่องใช้ภายนอกและภายในห้องพักโรงแรม เช่น ประปา ไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ และเฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น

7. ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security) มีหน้าที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับทรัพย์สินของโรงแรม พนักงาน และผู้เข้าพัก

ประวัติโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา

โรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 13 โรงแรม ได้แก่

1. โรงแรมเดอะสยาม
2. โรงแรมเพนนินซูล่า กรุงเทพฯ
3. โรงแรมเลอบัว แอท สเตททาวเวอร์
4. โรงแรมแซงกรี-ลา กรุงเทพฯ
5. โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ
6. โรงแรมอวานี พัลส์ ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ
7. โรงแรมอนันตรา ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ
8. โรงแรมรอยัล ออคิด เชอราตัน
9. โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ
10. โรงแรมรามาดา พลาซ่า บาย วินด์แฮม กรุงเทพฯ แม่น้ำ ริเวอร์ไซด์
11. โรงแรมซาเทรียม ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ
12. โรงแรม โฟร์ซีซั่นส์ กรุงเทพฯ ริมน้ำเจ้าพระยา
13. โรงแรมคาเพลลา กรุงเทพฯ

จากจำนวนโรงแรมริมน้ำ เจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 13 โรงแรม ผู้วิจัยได้เลือกทำการศึกษา 4 โรงแรม ได้แก่ 1) โรงแรมซาเทรียม ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ 2) โรงแรมอวานี พัลส์ ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ 3) โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ 4) โรงแรมเลอบัว แอท สเตททาวเวอร์ ซึ่งมีประวัติดังนี้

โรงแรมซาเทรียม ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ

เป็นโรงแรมในเครือ ซาเทรียม ฮอสพิทาลิตี้ ก่อตั้งโดยคุณชาติรี ไสภณพนิช ซึ่งเป็นเจ้าของเดียวกับธนาคารกรุงเทพ เปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2551 โดยโรงแรมตั้งอยู่ที่ 28 ถนนเจริญกรุง แขวงวัดพระยาไกร เขตบางคอแหลม กรุงเทพฯ มีห้องพักทั้งหมด 396 ห้อง ความสูง 36 ชั้น โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ ห้องอาหารริเวอร์บาร์จ ให้บริการอาหารไทยและนานาชาติ, ห้องอาหารซิลเวอร์เวฟ ให้บริการอาหารจีน, ล็อบบี้เลาจ์และทริตส์ กูร์เมต์ ให้บริการเครื่องดื่มและเบเกอรี่, พูลบาร์, ห้องจัดเลี้ยงและห้องประชุม 9 ห้อง, สระว่ายน้ำ, ฟิตเนส, เรือรับส่งไปยังสะพานตากสิน

โรงแรมอวานี พัลส์ ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ

เป็นโรงแรมในเครือไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โรงแรมตั้งอยู่ที่ 257 ถนนเจริญนคร แขวงสำเหร่ เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ตั้งอยู่ใกล้สะพานกรุงเทพ ริมน้ำเจ้าพระยา มีห้องพักทั้งหมด

251 ห้อง ความสูง 26 ชั้น โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ ล็อบบาร์ให้บริการเครื่องดื่ม เดอะแพนทรี ให้บริการอาหารว่าง, ห้องอาหารสกายไลน์ ให้บริการอาหารนานาชาติ, ห้องแอดติจูด ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มชั้นดาดฟ้า, ห้องจัดเลี้ยง, ห้องประชุม, สระว่ายน้ำ, ฟิตเนส

โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ

เป็นโรงแรมในเครือฮิลตัน เปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2549 โรงแรมตั้งอยู่ที่ 123 ถนนเจริญนคร เขตคลองสาน แขวงคลองตันใต้ กรุงเทพฯ ตั้งอยู่ฝั่งเจริญนคร ใกล้สะพานตากสิน มีห้องพักทั้งหมด 543 ห้อง ความสูง 32 ชั้น โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ ห้องอาหารโพลี ให้บริการอาหารไทยและนานาชาติ, ห้องอาหารหยวน ให้บริการอาหารจีน, ห้องอาหารไพรม์ ให้บริการสเต็ก, ห้องทริซิกตี้ แจ๊ส เล้าจน์ ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มชั้นดาดฟ้า, ห้องมายา ให้บริการอาหารไทย, ห้องจัดเลี้ยง, ห้องประชุม, สระว่ายน้ำ, ฟิตเนส, สปา

โรงแรมเลอบัว แอท สเตททาวเวอร์

เป็นโรงแรมในเครือเลอบัว โฮเต็ลส์ แอนด์ รีสอร์ท เปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2549 โรงแรมตั้งอยู่ที่ 1055 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ มีห้องพักทั้งหมด 358 ห้อง ความสูง 68 ชั้น โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ ห้องอาหารเมซซา ลูน่า ให้บริการอาหารยุโรป, ห้องอาหารเซฟส์ เทเบิล ให้บริการอาหารฝรั่งเศส, ห้องอาหารซีร็อคโค ให้บริการอาหารเมดิเตอร์เรเนียนและเครื่องดื่มชั้นดาดฟ้า, ห้องอาหารเลอบัว No.3 ให้บริการเครื่องดื่ม, ห้องอาหารพิงคบาร์ ให้บริการคานาเป้และเครื่องดื่ม, ห้องอัลเฟรโดโก 64 ให้บริการเครื่องดื่ม, สระว่ายน้ำ, ฟิตเนส

สรุปได้ว่า ข้อมูลเบื้องต้นของการดำเนินธุรกิจโรงแรม ประกอบไปด้วย ความหมายของ โรงแรม ประเภทของโรงแรม เกณฑ์การวัดมาตรฐานโรงแรมห้าดาว กฎหมายเกี่ยวกับการดำเนิน ธุรกิจโรงแรม การแบ่งส่วนการทำงานของโรงแรม ฝ่ายงานสำคัญของโรงแรม ตำแหน่งงานที่สำคัญของโรงแรม และประวัติโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ผู้วิจัยทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินวิจัยในเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดในหัวข้อถัดไป

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัศมี เอกณรงค์ (2556) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (ระดับปฏิบัติการ) สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จำนวน 306 คน ผลการศึกษาแสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ขณะที่ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยรวม ได้แก่ ด้านความรู้สึกและด้านมาตรฐานสังคม มีระดับมากเช่นกัน นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ระดับ 0.01

อุษาวดี บุญหุ่น (2561) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทข้ามชาติในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ย่านถนนเพชรบุรี อโศก รัชดาภิเษก พระราม 9 โดยกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทข้ามชาติในย่านถนนเพชรบุรี อโศก รัชดาภิเษก พระราม 9 จำนวน 400 คน ผ่านการใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานทั้งด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน รวมทั้งมีความผูกพันอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้พบว่าจากผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้รวมต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกันความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร และเมื่อแยกเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ด้านยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร ทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ธัญพร สุวรรณคาม (2559) ได้ศึกษา ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 220 คน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กมลพร กัลยาณมิตร (2559) ทำการศึกษาแรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรอันเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จองค์กร ผลการศึกษารายงานว่าแรงจูงใจ เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจกระตือรือร้นในการทำงานมากเพิ่มขึ้น และยังส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้วยเช่นกัน ใน

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฟรดริก เฮอริชเบิร์ก ประกอบด้วย (1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และ (2) ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจส่งผลต่อในเชิงบวกต่อพฤติกรรมของพนักงานต่อองค์กร รวมถึงความสำเร็จขององค์กรเช่นกัน โดยพนักงานจะให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และมีความรักและผูกพันกับองค์กรมากขึ้นเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้มีความเหมาะสมผู้บริหารจำเป็นต้องจำทฤษฎีโดยอาศัยองค์ประกอบของทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเช่นกัน

อนุดิษฐ์ สุวานไชยกร (2562) ศึกษาความผูกพันในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรเพื่อทำให้องค์กรได้มาซึ่งพนักงานที่พร้อมทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างสำเร็จ โดยการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรคือความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรโดยมีความรักความภาคภูมิใจและเชื่อว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กรโดยตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์กรในปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่มีความสัมพันธ์ต่อความชอบหรือไม่ชอบงานคือ ปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงซึ่งเป็นปัจจัยที่จูงใจคนที่รักและชอบในงานให้มีกระตือรือร้นความพึงพอใจให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นสอดคล้องกับการศึกษาของ Steer (1997) ที่ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะส่วนหนึ่งมาจากความเชื่อมั่นต่อองค์กรพร้อมเต็มใจทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร และปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างภาคภูมิใจ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยจูงใจคือ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

สุพัฒนา อิศวภา (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงแรม จำนวน 254 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะขององค์กร และ ประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะในด้านการได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน การได้รับช่วยเหลือในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และการที่ได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา

วิวัฒน์ แสงเพชร (2560) ได้ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวโรงแรมแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจโรงแรม 5 ดาวโรงแรมแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 400 คน ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรม 5 ดาวโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพและปริมณฑลแตกต่างกัน ยกเว้น อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ส่วนแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรม 5 ดาวโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรม 5 ดาวโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัญชลี ภักดีโทธิกิจ (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงานตามลำดับ นอกจากนี้เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จะพบว่าพนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกันทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ขณะที่ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

กมลพรรณ ไกยวรรณ และ ชมพูนุช จิตติถาวร (2558) ได้ศึกษา ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีผลต่อองค์กรโรงแรมในเครือแอดคอคอร์ โรงแรมโนโวเทล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลจากการศึกษาพบว่า ความผูกพันของพนักงานโรงแรมพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ รวมถึงด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานในฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติการ ด้านลักษณะของการทำหน้าที่ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในองค์กร พนักงานฝ่ายปฏิบัติการนั้น พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานฝ่ายบริหารทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม พบว่า มี

ความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานทุกด้านโดยอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01

อนิรุจน์ มั่งคั่ง (2556) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน และความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือต่อองค์กร ทศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงาน และความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วจุรีพร อ่อนศรี (2555) ได้ศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมศิริสาทร แอ็กเซ็คคูทีฟเซอวิสเซสซิเด็นท์ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการเต็มใจทุ่มเท ด้านความภาคภูมิใจ และด้านการยอมรับ ส่วนพนักงานที่มีอายุสถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สรุปทฤษฎีและงานวิจัยที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ในการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยนำแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) และกรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ซึ่งพฤติกรรมและการแสดงออกที่แตกต่างกันมีผลมาจากลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน เพื่อเป็นแนวทางในการทำแบบสอบถาม ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Herzberg (1959) โดยผู้วิจัยอ้างอิงจาก ธัญพร สุวรรณคาม (2559) ซึ่งทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบิร์ก เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจของพนักงาน 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ซึ่งแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Smith และคณะ (1969) 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน โดยที่องค์ประกอบทั้ง 5 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจในงานเหล่านี้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Allen และ Meyer (1990) เพื่อให้ครอบคลุมความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ตัวแปร และทฤษฎี มาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้ ธัญพร สุวรรณคาม (2559) ศึกษาในเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงาน อุษาวดี บุญหูน (2561) ศึกษาในเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน รัศมี เอกณรงค์ (2556) และ วิวัฒน์ แสงเพชร (2560) ศึกษาในเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยต่างๆ มาเป็นตัวแปรในการศึกษาแรงจูงใจ

ในการทำงาน ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขต กรุงเทพมหานคร และได้นำแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการ ตั้งสมมติฐานและแบบสอบถามเพื่อให้ทราบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร



บทที่ 3

การดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 โรงแรม (สมาคมโรงแรมไทย 2564) ได้แก่ โรงแรมเดอะสยาม จำนวน 147 คน โรงแรมเพนนินซูล่า กรุงเทพฯ จำนวน 481 คน โรงแรมเลอบัว แอท สเตททาวเวอร์ จำนวน 467 คน โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 547 คน โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ จำนวน 328 คน โรงแรมอวานี พลัส ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ จำนวน 134 คน โรงแรมอนันตรา ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ จำนวน 242 คน โรงแรมรอยัล ออคิด เชอราตัน จำนวน 278 คน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ จำนวน 758 คน โรงแรมรามาดา พลาซา บาย วินด์แฮม กรุงเทพฯ แม่น้ำ ริเวอร์ไซด์ จำนวน 147 คน โรงแรมซาเทรียม ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ จำนวน 221 คน โรงแรม โฟร์ซีซั่นส์ กรุงเทพฯ ริมน้ำเจ้าพระยา จำนวน 467 คน โรงแรมคาเพลลา กรุงเทพฯ จำนวน 188 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 4,405 คน (ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2564 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 4,405 คน โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทายาามาเน่ (Yamane, 1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนหน่วยประชากร
 e = ความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

แทนค่า
$$n = \frac{4,405}{1 + (4,405)(0.05)^2}$$

$$= 367$$

สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 367 ตัวอย่าง เพื่อให้การเก็บข้อมูลแบบสอบถามสมบูรณ์ จึงเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 13 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 380 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน โรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 380 ตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 โรงแรม โดยเขียนชื่อโรงแรมทั้งหมดลงในกระดาษ จากนั้นจึงทำการจับฉลากให้ได้จำนวน 4 โรงแรม ตามที่กำหนดไว้ ได้แก่ 1) โรงแรมซาเทรียม ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ 2) โรงแรมอวานี ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ 3) โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ 4) โรงแรมเลอบัว แอท สเตททาวเวอร์

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากรของแต่ละโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 โรงแรม ดังนี้

โรงแรม	จำนวนพนักงาน	คำนวณสัดส่วน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
โรงแรมซาเทรียม ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ	221	$221 \times (380/1,150)$	73
โรงแรมอวานี ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ	134	$134 \times (380/1,150)$	44

โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ	328	328 x (380/1,150)	108
โรงแรมเลอบัว แอท สเตท ทาวเวอร์	467	467 x (380/1,150)	155
รวม	1,150		380

ขั้นตอนที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามโรงแรมและขนาดตัวอย่างที่กำหนดไว้ จนกว่าจะครบจำนวน 380 ชุด

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย คือแบบสอบถาม เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) และมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice Question) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อที่ 1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- 1.1 ชาย
- 1.2 หญิง

ข้อที่ 2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) อ้างอิงข้อมูลพนักงานโรงแรม ได้แก่ 1) โรงแรมชาเทรียม ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ 2) โรงแรมอวานี ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ 3) โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ ซึ่งมีอายุระหว่าง 18-60 ปี (ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2563 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร) โดยกำหนดช่วงอายุ เป็น 4 ช่วงอายุ ซึ่งคำนวณการแบ่งอัตรภาคชั้นได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2548)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ช่วงอายุ} &= \frac{60 - 18}{4} \\ &= 10.5 \text{ ปี หรือประมาณ } 11 \text{ ปี} \end{aligned}$$

โดยแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามดังนี้

- 2.1 18 - 28 ปี
- 2.2 29 - 39 ปี
- 2.3 40 - 50 ปี
- 2.4 51 ปีขึ้นไป

ดังนี้

ข้อที่ 3. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 3.1 โสด
- 3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน
- 3.3 หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย

ข้อที่ 4. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 4.2 ปริญญาตรี
- 4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งพนักงานมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร) ดังนี้

- 5.1 15,000 – 24,999 บาท
- 5.2 25,000 – 34,999 บาท
- 5.3 35,000 – 44,999 บาท
- 5.4 45,000 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 6. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 6.1 น้อยกว่า 1 ปี
- 6.2 1 – 2 ปี
- 6.3 3 – 4 ปี
- 6.4 มากกว่า 4 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 29 ข้อ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน

ลักษณะของแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วผู้วิจัยจะใช้สูตรการคำนวณความกว้างวัดอันตรภาคชั้นในการ แปลผลดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในระดับสูงที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน

ลักษณะของแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วผู้วิจัยจะใช้สูตรการคำนวณความกว้างวัดอันตรภาคชั้นในการแปลผลดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับสูงที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม

ลักษณะของแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วผู้วิจัยจะใช้สูตรการคำนวณความกว้างวัดอันตรภาคชั้นในการ แปลผลดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันในระดับสูงที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ มาปรับปรุงแก้ไข

5. นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อแก้ไขปรับปรุงครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha) เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่นซึ่งจะมีระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียง 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยการวิจัยครั้งนี้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์ที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Test of Reliability) ได้ค่า Cronbach's Alpha Coefficient แต่ละด้าน ดังนี้

แรงจูงใจในการทำงาน	
ปัจจัยจูงใจ	
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.872
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.752
ด้านความรับผิดชอบ	0.762
ด้านความก้าวหน้า	0.742
ปัจจัยค่าจ้าง	
ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร	0.784
ด้านการบังคับบัญชา	0.885

ด้านสภาพการทำงาน	0.780
ด้านความมั่นคงในงาน	0.864
คามพึงพอใจในงาน	
ด้านลักษณะงาน	0.783
ด้านผลตอบแทน	0.748
ด้านโอกาสก้าวหน้า	0.715
ด้านผู้บังคับบัญชา	0.816
ด้านเพื่อนร่วมงาน	
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	
ด้านความผูกพันด้านจิตใจ	0.870
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	0.843
ด้านมาตรฐานสังคม	0.814

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 380 ชุด โดยส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามสัดส่วนที่กำหนดไว้และรวบรวมแบบสอบถามจนได้ครบตามจำนวน

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การจัดทำข้อมูล

1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกก่อนนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัย

1.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ เพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์

1.3 การประมวลผล (Processing) นำแบบสอบถามที่ทำการลงรหัสแล้วมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยดังนี้

2.2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที่ (Independent t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีความเป็นอิสระต่อกัน

2.2.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่มีความเป็นอิสระต่อกัน

2.2.3 สถิติตค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่มีความเป็นอิสระต่อกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

$$P = \frac{f(100)}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
 f แทน ความถี่ของคะแนน
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลในด้านต่างๆ โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลในด้านต่างๆ โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

$$S. D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ $S. D.$ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficiency) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$\alpha = \frac{k \overline{covariance} / \overline{variance}}{1 + (k-1) \overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม

$\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีความเป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances Assumed และหากค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not Assumed โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ดังนี้

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

3.1.2 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_2-1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_1-1}}$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
	\bar{x}_1	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{x}_2	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน องศาอิสระ

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ดังนี้

3.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ใช้สูตร

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution

MS_B แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ตาราง 1 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	SS_B	$MS_B = \frac{SS_B}{k-1}$	$\frac{MS_B}{MS_W}$
ภายในกลุ่ม	n-k	SS_W	$MS_W = \frac{SS_W}{n-k}$	$\frac{MS_B}{MS_W}$
รวม	n-1	SS_T		

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Different) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}; n-k} \frac{\sqrt{2MSE}}{n_i}$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

3.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (β) ใช้ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung, 2001)

$$\beta = \frac{MS_B}{MS_W}$$

โดยค่า

$$MS_W = \sum_{i=1}^k (1 - \frac{n_i}{N}) S_i^2$$

เมื่อ	β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา Brown-Forsythe
	MS_B	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_W	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n_i	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะต้องทำการทดสอบรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกตุสิงห์, 2543)

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS_W \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	MS_W	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	\bar{x}_i	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	\bar{x}_j	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	n_i	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	n_j	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ j

3.3 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่มีความเป็นอิสระต่อกัน โดยที่แต่ละตัวมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันดับภาคชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

โดย	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
	n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544) คือ

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้นด้วย ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความของหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้ (กัลยา วานิชย์
บัญชา, 2545)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.01-0.20	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.21-0.40	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.41-0.60	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.61-0.80	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.81-1.00	มีความสัมพันธ์สูง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกยกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงเอฟ (F-distribution)
LSD	แทน	Least Significant Difference
H0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
r	แทน	ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ปัจจุบัน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความผูกพันแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	162	42.60
หญิง	218	57.40
รวม	380	100.00
2. อายุ		
18-27 ปี	77	20.30
28-37 ปี	218	57.40
38-47 ปี	70	18.40
48 ปีขึ้นไป	15	3.90
รวม	380	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	112	29.50
สมรส / อยู่ด้วยกัน	257	67.60
หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย	11	2.90
รวม	380	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	75	19.70
ปริญญาตรี	291	76.60
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.70
รวม	380	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
15,000 - 24,999 บาท	76	20.00
25,000 - 34,999 บาท	238	62.60
35,000 - 44,999 บาท	48	12.60
45,000 บาทขึ้นไป	18	4.80
รวม	380	100.00
6. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน		
น้อยกว่า 1 ปี	30	7.90
1-2 ปี	85	22.40
3-4 ปี	129	33.90
มากกว่า 4 ปี	136	35.80
รวม	380	100.00

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 และเป็นเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 28-37 ปี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 รองลงมาคือ อายุ 18-27 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 อายุ 38-47 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 และอายุ 48 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 และมีสถานภาพหย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 76.60 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน

75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 25,000-34,999 บาท จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 62.60 รองลงมาคือ มีรายได้ 15,000-24,999 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20 มีรายได้ 35,000-44,999 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 และมีรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันมากกว่า 4 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 รองลงมาคือระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 3-4 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-2 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน บางช่วงมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ผู้วิจัยจึงได้ยุบรวมข้อมูลบางช่วง โดยนำเสนอในตารางต่อไปนี้

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
18-27 ปี	77	20.30
28-37 ปี	218	57.40
38 ปีขึ้นไป	85	22.30
รวม	380	100.00
2. สถานภาพ		
โสด / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย	123	32.40
สมรส / อยู่ด้วยกัน	257	67.60
รวม	380	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	75	19.70
เท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี	305	80.30
รวม	380	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. รายได้ต่อเดือน		
15,000 - 24,999 บาท	76	20.00
25,000 - 34,999 บาท	238	62.60
35,000 บาทขึ้นไป	66	17.40
รวม	380	100.00

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ สภาพภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่จัดกลุ่มใหม่ ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ สามารถจำแนกได้ตามตัวแปรดังต่อไปนี้

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 28-37 ปี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 รองลงมาคือ อายุ 38 ปีขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 และอายุ 18-27 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาเท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 80.30 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 25,000-34,999 บาท จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 62.60 รองลงมาคือ มีรายได้ 15,000-24,999 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20 มีรายได้ 35,000 บาทขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้าน

ความก้าวหน้า และปัจจัยคำจูน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ปัจจัยจูงใจ			
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.87	.39	สูง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.82	.36	สูง
ด้านความรับผิดชอบ	3.84	.35	สูง
ด้านความก้าวหน้า	3.75	.47	สูง
รวมปัจจัยจูงใจ	3.82	.28	สูง
ปัจจัยคำจูน			
ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร	4.04	.29	สูง
ด้านการบังคับบัญชา	3.92	.31	สูง
ด้านสภาพการทำงาน	4.09	.43	สูง
ด้านความมั่นคงในงาน	4.15	.37	สูง
รวมปัจจัยคำจูน	4.05	.19	สูง
รวม	3.94	.18	สูง

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ปัจจัยจูงใจโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และรายด้าน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 3.84 3.82 และ 3.75 ตามลำดับ

ปัจจัยคำจูนโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และรายด้าน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพ

การทำงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านการบังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 4.09 4.04 และ 3.92 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายด้าน

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความสำเร็จในการทำงาน			
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	3.92	.70	สูง
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ทุกครั้ง	3.86	.71	สูง
3. ท่านปฏิบัติงานโดยได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.78	.67	สูง
4. ท่านภูมิใจและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	3.93	.73	สูง
ด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวม	3.87	.39	สูง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ			
5. ท่านได้รับการยอมรับในความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.69	.68	สูง
6. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.98	.58	สูง
7. ผู้บังคับบัญชากล่าวชมเชยในผลงานของท่าน	3.76	.68	สูง
8. ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเรื่องต่างๆ ในองค์กร	3.86	.87	สูง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม	3.82	.36	สูง
ด้านความรับผิดชอบ			
9. ท่านพอใจในงานหรือหน้าที่ได้รับในการปฏิบัติงาน	3.90	.66	สูง
10. งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของท่าน	4.26	.59	สูงที่สุด
11. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม	3.84	.71	สูง

ตาราง 5 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
12. ท่านยินดีที่จะทำงานด้านอื่นๆ นอกเหนือจากสายงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย	3.38	.93	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบโดยรวม	3.84	.35	สูง
ด้านความก้าวหน้า			
13. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงาน	3.60	.72	สูง
14. ท่านได้รับการส่งเสริมการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความชำนาญในงาน	3.92	.63	สูง
15. องค์กรมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งงานที่ชัดเจนและยุติธรรม	3.75	.83	สูง
ด้านความก้าวหน้าโดยรวม	3.75	.47	สูง
ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร			
16. องค์กรของท่านมีนโยบายและแผนการบริหารงานอย่างชัดเจน	3.83	.72	สูง
17. การบริหารงานขององค์กรยึดแนวทางการมีส่วนร่วมของพนักงาน	4.22	.71	สูงที่สุด
18. นโยบายที่กำหนดนำไปสู่การบริหารงานได้เป็นอย่างดี	3.91	.68	สูง
19. องค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	4.21	.72	สูงที่สุด
ด้านนโยบายการบริหารขององค์กรโดยรวม	4.04	.29	สูง
ด้านการบังคับบัญชา			
20. ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานหรือมอบหมายงานที่ชัดเจน	3.88	.70	สูง
21. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการทำงานได้เป็นอย่างดี	3.90	.58	สูง
22. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมและเสมอภาค	4.00	.69	สูง
23. ผู้บังคับบัญชาบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.93	.81	สูง
ด้านการบังคับบัญชาโดยรวม	3.92	.31	สูง

ตาราง 5 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสภาพการทำงาน			
24. สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสม	4.25	.72	สูงที่สุด
25. สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	4.35	.57	สูงที่สุด
26. องค์กรมีการจัดงานให้เหมาะสมกับจำนวนของพนักงาน	3.68	.86	สูง
ด้านสภาพการทำงานโดยรวม	4.09	.43	สูง
ด้านความมั่นคงในงาน			
27. ท่านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่	4.22	.57	สูงที่สุด
28. ท่านรู้สึกว่าองค์กรของท่านมีความมั่นคง	4.14	.58	สูง
29. ท่านรู้สึกว่าการทำงานในองค์กรนี้มีความมั่นคงในเรื่องผลตอบแทน	4.09	.71	สูง
ด้านความมั่นคงในงานโดยรวม	4.15	.37	สูง

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านภูมิใจและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ข้อท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ข้อท่านสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ และข้อท่านปฏิบัติงานโดยได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 3.92 3.86 และ 3.78 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ข้อท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเรื่องต่างๆ ในองค์กร ข้อ

ผู้บังคับบัญชากล่าวชมเชยในผลงานของท่าน และข้อท่านได้รับการยอมรับในความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 3.86 3.76 และ 3.69 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ข้องานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านพอใจในงานหรือหน้าที่ได้รับในการปฏิบัติงาน และข้อปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 และ 3.84 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อท่านยินดีที่จะทำงานด้านอื่นๆ นอกเหนือจากสายงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38

ด้านความก้าวหน้า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านได้รับการส่งเสริมการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความชำนาญในงาน ข้อองค์กรมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งงานที่ชัดเจนและยุติธรรม และข้อท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 3.75 และ 3.60 ตามลำดับ

ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ข้อการบริหารงานขององค์กรยึดแนวทางการมีส่วนร่วมของพนักงาน และข้อองค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 และ 4.21 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อนโยบายที่กำหนดนำไปสู่การบริหารงานได้เป็นอย่างดี และข้อองค์กรของท่านมีนโยบายและแผนการบริหารงานอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 และ 3.83 ตามลำดับ

ด้านการบังคับบัญชา พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้อผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมและเสมอภาค ข้อผู้บังคับบัญชาบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการทำงานได้เป็นอย่างดี และข้อผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานหรือมอบหมายงานที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 3.93 3.90 และ 3.88 ตามลำดับ

ด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ข้อสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และข้อสถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 และ 4.25 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อองค์กรมีการจัดงานให้เหมาะสมกับจำนวนของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68

ด้านความมั่นคงในงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านรู้สึกว่าองค์กรของท่านมีความมั่นคง และข้อท่านรู้สึกว่าการทำงานในองค์กรนี้มีความมั่นคงในเรื่องผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 และ 4.09 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะงาน	3.90	.37	สูง
ด้านผลตอบแทน	4.09	.36	สูง
ด้านโอกาสก้าวหน้า	4.23	.33	สูงที่สุด
ด้านผู้บังคับบัญชา	4.02	.35	สูง
ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.10	.31	สูง
รวม	4.07	.19	สูง

จากตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 4.09 4.02 และ 3.90 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายด้าน

ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะงาน			
1. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	3.93	.70	สูง
2. ท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	3.87	.65	สูง
3. ท่านรู้สึกสบายใจกับงานที่ท่านทำอยู่	3.86	.76	สูง
4. งานที่ท่านทำให้รู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจ	3.94	.72	สูง
ด้านลักษณะงานโดยรวม	3.90	.37	สูง
ด้านผลตอบแทน			
5. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ	3.90	.67	สูง
6. รายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่าย	4.26	.66	สูงที่สุด
7. ท่านพอใจกับรายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน	4.06	.71	สูง
8. ท่านเชื่อว่าองค์กรมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม	4.15	.71	สูง
ด้านผลตอบแทนโดยรวม	4.09	.36	สูง
ด้านโอกาสก้าวหน้า			
9. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.88	.67	สูง
10. การที่ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.46	.62	สูงที่สุด

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
11. ท่านเชื่อว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ	4.34	.71	สูงที่สุด
12. ในองค์กรของท่าน คนที่มีผลงานโดดเด่นเท่านั้นจึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง	4.25	.74	สูงที่สุด
ด้านโอกาสก้าวหน้าโดยรวม	4.23	.33	สูงที่สุด
ด้านผู้บังคับบัญชา			
13. ผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยแนะนำแนวทางการทำงานเพื่อให้งานของท่านมีประสิทธิภาพ	4.12	.52	สูง
14. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และรับฟังข้อเสนอแนะจากท่านเสมอ	4.05	.71	สูง
15. ท่านสามารถขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.92	.71	สูง
16. เมื่อท่านทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำที่ดี และให้กำลังใจเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานไม่ให้มีข้อผิดพลาดอีก	3.99	.67	สูง
ด้านผู้บังคับบัญชาโดยรวม	4.02	.35	สูง
ด้านเพื่อนร่วมงาน			
17. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.32	.72	สูงที่สุด
18. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.87	.68	สูง
19. เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานยินดีที่จะช่วยเหลือ	3.92	.69	สูง
20. เพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนช่วยให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน	4.28	.72	สูงที่สุด
ด้านเพื่อนร่วมงานโดยรวม	4.10	.31	สูง

จากตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้องานที่ท่านทำให้รู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจ ข้องานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ ข้อท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน และท่านรู้สึกสบายใจกับงานที่ท่านทำอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.93 3.87 และ 3.86 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านผลตอบแทนสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ข้อรายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านเชื่อว่างค์กรมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม ข้อท่านพอใจกับรายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน และข้อเงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 4.06 และ 3.90 ตามลำดับ

ด้านโอกาสก้าวหน้า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ข้อการที่ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ข้อท่านเชื่อว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ และข้อในองค์กรของท่าน คนที่มีผลงานโดดเด่นเท่านั้นจึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 4.34 และ 4.25 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88

ด้านผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านผู้บังคับบัญชาสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้อผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยแนะนำแนวทางการทำงานเพื่อให้งานของท่านมีประสิทธิภาพ ข้อผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และรับฟังข้อเสนอแนะจากท่านเสมอ ข้อเมื่อท่านทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำที่ดี และให้กำลังใจเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานไม่ให้มีข้อผิดพลาดอีก และข้อท่านสามารถขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 4.05 3.99 และ 3.92 ตามลำดับ

ด้านเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านเพื่อนร่วมงานสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ข้อท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี และข้อเพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนช่วยให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 และ 4.28 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานยินดีที่จะช่วยเหลือ ข้อเพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 และ 3.87 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความผูกพันด้านจิตใจ	3.97	.33	สูง
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.33	.46	ปานกลาง
ด้านมาตรฐานสังคม	3.98	.98	สูง
รวม	3.76	.24	สูง

จากตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านมาตรฐานสังคม และด้านความผูกพันด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และ 3.98 ตามลำดับ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการคงอยู่กับองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายด้าน

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความผูกพันด้านจิตใจ			
1. ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นพนักงานขององค์กร	4.06	.58	สูง
2. ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้พูดคุยเกี่ยวกับองค์กรให้บุคคลภายนอกฟัง	4.12	.55	สูง
3. ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร	3.83	.74	สูง
4. ท่านคิดว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่เคยปฏิบัติงานมา	3.86	.82	สูง
ด้านความผูกพันด้านจิตใจโดยรวม	3.97	.33	สูง
ด้านการคงอยู่กับองค์กร			
5. ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์กรดีที่สุดในที่ร่วมงานด้วย	3.72	.65	สูง
6. เหตุผลที่ท่านไม่ลาออกจากองค์กรคืองานหายาก	3.37	.77	ปานกลาง
7. ท่านคิดว่าเป็นเรื่องยากในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร	3.36	.86	ปานกลาง
8. ท่านตั้งใจจะทำงานที่องค์กรแห่งนี้จนกว่าเกษียณอายุ	2.86	.92	ปานกลาง
ด้านการคงอยู่กับองค์กรโดยรวม	3.33	.46	ปานกลาง
ด้านมาตรฐานสังคม			
9. ท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กร	4.01	.66	สูง
10. ท่านมีความจงรักภักดีกับองค์กร	3.98	.51	สูง
11. ท่านเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	3.93	.62	สูง
12. ท่านมักจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาทำงานกับองค์กร	4.02	.69	สูง
ด้านมาตรฐานสังคมโดยรวม	3.98	.31	สูง

จากตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านความผูกพันด้านจิตใจ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันด้านจิตใจอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้พูดคุยเกี่ยวกับองค์กรให้บุคคลภายนอกฟัง ข้อท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นพนักงานขององค์กร ข้อท่านคิดว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่เคยปฏิบัติงานมา ข้อท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 4.06 3.86 และ 3.83 ตามลำดับ

ด้านการคงอยู่กับองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านด้านการคงอยู่กับองค์กรปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์กรดีที่สุดในช่วงงานด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.72 และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อเหตุผลที่ท่านไม่ลาออกจากองค์กรคืองานหายาก ข้อท่านคิดว่าเป็นเรื่องยากในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร ข้อท่านตั้งใจจะทำงานที่องค์กรแห่งนี้จนกว่าเกษียณอายุ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37 3.36 และ 2.86 ตามลำดับ

ด้านมาตรฐานทางสังคม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านมาตรฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านมักจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาทำงานกับองค์กร ข้อท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กร ข้อท่านมีความจงรักภักดีกับองค์กร ข้อท่านเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 4.01 3.98 และ 3.93 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน แตกต่างกันมีความผูกพันแตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 6 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H0: พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	Levene's Statistic	p-value
ค่ารวมความผูกพันต่อองค์กร	5.837*	0.016

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้ Levene's test พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal variances not assumed)

ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	t-test of Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	p-value
ค่ารวมความผูกพันต่อองค์กร	ชาย	3.775	0.266	0.804	311.138	0.422
	หญิง	3.755	0.223			

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 0.422 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H0: พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way Anova) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยที่จะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test ถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) เมื่อค่า p-value น้อยกว่า 0.05 ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการ

ทดสอบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	Test of Homogeneity of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	p-value
ค่ารวมความผูกพันต่อองค์กร	2.879	2	377	0.057

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า ค่ารวมความผูกพันต่อองค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 0.057 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้ F-test

ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานโรงแรมห้าดาว	แหล่งความ แปรปรวน	ANOVA				
		df	SS	MS	F	p-value
ค่ารวมความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	4.694	2.347	50.223**	0.001
	ภายในกลุ่ม	377	17.616	0.47		
	รวม	379	22.309			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้ F-test พบว่า ค่ารวมความผูกพันต่อองค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วย LSD

อายุ	\bar{X}	18 - 27 ปี	28 - 37 ปี	38 ปีขึ้นไป
18 - 27 ปี	3.58	-	-.174** (0.001)	-.340** (0.001)
28 - 37 ปี	3.76	-	-	-.166** (0.001)
38 ปีขึ้นไป	3.92	-	-	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วย LSD พบว่า

พนักงานที่มีอายุ 18-27 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 28-37 ปี มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 18-27 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 28-37 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.174

พนักงานที่มีอายุ 18-27 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 38 ปีขึ้นไป มีค่า p-value 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 18-27 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 38 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.340

พนักงานที่มีอายุ 28-37 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 38 ปีขึ้นไป มีค่า p-value 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 28-37 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 38 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.166

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H0: พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	Levene's Statistic	p-value
ค่ารวมความผูกพันต่อองค์กร	7.574**	0.006

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ Leneve's test พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal variances not assumed)

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	t-test of Equality of Means					
	สถานภาพ	\bar{X}	S.D.	t	df	p-value
ค่ารวมความผูกพันต่อ องค์กร	โสด / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย สมรส	3.700	0.274	-3.309**	199.954	0.001
		3.794	0.220			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพโสด / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรส

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H0: พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	Levene's Statistic	p-value
ค่ารวมความผูกพันต่อองค์กร	4.186*	0.041

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Leneve's test พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal variances not assumed)

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	t-test of Equality of Means					
	ระดับ การศึกษา	\bar{X}	S.D.	t	df	p- value
ค่ารวม ความผูกพันต่อ องค์กร	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	3.634	0.277	-4.681**	98.762	0.001
	เท่ากับและสูง กว่าปริญญาตรี	3.795	0.222			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาเท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H0: พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way Anova) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยที่จะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test ถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) เมื่อค่า p-value น้อยกว่า 0.05 ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	Test of Homogeneity of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	p-value
ค่ารวมความผูกพันต่อองค์กร	5.529**	2	377	0.004

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ค่ารวมความผูกพันต่อองค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown-Forsythe

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	Robust Tests of Equality of Means			
	Statistic	df1	df2	p-value
ค่ารวมความผูกพันต่อองค์กร	20.125**	2	179.513	0.001

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown-Forsythe พบว่า ค่ารวมความผูกพันต่อองค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขต

กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	15,000 - 24,999 บาท	25,000 - 34,999 บาท	35,000 บาท ขึ้นไป
15,000 - 24,999 บาท	3.61	-	-0.173** (0.001)	-0.255** (0.001)
25,000 - 34,999 บาท	3.78	-	-	-0.081 (0.061)
35,000 บาทขึ้นไป	3.86	-	-	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 พบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 24,999 บาท กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 - 34,999 บาท มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 24,999 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 - 34,999 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.173

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 24,999 บาท กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาท มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 24,999 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.255 สำหรับรายคู่อื่น ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H0: พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way Anova) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยที่จะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test ถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) เมื่อค่า p-value น้อยกว่า 0.05 ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร	Test of Homogeneity of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	p-value
ค่ารวมความผูกพันต่อองค์กร	0.823	3	376	0.482

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ค่ารวมความผูกพันต่อองค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 0.482 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันโดยใช้ F-test

ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานโรงแรมห้าดาว	แหล่งความ แปรปรวน	ANOVA				
		df	SS	MS	F	p-value
ค่ารวมความผูกพันต่อ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	3.761	1.254	25.413**	0.001
	ภายในกลุ่ม	376	18.548	0.049		
	รวม	379	22.309			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน โดยใช้ F-test พบว่า ค่ารวมความผูกพันต่อองค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ปัจจุบัน เป็นรายคู่ ด้วย LSD

ระยะเวลาในการ ทำงานในองค์กร ปัจจุบัน	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 2 ปี	3 - 4 ปี	มากกว่า 4 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	3.46	-	-0.278** (0.001)	-0.388** (0.001)	-0.295** (0.001)
1 - 2 ปี	3.74	-	-	-0.110** (0.001)	-0.017 (0.579)
3 - 4 ปี	3.85	-	-	-	0.093** (0.001)
มากกว่า 4 ปี	3.75	-	-	-	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน เป็นรายคู่ ด้วย LSD พบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันน้อยกว่า 1 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-2 ปี มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 3-4 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันมากกว่า 4 ปี มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 3-4 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันมากกว่า 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.093

สำหรับรายคู่อื่น ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

H0: แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

H1: แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสอง ที่เป็นอิสระต่อกัน จะใช้ค่าประสิทธิสัมพันธ์อย่างง่ายของพีเยอร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ถ้าค่า p-value น้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โรงแรมห้าดาว	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร			
	r	p-value	ทิศทาง	ระดับ ความสัมพันธ์
ปัจจัยจูงใจ				
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.297**	0.001	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.295**	0.001	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านความรับผิดชอบ	0.222**	0.001	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านความก้าวหน้า	0.268**	0.001	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ปัจจัยค้ำจุน				
ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร	0.095	0.065	ไม่มีความสัมพันธ์	
ด้านการบังคับบัญชา	0.048	0.354	ไม่มีความสัมพันธ์	
ด้านสภาพการทำงาน	-0.031	0.546	ไม่มีความสัมพันธ์	
ด้านความมั่นคงในงาน	0.125**	0.015	เดียวกัน	ต่ำมาก
ค่ารวมแรงจูงใจในการทำงาน	0.354*	0.001	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ด้านความมั่นคงในงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.297 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทาง

เดียวกันระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงานมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.295 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านความรับผิดชอบ มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.268 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านความก้าวหน้า มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.297 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้ามากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 0.065 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการบังคับบัญชา มีค่า p-value เท่ากับ 0.354 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านสภาพการทำงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.546 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความมั่นคง มีค่า p-value เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.125 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับต่ำมาก

โดยรวม พบว่า ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.354 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

H0: ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

H1: ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสอง ที่เป็นอิสระต่อกัน จะใช้ค่าประสิทธิสัมสัมพันธ์อย่างง่ายของพีเยอร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ถ้าค่า p-value น้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานโดยรวม กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมห้าดาว	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร			
	r	p-value	ทิศทาง	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านลักษณะงาน	0.036	0.486	ไม่มีความสัมพันธ์	
ด้านค่าตอบแทน	0.208**	0.001	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	-0.089	0.083	ไม่มีความสัมพันธ์	
ด้านผู้บังคับบัญชา	0.161**	0.002	เดียวกัน	ต่ำมาก
ด้านเพื่อนร่วมงาน	0.100	0.052	ไม่มีความสัมพันธ์	
ค่ารวมความพึงพอใจในงาน	0.153**	0.003	เดียวกัน	ต่ำมาก

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ด้านลักษณะงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.486 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านค่าตอบแทน มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.208 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีค่า p-value เท่ากับ 0.083 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านผู้บังคับบัญชา มีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.161 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชามากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับต่ำมาก

ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.052 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน ด้าน

เพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยรวม พบว่า ระหว่างความพึงพอใจในงานโดยรวม กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่า p-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.153 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับต่ำมาก



สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	Independent Sample t-test	ไม่สอดคล้อง
1.2 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	F-Test	สอดคล้อง
1.3 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	Independent Sample t-test	สอดคล้อง
1.4 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	Independent Sample t-test	สอดคล้อง
1.5 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	Brown-Forsythe	สอดคล้อง
1.6 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงาน องค์กรปัจจุบัน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	F-Test	สอดคล้อง

ตาราง 27 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร		
ปัจจัยจูงใจ		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน		สอดคล้อง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ		สอดคล้อง
ด้านความรับผิดชอบ		สอดคล้อง
ด้านความก้าวหน้า	Pearson product moment correlation coefficient	สอดคล้อง
ปัจจัยค้ำจุน		
ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร		ไม่สอดคล้อง
ด้านการบังคับบัญชา		ไม่สอดคล้อง
ด้านสภาพการทำงาน		ไม่สอดคล้อง
ด้านความมั่นคงในงาน		สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร		
ด้านลักษณะงาน		ไม่สอดคล้อง
ด้านค่าตอบแทน	Pearson product moment correlation coefficient	สอดคล้อง
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า		ไม่สอดคล้อง
ด้านผู้บังคับบัญชา		สอดคล้อง
ด้านเพื่อนร่วมงาน		ไม่สอดคล้อง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงการบริหารงานขององค์กร เพื่อรักษานักบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กร
2. ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. นำมาใช้ในการวางแผนนโยบาย กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์
2. นำมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการบริหาร เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น
3. เป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคต

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความผูกพันแตกต่างกัน

2. แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาส และความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 โรงแรม (สมาคมโรงแรมไทย 2564) ได้แก่ โรงแรมเดอะสยาม จำนวน 147 คน โรงแรมเพนนิงฮูล่า กรุงเทพฯ จำนวน 481 คน โรงแรมเลอบัว แอท สเตททาวเวอร์ จำนวน 467 คน โรงแรมแซงกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 547 คน โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ จำนวน 328 คน โรงแรมอวานี พลัส ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ จำนวน 134 คน โรงแรมอนันตรา ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ จำนวน 242 คน โรงแรมรอยัล ออคิด เซอราตัน จำนวน 278 คน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ จำนวน 758 คน โรงแรมรามาดา พลาซา บาย วินด์แฮม กรุงเทพฯ แม่น้ำ ริเวอร์ไซด์ จำนวน 147 คน โรงแรมซาเทรียม ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ จำนวน 221 คน โรงแรม ฟอร์ชี ซันส์ กรุงเทพฯ ริมน้ำเจ้าพระยา จำนวน 467 คน โรงแรมคาเพลลา กรุงเทพฯ จำนวน 188 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 4,405 คน (ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2564 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 367 ตัวอย่าง และเพิ่มขนาดตัวอย่าง 13 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 380 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่ม 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 โรงแรม นำมาจับสลากให้ได้จำนวน 4 โรงแรม ได้แก่ 1) โรงแรมซาเทรียม ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ 2) โรงแรมอวานี ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ 3) โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ 4) โรงแรมเลอบัว แอท สเตททาวเวอร์

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากรของแต่ละโรงแรม หาดาวริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 โรงแรม

ขั้นตอนที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามโรงแรมและขนาดตัวอย่างที่กำหนดไว้ จนกว่าจะครบจำนวน 380 ชุด

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเป็นแบบสอบถาม เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมหาดาวริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) และมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice Question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 29 ข้อ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน ลักษณะของแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ลักษณะของแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 และเป็นเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 28-37 ปี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 รองลงมาคือ อายุ 38 ปีขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 และอายุ 18-27 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาเท่ากับ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 80.30 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 25,000-34,999 บาท จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 62.60 รองลงมาคือ มีรายได้ 15,000-24,999 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20 มีรายได้ 35,000 บาทขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30

ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันมากกว่า 4 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 รองลงมาคือระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 3-4 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-2 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัย ค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ปัจจัยจูงใจโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และรายด้าน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 3.84 3.82 และ 3.75 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านภูมิใจและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จ ข้อท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ข้อท่านสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ และข้อท่านปฏิบัติงานโดยได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 3.92 3.86 และ 3.78 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ข้อท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเรื่องต่างๆ ในองค์กร ข้อผู้บังคับบัญชากล่าวชมเชยในผลงานของท่าน และข้อท่านได้รับการยอมรับในความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 3.86 3.76 และ 3.69 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ข้องานที่ได้รับมอบหมาย ตรงกับความสามารถของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านพอใจในงานหรือหน้าที่ได้รับในการปฏิบัติงาน และข้อปริมาณงานใน ความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 และ 3.84 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อท่านยินดีที่จะทำงานด้านอื่นๆ นอกเหนือจากสายงาน ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38

ด้านความก้าวหน้า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านได้รับการส่งเสริมการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความชำนาญในงาน ข้อองค์กรมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งงานที่ชัดเจนและยุติธรรม และข้อท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 3.75 และ 3.60 ตามลำดับ

ปัจจัยค่าจูงโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และรายด้าน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านการบังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 4.09 4.04 และ 3.92 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ข้อการบริหารงานขององค์กรยึดแนวทางการมีส่วนร่วมของพนักงาน และข้อองค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 และ 4.21 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อนโยบายที่กำหนดนำไปสู่การบริหารงานได้เป็นอย่างดี และข้อองค์กรของท่านมีนโยบายและแผนการบริหารงานอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 และ 3.83 ตามลำดับ

ด้านการบังคับบัญชา พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้อผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมและเสมอภาค ข้อผู้บังคับบัญชาบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการทำงานได้เป็นอย่างดี และข้อผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานหรือมอบหมายงานที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 3.93 3.90 และ 3.88 ตามลำดับ

ด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ข้อสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และข้อสถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 และ 4.25 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อองค์กรมีการจัดงานให้เหมาะสมกับจำนวนของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68

ด้านความมั่นคงในงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านรู้สึกว่าองค์กรของท่านมีความมั่นคง และข้อท่านรู้สึกว่าการทำงานในองค์กรนี้มีความมั่นคงในเรื่องผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 และ 4.09 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้องานที่ท่านทำให้รู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจ ข้องานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ ข้อท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน และท่านรู้สึกสบายใจกับงานที่ท่านทำอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.93 3.87 และ 3.86 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านผลตอบแทนสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ข้อรายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านเชื่อว่าองค์กรมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม ข้อท่านพอใจกับรายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน และข้อเงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 4.06 และ 3.90 ตามลำดับ

ด้านโอกาสก้าวหน้า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ข้อการที่ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ข้อท่านเชื่อว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ และข้อในองค์กรของท่าน คนที่มีผลงานโดดเด่น

เท่านั้นจึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 4.34 และ 4.25 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88

ด้านผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านผู้บังคับบัญชาสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้อผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยแนะนำแนวทางการทำงานเพื่อให้งานของท่านมีประสิทธิภาพ ข้อผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และรับฟังข้อเสนอแนะจากท่านเสมอ ข้อเมื่อท่านทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำที่ดี และให้กำลังใจเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานไม่ให้มีข้อผิดพลาดอีก และข้อท่านสามารถขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 4.05 3.99 และ 3.92 ตามลำดับ

ด้านเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านเพื่อนร่วมงานสูง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ข้อท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี และข้อเพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนช่วยให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 และ 4.28 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานยินดีที่จะช่วยเหลือ ข้อเพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 และ 3.87 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาวริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม พบว่า อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านความผูกพันด้านจิตใจ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันด้านจิตใจอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้พูดคุยเกี่ยวกับองค์กรให้บุคคลภายนอกฟัง ข้อท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นพนักงานขององค์กร ข้อท่านคิดว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่เคยปฏิบัติงานมา ข้อท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 4.06 3.86 และ 3.83 ตามลำดับ

ด้านการคงอยู่กับองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านด้านการคงอยู่กับองค์กรปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่

ข้อท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ร่วมงานด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.72 และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อเหตุผลที่ท่านไม่ลาออกจากองค์กรคืองานหายาก ข้อท่านคิดว่าเป็นเรื่องยากในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร ข้อท่านตั้งใจจะทำงานที่องค์กรแห่งนี้จนกว่าเกษียณอายุ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37 3.36 และ 2.86 ตามลำดับ

ด้านมาตรฐานทางสังคม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านมาตรฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านมักจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาทำงานกับองค์กร ข้อท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กร ข้อท่านมีความจงรักภักดีกับองค์กร ข้อท่านเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 4.01 3.98 และ 3.93 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน แตกต่างกันมีความผูกพันแตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 6 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ จึงทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 18-27 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 28-37 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.174

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 18-27 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 38 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.340

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 28-37 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 38 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.166

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพโสด / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.309

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาเท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.681

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ จึงทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธี Dunnett's T3 พบว่า

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 24,999 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 - 34,999 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.173

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 24,999 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.255

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ จึงทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธี วิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันน้อยกว่า 1 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-2 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.278

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันน้อยกว่า 1 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 3-4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.388

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันน้อยกว่า 1 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันมากกว่า 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.295

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-2 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 3-4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.110

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 3-4 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่า พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันมากกว่า 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.093

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ ดังนี้

ด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านสภาพการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความมั่นคง มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยรวม พบว่า ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ ดังนี้

ด้านลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก ในทิศทางเดียวกัน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยรวม พบว่า ระหว่างความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับต่ำมาก

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความผูกพันแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานเพศหญิงหรือชาย มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการทำงานโรงแรมในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมทางเพศ พนักงานทุกคนมีความสามารถในการทำงานและสามารถแสดงศักยภาพในการทำงานออกมาได้อย่างเต็มที่ ถึงแม้จะมีความแตกต่างทางเพศ แต่ความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตมี เอกณรงค์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (ระดับปฏิบัติการ) สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ พนักงานที่มีอายุ 38 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีน้อยกว่า เนื่องจาก พนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ อาจจะคุ้นเคยกับการทำงานที่เดิม ไม่ได้ต้องการความท้าทายในการทำงาน อีกทั้งต้องการความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษาวดี บุญหุ่น (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทข้ามชาติในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ย่านถนนเพชรบุรี อโศก รัชดาภิเษก พระราม 9 พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพมีสภาพภาพโสด / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย เนื่องจาก พนักงานที่มีสถานภาพสมรสอาจจะเป็นหัวหน้าครอบครัวที่ต้องการความมั่นคงในการทำงาน เพื่อที่จะมีรายได้ไว้ใช้จ่ายดูแลสมาชิกในครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ แสงเพชร (2560) ศึกษาย่ส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ พนักงานที่มีระดับการศึกษาเท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เนื่องจากองค์กรจะมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะที่เหมาะสมกับองค์กร และพนักงานที่จบปริญญาตรี มีจำนวนเยอะกว่ากลุ่มอื่น จึงทำให้การสมัครงานมีการแข่งขันสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษาวดี บุญหุ่น (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทข้ามชาติในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ย่านถนนเพชรบุรี อโศก รัชดาภิเษก พระราม 9 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท จะเป็นกลุ่มพนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้เป็นผู้นำในการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนด จึงทำให้พนักงานกลุ่มนี้มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุซาวดี บุญหุ่น (2561) แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทข้ามชาติในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ย่านถนนเพชรบุรี อโศก รัชดาภิเษก พระราม 9 พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

พนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ พนักงานที่มีอายุงาน 3-4 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานกลุ่มอื่น เนื่องจากพนักงานมีความคุ้นเคยกับองค์กร รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร ที่ช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ อีกทั้งมีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุซาวดี บุญหุ่น (2561) แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทข้ามชาติในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ย่านถนนเพชรบุรี อโศก รัชดาภิเษก พระราม 9 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม พบว่า

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างต่ำ หมายความว่า ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับ

ค่อนข้างต่ำ เนื่องจาก พนักงานปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าที่ดีตลอดการเข้าพัก ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ พนักงานจึงได้รับการชมเชยจากลูกค้า หัวหน้างานรวมถึงเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัฒนา อิศวภา (2554) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรม เซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างต่ำ หมายความว่า ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ เนื่องจาก พนักงานที่ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานให้ปฏิบัติงานในเรื่องต่างๆ และการได้รับคำชมเชยจากลูกค้าหรือหัวหน้างาน เป็นกำลังใจในการทำงานแก่พนักงาน และทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุซาวดี บุญหุ่น (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทข้ามชาติในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ย่านถนนเพชรบุรี โอศิก รัชดาภิเษก พระราม 9

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างต่ำ หมายความว่า ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ เนื่องจาก พนักงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการกำหนดหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน อีกทั้งมีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ แสงเพชร (2560) ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านความก้าวหน้า พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างต่ำ หมายความว่า ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ เนื่องจาก องค์กรมีความชัดเจนในการสื่อสารกับพนักงานเรื่องความก้าวหน้าในสายอาชีพ อีกทั้งมี

การประเมินผลงานประจำปีของพนักงาน ทำให้พนักงานทราบถึงข้อดีและข้อด้อยที่ต้องปรับปรุงของตน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้พนักงานมีโอกาสเติบโตเลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง ย้ายไปทำงานโรงแรมในเครือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษาวดี บุญหุ่น (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทข้ามชาติในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ย่านถนนเพชรบุรี อโศก รัชดาภิเษก พระราม 9

ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อาจจะเพราะนโยบายการบริหารงานต่างๆ ขององค์กร สำนักงานใหญ่เป็นผู้กำหนดนโยบาย แผนการบริหารงาน รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้แต่ละโรงแรมเครือปฏิบัติตาม ข้อดีคือทุกโรงแรมในเครือมีหลักเกณฑ์ในการดำเนินงานเหมือนกัน อย่างไรก็ดี บางโรงแรมอาจจะไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ แสงเพชร (2560) ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านการบังคับบัญชา พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ด้านการบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อาจจะเพราะหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นชาวต่างชาติ มีการทำงานแบบกระจายอำนาจ แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้โอกาสในการตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง จึงช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินงาน ให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว การสื่อสารกับพนักงานส่วนใหญ่มักจะผ่านทางอีเมล หรือผ่านทางผู้ช่วย ทำให้พนักงานไม่เกิดความใกล้ชิด ทำให้ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชากับพนักงานน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษาวดี บุญหุ่น (2561) แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทข้ามชาติในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ย่านถนนเพชรบุรี อโศก รัชดาภิเษก พระราม 9

ด้านสภาพการทำงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ด้านสภาพการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อาจจะเพราะโรงแรมเปิดให้บริการมานาน ทำให้สภาพแวดล้อมการทำงาน รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานต่างๆ มีสภาพเก่า ทำให้พนักงานไม่เกิดแรงจูงใจในการทำงาน โรงแรมควรปรับปรุงสถานที่ทำงาน และจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่ให้เหมาะสมกับ

การทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ แสงเพชร (2560) ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านความมั่นคงในงาน แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก หมายความว่า ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับต่ำมาก เนื่องจาก พนักงานได้ทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก และเป็นโรงแรมที่มีความมั่นคงและน่าเชื่อถือ เนื่องจากเป็นโรงแรมที่เปิดให้บริการมานาน และมีหลายแห่งทั้งในไทยและต่างประเทศ อีกทั้งพนักงานได้รับเงินเดือนตรงเวลาและมีสวัสดิการต่างๆ ให้พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษาวดี บุญหุ่น (2561) แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทข้ามชาติในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ย่านถนนเพชรบุรี อโศก รัชดาภิเษก พระราม 9

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ด้านลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร อาจจะเพราะพนักงานมีความภาคภูมิใจกับงานที่ทำ และสามารถปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ อย่างไรก็ดี หน้าที่ความรับผิดชอบที่ทำเหมือนเดิมทุกวัน อาจจะทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย ไม่รู้สึกตื่นเต้นกับงานที่ทำ ทำให้พนักงานไม่เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ แสงเพชร (2560) ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านค่าตอบแทน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างต่ำ หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

เนื่องจาก ในแต่ละเดือนพนักงานโรงแรมจะได้รับเงินเดือนและเงินค่าบริการ ซึ่งเงินค่าบริการมาจากจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ หากมีลูกค้ามาใช้บริการเยอะ เงินค่าบริการก็จะเยอะขึ้นตามจำนวนของลูกค้า รายรับที่พนักงานได้รับในแต่ละเดือน จึงมีความเหมาะสม สอดคล้องกับจำนวนงานที่พนักงานต้องปฏิบัติ ทำให้พนักงานมีความสุขพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพร สุวรรณคาม (2559) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ในแต่ละปีจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินการปฏิบัติงาน จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้พนักงานพัฒนาทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนนำผลการประเมินไปปรับเงินเดือนประจำปี หรือการเลื่อนตำแหน่ง อย่างไรก็ตาม การเลื่อนตำแหน่งค่อนข้างเป็นไปได้ยาก เนื่องจากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการมีจำนวนเยอะ เมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานระดับหัวหน้างาน จึงทำให้พนักงานทุกคนไม่สามารถเลื่อนตำแหน่งได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ แสงเพชร (2560) ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในระดับต่ำมาก เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน พนักงานสามารถขอความช่วยเหลือในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำในการทำงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น รวมถึงพนักงานสามารถขอคำปรึกษาในเรื่องส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาได้ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพร สุวรรณคาม (2559) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ด้านเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ด้านลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีการ

ระบุนำที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ทำให้สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหากเกิดปัญหาเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานก็พร้อมให้การช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามหากพนักงานมีความสนิทสนมกันมาก เมื่อคนใดคนหนึ่งลาออก พนักงานอาจจะชวนกันลาออก ย้ายที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพร สุวรรณคาม (2559) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มเป้าหมายที่มีความผูกพันต่อองค์กร คือ พนักงานที่มีอายุ 38 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษาเท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 3-4 ปี เป็นกลุ่มที่มีความผูกพันกับองค์กรสูงสุด ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับคนกลุ่มนี้ ในการกำหนดนโยบายการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น และคงอยู่กับองค์กรต่อไป

2. จากการศึกษารื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า องค์กรควรให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรและกระตุ้นแรงจูงใจของพนักงาน โดยเน้นการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และการพัฒนาระบบรวมถึงจัดหาอุปกรณ์การทำงานที่สามารถสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างความผูกพันที่มีต่อองค์กรให้มีระดับสูงขึ้น เพื่อให้สิ่งเหล่านี้ประสบผลสำเร็จ องค์กรควรสร้างความชัดเจนในการเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทน รวมถึงการประเมินผลงานอย่างเหมาะสมกับค่าตอบแทนและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานด้วย นอกจากนี้ค่าตอบแทน องค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน และควรให้รางวัลและการชื่นชมแก่พนักงาน เพื่อเป็นการแสดงความชื่นชมและยกย่องพนักงานที่ทุ่มเทในการทำงาน

3. จากการศึกษารื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า องค์กรควรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการ

ทำงานของพนักงานเพื่อให้พนักงานมีโอกาสเสนอความคิดเห็นที่มีประโยชน์ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและพนักงาน การรับฟังและทำความเข้าใจต่อความคิดเห็นของพนักงานจะช่วยให้องค์กรได้รับข้อมูลที่มีคุณค่า ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทำงานและแก้ไขปัญหา รวมทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าองค์กรให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพนักงาน การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจ จะช่วยในการวางแผนและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรในอนาคตให้แก่พนักงาน

4. จากการศึกษาพบว่าระดับค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการคงอยู่กับองค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญ และกำหนดนโยบายในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจในงานให้แก่พนักงาน เมื่อพนักงานเกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานที่ทำ จะช่วยให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรต่อไป

5. จากข้อจำกัดการศึกษาช่วงเวลาในเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงภาวะวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 จึงทำให้การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ สะท้อนภาวะการณ์ในช่วงระยะเวลานั้น ควรจะมีการศึกษาใหม่เมื่อเข้าสู่ภาวะปกติ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่อาจจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น ความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น
2. ควรทำการศึกษาข้อมูลวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ จัดกลุ่มสนทนาพนักงานในระดับต่างๆ เพื่อที่จะทราบถึงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ นำมาเปรียบเทียบความแตกต่าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนานโยบายการบริหารงานขององค์กรต่อไป
3. ควรทำการศึกษาข้อมูลนักท่องเที่ยวแต่ละชาติที่มาเข้าพักในโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรให้บริการนักท่องเที่ยวแต่ละชาติที่มีความแตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- Allen, N. J., และ Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *JOOP Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
- Cooper, A. M. (1958). *How to supervise People ... Fourth edition*. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Friedlander, F., และ Pickle, H. (1968). Components of Effectiveness in Small Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 13(2), 289-304.
- Gilmer, B. v. H. (1966). *Industrial psychology*. New York: McGraw-Hill
- Hall, D. T., Schneider, B., และ Nygren, H. T. (1970). Personal Factors in Organizational Identification. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 176-190.
- Hartung, J. A., Dogan. (2001). Testing for Homogeneity in Combining of Two-Armed Trials with Normally Distributed Responses. *The Indian Journal of Statistics*, 63.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. *American Sociological Review* *American Sociological Review*, 33(4), 499.
- Luthans, F. (2005). *Organizational behavior*. Boston: McGraw-Hill.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- Michael Domjan. (1996). *The Principles of Learning and Behavior*. Belmont. California: Thomson Wadsworth.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., และ Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.

Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness : a behavioral view*. Santa Monica, Calif.: Goodyear Pub. Co.

Steers, R. M., และ Porter, L. W. (1987). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill Book Company.

กมลพรรณ ไกยวรรณ, และ ชมพูนุช จิตติถาวร. (2558, มกราคม-มิถุนายน). ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีผลต่อองค์การโรงแรมในเครือแอกคอร์ด โรงแรมโนโวเทล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย, 7(1).

กวรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การบริษัท คูเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

กฤษณา บัวงาม. (2552). รูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมในพื้นที่อำเภอชะอำ หัวหิน และปราณบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, กรุงเทพฯ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิจจา ดงดินอ่อน. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงเรียนของพนักงานครูสังกัดเทศบาลตำบลแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี. (งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ชูชีพร สีสนิท. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ชูศรี วงศ์รัตน. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7 ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ = *Organization behavior*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- ธัญพร สุวรรณคาม. (2559). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ธำรทีพย์ ทากิ. (2549). การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม = *Hotel front office operations*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติโรงแรม. (2547, 30 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 121 ตอนพิเศษ 70ก, น. 12).
- มนตรี แก้วดวง. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายเสื้อผ้าแบรนด์. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- รัศมี เอกณรงค์. (2556). แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (ระดับปฏิบัติการ) สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. สืบค้นจาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- ลัทธிகาล ศรีวรรณย์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท วีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- วจุรีพร อ่อนศรี. (2555). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมศิริสาทร แอ็กเซ็คคูทีฟเซอร์วิส เรสซิเด้นท์. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). คู่มือการวิจัย : การวิจัยเชิงปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- วิชชุพล สิงหะพล. (2557, มกราคม-มิถุนายน). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา โรงแรมฮอติเดย์อินน์ รีสอร์ท ภูเก็ต. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 10(1), 60-78.
- วิวัฒน์ แสงเพชร. (2560). ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อ

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2548). การโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2553). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพัฒนา อิศวภา. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรม เซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

อนิรุจน์ มั่งคั่ง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงาน โรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง , กรุงเทพฯ.

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2555). รวมความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม = *The hotel* (พิมพ์ครั้งที่ 6, [ฉบับ พิมพ์ซ้ำ]). กรุงเทพฯ: ฮิวแมน เฮอริเทจ.

อรพินทร์ ชูชม. (2555). แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์. วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2(1), 52-61.

อัญชลี ภักดีโทรกิจ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย นานาชาติแสตมฟอร์ด, กรุงเทพฯ.

อุษาวดี บุญหุ่น. (2561). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัทข้ามชาติในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ย่านถนนเพชรบุรี อโศก รัชดาภิเษก พระราม 9. (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.





แบบสอบถาม

เรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร”

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) 18-27 ปี 2) 28-37 ปี
 3) 38-47 ปี 4) 48 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส / อยู่ด้วยกัน 3) หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย

4. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

- 1) 15,000 – 24,999 บาท 2) 25,000 – 34,999 บาท
 3) 35,000 – 44,999 บาท 4) 45,000 บาท ขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

- 1) น้อยกว่า 1 ปี 2) 1 - 2 ปี
 3) 3 - 4 ปี 4) มากกว่า 4 ปี

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว ริมน้ำเจ้าพระยา

ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

- ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อ	แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ปัจจัยจูงใจ						
ด้านความสำเร็จในการทำงาน						
1.	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ					
2.	ท่านสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ทุกครั้ง					
3.	เกี่ยวกับการทำงานท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
4.	ท่านภูมิใจและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ						
5.	ท่านได้รับการยอมรับในความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
6.	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
7.	ผู้บังคับบัญชากล่าวชมเชยในผลงานของท่านอยู่เสมอ					

8.	ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเรื่องต่างๆ ในองค์กร อยู่เสมอ					
ด้านความรับผิดชอบ						
9.	ท่านพอใจในงานหรือหน้าที่ได้รับในการปฏิบัติงาน					
10.	งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของท่าน					
11.	ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความ เหมาะสม					
12.	ท่านยินดีที่จะทำงานด้านอื่นๆ นอกเหนือจากสายงาน ตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย					
ด้านความก้าวหน้า						
13.	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงาน					
14.	ท่านได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิด ความชำนาญในงาน					
15.	องค์กรมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งงานที่ชัดเจน และยุติธรรม					
ปัจจัยคำจูน (Hygiene Factors)						
ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร						
16.	องค์กรของท่านมีนโยบายและแผนการบริหารงานอย่าง ชัดเจน					
17.	การบริหารงานขององค์กรยึดแนวทางการมีส่วนร่วมของ พนักงาน					
18.	นโยบายที่กำหนดนำไปสู่การบริหารงานได้เป็นอย่างดี					

19.	องค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านการบังคับบัญชา						
20.	ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานหรือมอบหมายงานที่ชัดเจน					
21.	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการทำงานได้เป็นอย่างดี					
22.	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมและเสมอภาค					
23.	ผู้บังคับบัญชาบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านสภาพการทำงาน						
24.	สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสม					
25.	สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน					
26.	องค์กรมีการจัดงานให้เหมาะสมกับจำนวนของพนักงาน					
ด้านความมั่นคงในงาน						
27.	ท่านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่					
28.	ท่านรู้สึกว่าองค์กรของท่านมีความมั่นคง					
29.	ท่านรู้สึกว่าการทำงานในองค์กรนี้มีความมั่นคงในเรื่องผลตอบแทน					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมห้าดาว

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

- ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
ด้านลักษณะงาน						
1.	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ					
2.	ท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน					
3.	ท่านรู้สึกสบายใจกับงานที่ท่านทำอยู่					
4.	งานที่ท่านทำทำให้รู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจ					
ด้านผลตอบแทน						
5.	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ					
6.	รายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่าย					
7.	ท่านพอใจกับรายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน					
8.	ท่านเชื่อว่าองค์กรมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม					
ด้านโอกาสก้าวหน้า						
9.	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					

10.	การที่ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน					
11.	ท่านเชื่อว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ					
12.	ในองค์กรของท่าน คนที่มีผลงานโดดเด่นเท่านั้นจึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง					
ด้านผู้บังคับบัญชา						
13.	ผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยแนะนำแนวทางการทำงานเพื่อให้งานของท่านมีประสิทธิภาพ					
14.	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และรับฟังข้อเสนอแนะจากท่านเสมอ					
15.	ท่านสามารถขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
16.	เมื่อท่านทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำที่ดี และให้กำลังใจเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานไม่ให้มีข้อผิดพลาดอีก					
ด้านเพื่อนร่วมงาน						
17.	ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
18.	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
19.	เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานยินดีที่จะช่วยเหลือ					

20.	เพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนช่วยให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
-----	---	--	--	--	--	--

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาว

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย \checkmark ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

- ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความผูกพันด้านจิตใจ						
1.	ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นพนักงานขององค์กร					
2.	ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้พูดคุยเกี่ยวกับองค์กรให้บุคคลภายนอกฟัง					
3.	ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร					
4.	ท่านคิดว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่เคยปฏิบัติงานมา					
ด้านการคงอยู่กับองค์กร						
5.	ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์กรดีที่สุดที่ร่วมงานด้วย					
6.	เหตุผลที่ท่านไม่ลาออกจากองค์กรคืองานหายาก					

7.	ท่านคิดว่าเป็นเรื่องยากในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร					
8.	ท่านตั้งใจจะทำงานที่องค์กรแห่งนี้จนกว่าเกษียณอายุ					
ด้านมาตรฐานทางสังคม						
9.	ท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กร					
10.	ท่านมีความภาคภูมิใจกับองค์กร					
11.	ท่านเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
12.	ท่านมักจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาทำงานกับองค์กร					

ประวัติผู้เขียน

