

การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
โรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก

A STUDY ON EMPLOYEE'S JOB SATISFACTION AFFECTING
ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN MEDIUM AND LARGE SIZE
HOTEL IN PHITSANULOK

ศรีพร รัตนพันธุ์
SRIPORN RATTANAPUN

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการการจัดการอุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2546

ISBN 974-324-637-1

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
โรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก

A STUDY ON EMPLOYEE'S JOB SATISFACTION AFFECTING
ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN MEDIUM AND LARGE SIZE
HOTEL IN PHITSANULOK



ศิริพร รัตนพันธุ์

SIRIPORN RATTANAPUN

เลขหม.....
เลขทะเบียน..... 47714
วัน, เดือน, ปี 22 ส.ค. 2546

.b.....
.i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2546

ISBN 974-324-637-1

**A STUDY ON EMPLOYEE'S JOB SATISFACTION AFFECTING
ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN MEDIUM AND LARGE SIZE
HOTEL IN PHITSANULOK**

SIRIPORN RATTANAPUN

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2003

ISBN 974-324-637-1

COPYRIGHT 2003

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก
A STUDY ON EMPLOYEE'S JOB SATISFACTION AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN MEDIUM AND LARGE SIZE HOTEL IN PHITSANULOK

ชื่อนักศึกษา นางสาวศิริพร รัตนพันธุ์

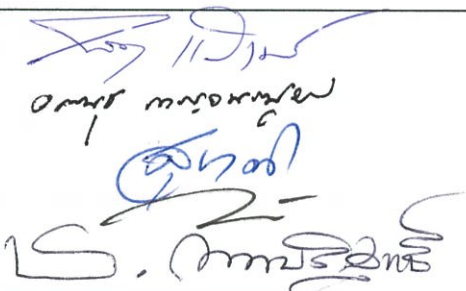
รหัสประจำตัว 44064402

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม รศ.อดิनुช กาญจนพิบูลย์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
รศ.ดร.วรรณารถ	แสงมณี	
รศ.อดิनुช	กาญจนพิบูลย์	
รศ.สุชาติ	เหล่าปรีดา	
ผศ.ดร.สรรพสิทธิ์	ลิมนรัตน์	
ดร.ชัยสิทธิ์	ทองบริสุทธิ์	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 12 มิถุนายน 2546 เวลา 16.00 น. เป็นต้นไป
สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม


บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว
(รศ.ดร.บุญวัฒน์ อัคร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หัวข้อวิทยานิพนธ์

นักศึกษา

รหัสประจำตัว

ปริญญา

สาขาวิชา

พ.ศ.

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อ
องค์การของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่
ใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก

นางสาวศิริพร รัตนพันธุ์

44064402

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

2546

รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี

รศ.อดิษฐ์ กาญจนพิบูลย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทของการจ้างงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทของการจ้างงานที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ (4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานที่จำแนกได้ดังนี้ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณค่าของงาน สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ บทบาทเชิงวิชาชีพ ผลประโยชน์ตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ ที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 309 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้วิธี t - test และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows ในการประมวลผลผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจในงานรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และประเภทการจ้างงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประเภทการจ้างงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความมั่นคงในการทำงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

Thesis Title	A Study on Employee's Job Satisfaction Affecting Organizational Commitment in Medium and Large Size Hotel in Phitsanulok
Student	Miss. Siriporn Rattanapun
Student ID.	44064402
Degree	Master of Science
Programme	Industrial Management
Year	2003
Thesis Advisor	Assoc.Prof.Dr. Woranat Sangmanee
Thesis Co – Advisor	Assoc.Prof. Atinuch Kanchanapiboon

ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to study level in job satisfaction and level in organizational commitment of employees in medium and large size hotel (2) to compare the personal characteristics affecting job satisfaction of employees in medium and large size hotel (3) to compare the personal characteristics affecting organizational commitment of employees in medium and large size hotel (4) to study job satisfaction classifying in job satisfaction of professional work environment, autonomy of practice, work worth, professional relationships, professional role enactment, benefits and work stable of employees in medium and large size hotel affecting organizational commitment. The total number of sample was 309. The research instruments were constructed by the researcher to collect data. The statistics used were percentage, arithmetic mean, standard deviation and to test hypothesis were t – test and One – way ANOVA which calculated by the SPSS for Windows. The hypothesis testing was set at the 0.05 level of significant. The results were as follows:

1. The employees had rather high level of job satisfaction while the employees had rather high level of organizational commitment.
2. The different sex, status and employee type did not cause any difference in the whole job satisfaction but the different age, education and working experience caused the difference to the whole job satisfaction.

3. The different sex, age, education status and employee type did not cause any difference in the whole organizational commitment but the different working experience caused difference to the whole organizational commitment.

4. The employees who had difference job satisfaction of professional work environment, autonomy of practice, work worth, professional relationships, professional role enactment, benefits and work stable caused the difference to the whole organizational commitment.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณา ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างใกล้ชิดจาก รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี ในฐานะที่เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ รศ.อดิษฐ์ กาญจนพิบูลย์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม รวมทั้งได้รับความอนุเคราะห์ และคำแนะนำอื่นๆ จากคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อันมี ศศ.ดร.สรรพสิทธิ์ ลิ้มบรรทัดณ์ ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ และ รศ.สุชาติ เหล่าปรีดา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอถือโอกาสกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ อันมี ดร.จำนง ค์ จึงธีรพานิช ดร.ณรงค์ พิมสาร คุณกาญจนา พารารักษ์ คุณศุภาวดี สมุทรโคจร และละเอียด การุณ ที่ได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามและให้ความช่วยเหลือในส่วนอื่นๆของการวิจัยอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายบุคคล และกลุ่มพนักงานปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานที่ประกอบการของท่าน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอรำลึกถึงพระคุณของคุณพ่อ คุณแม่ และขอกราบพระคุณอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาช่วยเหลือสนับสนุนให้การศึกษาด้วยดีตลอดมา จนกระทั่งสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีได้กล่าวถึงที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้

ศิริพร รัตนพันธุ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VII
สารบัญตาราง.....	XII
สารบัญภาพ.....	XX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 ทฤษฎีกรอบแนวความคิดที่ใช้ในงานวิจัย.....	6
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	8
1.6 ขั้นตอนของการศึกษา.....	10
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	11
1.8 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	11
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	14
2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	14
2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน.....	14
2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	16
2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	24
2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร.....	24
2.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร.....	26
2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร.....	28
2.2.4 ผลของความผูกพันต่อองค์กร.....	30
2.3 อุตสาหกรรมโรงแรม.....	32
2.3.1 ความหมายของโรงแรม.....	32
2.3.2 การแบ่งประเภทโรงแรม.....	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3.3 ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม.....	34
2.3.4 การจัดองค์การในการบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรม.....	35
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
2.4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	39
2.4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ.....	43
2.4.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม.....	57
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	62
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	62
3.1.1 ประชากร.....	62
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	62
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ.....	63
3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
3.4.1 ตรวจสอบแบบสอบถาม.....	66
3.4.2 นำข้อมูลในแบบสอบถามบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS	67
3.4.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์.....	67
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	71
3.5.1 ค่าร้อยละ.....	71
3.5.2 ค่าเฉลี่ย หรือค่ามัธยิมเลขคณิต	71
3.5.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	71
3.5.4 การทดสอบค่า t – test	72
3.5.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	74
3.5.6 Least – Significant Different.....	75

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
4.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	78
4.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้าน และ ความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน.....	81
4.3 ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	97
4.3.1 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมที่มี เพศต่างกัน	97
4.3.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมที่ มีอายุต่างกัน.	99
4.3.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมที่มีระดับการ การศึกษาต่างกัน.....	103
4.3.4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีสถานภาพ สมรสต่างกัน.....	105
4.3.5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ระยะเวลาการ ปฏิบัติงานต่างกัน.....	107
4.3.6 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีประเภทการจ้าง งานต่างกัน.....	110
4.3.7 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีเพศต่างกัน.....	112
4.3.8 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกัน.....	113
4.3.9 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน.....	114
4.3.10 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีสถานภาพ สมรสต่างกัน.....	116
4.3.11 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลา การปฏิบัติงานต่างกัน.....	117
4.3.12 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีประเภท การจ้างงานต่างกัน.....	120

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3.13 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน.....	121
4.3.14 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน.....	127
4.3.15 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกัน.....	131
4.3.16 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน โรงแรมที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ.....	135
4.3.17 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน.....	139
4.3.18 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน.....	143
4.3.19 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีความพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน.....	148
4.4 ตอนที่ 5 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร.....	152
4.4.1 ความพึงพอใจในงาน.....	152
4.4.2 ความผูกพันต่อองค์กร.....	153
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	154
5.1 สรุปการวิจัย.....	154
5.1.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	154
5.1.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้านและระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน.....	155
5.1.3 ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร.....	155
5.2 อภิปรายผล.....	158
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	169

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	171
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	180
ภาคผนวก ข เอกสารที่เกี่ยวข้องในการทำวิจัย.....	188
ประวัติผู้เขียน.....	194

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงจำนวนผู้มาเยี่ยมเยือนปี 2540 – 2543	2
1.2 แสดงจำนวนห้องพัก จำนวนพนักงานรายเดือน และพนักงานรายวันของ โรงแรม ในจังหวัดพิษณุโลก	8
3.1 แสดงรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	65
3.2 จำนวนคำร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไป และได้รับกลับคืนทั้งหมด และแบบสอบ ถามที่มีความสมบูรณ์.....	66
3.3 การทดสอบสมมติฐาน.....	68
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ของปัจจัยส่วนบุคคล.....	79
4.2 ลำดับที่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับของความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	81
4.3 ลำดับที่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับของความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	92
4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจใน งานของพนักงาน โรงแรมเพศชาย และเพศหญิง.....	98
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจใน งานของพนักงาน โรงแรมที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ.....	99
4.6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวม ของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุเป็นรายคู่.....	100
4.7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุเป็นรายคู่.....	100
4.8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในความเป็น อิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ เป็นรายคู่.....	101
4.9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงาน ของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ เป็นรายคู่.....	101
4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพวิชาชีพของ พนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ เป็นรายคู่.....	102

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในผลตอบแทน ของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ เป็นรายคู่.....	102
4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ในงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษา.....	103
4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมของพนักงาน งานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	104
4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิง วิชาชีพของพนักงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	104
4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ ตอบแทนของพนักงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	105
4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ในงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสใน 3 สถานภาพ.....	106
4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในความมั่นคง ในการทำงาน ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสใน 3 กลุ่ม เป็นรายคู่.....	107
4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความ พึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน.....	108
4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติ งานเป็นรายคู่.....	109
4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพ เชิงวิชาชีพ ของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วง ระยะเวลาการปฏิบัติ งานเป็นรายคู่.....	109
4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในความมั่นคงใน ในการทำงานของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติ งานเป็นรายคู่.....	111
4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจใน งานของพนักงานที่เป็นพนักงานรายวัน และพนักงานประจำรายเดือน.....	112

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.23 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพัน ต่อองค์การของพนักงานเพศชาย และหญิง.....	113
4.24 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพัน ต่อองค์การของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ.....	114
4.25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพัน ต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการ ทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ.....	115
4.26 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความ ผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษา.....	116
4.27 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความ ผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีสถานภาพใน 3 สถานภาพ.....	117
4.28 ค่า (X) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความ ผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะ เวลาการปฏิบัติงาน.....	118
4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม ของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่.....	119
4.30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้าน ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่า นิยมขององค์การของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน เป็นรายคู่.....	119
4.31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็ม ใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงาน ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่.....	120
4.32 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อ องค์การของพนักงานที่เป็นพนักงานรายวัน และพนักงานประจำรายเดือน.....	122

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.33 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในงานใน 5 ระดับ.....	122
4.34 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่.....	123
4.35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่.....	124
4.36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่.....	125
4.37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่.....	126
4.38 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ.....	127
4.39 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่.....	128
4.40 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่.....	129

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่.....	130
4.42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจความอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่.....	131
4.43 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับ.....	132
4.44 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับเป็นรายคู่.....	133
4.45 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับเป็นรายคู่.....	133
4.46 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงาน 4 ระดับเป็นรายคู่.....	134
4.47 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับเป็นรายคู่.....	135
4.48 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ใน 4 ระดับ.....	136
4.49 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับเป็นรายคู่.....	137

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.50 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ.....	137
4.51 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับเป็นรายคู่.....	138
4.52 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับเป็นรายคู่.....	139
4.53 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ.....	140
4.54 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับเป็นรายคู่.....	141
4.55 ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่.....	141
4.56 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่....	142
4.57 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับเป็นรายคู่.....	143
4.58 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทน.....	144

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.59 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนใน 5 ระดับเป็นรายคู่.....	145
4.60 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของพนักงาน ที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนใน 5 ระดับเป็นรายคู่.....	145
4.61 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ ขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทน ใน 5 ระดับ.....	146
4.62 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้าน ความต้องการอย่างแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงาน ที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนใน 5 ระดับเป็นรายคู่.....	147
4.63 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูก พันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน ใน 5 ระดับ.....	148
4.64 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่.....	149
4.65 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้าน ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของพนักงาน ที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่.....	149
4.66 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้าน ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่.....	150

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.67 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของ พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่.....	151

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิด.....	7
2.1 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวความคิดของ Maslow.....	17
2.2 แสดงแผนภูมิของโรงแรมขนาดเล็ก.....	36
2.3 แสดงแผนภูมิของโรงแรมขนาดกลาง.....	37
2.4 แสดงแผนภูมิของโรงแรมขนาดใหญ่.....	38

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก มีส่วนส่งเสริมให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัว ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย และโดยเฉพาะชาวต่างชาติเพิ่มปริมาณมากขึ้น ซึ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ อีกทั้งยังส่งผลให้อุตสาหกรรมการบริการมีบทบาทสำคัญมากขึ้น มีแผนการที่จะขยายกิจการ นอกเหนือจากนั้นยังมีความต้องการแรงงานด้านการบริการเพิ่มขึ้น

เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็น “ธุรกิจการให้บริการ” กับแขกผู้มาใช้บริการ โดยเป็นธุรกิจที่ต้องดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และ 7 วันต่อสัปดาห์ ไม่มีวันหยุดจึงต้องมีผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในการให้บริการแก่แขกที่มาใช้บริการในโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นด้านห้องพัก หรือด้านห้องอาหาร ฉะนั้นพนักงานเหล่านี้จะต้องได้รับการฝึกอบรมและดูแลเอาใจใส่ เพื่อให้มีมาตรฐานในการให้บริการตรงตามมาตรฐานของโรงแรม เพราะความประทับใจของแขกผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการกิจการโรงแรม หากแขกผู้มาใช้บริการประทับใจการให้บริการ ส่งผลให้กลับมาใช้บริการของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งทำให้อัตราการเข้าพักของโรงแรม (Occupancy rate) สูงและอัตราส่วนแบ่งการให้บริการ (Service charge) จะสูงตามไปด้วย ฉะนั้นบริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้จากการที่พนักงานให้บริการด้วยจิตสำนึกของความรับผิดชอบ ด้วยความเอาใจใส่จริงใจต่อแขก และพร้อมที่จะเสนอตัวเองเข้าบริการด้วยความเต็มใจ พนักงานนั้นจะมีความเต็มใจให้บริการ และรักษาระดับมาตรฐานในการให้บริการแก่แขกนั้น ทางโรงแรมจะต้องคำนึงถึงการสร้างความผูกพันระหว่างโรงแรมกับตัวพนักงาน เพราะเมื่อพนักงานเข้ามาทำงานก็ย่อมมีความคาดหวัง และมีความต้องการที่แตกต่างกัน ต้องการได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นมนุษย์ ต้องการความยุติธรรม ความก้าวหน้า ความมั่นคง ถ้าโรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ ระดับความผูกพันที่พนักงานมีต่อโรงแรมก็จะสูงขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ธุรกิจโรงแรม ดังที่ มาวเดย์ (Mowdays, 1982) ได้กล่าวไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้นเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะจะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนากัน หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานไม่สามารถสร้างสิ่งดึงดูดใจหรือสร้างความผูกพันให้แก่พนักงาน ระดับความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรย่อมต่ำลงผลที่ตามมาก็คือ ทำให้พนักงานขาดความตั้งใจในการทำงานกับองค์กร และหาโอกาสเปลี่ยนงานใหม่เมื่อคิดว่าองค์กรอื่นนั้นดีกว่า สิ่งสำคัญนั้นธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องการพนักงานจำนวนมากในการดำเนินงานพนักงานจึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ดังนั้นความผูกพัน

ระหว่างโรงแรมกับพนักงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อมิให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน การเข้า-ออกของพนักงานโรงแรม ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพของโรงแรมส่งผลกระทบต่อการค้าบริการโรงแรมอย่างยิ่ง

จังหวัดพิษณุโลกในฐานะเป็นศูนย์กลางของอำนาจทางกลางเมือง ศูนย์รวมของปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ (Infrastructure) สาธารณูปโภค เครื่องอำนวยความสะดวกอื่นๆ ของภาคเหนือตอนล่าง โดยจังหวัดพิษณุโลกนั้นเป็นจังหวัดที่เป็นจุดตัดของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคมจากแนวเหนือใต้ เพื่อเชื่อมต่อกับประเทศพม่า และจีนตอนใต้ และแนวตะวันออก ตะวันตก เพื่อเชื่อมต่อไปยังประเทศพม่า ลาว และเวียดนาม ทำให้จังหวัดเป็นจุดตัดของเส้นทางจากเหนือสู่ใต้และตะวันออกสู่ตะวันตกหรือเรียกว่า “สี่แยกอินโดจีน” ด้านการท่องเที่ยวนั้นมีทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงามหลากหลายที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และทางประวัติศาสตร์ โบราณสถานเก่าแก่ที่มีคุณค่าสำคัญทางประวัติศาสตร์หลายแห่ง ซึ่งในแง่ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การเลือกแหล่งที่ตั้งของโรงแรมนั้นจำเป็นต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่จะมารองรับเครื่องมือเครื่องใช้ที่จะอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นระบบคมนาคม ระบบการสื่อสาร ฯลฯ จึงจะทำให้มีการดึงดูดจำนวนโรงแรมเข้ามารวมตัวกันในเขตจังหวัดพิษณุโลก โดยจังหวัดพิษณุโลกมีผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักมีจำนวนถึง 39 แห่ง ซึ่งเป็นโรงแรมมีจำนวนถึง 22 โรงแรมด้วยกัน

ตารางที่ 1.1 จำนวนผู้มาเยี่ยมเยือนปี 2540 – 2543

รายการ	2540	2541	2542	2543
จำนวนผู้มาเยี่ยมเยือน (คน)	1,764,302	1,794,817	1,857,414	1,911,500
ชาวไทย	1,462,413	1,477,659	1,530,542	1,571,167
ชาวต่างประเทศ	301,889	317,158	326,872	340,333
จำนวนนักท่องเที่ยว	1,348,701	1,366,911	1,424,198	1,461,038
ชาวไทย	1,133,857	1,138,830	1,186,646	1,215,721
ชาวต่างประเทศ	214,844	228,081	237,552	245,317
จำนวนนักท่องเที่ยว	415,601	427,906	433,216	450,462
ชาวไทย	328,556	338,829	343,896	355,446
ชาวต่างประเทศ	87,045	317,158	89,320	95,016

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เขต 3 (พิษณุโลก). 2544 .

จากตารางที่ 1.1 จะเห็นว่าจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และ ชาวต่างประเทศนั้นมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกๆปี จะเห็นได้จากยอดจำนวนของผู้มาเยี่ยมเยือนจากปี 2541 มีจำนวน 1,764,302 ปี 2542 เพิ่มขึ้นเป็น 1,794,817 ปี 2543มีจำนวน 1,857,414และปี2544 เพิ่มขึ้นเป็น 1,911,500 ราย

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลกมีการเติบโต ดังนั้นการที่จะทำให้ผู้มาเยี่ยมชมมีความต้องการเข้าพักที่โรงแรมนั้น ธุรกิจโรงแรมนั้นจะต้องมีการให้บริการที่ประทับใจในการให้บริการ และกลับมาใช้บริการของโรงแรม โดยการที่จะมีการบริการที่ดีมีคุณภาพได้นั้น ตัวที่เป็นปัจจัยสำคัญนั้นคือ “พนักงาน” ดังนั้นการสร้างความผูกพันระหว่างโรงแรมกับตัวพนักงานนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ไม่ควรมีการทะเลาะ และควรสนใจที่จะเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และอยู่กับองค์กรได้นาน จากการศึกษาของอาจารย์ นาคศุภรังษี (2540:2) พบว่าพนักงานโรงแรมนั้นเป็นพนักงานที่จะต้องมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา พนักงานจึงมีความต้องการได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ โดยสิ่งสำคัญที่เป็นจุดทำให้พนักงานโรงแรมยังคงปฏิบัติงานกับโรงแรมอยู่นั้นมาจาก การได้รับเงินเดือนและสวัสดิการที่ดี และรองลงมาคือการที่ผู้เป็นหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นกันเองในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นผลทำให้พนักงานเต็มใจและมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน หากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ก็จะก่อให้เกิดปัญหาคือพนักงานไม่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน การลาออกจากงานของพนักงาน ย่อมนำมาเป็นผลเสียต่อองค์กร

ซึ่งสอดคล้องกับสุกัญญา สุทธิวานิช (2538) ที่ได้สรุปว่า ถ้าหากพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรในการทำงานนั้นจะทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมออกมาในเชิงบวก เช่น มีความมุ่งมั่นที่จะฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ มีความกระตือรือร้นและทำกิจกรรมนั้นๆ อย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามจะทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาในเชิงลบ เช่น มีสภาพที่เฉื่อยชา ทำกิจกรรมต่างๆนั้น ให้ผ่านไปไม่ตั้งใจหรือไม่เอาใจใส่กับการทำกิจกรรมนั้นๆ ซึ่งจะนำมาเป็นสาเหตุในการการเกิดปัญหาในการทำงาน เช่น การขาดงาน มาทำงานสาย ฯลฯ หรือบางที่อาจถึงขั้นลาออกจากรองค์กร ทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรต่ำลง

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร จึงต้องการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมว่าอยู่ในระดับใด ทิศทางใด และทำการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม โดยที่ความผูกพันต่อองค์กรนั้นแยกเป็น ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ในการนำมาพิจารณาหาแนวทางที่เหมาะสมในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อันจะทำให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรและทำงานด้วยความร่วมมืออย่างเต็มใจในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความประทับใจแก่แขกผู้มาใช้บริการ และนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าทั้งต่อตัวพนักงานและโรงแรมในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทการจ้างงานที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก

1.2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทการจ้างงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก

1.2.4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานที่จำแนกได้ดังนี้ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณค่าของงาน สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ บทบาทเชิงวิชาชีพ ผลประโยชน์ตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ของพนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประเภทการจ้างงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

1.3.2 สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทการจ้างงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่2.1 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่2.2 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่2.3 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่2.4 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่2.5 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่2.6 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.3.3 สมมติฐานที่ 3 : ความพึงพอใจในงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก โดยมีสมมติฐานย่อยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่3.1 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่3.2 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่3.3 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่3.4 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่3.5 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่3.6 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.7 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.4 ทฤษฎีกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยของสุมนา ศิริบวรเกียรติ (2542) ซึ่งได้นำแนวความคิดของ Herzberg ว่าด้วยทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factors Theory) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน
2. ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน
3. คุณค่าของงาน
4. สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ
5. บทบาทเชิงวิชาชีพ
6. ผลประโยชน์ตอบแทน
7. ความมั่นคงในการทำงาน

ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factors Theory) เป็นทฤษฎีที่มีความชัดเจน ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ

และได้ใช้นิยามความหมายของ Steers (1991) เป็นแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง Steers กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ประการคือ

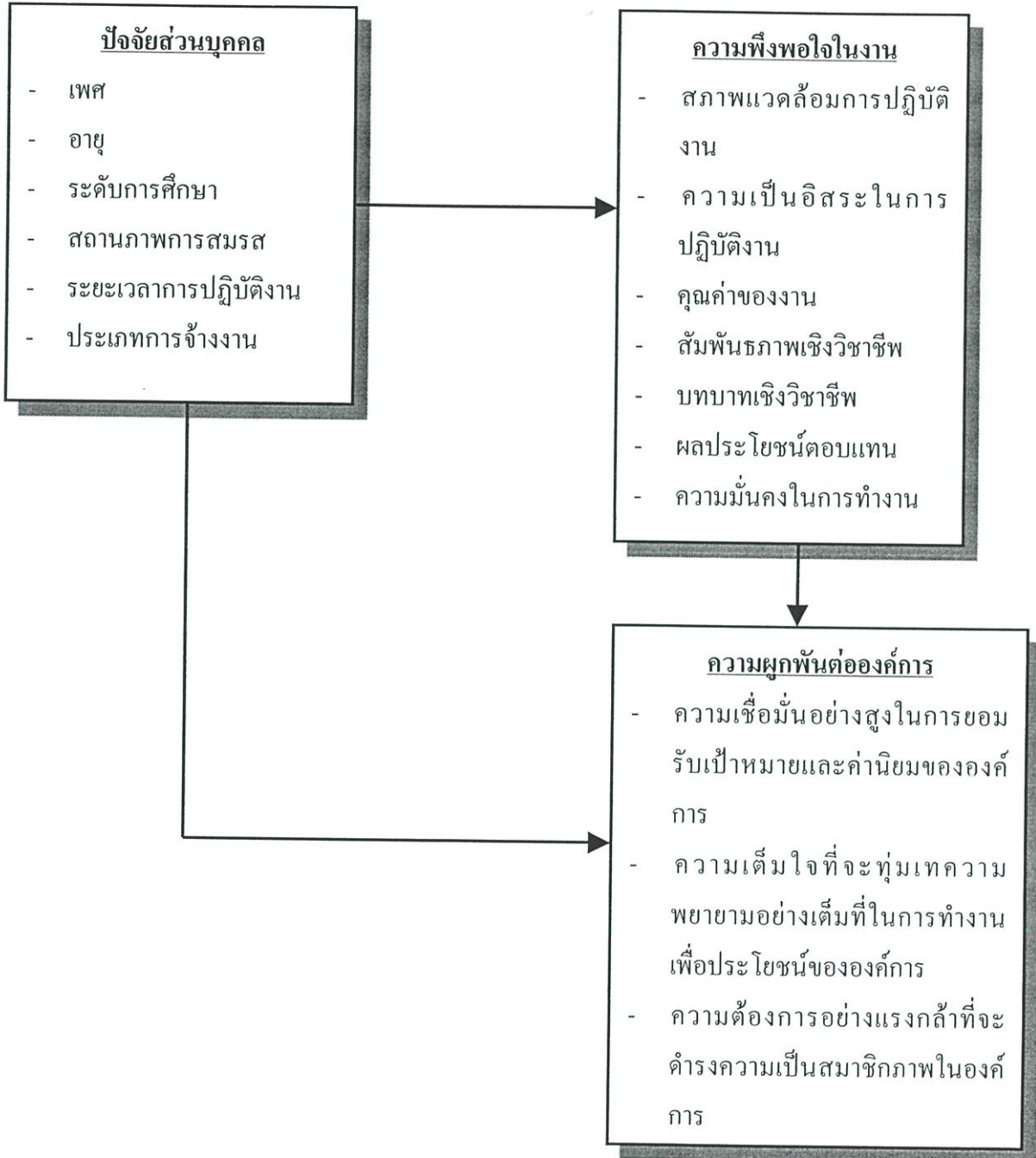
1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

เนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรในนิยามความหมายของ Steers ชัดเจน และเข้าใจได้ง่าย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ และประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาวิจัยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ที่มีจำนวนห้องมากกว่า 100 ห้องขึ้นไป ซึ่งประกอบโรงแรมจำนวน 10 โรงแรม และจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,919 คน ทั้งนี้ยึดหลักการแบ่งแผนกที่มีหลักการจัดโครงสร้างองค์กร โดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 7 แผนก โดยทำการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มบุคคลดังนี้

1. พนักงานปฏิบัติการแผนกบุคคล
2. พนักงานปฏิบัติการแผนกการตลาดและการขาย
3. พนักงานปฏิบัติการแผนกห้องพัก
4. พนักงานปฏิบัติการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
5. พนักงานปฏิบัติการแผนกบัญชี
6. พนักงานปฏิบัติการแผนกจัดซื้อ
7. พนักงานปฏิบัติการแผนกช่าง

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนห้องพัก จำนวนพนักงานรายเดือน และพนักงานรายวันของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก

รายชื่อโรงแรม	จำนวนห้องพัก	พนักงานรายเดือน	พนักงานรายวัน
โรงแรมท็อปแลนด์	252	508	-
โรงแรมอมรินทร์ลา구나	302	380	30
โรงแรมไพลิน	247	181	-
โรงแรมเทพนคร	150	50	10
โรงแรมน่านเจ้า	150	66	-
โรงแรมลาพาโลมา	249	107	20
โรงแรมพิษณุโลกธานี	110	130	30
โรงแรมราชพฤกษ์	123	86	-
โรงแรมอมรินทร์นคร	118	122	19
โรงแรมโกลเด้นแกรนด์	110	164	16
รวม		1,794	125

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เขต 3 (พิษณุโลก). 2544.

1.5.2 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาการเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2546

1.5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.3.1 ตัวแปรกลุ่มที่ 1 คือ

1. ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

เพศ

อายุ

ระดับการศึกษา

สถานภาพสมรส

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ประเภทการจ้างงาน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน

สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน

ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน

คุณค่าของงาน

สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ

บทบาทเชิงวิชาชีพ

ผลประโยชน์ตอบแทน

ความมั่นคงในการทำงาน

1.5.3.2 ตัวแปรกลุ่มที่ 2 คือ

1. ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ

อายุ

ระดับการศึกษา

สถานภาพสมรส

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ประเภทการจ้างงาน

2. ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร

ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ของ

องค์กร

ความต้องการอย่างแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

1.5.3.3 ตัวแปรกลุ่มที่ 3 คือ

1. ตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจในงาน

เพศ

อายุ

ระดับการศึกษา

สถานภาพสมรส

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ประเภทการจ้างงาน

2. ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร

ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ของ

องค์กร

ความต้องการอย่างแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

1.6 ขั้นตอนของการศึกษา

ขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จำแนกออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งทำการค้นคว้าจากเอกสารตำรา หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลต่างๆของ โรงแรม ในจังหวัดพิษณุโลก

ขั้นตอนที่ 3 สร้างเครื่องมือวัด

ขั้นตอนที่ 4 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามไปยังโรงแรมต่างๆ ในจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งในแบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถาม เช่น ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 6 สรุปอภิปรายผล และจัดทำข้อเสนอแนะ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

- 1.7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก
- 1.7.2 ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
- 1.7.3 ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- 1.7.4 ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก
- 1.7.5 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม
- 1.7.6 เป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจที่จะศึกษา เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยด้านอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆต่อไป

1.8 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

- 1.8.1 โรงแรม หมายถึง สถานที่ซึ่งให้บริการด้านที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวหรือนักธุรกิจ
 - 1.8.2 โรงแรมขนาดกลาง หมายถึง โรงแรมที่บริการด้านที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว โดยมีห้องพักตั้งแต่ 101 ห้อง แต่ไม่เกิน 200 ห้อง
 - 1.8.3 โรงแรมขนาดใหญ่ หมายถึง โรงแรมที่บริการด้านที่พัก อาหารและที่เครื่องดื่ม รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆอย่างครบครัน โดยมีห้องพักมากกว่า 200 ห้อง
 - 1.8.4 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเฉพาะของบุคคล
 - 1.8.5 เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน จำแนกออกเป็น เพศชายและเพศหญิง
 - 1.8.6 อายุ หมายถึง อายุจริงของพนักงานปฏิบัติการ
 - 1.8.7 การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานปฏิบัติการ
 - 1.8.8 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสของพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- สมรส หมายถึง บุคคลที่อยู่กินกับคู่สมรสฉันท์สามีภรรยา ทั้งที่จดทะเบียนสมรสถูกต้องตามกฎหมาย และไม่ได้จดทะเบียน

1.8.9 ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาของการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นทำงานจนถึงปัจจุบัน

1.8.10 ประเภทการจ้างงาน หมายถึง ประเภทของการถูกว่าจ้างที่พนักงานดำรงอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งกำหนดจากนายจ้าง ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 กลุ่ม คือ การจ้างงานรายวัน และการจ้างงานรายเดือน

1.8.11 พนักงานปฏิบัติงานโรงแรม หมายถึง พนักงานในองค์การที่ทำงานในระดับปฏิบัติการงานที่พนักงานรับผิดชอบจะเป็นงานที่อาศัยทักษะทางกาย และอาศัยความรักในงานให้บริการแก่แขกที่เข้ามาพักในการทำงานเป็นส่วนใหญ่ และไม่มีอำนาจบังคับบัญชา โดยพนักงาน โรงแรมนั้น ประกอบด้วย

พนักงานรายเดือน หมายถึง พนักงานที่ได้รับการจ้างงานเป็นรายเดือน มีสวัสดิการต่างๆ โดยพนักงานรายเดือนนั้นประกอบด้วย 2 ประเภท คือ พนักงานทำงานเป็นกะ และพนักงานสำนักงาน

- พนักงานทำงานเป็นกะ มีช่วงเวลาในการทำงานดังนี้

กะเช้า เวลา 6.00 น. - 15.00 น.

กะบ่าย เวลา 15.00 น. - 24.00 น.

กะดึก เวลา 24.00 น. - 8.00 น.

- พนักงานสำนักงาน มีช่วงเวลาในการทำงาน คือ

เวลาเข้าทำงาน 8.00 น. – เวลาออก 17.00 น.

พนักงานรายวัน หมายถึง พนักงานที่ได้รับการจ้างงานเป็นรายวัน และได้รับค่าจ้างเป็นรายวัน และมีเวลาเข้าออกจากงาน คือ 8.00 น. - 17.00 น.

1.8.12 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งเป็นผลทำให้เขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจในการทำงาน และทำงานด้วยความอดสาหะพยายามจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยกำหนดความหมายของงานในแต่ละองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายและการบริหาร

- สภาพการทำงาน หมายถึง ภาวะแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดลอมอื่นๆ เช่นเครื่องมือต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ดี รวมถึงภาวะลักษณะการทำงานอื่นๆที่มีผลกระทบต่อบรรยากาศการทำงาน

- ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การมีโอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

- นโยบายและการบริหาร หมายถึง หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดนโยบายที่เด่นชัด รวมถึงการจัดการและการบริหารขององค์การ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์การ

ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีอิสระในการปฏิบัติงานโดยปราศจากการควบคุมจากองค์การ

คุณค่าของงาน เป็นการรับรู้ของพนักงานต่อคุณค่าของงานว่ามีความสำคัญต่อตนเอง ต่อวิชาชีพ ต่อองค์การ และต่อสังคม

สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ได้แก่ การที่พนักงานมีโอกาสกับผู้ร่วมงานทุกวิชาชีพทุกระดับ การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมวิชาชีพ และวิชาชีพอื่นๆ

- สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกที่ต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาซึ่งความสัมพันธ์นี้ับเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการปฏิบัติงาน

- สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในการอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน ปรีกษาหารือ ความเข้าใจกัน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

บทบาทเชิงวิชาชีพ หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสทำหน้าที่ตามบทบาทของวิชาชีพ

ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินเดือน การรักษาพยาบาล และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน รวมถึงวันหยุดวันลาต่างๆ

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความแน่นอน คงทนของตำแหน่งและองค์การ ตลอดจนความถาวรในการจ้างงาน และความรู้สึกว่าได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีหลักประกันความมั่นคง และได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

1.8.13 ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานที่แสดงออกถึงความเสียสละ ความอดสาหะ การทุ่มเทเวลา อุทิศตน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ โดยพิจารณาจาก 3 ด้าน คือ

- ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกับองค์การ

- ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์การประสบความสำเร็จ

- ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจอยู่ปฏิบัติงานในองค์การ ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิก

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่างๆซึ่งจะเสนอตามลำดับดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 ธุรกิจโรงแรม
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและได้ให้ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานหลายท่านดังนี้

Applewhite (1965 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึงความสุขสบายที่ได้รับจากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่ดีต่องาน รวมทั้งความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

Blum และ Naylor (1968 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อมเช่น ค่าจ้าง สภาพภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน

Crolley (1989) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับการที่คนเรามีความรู้สึกต่องานของเขาอย่างไร เป็นสิ่งที่ประกอบด้วยทัศนคติ ความรู้สึก ความชอบไม่ชอบ ซึ่งคนมีต่องานของตน พวกผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถที่จะใช้ความรู้ความชำนาญพิเศษของเขาได้มากเท่าไรเขายังมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

Good (1973 : 320) ให้ความหมายของพึงพอใจในงานว่าหมายถึงคุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

Morse (1955 : 27) ให้ความหมายของความพึงพอใจในเชิงจิตวิทยา ว่าความพึงพอใจ หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงถ้ามี ความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และความเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง และเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความเครียดนั้นก็ลดลง หรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

Wolman (1973 : 384) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ตามความต้องการหรือแรงจูงใจ

เสถียร เหลืองอร่าม (2519 : 39) ได้ให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยจะออกมาในรูปของความพึงพอใจที่ตนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในการทำงานดีซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในด้านเงิน และรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น

สมยศ นาวิการ (2522 : 391) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่า หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529 : 98) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง

อัญชลี แจ่มเจริญ (2538 : 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรงและสิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบกับลักษณะของความต้องการของแต่ละบุคคล

อารี เพรชชุด (2530 :49) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่ผลงานนั้นได้ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

มนูญ ดนะวัฒนา (2532 : 188) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นทัศนคติทั่วไปอันเป็นผลรวมของทัศนคติเฉพาะที่มีอยู่ในพื้นที่ 3 ด้าน คือ

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานโดยเฉพาะ
2. ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล
3. ความสัมพันธ์กับกลุ่มที่อยู่ภายนอกงาน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 143) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่กล่าวมานั้น ถึงแม้จะมีทั้งความหมายที่สอดคล้อง และแตกต่างกันบ้าง แต่ก็พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึงความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดีของบุคลากร ที่มีต่องานที่ทำอยู่ และองค์ประกอบอื่นๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้น จากการที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการด้านร่างกายหรือจิตใจ จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ อาจจะกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมาก ความพึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับเรื่องทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และค่านิยม และความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อสภาพแวดล้อมหรือเวลาเปลี่ยนแปลงไป

ซึ่งจากองค์ประกอบเหล่านี้ของความพึงพอใจทำให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรจะต้องติดตามศึกษาอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะในระยะเวลาที่มีการปรับเปลี่ยนในหน่วยงาน เช่น การเปลี่ยนนโยบายการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนผู้บริหาร และการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบอื่นๆ เป็นต้น เพื่อที่จะได้สำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานนั้น และจะได้สามารถปรับปรุงแก้ไของค์ประกอบต่างๆ ในการปฏิบัติงานสามารถดำเนินไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีรวมทั้งแนวความคิดทางด้านความพึงพอใจในงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับจิตใจของมนุษย์กับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ความสัมพันธ์ในสังคมและธรรมชาติของมนุษย์โดยทั่วไป ความพึงพอใจในงานมักจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล เพราะฉะนั้นในการศึกษาครั้งนี้นำเสนอแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับงาน โดยทฤษฎีต่างๆ ประกอบด้วย ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ Mc.Gregor ทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีความเสมอภาค โดยรายละเอียดของแต่ละทฤษฎีมีดังนี้

2.1.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) (Maslow. 1954 : 69 - 82)

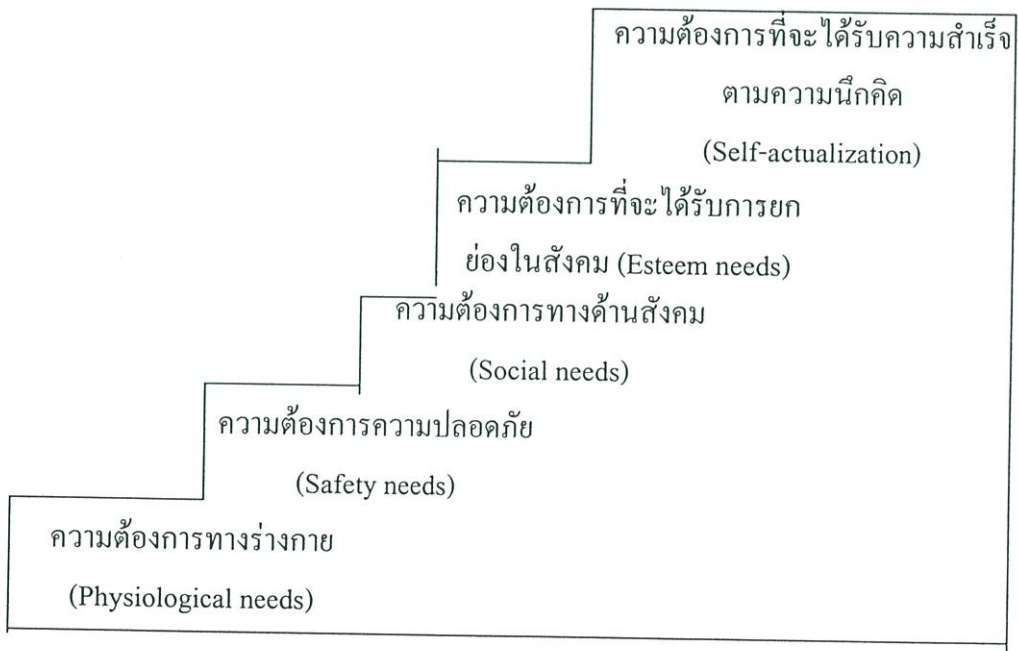
Abraham Maslow เป็นนักจิตวิทยาในกลุ่มของนักมนุษยสัมพันธ์อยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดีส์ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ซึ่งกล่าวไว้ว่า “มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการอย่างไม่สิ้นสุด” หลังจากที่เขาได้สังเกตพฤติกรรมของคนจำนวนมากที่เขาได้ทำงานร่วมอยู่ด้วย ดังนั้นเมื่อมนุษย์เป็นสัตว์ที่มีลักษณะดังกล่าวเขาจึงมีความเห็นต่อไปว่าเป็นไปไม่ได้ที่จะทำให้ความต้องการของมนุษย์แต่ละคนได้รับความพึงพอใจ เพราะมนุษย์แต่ละคนมีลำดับขั้นของความต้องการที่เรียง

ลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบข่ายของ Maslow จะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานรากฐานสามข้อ คือ

1. มนุษย์คือสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุดแต่สิ่งที่มีมนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเรามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ โดยกระบวนการเหล่านี้จะไม่สิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการไว้ 5 ขั้นตามลำดับดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ลำดับความต้องการ 5 ขั้นของ Maslow

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs)

ความต้องการทางร่างกายจะอยู่ลำดับขั้นต่ำที่สุดเป็นความต้องการพื้นฐานที่มาก่อนระบุโดย Maslow ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ

เป็นต้น โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอ และสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำที่สะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบาย และการระบายอากาศที่ดี

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs)

ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการลำดับที่สองของ Maslow จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ซึ่งความต้องการความมั่นคงปลอดภัยนี้มีอยู่ 2 แบบ คือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางด้านเศรษฐกิจ ดังนั้นความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกาย และจิตใจ องค์กรสามารถทำได้หลายสิ่งหลายอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เช่น องค์กรอาจจะให้การประกันชีวิต และสุขภาพ กฎข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควรสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและการยอมให้มีสภาพแรงงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs)

ความต้องการทางด้านสังคม คือ ความต้องการระดับที่สามระบุโดย Maslow ความต้องการเหล่านี้จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายและความมั่นคงปลอดภัยได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพัน การมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคมสำหรับในองค์กรควรสนองความต้องการนี้โดยการให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับซึ่งการแสดงความคิดเห็นก็เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่วนในด้านการบริหารความต้องการนี้เป็นวิธีการกระตุ้นหรือจูงใจเบื้องต้น บุคคลจะมองเห็นคุณค่าของงานที่เขาทำในลักษณะเป็นการเปิดโอกาสสำหรับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน การประสานสามัคคีปรองดอง ดังนั้นผู้บริหารงานที่เข้าใจผู้ร่วมงานในแง่ของความต้องการนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานอย่างมาก

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับในสังคม (Esteem needs)

ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับในสังคมนั้นอยู่ในระดับที่สี่ ความต้องการนี้หมายถึงความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ อีกทั้งมีความต้องการที่จะสร้างการเคารพตนเอง และการชมเชยจากบุคคลอื่นๆซึ่งสามารถอาจพิจารณาได้ 2 ลักษณะ คือ เน้นที่ลักษณะภายใน หมายถึง ความต้องการประสบความสำเร็จ ความเชื่อมั่นในตนเอง และความอิสระในการทำงาน หากเน้นที่ลักษณะภายนอกจะหมายถึง ความต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ สถานภาพ ความสำคัญ และการยกย่องสรรเสริญ โดยความต้องการเหล่านี้

นี่องค์การสามารถสร้างให้เกิดแก่นักงานในองค์การได้ด้วยการพัฒนาบุคลากร จัดการฝึกอบรม เสริมสร้างความรู้ และเพิ่มพูนทักษะใหม่ๆ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้ในที่สุด

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self - actualization)

ความต้องการขั้นสุดท้ายนี้เป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาเป็นส่วนมากนี้ อยากรจะเป็นอยากจะได้ แต่ไม่สามารถหาได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ก็ได้ รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษไป เช่น ความนึกคิดที่อยากจะเป็นนายกรัฐมนตรี หรือ นักกีฬาที่มีความสามารถ ได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไป แต่ละคนย่อมมีความรู้สึกนึกคิดแตกต่างกันไป

อัมพิกา ไกรฤทธิ์ (2522) กล่าวว่า ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) หรือ การยอมรับของกลุ่ม หรือการมีส่วนร่วม เป็นความต้องการขั้นที่สาม จากลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวความคิดของ Maslow และยังคงกล่าวด้วยว่าบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่าตนมีความพอใจอย่างสูงสุดในลำดับขั้นของความต้องการขั้นต่ำๆ มากกว่าขั้นสูง จากการสำรวจพบว่าบุคคลมีความพอใจในลำดับขั้นต่างๆ ดังนี้

ความต้องการทางด้านร่างกาย	85%
ความต้องการความปลอดภัย	70%
ความต้องการทางสังคม	50%
ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม	40%
ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด	10%

ซึ่งอัมพิกาสรุปว่าถ้าฝ่ายบริหารสามารถตอบสนองความต้องการขั้นมูลฐานเหล่านี้ได้ ก็จะเป็นการกระตุ้นหรือจูงใจให้พนักงานทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ เสถียร เหลืองอร่าม (2525. 68 - 69) ได้จัดความพึงพอใจในงานตามแนวความคิดของ Maslow ไว้ 2 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจในขณะที่ทำงาน เป็นความพอใจเมื่อทำงานได้ผลดี มีโอกาสก้าวหน้า พอใจที่มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน มีคนนับถือยกย่องในหมู่คนทำงาน

2. ความพึงพอใจผลพลอยได้จากงาน ได้แก่ ค่าจ้าง วันหยุดพักผ่อน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินประกันชีวิตที่นายจ้างออกให้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะได้รับหลังจากปฏิบัติงานแล้ว

จากความพึงพอใจข้างต้น เมื่อเทียบกับความต้องการของมนุษย์จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจที่ได้จากงานมีส่วนสนองตอบความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ส่วนความพึงพอใจขณะทำงานมีส่วนสนองตอบความต้องการขั้นสูงขึ้นไป

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow จะพบว่า มนุษย์จะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนที่พวกเขาจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับสูง กล่าวคือ ถ้าความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะเกิดความต้องการใน

ลำดับขั้นถัดไป ยิ่งกว่านั้นเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งถูกตอบสนองแล้วความต้องการนี้จะไม่เป็น สิ่งจูงใจที่มีพลังต่อไปอีก ดังนั้นการจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดีนั้นผู้บริหารควรที่จะต้องเข้าใจว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการอะไรบ้างอยู่ในลำดับขั้นใดของความต้องการทั้ง 5 ขั้น แล้วพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ซึ่งทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow เป็นตัวช่วยแนะแนวทางให้ ฝ่ายบริหารทราบว่าควรที่จะใช้วิธีการจูงใจแบบไหนต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยคำนึงความต้องการ ลำดับขั้นต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

2.1.1.2 ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two – Factor or Hygiene Theory) ของ Frederick Herzberg

(Herzberg. 1967 : 234 -240)

Herzberg และเพื่อนร่วมงานของเขา ได้พัฒนาทฤษฎีของเขาด้วยการเริ่มศึกษาโดยการ สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี 200 คน เพื่อจะดูความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพในการผลิต เขาได้พยายามค้นคว้า สิ่งใดที่มีให้ลูกจ้างหรือคนงานรู้สึกดี หรือไม่ดี พอใจ หรือไม่พอใจเกี่ยวกับงานที่พวกเขาทำ ผลการศึกษาได้ค้นพบและกำหนดเป็นทฤษฎีสรุปได้ว่า 2 กลุ่มดังนี้

กลุ่มแรก เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานนั้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับ ความรู้สึกในทางลบกับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่พวกเขาทำงาน โดยปัจจัยที่ เกี่ยวข้องเหล่านี้ Herberg และคณะเรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร คือ หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเพื่อกำหนด นโยบายที่เด่นชัด รวมถึงการจัดการและการบริหารขององค์กร การสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายใน องค์กร
2. ความมั่นคงในงาน คือ ความรู้สึกที่มีผลมาจากความเชื่อของคนว่าตนเองได้รับการ ปกป้องในเรื่องของความยุติธรรม
3. เงินเดือนและสิ่งตอบแทน คือ การจ่ายเงินและองค์ประกอบทางเศรษฐกิจอื่นๆอัน รวมถึงค่าจ้าง เงินเดือน และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานในตำแหน่งซึ่งควบคู่ไปกับการ ทำงาน รวมทั้งผลตอบแทนเมื่อไม่ได้ทำงานหรือออกจากงาน
4. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา คือ ความรู้สึกที่ต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ บังคับบัญชาซึ่งความสัมพันธ์นี้นับเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงานได้
5. สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในการอยู่รวม กัน ทำงานร่วมกัน ปรีกษาหารือ ความเข้าใจกัน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

6. ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม หมายถึง งานหรือสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับ มีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคม
7. โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต คือ โอกาสที่บุคคลจะได้รับการเพิ่มพูนและพัฒนาทักษะต่างๆในวิชาชีพ
8. สภาพการทำงาน คือ ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ระดับของเสียง อุปกรณ์ในการทำงาน เป็นต้น
9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว คือ สภาพบางประการของงานที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว
10. วิธีการปกครองบังคับบัญชา คือ ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานและบุคคล ความยุติธรรมในการบริหารและความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการนิเทศงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

กลุ่มที่สอง เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ โดยปัจจัยเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกในทางบวกกับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวกับเนื้อหาของงานที่ปฏิบัติ ซึ่ง Herzberg และคณะเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย

1. ความสำเร็จของงาน เป็นความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเราทำงานสำเร็จหรือความต้องการที่จะทำให้สำเร็จ
2. การยอมรับนับถือ เป็นผลมาจากความสำเร็จ ซึ่งการยอมรับนับถือนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้เกิดการจูงใจอย่างต่อเนื่อง
3. ลักษณะของงาน เป็นผลมาจากความเหมาะสมของปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายตามกำลังความสามารถ
4. ความรับผิดชอบ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานของตนซึ่งจะช่วยให้เกิดความผูกพันในงาน
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่จากการทำงาน

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้นำการศึกษาวิจัยของ Herzberg ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจาก ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครอบคลุม

2.1.2.3 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Mc. Gregor (Mc. Gregor. 1960 : 33 - 57)

Mc. Gregor เขามองมนุษย์ออกเป็น 2 แบบคือ แบบทฤษฎี X นั้นหมายความว่า มนุษย์ในสายตาของทฤษฎีนี้ค่อนข้างจะติดลบ ต้องควบคุมกันอยู่เสมอ จะปล่อยให้ทำงานอะไรตามลำพังมิ

ได้ ส่วนทฤษฎี Y นั้น มองมนุษย์ในแง่ที่ว่า มนุษย์มีศักยภาพที่สามารถพัฒนาตนเองได้โดยไม่ต้องมาคอยควบคุม ซึ่งจากจุดนี้ทำให้มนุษย์มีโอกาสได้แสดงความสามารถ ความคิดริเริ่มต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ และทฤษฎีนี้เองที่เป็นปัจจัยจูงใจตัวหนึ่งต่อการเต็มใจในการปฏิบัติงานของมนุษย์

ทฤษฎี X (การมองมนุษย์ว่าเลวร้ายโดยธรรมชาติ) ดังนี้

1. มองว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วไม่ชอบทำงาน ต้องใช้นโยบายลงโทษและให้รางวัลเท่านั้นที่จะให้มนุษย์ทำงาน
2. มองว่ามนุษย์จะไม่พยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ถ้าไม่ถูกบังคับหรือไม่ถูกออกคำสั่ง
3. มนุษย์สบายใจที่จะทำงานเฉพาะที่ได้รับคำสั่งแล้วก็เลิก ไม่ต้องรับผิดชอบอะไรมากกว่าจะทำงานให้ก้าวหน้าออกไปด้วยตนเอง

ทฤษฎี Y (การมองมนุษย์ว่าดีงามโดยธรรมชาติ) ดังนี้คือ

1. มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วชอบทำงาน มนุษย์จะแสดงความเป็นนายตนเอง
2. มนุษย์จะบังคับตนเองให้ทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายและทำงานให้ก้าวหน้าออกไป
3. เป็นเรื่องธรรมดาอย่างยิ่งที่มนุษย์จะใช้กำลังกายกำลังใจในการทำงานเช่นเดียวกับในการเล่นหรือพักผ่อน

2.1.2.4 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)(Vroom. 1964)

เป็นแนวความคิดที่พิจารณาผลกระทบ ที่ปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถของบุคคลกับปัจจัยทางองค์การที่มีผลกระทบบต่อการจูงใจ ซึ่ง Victor H. Vroom และนักวิชาการอื่นๆ อีกหลายท่าน ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างการทำงานกับรางวัลตอบแทน โดยคำนึงองค์ประกอบ 3 ประการต่อไปนี้

1. ความคาดหวัง (Expectancy) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น คือ การที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่า ถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้นหรือทำงานหนักขึ้น จะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น นั่นก็คือ การประเมินความสามารถในการทำงานของตนถ้าบุคคลมีความคาดหวังเช่นนี้ ก็จะมีความพยายามเพิ่มขึ้น
2. สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) คือ การรับรู้และหวังว่าผลงานที่เกิดขึ้นจากการมีความพยายามเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่รางวัลตอบแทนที่ต้องการ ถ้าบุคคลใดคิดว่าเมื่อทำงานได้ผลดีแล้ว จะไม่ได้รับความสนใจและรางวัลตอบแทน บุคคลนั้นก็จะไม่เลือกทำงานหนัก องค์ประกอบนี้จึงแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานกับรางวัล

3. ความชอบพอ (Valence) เป็นความต้องการภายในของบุคคล คือ การตีคุณค่าหรือการมีค่านิยมต่อรางวัลหรือผลได้ หรืออาจเรียกว่า เป็นความชอบพอในรางวัลตอบแทนก็ได้ ความชอบพอนี้ไม่ได้เกิดจากตัวรางวัลที่ได้ แต่เกิดจากปัจจัยภายในบุคคล จึงมีความแตกต่างออกไปตามแต่ละบุคคล คนบางคนชอบทำงานบางอย่างเพราะได้เงินเดือนดี เพราะตีคุณค่าของรางวัลตอบแทนที่เป็นเงินเอาสูง บางคนชอบทำงานเพราะเป็นงานที่ท้าทาย มีความรับผิดชอบสูง เพราะมีค่านิยมสูงเกี่ยวกับรางวัลตอบแทนที่เป็นความสำเร็จ เป็นต้น

องค์ประกอบทั้งสามประการนี้เป็นสิ่งซึ่งมีอิทธิพลต่อการจูงใจ โดยต้องสัมพันธ์ต่อเนื่องกันเป็นกระบวนการ การจูงใจในการทำงานนั้น เริ่มขึ้นจากการที่บุคคลมีความคาดหวังในการทำงานของตน นั่นก็คือ รู้ว่าความสามารถของตนจะนำไปสู่ผลงานที่ดีและรู้ว่าอะไรคือรางวัลนั้นด้วย เมื่อองค์ประกอบทั้งสามประการเป็นไปอย่างสอดคล้องกันดังนี้แล้วก็จะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะไปกระตุ้นความพยายามให้สูงขึ้นอีก การจูงใจในการทำงานเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

สรุปว่าทฤษฎี ความคาดหวังชี้ให้เห็นว่า การจูงใจให้คนทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่คนเชื่อว่า ความพยายามของตนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นผลระดับแรก และสิ่งที่เป็นเครื่องมือของผลระดับแรกมีผลต่อผลระดับที่สอง ซึ่งในที่สุดนั้น การที่คนจะปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใด ย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการ(การตีคุณค่า) และความเชื่อของเขา ว่าเขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไรและจะใช้กลยุทธ์อะไรที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาเลือกไว้

2.1.2.5 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

Davis and Newstrom (1989) กล่าวถึงทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams ชี้ให้เห็นว่า เมื่อบุคคลรับรู้ว่าอัตราส่วนของสิ่งที่เขาให้กับงาน กับผลที่ได้รับจากงาน เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนกับบุคคลอื่นๆอยู่ในระดับเดียวกัน บุคคลก็จะรู้สึกว่าเป็นธรรม แต่ถ้าสัดส่วนไม่สมดุลความรู้สึกไม่เป็นธรรมก็เกิดขึ้น และบุคคลก็จะถูกจูงใจให้ทำอะไรเพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมขึ้น ซึ่งสิ่งที่ใช้เปรียบเทียบในทฤษฎีนี้ ประกอบด้วย

1. ผลลัพธ์ที่ได้จากงาน (Job Outcomes) หมายถึง รางวัลที่ได้จากความสำเร็จในงานที่ทำ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง การยอมรับ และสถานภาพ
2. สิ่งที่ใช้กับงาน (Job Input) หมายถึง ความพยายาม การปฏิบัติงาน ทักษะ คุณภาพของผลผลิต ปริมาณของผลผลิต

เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากงาน และสิ่งที่ให้กับงานกับบุคคลอื่นๆที่มีลักษณะเท่าเทียมกันอย่างคร่าวๆปรากฏว่า

1. อัตราส่วนทั้งสองไม่สมดุลกัน บุคคลนั้นจะได้รับการกระตุ้นหรือจูงใจให้ลดความไม่เสมอภาค โดยการเพิ่ม หรือลดผลลัพธ์ที่ได้จากงาน หรือสิ่งที่ให้กับงาน
2. ในกรณีที่เปรียบเทียบกันแล้วปรากฏว่า อัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงาน กับสิ่งที่ให้กับงานของบุคคลผู้นั้นต่ำกว่าบุคคลที่อ้างอิง บุคคลนั้นก็อาจจะขอให้มีการเพิ่มผลลัพธ์ให้มากขึ้น หรืออาจจะลดสิ่งที่ให้กับงานลง
3. ถ้าอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงาน กับสิ่งที่ให้กับงานของบุคคลนั้นสูงกว่าบุคคลที่อ้างอิง บุคคลนั้นจะถูกจูงใจให้ลดความไม่เสมอภาค โดยการลดผลลัพธ์ หรือการเพิ่มสิ่งที่ให้กับงาน
4. แต่เมื่อเปรียบเทียบแล้วปรากฏว่ามีความเสมอภาคกัน ก็จะเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สรุปทฤษฎีความเสมอภาค แสดงให้เห็นว่าการที่คนจะทำงานมากหรือน้อย ดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบ ความพยายาม และค่าตอบแทนของตนเองกับผู้อื่นๆ ในสภาพของการทำงานที่คล้ายกัน หรือการเปรียบเทียบความเสมอภาคของความพยายามและค่าตอบแทนของตนเองกับผู้อื่น ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นหากเปรียบเทียบแล้ว มีอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน และหากบุคคลมีความรู้สึกว่ามี ความไม่เสมอภาคเกิดขึ้น จะเกิดความไม่พอใจ และนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลง หรือลาออกจากงานไปเลย

2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ตามความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายของคำว่า “ความ หมายถึง อาการ , เกิดความ” (หน้า 176) และให้ความหมายของคำว่า “ผูกพัน หมายถึง การเกิด ใฝ่ใจ รักใคร่ ” (หน้า 596) ดังนั้นคำว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การเกิดความใฝ่ใจ รักใคร่ เอาใจใส่ในองค์กร

Baron and Greenberg (1990) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงทัศนคติที่มีต่อองค์กร เป็นการสะท้อนถึงขอบเขตที่แต่ละบุคคลแสดงต่อองค์กรและเกี่ยวข้องกับองค์กร ระดับความผูกพันต่อองค์กรสูง แสดงถึงการที่บุคลากรมีลักษณะดังนี้

1. ยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรอย่างมาก
2. เต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กร
3. บรรณาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

Buchanan (1974) ได้ให้นิยามของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเช่นกัน
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามความสามารถของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) เป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

Mowday et. al. (1982 : 27) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกมาที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนา และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

Robbins (1993 : 178) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบที่มีความจงรักภักดีการเป็นอันหนึ่งอันเดียว และมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่

Steers (1991 : 79) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่สอดคล้องกันไปแนวทางเดียวกันกับองค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ
3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่ลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

ภรณ์ มหานนท์ (2529 : 94) ได้อธิบายความหมายของความผูกพันขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรมว่ามีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะเป็นทางการ (formal attachment) แสดงโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด
2. ความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

จากความหมายและคำนิยามความผูกพันต่อองค์กรของนักวิชาการและผู้วิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของพนักงานที่แสดงออกถึงความเสียสละ ความอดสาหกรรรม การทุ่มเทเวลา ทิศตนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้นิยามความหมายของ Steers เป็นแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง Steers กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
 3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร
- ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรในนิยามความหมายของ Steers ชัดเจน และเข้าใจได้ง่าย

2.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

Baron (1986) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเจตคติที่มีต่อองค์กร โดยเกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ 4 ปัจจัย ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองและจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการทำงานใหม่ และทางเลือกจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมากซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนานและมีตำแหน่งในระดับสูง และคนที่พึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองมีแนวโน้มมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง
4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง มีความพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าการเอาใจใส่ในสวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

ซึ่งตามแนวคิดของ Baron สรุปได้ว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรได้รับอิทธิพลจากลักษณะหลายๆ ประการของงาน แสดงออกในลักษณะความรู้สึกพึงพอใจ – ไม่พอใจในงานมีผลต่อการรับรู้ของพนักงานและความพึงพอใจโดยรวมและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ทำให้อัตราการขาดงานน้อยลง
2. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีความสัมพันธ์กับความพยายามในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร และส่งผลให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงด้วย

3. ความพึงพอใจในงานในระดับสูงเป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร

Steers and Porter (1983 :441 - 451) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถจัดเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร

2. ลักษณะของงานหรือบทบาทที่เกี่ยวข้องในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีการศึกษาพบว่างานที่เพิ่มคุณค่าจะเพิ่มความผูกพัน บทบาทที่ชัดเจน และความสอดคล้องของบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. การออกแบบขององค์กร โครงสร้างที่หลากหลายมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ระดับของความเป็นทางการ ความมั่นใจในหน้าที่ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการมีกรรมสิทธิ์ในการควบคุมตนเองของพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

4. ลักษณะและคุณภาพของประสบการณ์ในงานที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร เช่น พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร พนักงานรู้สึกว่างการไว้วางใจที่จะดูแลความสนใจของพนักงาน ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และการที่ความคาดหวังของพนักงานพอดีกับงาน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Meyer et. al. (1993 : 539-540) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะอันเป็นองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความผูกพันตอบสนอง บุคคลจะผูกพันและคงอยู่ต่อองค์กรตราบเท่าที่ความคาดหวังและความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานด้านประสบการณ์ในงานได้รับการตอบสนอง

2. ความผูกพันต่อเนื้อง บุคคลผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากได้คำนวณเปรียบเทียบถึงสิ่งที่ได้ลงทุนไปกับองค์กรและการสูญเสียเมื่อต้องลาออก

3. ความผูกพันทางจิตใจ บุคคลผูกพันต่อองค์กรด้วยความรู้สึกรักและรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543 : 45-46) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีดังนี้ 1) ธรรมชาติของบุคคลเป็นคุณประจำตัวของบุคคลนั้น ในด้านจิตวิทยาบุคคลมีความต้องการมีเจตคติ และค่านิยม มีอารมณ์ มีความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งสติปัญญาความสนใจ รวม

ถึงบุคลิกภาพ และความสามารถในการปรับตัวของบุคคลนั้น 2) ธรรมชาติของกลุ่ม บุคคลต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นในด้านการทำงาน ความสัมพันธ์และความสนับสนุนจากกลุ่มจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้เขาอยู่ในกลุ่มได้ ความสัมพันธ์ทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา 3) ธรรมชาติขององค์การ องค์การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมขององค์การ 4) ธรรมชาติของงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการทำงานความสนใจในงาน ซึ่งทำให้ปัจจัยทั้ง 4 ด้านนี้สามารถนำไปเป็นแนวคิด ในการพิจารณาถึงความผูกพันต่อองค์การของบุคคล

2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ เป็นคุณค่าสำหรับในการปฏิบัติงานในองค์การ สมาชิกที่มีความผูกพันสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำและความผูกพันยังเป็นดัชนีที่บ่งบอกถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติอันพึงปรารถนาขององค์การ

Angle and Perry (1982 : 1 – 14) พบว่า หากสมาชิกขององค์การไม่มีความผูกพันต่อองค์การแล้ว จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำคัญดังนี้

1. ปัญหาการลาออกจากงาน ความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์การของสมาชิก
2. ปัญหาการขาดงานพบว่า คนที่มีความผูกพันสูงจะมีแรงจูงใจให้ยอมมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่ำหรือไม่มีเลย
3. ปัญหาการมาทำงานสาย พบว่าสมาชิกที่มีความผูกพันสูงจะมาทำงานตรงต่อเวลามากกว่า

Buchanan (1974 : 534) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นความรู้สึกที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย

Steers (1977 : 48) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถทำนายอัตราการเข้าและออกจากงานของสมาชิกขององค์การได้ดีกว่า ความพึงพอใจในงาน คือ

1. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การ โดยส่วนรวมในขณะที่ความพึงพอใจในงานจะสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานนั้น
2. ความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง
3. ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์การ

Steers (1977 :122 – 123) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร คือ

1. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จะแสดงส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในระดับสูง
2. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงอยู่กับองค์กร เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลเชื่อถือ
3. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันเป็นเสมือนหนึ่งเดียวกับองค์กรในระดับสูง จะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น เนื่องจากมีความเชื่อว่างานของตนเป็นตัวเชื่อมไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร
4. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อองค์กร และขยายผลการทำงานไปสู่การมีผลงานในระดับสูง

Angle and Perry (1981) กล่าวถึงผลของความผูกพันต่อองค์กรว่า

1. นำมาใช้ในการทำนาย อัตราเข้า – ออก จากงานของสมาชิกในองค์กร หรือพยากรณ์อัตราการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานของสมาชิก
2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทำงาน ได้ดี มีผลงานสูง มีการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ และส่งผลต่อความคงอยู่ของบุคคลในองค์กร นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อการขาดงานในลักษณะแปรผกผัน นั่นคือ หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง อัตราการขาดงานก็จะต่ำลง
4. เป็นตัวเชื่อมความต้องการของสมาชิกในองค์กรให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
5. ช่วยลดอิทธิพลจากภายนอก อันเป็นผลเนื่องมาจากสมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรมาก
6. ให้เป็นตัวชี้วัดที่ดีตัวหนึ่งของการมีประสิทธิผลขององค์กร
7. ความผูกพันต่อองค์กร ถ้ามีมากจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิต และลดอัตราการออกจางานของพนักงานด้วย

ภรณ์ มหานนท์ (2529 : 97) กล่าวไว้ว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิผลขององค์กรดังนี้ คือ

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือ หนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

4. จากความหมายของคำว่าความรู้สึกรู้สึกผูกพัน (Commitment) นั้นเอง อาจคาดหวังได้ว่าบุคคลซึ่งมีความรู้สึกรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

สรุปว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้สมาชิกในองค์กรได้มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมแก้ปัญหา ร่วมพัฒนาและร่วมยินดีในผลสำเร็จของงานอย่างมีคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2.4 ผลของความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาของ Angle and Perry (1981 : 1 - 2) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถส่งผลให้บุคคลในองค์กรเกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำคัญดังนี้

ประการแรก ปัญหาการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กร

ประการที่สอง ปัญหาการขาดงาน พบว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีแรงจูงใจให้อยากมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ หรือไม่มีเลย

ประการที่สาม ปัญหาการมาทำงานสาย พบว่าสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมาทำงานตรงต่อเวลามากกว่า

Steers (1991 : 327) กล่าวว่า ผลของความผูกพันต่อองค์กรจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนในกิจการขององค์กรในระดับสูง

2. พนักงานที่มีความผูกพันสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงต่อองค์กรจะมีความผูกพันต่องานอย่างมากตามมาเพราะเห็นว่างาน คือ หนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเต็มใจใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือกว่าคนอื่น ๆ

จากการศึกษาค้นคว้าของ Steers (1977) กล่าวว่า มีผลที่เกิดตามมาจากความผูกพันต่อองค์กร 4 อย่างที่ควรพิจารณาได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม แต่มีความสัมพันธ์กันน้อย เพราะผลการปฏิบัติงานนั้นได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยหลายๆอย่างรวมกัน ดังนั้นจึงไม่สามารถคาดหวังได้ว่าความผูกพันน่าจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานที่แท้จริงเพียงอย่างเดียว

2. ความผูกพันต่อองค์กรกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร แนวคิดของ Steers กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงต้องการที่จะคงอยู่ในองค์กรจึงคาดว่าความผูกพันน่าจะมีผลสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งในความจริงค้นพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่เพิ่มขึ้น จึงเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก

3. ความผูกพันต่อองค์กรกับการขาดงานของพนักงาน ทฤษฎีของ Steers ทำนายว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะถูกจูงใจให้มีส่วนร่วมมากกว่า ดังนั้นพนักงานนี้จะสนับสนุนให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ แม้ว่าบุคคลจะไม่สนุกกับงานนั้นเท่าไร แต่ถ้าเมื่อใดความผูกพันของพนักงานไปอยู่ที่อื่น เช่นครอบครัว ก็พา ก็จะมีแรงผลักดันให้มีส่วนร่วมในการทำงานน้อยลง ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรสามารถแสดงอิทธิพลต่อการเข้าร่วมงานของพนักงานได้

4. ความผูกพันต่อการลาออกจากการลาออกจากงานของพนักงาน ภายในกรอบทฤษฎีแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรแนะนำ ความผูกพันต่อองค์กรจะนำมาซึ่งพฤติกรรมที่หลากหลายซึ่งสามารถคาดเดาได้ว่า พนักงานที่มีความผูกพันอยู่ในระดับต่ำกว่า และเป็นไปได้ที่จะมีระดับผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานยาวนานกว่า และมีบันทึกการให้ความร่วมมือมากกว่า อย่างไรก็ตามจากทฤษฎีพฤติกรรมที่เกิดขึ้นความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายได้ดีที่สุดคือการลาออก พนักงานที่มีความผูกพันในระดับสูงจะต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรและทำงานมุ่งไปยังเป้าหมายขององค์กร เพราะฉะนั้นจะละทิ้งองค์กรน้อยกว่า จึงรู้สึกมันเป็นสิ่งสำคัญที่จะตระหนักถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรร่วมกับตัวแปรอื่นๆ ในแบบจำลองที่ครอบคลุมการลาออกของพนักงาน

2.3 อุตสาหกรรมโรงแรม

2.3.1 ความหมายของโรงแรม

ขจิต กองเดช (2524) ได้ให้ความหมายของอุตสาหกรรมโรงแรมไว้ว่า คือการดำเนินธุรกิจแบบที่มีสถานประกอบการจัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่หาที่อยู่หรือที่พัก มีอาหารและเครื่องดื่มนำบริการคนเดินทางอย่างมีแบบแผน มีมาตรการควบคุมตามขอบข่ายของบริการนั้น ๆ

กฎหมายเกี่ยวกับโรงแรมของประเทศไทย ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “โรงแรม” ว่าเป็น “ที่ซึ่งบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มและที่พักหลับนอนแก่ผู้เดินทางที่ต้องการ มีเงินและเต็มใจที่จะจ่ายเงินค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดให้”

เพราะฉะนั้น ตามกฎหมายของอังกฤษ โรงแรมจะต้องมีบริการทั้งด้านอาหารเครื่องดื่มและที่พักให้แก่แขก โดยจะต้องรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของแขกที่มาพัก ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องกับข้อบังคับเรื่องสาธารณสุขและมาตรการด้านความปลอดภัย ตลอดจนต้องมีมาตรฐานสูงด้านความสะอาดและสุขอนามัย

2.3.2 การแบ่งประเภทโรงแรม

การแบ่งประเภทของโรงแรมสามารถแบ่งได้เป็นหลายลักษณะแล้วแต่จุดประสงค์หลักของโรงแรมนั้น ๆ เช่นอาจจะแบ่งเป็นโรงแรมประเภทหรูหรา โรงแรมประเภทที่พักตากอากาศ โรงแรมประเภทศูนย์กลางธุรกิจ หรือโรงแรมประเภทที่พักคนเดินทาง นอกจากนี้ยังแบ่งตามมาตรฐาน สถานที่ตั้ง แยกที่มาพัก หรือลูกค้าที่โรงแรมนั้น ๆ จะกลุ่ม ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาแบ่งประเภทของโรงแรมอาจยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

2.3.2.1 ทำเลที่ตั้ง ก็อาจจะแบ่งโรงแรมได้เป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. โรงแรมในเมือง (Downtown Hotel) ตั้งอยู่ใจกลางเมือง หรือศูนย์กลางของจังหวัด เป็นที่รวมธุรกิจ ซึ่งนักธุรกิจมักนิยมมาพักโรงแรมประเภทนี้ เพราะการคมนาคม และมีการติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างสะดวกสบาย

2. โรงแรมรอบเมือง (Suburban Hotel) จะเป็นโรงแรมที่อยู่ห่างไกลออกไปจากตัวเมืองไม่มากนักการเดินทางยังสะดวกสบาย แต่แขกจะได้บรรยากาศที่เงียบสงบไม่สับสน จอแจ

3. โรงแรมเพื่อพักผ่อน (Resort Hotel) คือ โรงแรมที่อยู่ห่างไกลออกไปมาก ๆ แยกจะนิยมใช้เป็นที่พักผ่อนและอาจจะเข้าพักรั้งละหลาย ๆ วันก็ได้

2.3.2.2 จากระดับ (Grade) จะใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมเป็นเครื่องวัดถ้าโรงแรมไหนมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม ก็ให้ระดับเอ ถ้ามีน้อยลงไป ก็ให้ระดับบี หรือ ซี ซึ่งการจัดแบบนี้ ไม่นิยมแล้ว

2.3.2.3 การคมนาคม (Transportation) เช่น โมเต็ล หรือมอเตอร์โฮเต็ล โรงแรมรถไฟ โรงแรมที่อยู่ใกล้สนามบิน ซึ่งการจัดลักษณะนี้คาบเกี่ยวกับการแบ่งประเภทโรงแรมตามทำเลที่ตั้ง

2.3.2.4 จุดประสงค์ของการเยี่ยมชมเยือน (Purpose of visit) เช่น โรงแรมสำหรับธุรกิจ โรงแรมสำหรับพักผ่อนในวันหยุด โรงแรมสำหรับการประชุม โรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยว

2.3.2.5 ช่วงระยะเวลาการเข้าพักสั้นหรือยาว (Short or long duration) เช่น โรงแรมสำหรับพักเพื่อรอการเดินทางต่อหรือโรงแรมสำหรับอาศัยอยู่ระยะยาว

2.3.2.6 ระยะเวลาการเปิดให้ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ (Rang of its facilities and service) บางโรงแรมเปิดให้พักอาศัยอยู่ระยะยาว แต่บางโรงแรมสำหรับพักอาศัยอยู่ชั่วคราวเท่านั้น บางโรงแรมรับเฉพาะแขกที่จะพักค้างคืนเท่านั้น โดยโรงแรมเหล่านี้จะจัดบริการอาหารเข้าไปให้แขกผู้เข้าพักด้วย

2.3.2.7 ใบอนุญาต (Licence) สำหรับขายเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ บางโรงแรมได้รับอนุญาตให้ขายเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์แต่โรงแรมบางแห่งก็ไม่มี

2.3.2.8 ขนาดของโรงแรม (Size) ซึ่งดูได้จากจำนวนห้องพัก หรือความสามารถในการบรรจุเตียง ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

1. ถ้ามีห้องไม่เกิน 100 ห้อง ถือว่าขนาดเล็ก
2. ถ้ามีห้องไม่เกิน 200 ห้อง ถือว่าขนาดกลาง
3. ถ้ามีห้องมากกว่า 200 ห้องถือว่าขนาดใหญ่

2.3.2.9 การจัดมาตรฐาน (Standard) แบ่งออกเป็น 4 –5 ระดับ โดยให้ค่าคะแนนเป็นดาว (Star)

2.3.2.10 ความเป็นเจ้าของหรือการจัดการ (Ownership and management) โรงแรมที่เป็นกิจการเจ้าของคนเดียวจะมีการบริหารจัดการโดยผู้ที่เป็นเจ้าของ แต่โรงแรมที่เป็นสาขาหรือมีเจ้าของร่วมกันหลายคน ส่วนใหญ่จะจัดการในรูปของบริษัท

ปรีชา แดงโรจน์ (2527:146) ได้สรุปว่า จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นเราอาจจัดแบ่งประเภทของโรงแรมได้ 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทของโรงแรมตามมาตรฐานสากล (International Standard) มี 2 ประเภท ดังนี้ คือ

1. โรงแรมที่ผู้เข้าพักชั่วคราว (Transient Hotel) ได้แก่โรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจทั่วไป
2. โรงแรมที่ผู้เข้าพักเป็นประจำ เป็นเดือนๆ หรือ เป็นปี (Residential Hotel)

โรงแรมที่ผู้เข้าพักชั่วคราว (Transient Hotel) หรือโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจ แบ่งออก 2 ประเภท คือตามระดับความหรูหรา (Classification by Luxury) และตามทำเลที่ตั้ง (Classification by Location) ดังนี้

แบ่งตามระดับความหรูหรา

- | | |
|--------------------------------|---------|
| 1. ชั้นเยี่ยม (Deluxe) | = 5 ดาว |
| 2. ชั้นหนึ่ง (First Class) | = 4 ดาว |
| 3. ชั้นสอง (Second Class) | = 3 ดาว |
| 4. ชั้นสาม (Third Class) | = 2 ดาว |
| 5. ชั้นประหยัด (Economy Class) | = 1 ดาว |

แบ่งตามทำเลที่ตั้ง

1. โรงแรมในเมืองเล็ก (Small Cities)
2. โรงแรมในเมืองใหญ่ (Large Cities)
3. โรงแรมสถานตากอากาศ (Resorts)
4. โรงแรมท่าอากาศยาน (Airports)

2.3.3 ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม

ขจิต กอบเดช (2524 :4) อธิบายลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมไว้ 11 ประการ คือ

2.3.3.1 เป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนที่ไม่ได้ ไม่สามารถติดตามลูกค้าไปยังที่ต่างๆได้

2.3.3.2 การขายบริการ จะต้องขาย ณ ที่ทำการผลิต ณ สถานที่ผู้ใช้บริการอยู่ ในเวลาที่ต้องการ ไม่ใช่ก่อนหรือหลัง

2.3.3.3 เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถเก็บผลผลิตไว้ได้ ผลผลิตจัดเป็นสินค้าที่เสียได้ง่าย เช่น ห้องที่ว่างแต่ละคืนจะทำให้เกิดการขาดทุนที่คืนไม่ได้

2.3.3.4 ขึ้นอยู่กับแรงงานมนุษย์ มีขอบเขตจำกัดในการใช้เครื่องทุ่นแรงทำงานแทน

2.3.3.5 เป็นสถานที่พัก เปิดให้บริการต่างๆ แก่สาธารณชนทุกคนที่สามารถพักได้ (ยกเว้นเด็กที่ไม่มีผู้ปกครอง ตามระเบียบกฎหมายและวัฒนธรรม)

2.3.3.6 เป็นอุตสาหกรรมที่ขายสินค้าและบริการ ซึ่งต้องอาศัยการจ่ายเงินจากลูกค้าเพื่อชดเชยกับต้นทุนและให้โรงแรมได้มีกำไรพอสมควร เอกสิทธิ์ทางด้านราคาเป็นสิทธิเฉพาะตัวของอุตสาหกรรมโรงแรม อย่างไรก็ตามในบางประเทศรัฐบาลเป็นผู้ที่ให้เงินกู้ ให้เงินช่วยเหลือและให้สิทธิในการเงิน เพื่อส่งเสริมกิจกรรมในโรงแรมและช่วยให้โรงแรมมีกำไร

2.3.3.7 ควรเป็นบริการเฉพาะคน (Individual service) กับลูกค้าแต่ละคนเท่าๆ กันกับครอบครัวหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งๆ แต่อุปสงค์จะมีลักษณะแตกต่างกันไปและไม่สม่ำเสมอ

2.3.3.8 เป็นบริการเบ็ดเสร็จที่เป็นระเบียบ ซึ่งมีคุณภาพในระดับมาตรฐาน หรือระดับเยี่ยม ห้องพักพร้อมห้องน้ำ หรือไม่มีห้องน้ำ อาหารและเครื่องดื่มในราคาต่างๆกัน มีบริการซักรีด ซักแห้ง ฯลฯ

2.3.3.9 การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมต้องใช้เวลาจำนวนมาก และส่วนใหญ่จะเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประจำ

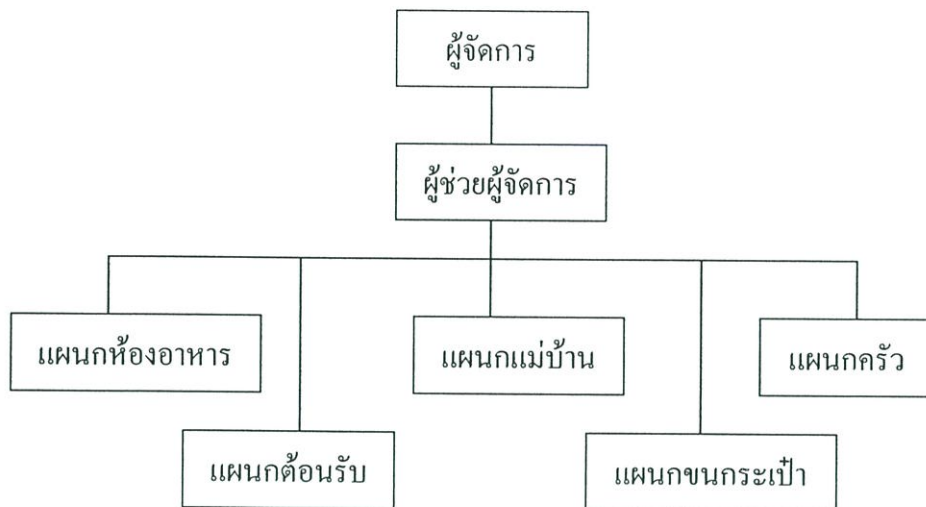
2.3.3.10 อุตสาหกรรมโรงแรมต้องอาศัยบริการหลายๆ อย่าง ได้แก่ การขนส่ง การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการด้านความบันเทิง และการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ฯลฯ

2.3.3.11 อุตสาหกรรมอื่นๆ ที่เชื่อมโยงและพึ่งพาอาศัยกับอุตสาหกรรมโรงแรม ได้แก่ อุตสาหกรรมร้านอาหารและภัตตาคาร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการกีฬา ฯลฯ

2.3.4 การจัดองค์การในการบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรม

การจัดองค์การ หมายถึง การจัดแบ่งคนทำงาน โดยกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้ทำเป็นแผนๆ หรือเป็นอย่างไร แต่จะงานจะสอดรับกันในฐานเป็นองค์การเดียวกัน ในงานนี้จำเป็นต้องให้สายการบังคับบัญชาชัดเจนและมีการสื่อความที่ดีด้วย โดยลักษณะการจัดองค์การเป็นรูปแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับประเภท และขนาดของโรงแรม ซึ่งสามารถจัดองค์การได้ดังนี้

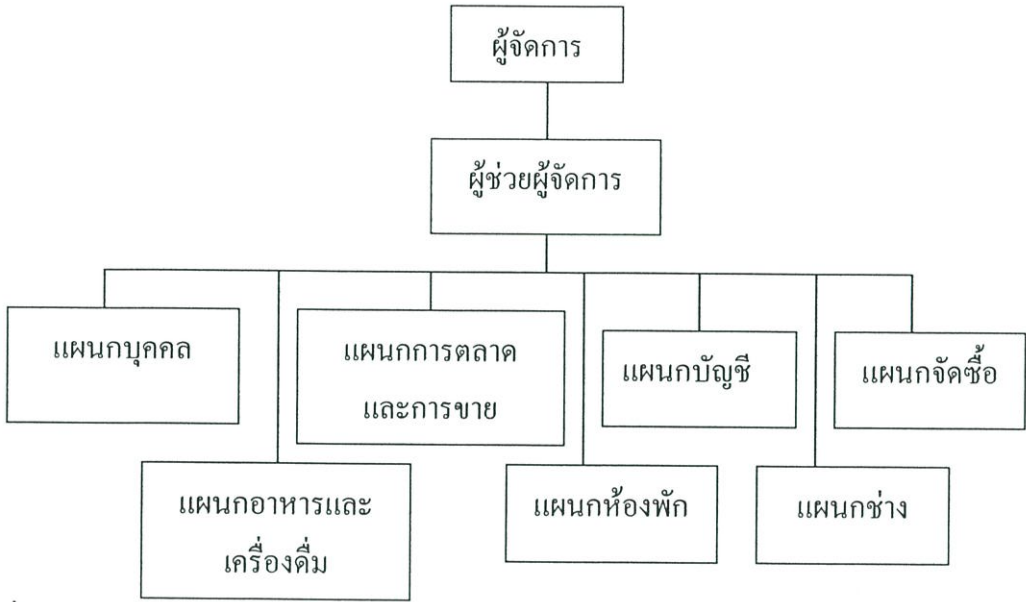
2.3.4.1 โรงแรมขนาดเล็ก สามารถแสดงแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงแผนภูมิของโรงแรมขนาดเล็ก

ที่มา : พิสมัย ปโชติการ. 2538 : 14

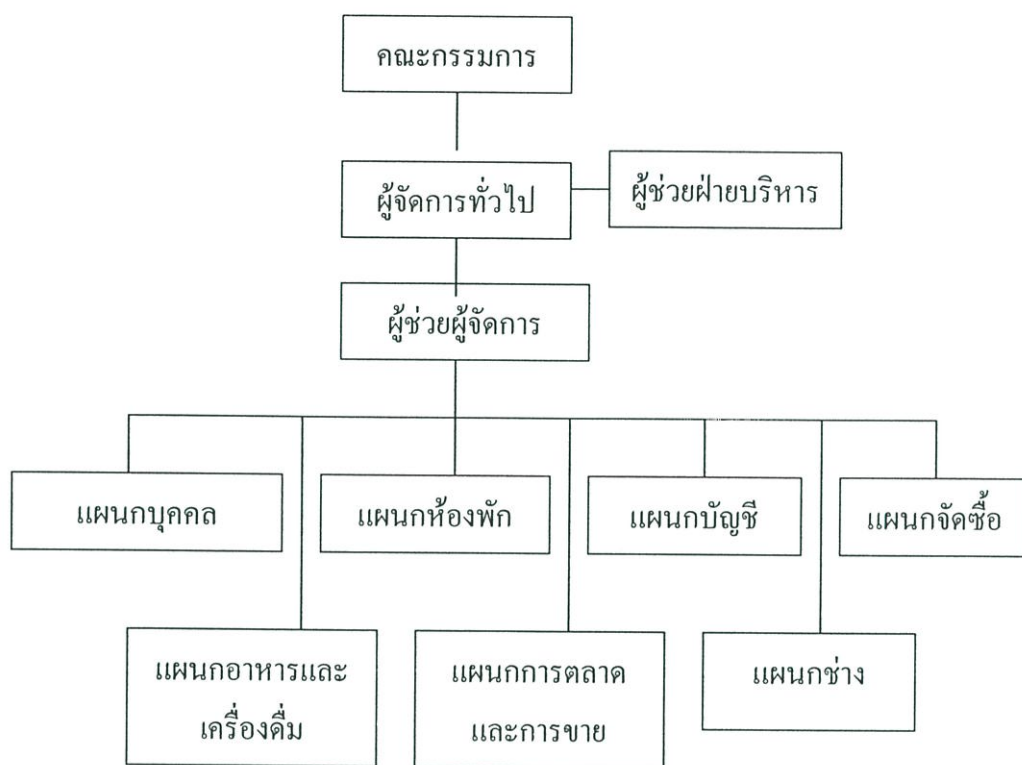
2.3.4.2 โรงแรมขนาดกลาง สามารถแสดงแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 2.3 แสดงแผนภูมิของโรงแรมขนาดกลาง

ที่มา : พิสมัย ปิโชติการ. 2538 : 15

2.3.4.3 โรงแรมขนาดใหญ่ สามารถแสดงแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 2.4 แสดงแผนภูมิของ โรงแรมขนาดใหญ่

ที่มา : พิสมัย ปโชติการ. 2538 : 17

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

เปล่งศรี อิงคนินันท์ (2526 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยมีความสำคัญของปัญหาในด้านอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนไม่เพียงพอกับการให้บริการ การขาดเจ้าหน้าที่ที่มีคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถ ตรงกับสายงาน งบประมาณในการปรับปรุงห้องสมุดมีจำนวนจำกัด เป็นต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งจะศึกษาสภาพความพึงพอใจในการทำงานและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค พร้อมกับลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เรียงลำดับได้ดังนี้ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและเงินเดือน

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาเสนาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิชญ โลก เมื่อ พ.ศ. 2527 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือด้านลักษณะของงาน ด้านรับผิดชอบ ด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ ด้านการปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้ สวัสดิการ โดยส่วนรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

วรางคณา ทิมวัฒนา (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในบริษัท การบินไทย จำกัด โดยมีความสำคัญของปัญหาในด้าน ความไม่พึงพอใจในงานแอร์โฮสเตส ที่เกิดจากนโยบายของฝ่ายบริหารที่มีการจำกัดอายุการทำงานด้วยสัญญาว่าจ้าง การขาดงาน การลาออกจากงาน รวมไปถึงการเขียนบัตรสนเท่ห์เกิดขึ้นในบริษัทการบินไทย จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในแต่ละด้านอยู่ในระดับต่ำทั้งในด้านลักษณะงาน ลักษณะผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสวัสดิการ แอร์โฮสเตสมีความพึงพอใจในระดับสูงเพียงด้านเดียว คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ปรีชา เล่ห์บ้านเกาะ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการ หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเรื่องนี้คือ การศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และปัญหาในการทำงานของผู้สื่อข่าว กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจประชากรที่ศึกษา คือ ผู้สื่อ

ข่าวในสังกัดกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ จำนวนทั้งสิ้น 80 คนเป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบตามจำนวน 80 ฉบับ ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS /pc+ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าไคสแควร์และค่ายูลส์คิว การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติ ธุรกิจมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง จากการทดสอบ สมมติฐาน พบว่าเพศ อายุ สาขาการศึกษาประสบการณ์ในการทำงาน และระยะทางระหว่างที่พักอาศัยที่พำนักอาศัยกับที่ทำงาน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานทั้งหมด ปัญหาในการทำงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ ประชาชาติธุรกิจ ได้แก่ ปัญหาการประสานงานภายในองค์กร ปัญหาการขาดแคลน วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ปัญหาเรื่องผลตอบแทนและสวัสดิการ สำหรับการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานให้เพิ่มขึ้น คือ การปรับปรุงการบริหารงาน และการจัดทำโครงการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ในการทำงาน

อลงกรณ์ ประกฤตพิงศ์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสหภาพแรงงานของพนักงานและความพึงพอใจในองค์กร โดยศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในธนาคารพาณิชย์ของไทย โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Studies) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เงินเดือน 5,000 – 10,000 บาท ทำงานมานานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และทำงานอยู่ในตำแหน่งปัจจุบันมานานไม่เกิน 2 ปี ในกลุ่มที่มีสหภาพแรงงาน ผู้ที่ไม่สมัครเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการที่ไม่ทราบว่าจะสมัครได้ที่ไหน และไม่เห็นความสำคัญของการสมัครเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ส่วนใหญ่ผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานส่วนใหญ่สมัครมานานไม่เกิน 2 ปี พนักงานในธนาคารที่มีสหภาพแรงงานและไม่มีสหภาพแรงงาน มีส่วนร่วมในกิจกรรมของสหภาพแรงงานใกล้เคียงกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะเข้าร่วมในกิจกรรมของสหภาพแรงงานเกือบทุกอย่าง โดยลูกจ้างจำนวนมากมีความคิดเห็นตรงกันว่า จะสนับสนุนกิจกรรมของสหภาพแรงงานในการยื่นข้อเรียกร้องเรื่องค่าจ้างและสวัสดิการต่างๆ ของพนักงาน แต่นับสนุนเรื่องกิจกรรมทางการเมืองมีสัดส่วนน้อยกว่าการสนับสนุนกิจกรรมอื่นๆ เป็นอย่างมาก ส่วนในเรื่องการขอคำปรึกษาจากสหภาพแรงงาน จะปรึกษาเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและองค์กรเท่านั้น ส่วนด้านทัศนคติที่มีต่อแรงงานพบว่า มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเข้าเป็นส่วนร่วมในกิจกรรมของสหภาพแรงงาน และกรรมการสหภาพแรงงานมีทัศนคติต่อสหภาพแรงงานในทางดีมากกว่าสมาชิกสหภาพแรงงาน และผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกด้วย โดยเห็นว่า สหภาพแรงงานเป็นผู้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ดีขึ้นช่วยให้แรงงานสัมพันธ์ดีขึ้น สร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในสังคม ทำให้การบริหารงานของ

ธุรกิจไปได้ด้วยดี กรรมการของสหภาพแรงงานเป็นผู้ที่เสียสละให้กับผู้ใช้แรงงานและเป็นผู้ที่มีความคิดสุขุมรอบคอบ ความพึงพอใจในองค์กร ในการประมวลผลครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในธนาคารที่มีสหภาพแรงงานมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างในธนาคารที่ไม่มีสหภาพแรงงานในด้าน “นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน” และความพึงพอใจต่ำกว่าในด้าน “เงินเดือนและรายได้พิเศษ” ส่วนด้านอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะทราบถึงกิจกรรมอื่นๆ ในองค์กรในองค์กร โดยการรับทราบถึงกิจกรรมอื่นๆ ขององค์กรที่ไม่ใช้กิจกรรมสหภาพแรงงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความพึงพอใจในองค์กรของลูกจ้าง ซึ่งเกิดขึ้นทั้งในองค์กรที่มีสหภาพแรงงานและไม่มีสหภาพแรงงาน โดยกิจกรรมที่ให้ลูกจ้างได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารและเกิดความรู้สึกในการเป็นเจ้าของ จะทำให้ลูกจ้างมีความพึงพอใจในองค์กรเพิ่มขึ้น จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสหภาพแรงงานและความพึงพอใจในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เนื่องจากพบว่า การก่อตั้งสหภาพแรงงานทุกแห่งล้วนเกิดขึ้นเนื่องจากความคัดแย้งและปัญหาในด้านแรงงานสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ดังนั้น แม้ว่าฝ่ายลูกจ้างจะพึงพอใจที่ได้รับผลประโยชน์ต่างๆ เพิ่มมากขึ้นก็ตามแต่ก็ไม่ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจในองค์กรเพิ่มขึ้น กลับทำให้เกิดความขัดแย้งกับฝ่ายนายจ้างเพิ่มมากขึ้น

ภิญโญ เสือพิทักษ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน 3) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร 4) เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและสวัสดิการสามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากองค์กรได้ร้อยละ 63.26

วดี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพส่วนตัวของวิศวกรในบริษัทเอกชน สภาพความพึงพอใจของวิศวกรในบริษัทเอกชนและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน กลุ่มตัวอย่างได้แก่วิศวกรในบริษัทเอกชนซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครหรือในเขตปริมณฑล จำนวน 10 แห่งและเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานในสาขาใดสาขาหนึ่งตามวุฒิการศึกษาใน 3 สาขา สาขาละ 2 คน คือ วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมโยธาและวิศวกรรมเครื่องกล รวมทั้งสิ้น 60 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานสร้างขึ้นตามทฤษฎีของ Herzberg ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีระดับมาก คือความรับผิดชอบฐานะของอาชีพในสายตาของสังคมและยังพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานและมีความรู้สึกที่

ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายบริษัท ในขณะที่เดียวกันผู้ที่มียุมากจะมีสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานและมีเงินเดือนสูง ส่วนผู้ที่มียุมากจะใช้เวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงานน้อย และผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน

จรัส เพ็ชรเที่ยง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมปานกลางโดยพนักงานที่มีเพศ ระดับตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน สำหรับพนักงานที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ลักษณะเป็นช่างเท้าหน้า ลักษณะสุขุมใจเย็น ลักษณะมีความคิดริเริ่ม และลักษณะควบคุมตนเองต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพลักษณะกล้าที่ยืนหยัดเรียกร้อง ลักษณะต้องการความสำเร็จ ลักษณะเป็นตัวของตัวเองและลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ปิยะ นิยมวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า 1) สภาพภูมิหลังของพนักงาน อันได้แก่ อายุงาน และตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสภาพภูมิหลังอื่นๆ อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ การมีบุตรและเงินเดือนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

บุญมัน วงศ์สุนทรรัตน์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกออกเป็น 14 ด้านตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์เบอร์ก พบว่า 1) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 6 ด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สถานะของอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 8 ด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการนับถือ ความรับผิดชอบ สภาพการปฏิบัติงาน เทคนิคของผู้นิเทศก์ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และนโยบายและการบริหารงาน 2) พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวม 9 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมาก

ไปน้อย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน และเทคนิคของผู้มีเทศก์ ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 14 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

จำโนทย์ ปลั่งอุดม (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู – อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดชลบุรี การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู – อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู – อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การสอน และขนาดของโรงเรียน พบว่า ครู – อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตร โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดชลบุรีที่ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งเป็นเพศชาย มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การสอนเฉลี่ย 9.8 ปี และสอนในโรงเรียนขนาดกลางเป็นส่วนใหญ่ ด้านความสำเร็จของงาน จากการศึกษาปรากฏว่า ครู – อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากสูงเกินร้อยละ 50.0 อยู่ 4 รายการ คือ 1) สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเกิดความสำเร็จตามต้องการ 2) สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี 3) มักจะมีผลงานปรากฏออกมาเสมอและพอใจในงานผลงานที่ทำ และ 4) เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

อังคณา โกสิยสวัสดิ์ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงาน ของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ความมุ่งหมายของการวิจัยนี้เพื่อศึกษาความผูกพันกับสถาบัน และความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เปรียบเทียบความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจำแนกตาม เพศ ระดับเงินเดือน วุฒิดำเนินทางวิชาการ และอายุราชการกลุ่มตัวอย่างได้แก่ อาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร ปทุมวัน บางเขน บางแสน มหาสารคาม พิษณุโลก และสงขลา จำนวน 297 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่าจำนวน 65 ข้อ พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความผูกพันกับสถาบันในระดับมากมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับสถาบันอันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.01 อาจารย์ที่มีเพศ วุฒิ ตำแหน่งทางวิชาการ ระดับเงินเดือน อายุราชการแตกต่างกันมีความผูกพันกับสถาบัน และความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สมชาติ คงพิกุล (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า อาจารย์โรงเรียนมัศึกษามีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และเมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกตามตัวแปรวุฒิตำแหน่งหน้าที่และขนาดของโรงเรียน ปรากฏว่ามีเพียงอาจารย์ที่มีวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี อาจารย์ที่ทำหน้าที่สอน และอาจารย์ที่ทำหน้าที่ในโรงเรียนขนาดใหญ่เท่านั้นที่มีระดับความผูกพันค่อนข้างสูง ส่วนอาจารย์กลุ่มอื่นมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทั้งสิ้น และพบว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อวยพร ประพทธีธรรม (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกองงาน วิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข 2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าปัจจัยที่อาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ 1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน 2. รางวัลตอบแทนประกอบด้วย รางวัลตอบแทนภายใน ได้แก่ ความสำคัญของงานความอิสระของงาน ความท้าทายของงาน และรางวัลตอบแทนภายนอก ได้แก่ การช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อเงินเดือน โอกาสความก้าวหน้าและความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ในการศึกษานี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากวิทยากรที่ ปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาลในเขตภาคเหนือ จำนวนทั้งสิ้น 149 คน โดยใช้แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปิด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 149 ชุด เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 146 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.99 ของแบบสอบถามทั้งหมด จากผลการวิจัยในครั้งนี้ปรากฏว่า วิทยากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางและสูงตามลำดับดังนี้ คือ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 89.3 และมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 26.7 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปรากฏว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง ปัจจัยรางวัลตอบแทนภายใน ได้แก่ ความท้าทายของงานและความเป็นอิสระของงาน ปัจจัยรางวัลตอบแทนภายนอก ได้แก่ การช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ในขณะที่ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษา สถานภาพสมรส และรางวัลตอบแทน ได้แก่ ความสำคัญของงาน ความพึงพอใจต่อเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ประทุม ฤกษ์กลาง (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนมีความผูกพันต่อองค์กรและมีผลการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ การสื่อสารและสัมพันธ์สภาพความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งมีอิทธิพลเชิงผูกพันและอายุของอาจารย์ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความผูกพันต่อองค์กร ความชัดเจนบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และลักษณะงานในด้านศักยภาพการจูงใจจากงาน นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ศึกษาส่วนใหญ่มีอิทธิพลทางอ้อมกับความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน สำหรับพบทางด้านความผูกพัน พบว่า ความตั้งใจทำงานให้ก้าวหน้าในอาชีพ การอุทิศตัวให้กับงานและความต้องการคงอยู่ในหน่วยงานตลอดไป

กานดา จันทร์แย้ม (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับการไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรการไม่มาทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศนจำนวน 154 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS- X สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าสัมพันธแบบเปียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศนมีความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลางพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศนมีระดับการไม่ทำงานเฉลี่ย 9.4 วัน ตัวแปรด้านเพศ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรด้าน อายุ ปลายอายุงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปร ด้านเพศ ระดับการศึกษาและระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปร อายุ และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ได้รับ เพศ รายได้ และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง มาทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับการไม่มาทำงาน

ปรานอม กิตติคุณฐิธรรม (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอ ประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร รวมทั้งแสวงหาและเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ลูกจ้างในอุตสาหกรรมสิ่งทอ ประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์ จากกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศ

ชาย มีอายุเฉลี่ย 33.6 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสเป็น โสด ร้อยละ 52.7 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุด ร้อยละ 35.0 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย 13.1 ปี และได้รับค่าจ้างเฉลี่ยต่อเดือน 7,630.9 บาท นอกจากนี้ยังพบว่า ลูกจ้างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์การย้ายงานร้อยละ 54.4 และที่เคยมีประสบการณ์การย้ายงาน จำนวน 1 – 2 ครั้ง มีร้อยละ 72.8 ในด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ลูกจ้างมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ร้อยละ 79.4 ระดับสูง ร้อยละ 18.4 และระดับต่ำ ร้อยละ 2.2 ซึ่งโดยภาพรวมแล้วระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อทดสอบสมมติฐาน ผลปรากฏว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การย้ายงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และค่าจ้าง ไม่พบว่าความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสำคัญของลักษณะงาน การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น โอกาสก้าวหน้า และงานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ปัจจัยด้านผลป้อนกลับของงาน ลักษณะงานที่ทำทนายและความหลากหลายในงาน ไม่พบว่าความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านทัศนคติต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ความมีชื่อเสียงและเชื่อถือได้ขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การระบบการพิจารณาความดีความชอบ และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงได้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกปัจจัย ส่วนปัจจัยด้านทัศนคติส่วนบุคคลในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชา พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกจ้างที่มีต่อแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยลำดับจากคำตอบของลูกจ้าง พบว่า ลูกจ้างได้เสนอแนะให้องค์กรทำการพัฒนาหรือปรับปรุง ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานด้านค่าตอบแทนการทำงาน ด้านสวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตำราญ บุญรักษา (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรพยาบาล วิชาชีพสังกัดกรมสุขภาพจิต การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งกับความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เปรียบเทียบความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับตำแหน่งและสถานภาพสมรส และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 246 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ

หลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานดัดแปลงจากเครื่องมือของวิทเลย์และพัทเซอร์ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ดัดแปลงจากเครื่องมือของเมมาเคย์สเทียร์ และพอดเตอร์ โดยมีความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.67 0.77 0.79 0.80 0.76 0.75 และ 0.88 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าพิสัย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการทดสอบค่าที่ ผลการวิจัยมีดังนี้ 1. พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ($X = 3.98$ 4.29 3.85 และ 3.74 ตามลำดับ) ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.40$ และ 3.25 ตามลำดับ) ผู้บริหารทางการพยาบาลมีความพึงพอใจในงานทุกด้านสูงกว่าพยาบาลประจำการ ($p < 0.01, 0.05$) ยกเว้นด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ พบว่าผู้บริหารทางการและพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน 2. พยาบาลวิชาชีพมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ($X = 3.51$) โดยที่ผู้บริหารทางการพยาบาลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพยาบาลประจำการ ($p < 0.001$) 3. อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทน ($p < 0.001$) ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และด้านคุณค่าของงาน ($p < 0.001$) ระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ($p < 0.01$) อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ($p < 0.001$) 4. พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ สูงกว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสโสด ($p < 0.05, 0.01$) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสโสด และคู่ไม่แตกต่างกัน 5. ความพึงพอใจในงานทุกด้านของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ($p < 0.001$)

กรกฎ พลพานิช (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บังคับบัญชา และพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์

ไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบังคับบัญชา และพนักงาน วิชาชีพ การตลาด บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 235 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามลักษณะทั่วไป แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงาน และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มด้วยค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานบังคับบัญชาและพนักงาน วิชาชีพการตลาด ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง 2. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพการสมรส และอายุในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาส ก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กฤษกร ดวงสว่าง (2540 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม ในการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความผูกพันต่อองค์กรระหว่างผู้บริหารระดับกลาง/ระดับต้นกับพนักงาน การศึกษาความสัมพันธ์และการพยากรณ์จากปัจจัย ตัวแปรในกลุ่มของลักษณะงาน ลักษณะองค์กร ประสิทธิภาพจากการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร การศึกษาความสัมพันธ์และการพยากรณ์จากองค์ประกอบของตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออก การเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มผลผลิตและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะ องค์กร ลักษณะงาน ประสิทธิภาพจากการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความตั้งใจที่จะลาออก การเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่ม ผลผลิตและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน โดยรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยจำนวน 610 คน การวิเคราะห์ข้อมูลได้ สถิติพื้นฐานทดสอบที (t-test) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารระดับกลาง/ระดับต้นมี ความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงาน และตัวแปรในกลุ่มของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์กรประประสิทธิภาพจากการทำงาน มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูงกับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ 0.79 โดยมีตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ความรู้สึก ว่าหน่วยงานมีชื่อเสียงทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการทำงาน อายุ และเพศ สามารถอธิบายความผันแปร ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 61.67 และองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ระดับปานกลางกับการเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มผลผลิตมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ 0.54 และมีความสัมพันธ์ที่ระดับต่ำกับความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ 0.30 สำหรับความตั้งใจที่จะลาออกมี ความสัมพันธ์ที่ระดับค่อนข้างสูง มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ 0.65 โดยมีทิศทางผูกพันต่อองค์กร

วัชร วัชรเสถียร (2540 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรการรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ โดยพิจารณาตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน การสื่อสารความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน องค์กรที่สังกัดและระยะเวลาการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 411 คน จากรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ 4 แห่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติ ค่าที (T – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสมการถดถอย ประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยมีดังนี้ 1. พนักงานในองค์กรการรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ 4 แห่ง มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน 2. ปัจจัยบุคคล ได้แก่ระดับการศึกษา และรัฐวิสาหกิจที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร 3. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับสูงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับต่ำกับความผูกพันต่อองค์กร 5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร 6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในองค์กรการรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ได้แก่ ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน อายุ ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อ ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านบรรยากาศติดต่อสื่อสาร และการศึกษา ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้มากที่สุด

สุกานดา สุภคิตสันต์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุน 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ลักษณะงาน ลักษณะองค์กร ประสบการณ์ขณะปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3. ศึกษาว่าตัวแปรใดระหว่างลักษณะงานองค์กร และประสบการณ์ขณะปฏิบัติงานกับองค์กรสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดีที่สุด กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 382 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามเพศ และระดับการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และแบบวัดปลายเปิด แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ 1. แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล กับแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2. แบบวัดลักษณะงาน 3. แบบวัดลักษณะองค์กร 4. แบบวัดประสบการณ์ขณะปฏิบัติงานกับองค์กร และ 5. แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยใช้สถิติในการคำนวณค่า คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยง

เบนมาตรฐาน ค่า t - test การวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่าสัมพัทธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ค่าสถิติถดถอยพหุคูณแบบรวมกับแบบขั้นตอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญได้แก่ 1. ระดับการศึกษา และอายุ พบว่า พนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี 2. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า ความหลากหลายในงาน ความสำคัญของงาน ความอิสระในงาน ข้อมูล ย่อมกลับของผลการปฏิบัติงาน ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าในงาน และโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ลักษณะองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า การกระจายอำนาจในองค์กร ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ความชัดเจน ของขั้นตอนการทำงาน การมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ และการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4. ประสบการณ์ขณะปฏิบัติงานกับองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์การ และความพึงพอใจขององค์การ และความยุติธรรมในการพิจารณาความคิดความชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5. ประสบการณ์ขณะปฏิบัติงานกับองค์การเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ดีที่สุด และลักษณะงานเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรรองลงมา โดยตัวแปรย่อยที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความพึงพอใจขององค์การ รองลงมาคือความยุติธรรมในการพิจารณาความคิดความชอบ ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน และความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรตามลำดับจากมากไปน้อย จากผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร คือ 1. องค์กรควรมีการปรับปรุงการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานโดยพยายามสร้าง ภาพลักษณ์ในด้านความเป็นที่พึงพอใจแก่พนักงาน และให้ความยุติธรรมแก่พนักงานทุกคน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญกับองค์กรและพยายามให้สิ่งจูงใจที่สนองความต้องการหรือคาดหวังของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร 2. องค์กรควรมีการปรับปรุงลักษณะองค์การให้เอื้ออำนวยต่องาน และบุคคล คือ ลักษณะ องค์การ แบบประชาธิปไตย และควรมีการปรับปรุงลักษณะงานให้สามารถจูงใจพนักงานได้ คือลักษณะงานที่มีความสำคัญและท้าทายความสามารถ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ติดต่อกับผู้อื่น มีอิสระในการทำงานของตน โดยอาศัยทักษะที่หลากหลายในการทำงาน นอกจากนั้นองค์การควรมีการจัดประเมินผลพนักงานเพื่อจะได้รับข้อมูลย้อนกลับ รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ก้าวหน้าในสายอาชีพของตนอีกด้วย

สุเทพ เทียนสี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่ลาออกจางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง 2) อายุและระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน 3) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – แบบเก็บตัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร 4) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจางานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 5) ระยะเวลาการทำงานและบุคลิกภาพแบบแสดงตัว – แบบเก็บตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ชลธิชา หวังรายนาม (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยผลการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การของข้าราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนใหญ่มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การความเหลื่อมล้ำของอำนาจในระดับต่ำ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในระดับปานกลาง ความเป็นปัจเจกนิยมในระดับปานกลาง ความเป็นกลุ่มนิยมในระดับปานกลาง ความเป็นชายในระดับปานกลาง และความเป็นหญิงในระดับปานกลาง โดยมีมิติที่ข้าราชการมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การสูงสุด คือ ความเป็นชาย ส่วนมิติที่ข้าราชการมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การต่ำที่สุดคือ ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ 2) ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมในระดับสูง และความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติในระดับปานกลาง 3) ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมสูงกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพโสด และข้าราชการที่มีสถานภาพหย่าหรือหม้ายหรือแยกกันอยู่ มีความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติสูงกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพโสด 5) ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 6) ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 โดยพบว่า ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่ง 6 – 8 มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าข้าราชการที่มีระดับตำแหน่ง 3 – 5 7) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การความเหลื่อมล้ำของอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์การความเป็นปัจเจกนิยม ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ความเป็นกลุ่ม

นิยม ความเป็นชายและความเป็นหญิง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิไลพร คัมภรารักษ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชา และความผูกพันต่อองค์กรและผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา : กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาแต่ละกลุ่ม รูปแบบกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา 2. เพื่อศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา 2 ด้าน ได้แก่ เพศ และระดับตำแหน่งที่มีความผูกพันต่อองค์กรของผู้บังคับบัญชา 3. เพื่อศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา 6 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงานในองค์กร อายุงานในตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา และระดับตำแหน่ง ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา งานวิจัยนี้ศึกษารูปแบบการบังคับบัญชาตามแนวทฤษฎีตาข่ายการบริหารของเบลคและมูทอน โดยแบ่งรูปแบบการบังคับบัญชาเป็น 5 รูปแบบ คือ แบบเน้นงาน แบบเน้นคน แบบปล่อยปละละเลย แบบประนีประนอม และแบบทีมงาน และศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวความคิดของอัลเลนและไมเยอร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของกลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง จำนวน 300 ราย ซึ่งมีอายุการทำงานในองค์กรและระยะเวลาปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาอย่างน้อย 1 ปี สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าแปรปรวนแบบทางเดียว และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วย Scheffe s S* Method โดยทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาสรุปได้ว่า 1. รูปแบบการบังคับบัญชาแบบทีมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่รูปแบบการบังคับบัญชาแบบเน้นคน แบบปล่อยปละละเลย และแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา และรูปแบบการบังคับบัญชาแบบเน้นงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา 2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ เพศ และระดับตำแหน่ง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา 3. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงานในองค์กร อายุงานในตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา และระดับตำแหน่งที่มีต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลจากการศึกษาทำให้สามารถกำหนดแนวทางในการปรับรูปแบบการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาเป็นแบบทีมงานอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น และทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรตลอดไป

อรัญญา สุวรรณวิ (2541:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยูคอม พบว่า พนักงานของบริษัทยูคอมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

พนักงานบริษัทยุคคอมที่มีอายุค่อนข้างน้อยมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย พนักงานที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าโสดพนักงานที่มีเงินเดือนสูงและค่อนข้างสูง มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำและปานกลาง พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า พนักงานอาวุโส พนักงานที่มีอายุสูงและปานกลางมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานอายุน้อย พนักงานที่มีเพศและการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านชีวสังคม ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจเฉพาะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยต่างๆ ทั้ง 3 กลุ่ม สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยปัจจัยแต่ละด้านมีตัวทำนายที่ดีหลายตัวคือ ปัจจัยด้านชีวสังคมมีตัวทำนายที่ดี คือ สถานภาพสมรส งานที่รับผิดชอบ และเงินเดือน ปัจจัยด้านลักษณะงานมีตัวทำนายที่ดี คือ ความสำเร็จในงาน งานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น ความท้าทายในงาน ความเป็นอิสระในงาน ความก้าวหน้ามิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาและความมั่นคง และจากตัวแปรทั้งหมดมีตัวทำนายที่ดีที่สุด คือ ความก้าวหน้า มิตรสัมพันธ์ ความสำเร็จในงาน สถานภาพสมรส ผู้บังคับบัญชา และผลสะท้อนกลับของงาน

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินแห่งหนึ่ง พบว่าในภาพรวมพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ประเด็นของลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ในขณะที่ระดับตำแหน่งงาน สายงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผูกพันต่อองค์กร และยังพบว่า ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม การบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน อายุ มีอำนาจร่วมกัน พยากรณ์ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน

นงเยาว์ แก้วมรกต (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึง ผลของการรับรู้ บรรยากาศสององค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า พนักงานบุคคลที่มีการรับรู้บรรยากาศขององค์การ โดยรวมและบรรยากาศสององค์การด้านโครงสร้าง องค์การ ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทน ในทางที่ดีกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานบุคคลที่รับรู้บรรยากาศสององค์การในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวที่น้อยกว่า

ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทได้กิน อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุมาก อายุงานมาก และสมรสแล้ว จะมีความผูกพันกับองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มี

อายุน้อย อายุงานน้อย และ โสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.003, 0.001 และ 0.08 ตามลำดับ และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ แต่ไม่ถึงนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 0.002 ตามลำดับและพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่างกันน้อยจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและคาดหวังต่างกันมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัฒนา ศรีสม (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค ของบริษัท ไบ โอ คอนซูเมอร์ จำกัด พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อมีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในแต่ละด้านของความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละด้านต่อความผูกพันต่อองค์กรแล้ว พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้วยปัจจัยค่าจูน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านสภาพการทำงาน ด้านความเจริญเติบโตในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ พนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค ที่มีอายุสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน โบนัสและค่าตอบแทนอื่น ๆ ต่างกัน ได้พบว่ามีมีความแตกต่างกัน อย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิไลพร คัมภรารักษ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กรและผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง พบว่า 1) รูปแบบการบังคับบัญชาแบบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่รูปแบบการบังคับบัญชาแบบเน้นคน แบบปล่อยละเลย และแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา และรูปแบบการบังคับบัญชาแบบเน้นงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา 2) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ เพศ และระดับตำแหน่ง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา 3) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงานในองค์กรและอายุงานในตำแหน่ง มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ระยะเวลาปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา และระดับตำแหน่ง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา

สุมนา สิริบวรเกียรติ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพฯ โดยกำหนดปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และครอบครัว ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน ภาระหนี้สิน และภาระในการอุปการะผู้อื่น ปัจจัยลักษณะองค์กร ได้แก่ ประเภทและขนาดองค์กร และปัจจัยความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีปัจจัย 7 ปัจจัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณค่างาน สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ บทบาทเชิงวิชาชีพ ผลประโยชน์ตอบแทน และความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ความยึดมั่นของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์อยู่ในระดับปานกลางและต่ำเป็นส่วนใหญ่ ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมีจำนวนน้อยกว่า สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่าตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลประเภทครอบครัว เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ประเภทขององค์กร และขนาดขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีขนาดความสัมพันธ์ไม่ค่อยมากนัก ส่วนปัจจัยความพึงพอใจในงานนั้น พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมแสดงความสัมพันธ์กับระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และมีขนาดความสัมพันธ์กันค่อนข้างมาก

อรปภากร รัตนหิรัญกร (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึง ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กร ของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขพบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และเพศ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาในการในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กร

ดวงใจ นิลพันธุ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานในบริษัท ยูไนเต็ด คอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง พนักงานมีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและอายุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ร้อยละ 12.3

นิตดา ศรีหานาม (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี : บริษัทเอกชนขนาดใหญ่ของคนไทยแห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาถึงจริยธรรมในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนของคนไทยแห่งหนึ่ง และศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อจริยธรรมในการทำงาน นอกจากนี้ยังได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานในบริษัทแห่งนี้มีจริยธรรมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงนอกจากนี้ ยังพบว่า จริยธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง 2) ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อจริยธรรมในการทำงาน พบว่า มีเพียงตัวแปรของอายุพนักงานเท่านั้นที่มีผลต่อจริยธรรมในการทำงาน โดยที่พนักงานที่มีอายุมากกว่ามีจริยธรรมในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 3) การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์จริยธรรมในการทำงาน มีเพียงตัวแปรเดียวคือ ความผูกพันต่อองค์กร โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์จริยธรรมในการทำงาน ได้ร้อยละ 22.5

ปิยะ บุญนาค (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์ระดับความผูกพันต่อองค์กรสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์ 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์ 3. เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์ตามสภาพส่วนตัว ได้แก่ เพศ ระดับชั้นเงินเดือน วุฒการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ และประสบการณ์ในการทำงาน ประชากรของการวิจัยคืออาจารย์ที่กำลังปฏิบัติราชการอยู่ในสถาบันในปีการศึกษา 2541 จำนวน 366 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าจำนวน 51 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน โพรดักโมเมนต์ และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วย (t - test) และ F - test การวิจัยครั้งนี้ได้ผลโดยสรุปดังนี้ 1. อาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความผูกพันต่อสถาบันในระดับมาก และมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก 2. ความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อสถาบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3. ความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานอาจารย์คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่แตกต่างกันตาม เพศ ระดับชั้นเงินเดือน วุฒการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ และประสบการณ์ในการทำงาน

วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการการบิน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมี

ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และยังพบว่า พนักงานฝ่ายการbinที่มีตำแหน่งงานและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.516

สกวรัตน์ อินทสมิต (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และมีความตั้งใจที่จะลาออกในระดับต่ำ 2) พนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน ส่วนอายุงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่าง 3) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยพบว่า ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร การหลีกเลี่ยง ความไม่แน่นอน ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชายและความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 4) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยพบว่า ด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ประภัสสร ขุนพิลึก (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงเรื่อง ความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ คณะเทคโนโลยีการเกษตรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า ข้อมูลสภาพทั่วไปของอาจารย์ที่สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 61.9) มีอายุเฉลี่ย 41.76 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมากที่สุด รองลงมาจากการศึกษาระดับปริญญาเอก มีจำนวนเกือบครึ่งหนึ่งที่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ รองมาคือผู้ช่วยศาสตราจารย์ และรองศาสตราจารย์

2.4.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม

กาญจนา พินพรหมราช (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมห้าดาว กรณีศึกษาโรงแรมมณเฑียร ถนนสุรวงศ์ กรุงเทพมหานคร มีความสำคัญของปัญหาในด้าน การเล็งเห็นความสำคัญ

ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรม โดยเลือกศึกษาเฉพาะโรงแรมระดับห้าดาว คือโรงแรมมณเฑียร ซึ่งได้แสดงรายละเอียดสาเหตุการลาออกของพนักงานในแต่ละตำแหน่งของโรงแรมแห่งนี้ เป็นข้อมูลประกอบที่สำคัญสำหรับการศึกษา และมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานในโรงแรมระดับห้าดาว

อาจารย์ นาคศุภรังษี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรม รวมทั้งแสวงหา และเสนอแนะแนวทางในการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรม วิธีการที่ใช้ในการศึกษา คือ ศึกษาจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาภาคสนาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่านทางฝ่ายบุคคลของโรงแรมระดับกลางและโรงแรมระดับสูงจากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 4 แห่ง และเก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงานที่มีอัตราการเข้าออกจากงานสูงที่สุดจำนวน 192 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่ในโรงแรมระดับกลางส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 51.3 มีอายุในช่วง 20 – 30 ปี ร้อยละ 58.3 เป็นโสดร้อยละ 63.6 สำเร็จการศึกษาระดับปวช.หรือม.6 มากที่สุด ร้อยละ 57.7 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน ในธุรกิจโรงแรม 1 – 3 ปี ร้อยละ 32.2 มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่จบการศึกษา 10 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 36.5 เคยเปลี่ยนงาน 1 – 2 ครั้ง ร้อยละ 46.1 เหตุผลที่ยังทำงานอยู่ในโรงแรมนี้เนื่องจากเงินเดือนและสวัสดิการ รองลงมาคือหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่ในโรงแรมระดับสูงส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเช่นเดียวกัน เช่นเดียวกัน ร้อยละ 53.2 มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี ร้อยละ 76.3 และเป็นโสดร้อยละ 68.4 ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 40 มีระยะเวลาการทำงานในธุรกิจโรงแรม 1 – 3 ปี ร้อยละ 44.2 มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่จบการศึกษา 1 - 3 ปี ร้อยละ 33.8 เคยเปลี่ยนงาน 1 – 2 แห่ง ร้อยละ 48.1 เหตุผลที่ยังทำงานอยู่ในโรงแรมนี้ส่วนใหญ่คือ เงินเดือน และสวัสดิการในภาพรวมแล้วระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมระดับกลาง และโรงแรมระดับสูง อยู่ในระดับปานกลาง และโรงแรมระดับสูง อยู่ในระดับปานกลางโดยโรงแรมระดับกลางมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเล็กน้อย คือ 3.52 และ 3.45 ตามลำดับ เมื่อทดสอบสมมติฐาน ในโรงแรมระดับกลางผลปรากฏว่า มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล มีปัจจัยย่อย ได้แก่ ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรม ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ คือ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน จำนวนครั้งที่เปลี่ยนงาน ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนในโรงแรมระดับสูงไม่มี ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลใดที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานซึ่งระบอบด้วย ปัจจัยย่อย คือ การเดินทางมาทำงาน ความกดดันจากการทำงานความสำคัญของงาน ความอิสระของงาน โอกาสความก้าวหน้า และปัจจัยด้านลักษณะการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อยความพอใจต่อ

นโยบายของโรงแรม ความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านรางวัลจากการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยย่อยคือ ความพึงพอใจต่อเงินเดือน ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษนั้น หลังจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับโรงแรมทั้ง 2 ระดับแล้วพบว่าตัวแปรต่างๆ ยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างต่ำ ทั้งในโรงแรมระดับกลางและโรงแรมระดับสูงและสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อโรงแรม ยังไม่เป็นที่น่าพอใจพนักงานได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อโรงแรมในประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ในด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านระบบการบริหารงาน ด้านสวัสดิการที่โรงแรมจัดให้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับโรงแรมระดับกลางและโรงแรมระดับสูงในด้านต่างๆ ดังนี้ ในโรงแรมระดับกลางควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานนานเนื่องจากพนักงาน กลุ่มนี้จะมีความผูกพันต่อโรงแรมสูง ผู้เป็นพนักงานหรือผู้บังคับบัญชาควรเป็น กันเองกับพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดความไว้วางใจและมีการอบรมพัฒนาบุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการจัดทำโครงสร้างเงินเดือนให้เป็นมาตรฐาน มีการอบรมและหมุนเวียนงานสำหรับพนักงานระดับล่างปรับปรุงสวัสดิการ โดยเฉพาะเรื่องค่ารักษาพยาบาลและจัดกิจกรรมร่วมมือกันให้พนักงานแต่ละแผนกได้ทำร่วมกัน ส่วนในโรงแรมระดับสูงควรให้ความสำคัญ กับงานของพนักงานและส่งเสริมความเข้าใจนโยบายของ โรงแรม มีการอบรมและหมุนเวียนงานสำหรับพนักงานระดับล่าง เช่นเดียวกับโรงแรมระดับกลาง รวมทั้งการจัดให้มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร ให้ผู้บริหารมีความเป็นกันเองกับพนักงาน ซึ่งข้อเสนอแนะ เหล่านี้จะเป็นการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้สูงขึ้น

ปานทิพย์ ปานแสง (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องนโยบายและการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมทันสมัยในกรุงเทพมหานคร พบว่า โรงแรมทันสมัยทุกโรงแรมจะมีปรัชญาที่เป็นการแสดงภาพพจน์ของโรงแรมให้ปรากฏชัดแก่ลูกค้า โดยโรงแรมส่วนมากจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในคุณภาพของการบริการและเน้นด้านการฝึกอบรมพนักงานทั้งภายนอกและภายในโรงแรมให้เกิดความชำนาญเพื่อนำไปปฏิบัติให้ได้ผลดีสุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงหลักการทำงานและการต้อนรับลูกค้า โรงแรมทันสมัยทุกแห่งมีนโยบายคล้ายๆกัน และสอดคล้องกับปรัชญาเป็นการเอาใจใส่แก่ผู้มาใช้บริการและการทำงานให้ได้คุณภาพและมาตรฐานสากล ด้านวิสัยทัศน์ของโรงแรม โรงแรมจะรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และหาลูกค้าใหม่อยู่ตลอดเวลา และเพิ่มการปรับปรุงโรงแรมให้มีประสิทธิภาพไปพร้อมกันด้วย เพื่อสู้การแข่งขันได้ และสร้างความเป็นเลิศทางด้านบริการและกลยุทธ์ของโรงแรม เป็นส่วนเฉพาะเจาะจงของโรงแรมซึ่งเกือบทุกแห่งทำเป็นแผนการและบางแห่งเป็นการเก็บความลับไม่กล้าเปิดเผย หรือไม่มีความแน่ชัด บางแห่งมีเช่น “เปิดตลาดให้มีลูกค้าให้มีลูกค้าหลากหลาย ” เน้นราคาต่ำห้อง และรักษาคุณภาพและมาตรฐาน จะเห็นว่าบุคลากรนั้นมีส่วนสำคัญมาก โรงแรมทันสมัยมีแผนการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรแบ่งเป็น 2 ระยะ 1) ระยะบุคลากรก่อนที่จะเข้ามาทำงานในโรงแรม ซึ่งปัจจุบันได้มีสถาบันการศึกษาที่สอน

ทางด้านวิชาชีพ โรงแรมเกิดขึ้นมากเพื่อที่จะผลิตบุคลากรให้ตรงตามความต้องการของโรงแรม ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะต้องผ่านทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างดี ซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถและการจัดการในด้านการบริหารบุคคล และบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมมีอยู่รายระดับตั้งแต่ระดับผู้บริหารระดับสูง จนถึงฝ่ายปฏิบัติการซึ่งโรงแรมแต่ละโรงแรมต้องแข่งขันทางด้านคุณภาพของพนักงาน ฉะนั้นพนักงานของโรงแรมต้องพร้อมด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้ (1) ความรู้ (2) ประสบการณ์ (3) ความคิดเห็น (4) ความสามารถ (5) ภาษาต่างประเทศ (6) ความรับผิดชอบ

2) ระบุบุคลากรที่ปฏิบัติงานแล้ว เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาจะได้ทันต่อสถานการณ์ภายนอกที่เกิดขึ้นซึ่งผู้บริหาร โรงแรมทันสมัยในกรุงเทพมหานครจะต้องมีทั้งความรู้และประสบการณ์ในการบริหารโรงแรมเป็นอย่างดีเพื่อนำมาทำการฝึกอบรมให้พนักงานให้เกิดการพัฒนาอยู่ตลอด

คันสนีย์ เตชะลาภอำนวย (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงาน โรงแรม อโนมา กรุงเทพฯ ศึกษาว่าปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และประสบการณ์จากการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานโรงแรม พบว่า ระดับความผูกพันต่อโรงแรมของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แสดงออกมาในรูปของความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความภูมิใจในโรงแรม รวมทั้งยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร แต่ไม่มีความปรารถนาที่จะอยู่กับโรงแรมตลอดไป เนื่องจากยังไม่พอใจในด้านรายได้ และผลประโยชน์ที่ได้รับจากโรงแรม ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลเรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และเพศ สำหรับระดับตำแหน่งไม่พบว่าความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยจากความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ เรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้แก่ ผู้บังคับบัญชา รายได้ ความมั่นคง ความก้าวหน้า และมิตรสัมพันธ์ ปัจจัยจากประสบการณ์จากการทำงานเรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้แก่ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และความมีชื่อเสียงขององค์กร สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ ผู้บริหารควรที่จะพัฒนาระบบการทำงานที่สามารถตอบสนองต่อรายได้ ความก้าวหน้าและความมั่นคงของพนักงาน นอกจากนี้ควรเน้นการทำงานในลักษณะมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความรู้สึกร่วม พนักงานมีความสำคัญต่อโรงแรมรวมทั้งสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา และมีการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานระดับผู้บังคับบัญชาด้วยการฝึกอบรม

นรา ขำคม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมขนาดเล็ก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิด สภาพปัญหา แนวโน้มในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และแนวทางที่เหมาะสมกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ยังไม่สามารถแบ่งได้ชัดเจนระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีแนวคิดทวนนิยมกับแนวคิดสังคมนิยม โดยกลุ่มตัวอย่างใช้แนวคิดสมัยใหม่ในการบริหารองค์การและมีการสร้างรูปแบบการบริหารด้วยตัวเอง จัดองค์การในการบริหารอย่างง่าย ๆ ไม่มีความสลับซับซ้อน ส่วนการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นไม่มีการเลือกปฏิบัติในเรื่องเพศ วัย และ ภูมิฐานะ แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงน่าจะทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมภายนอกองค์การมีความสัมพันธ์กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านประโยชน์ทดแทนและแรงงานสัมพันธ์ ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมภายในองค์การและโครงสร้างทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เฉพาะด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ลำดับความรุนแรงของสภาพปัญหาในการจัดการทรัพยากรมนุษย์คือ การเข้าออกงาน การขาดแคลนแรงงานระดับล่าง พนักงานไม่มีคุณภาพ การสรรหา การฝึกอบรมและพัฒนา สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ การจัดองค์การในการบริหารแรงงานสัมพันธ์ และปัญหาเรื่องระเบียบวินัยในการทำงานของพนักงาน โดยปัญหาทั้งหมดมีสาเหตุมาจากทั้งตัวของพนักงาน ผู้บริหารและระบบในการบริหาร แนวโน้มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านการสรรหาคงไม่เปลี่ยนแปลงไปจากระบบเดิมที่เคยใช้กันอยู่นอกจากจะมีการปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาจะมีการส่งพนักงานไปทำการฝึกอบรมมากขึ้น ส่วนในด้านของประโยชน์ทดแทนมีแนวโน้มว่าจะจ่ายค่าตอบแทนในรูปของตัวเงินเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ในส่วนด้านสวัสดิการอื่นๆ ยังคงอยู่ในระดับเดิม

วาริ ศิริระเวทย์กุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรโรงแรมในกรุงเทพมหานคร 2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมในกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของบุคลากรโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ ทักษะวิชาชีพ มนุษย์สัมพันธ์ และบุคลิกภาพ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลลักษณะพื้นฐานของบุคลากรโรงแรมกับความคิดเห็นของบุคลากรโรงแรมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมในกรุงเทพมหานคร พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลลักษณะพื้นฐานของบุคลากรโรงแรมกับความคิดเห็นของบุคลากรโรงแรมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมในกรุงเทพมหานครพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ และขนาดของโรงแรม มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของบุคลากรโรงแรมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 1,919 คน (การสอบถามโรงแรม. 2545) ทั้งนี้ยึดหลักการแบ่งแผนกที่มีหลักการจัดโครงสร้างองค์กร โดยทั่วไป แบ่งเป็น 7 แผนกดังนี้

- พนักงานปฏิบัติการแผนกบุคคล
- พนักงานปฏิบัติการแผนกการตลาดและการขาย
- พนักงานปฏิบัติการแผนกห้องพัก
- พนักงานปฏิบัติการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
- พนักงานปฏิบัติการแผนกบัญชี
- พนักงานปฏิบัติการแผนกจัดซื้อ
- พนักงานปฏิบัติการแผนกช่าง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2540 : 58-59)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

โดยที่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งสิ้นจำนวน 1,919 คน

e = ค่าคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งการวิจัยนี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5

ค่าที่คำนวณได้คือ n = 331 คน

เมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 331 คน จากประชากร 1,919 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม(Questionnaire) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ (By Mailing Method) และลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิดดังนี้

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 4 ตอน

1. ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกรายการ (Check - list) โดยตัวแปรด้านข้อมูลส่วนตัวได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประเภทของการจ้างงาน

2. ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตรวัด Likert Scale ประกอบด้วยข้อความเชิงบวก (Positive items) และข้อความเชิงลบ (Negative items) โดยทั้งหมด 5 ระดับแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น ประกอบไปด้วยคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆ ของพนักงานปฏิบัติการโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

- สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน
- ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน
- คุณค่าของงาน
- สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ
- บทบาทเชิงวิชาชีพ
- ผลประโยชน์ตอบแทน
- ความมั่นคงในการทำงาน

3. ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตรวัด Likert Scale ประกอบด้วยข้อความเชิงบวก (Positive items) และข้อความเชิงลบ (Negative items) โดยทั้งหมด 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน

- ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

- ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์
ขององค์กร

- ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

4. ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากหนังสือ วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ของพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 94-111) และระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ของ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2540 : 165-210)
3. กำหนดประเด็นและขอบข่ายของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างแล้วนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อขอความคิดเห็นในการพิจารณาด้านความครอบคลุมเนื้อหา และภาษาที่ใช้
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ จำนวน 5 ท่าน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. ดร.จ่านงค์ จิงธีรพานิช	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยและอาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการงานคอมพิวเตอร์และวิศวกรรม	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และบริหารธุรกิจ
2. ดร. ณรงค์ พิมสาร	รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา	บัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. คุณกาญจนา พารารักษ์	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	โรงแรมอมรินทร์นคร3/1 ถนนเจ้าพระยา อ.เมือง จ.พิษณุโลก
4. คุณศุภาวดี สมุทรโคจร	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	โรงแรมพิษณุโลกธานี 39 ถนนสนามบิน อ.เมือง จ.พิษณุโลก
5. คุณละเอียด การุณ	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล	โรงแรมลาฟาโลมา 103/8 ถนนศรีธรรมไตรปิฎก อ.เมือง จ.พิษณุโลก

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วมให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วนำไปสอบถาม

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ส่งแบบสอบถาม ไปยังโรงแรมกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ โรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก โดยส่งให้กับผู้จัดการฝ่ายบุคคล โดยส่งทางไปรษณีย์ ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังโรงแรมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 ฉบับ ซึ่งมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้คำนวณไว้ซึ่งเท่ากับ 331 ฉบับ

3.3.2 ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนนำไปวิเคราะห์ ทั้งนี้จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและถูกต้องสมบูรณ์นำมาใช้ประโยชน์ได้ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนค่าร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไป และได้รับกลับคืนทั้งหมด และแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
แบบสอบถามที่ส่งไป	350	100.00
แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน	320	91.43
แบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วสมบูรณ์	309	88.28
แบบสอบถามที่ต้องใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง	331	100.00
แบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วสมบูรณ์	309	93.35

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วสมบูรณ์จำนวน 309 ฉบับ ไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical Package for the Science for windows) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม

3.4.2 นำแบบสอบถามบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยกำหนดระดับลักษณะการตอบแบบสอบถามแบบมาตราวัด Likert Scale ทั้งหมด 5 ระดับ ซึ่งมีทั้งข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความเชิงบวก	คะแนนข้อความเชิงลบ
	(Positive)	(Negative)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

3.4.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ คือ

3.4.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน และประเภทของการจ้างงาน นำเสนอข้อมูลของแต่ละข้อ คือ ความถี่และร้อยละ

3.4.3.2 ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ค่าสถิติที่ใช้นำเสนอข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 137 - 143)

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร แบ่งเป็น 5 ระดับโดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad (3.2)$$

$$\text{ซึ่งแทนค่าได้เท่ากับ } \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ดังนั้นแบ่งระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยต่ำ
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยค่อนข้างต่ำ
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยค่อนข้างสูง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยสูง

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 74)ใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 – 0.999 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยต่อการมีความพึงพอใจในงาน หรือความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000ขึ้นไป หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยต่อการมีความพึงพอใจในงานหรือความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันมาก

3.4.4 การทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทการจ้างงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก	
สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.5: พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	t-test

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทการจ้างงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก	
สมมติฐานที่ 2.1:พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ใน จังหวัดพิษณุโลกที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	t - test
สมมติฐานที่ 2.2:พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ใน จังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.3:พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ใน จังหวัดพิษณุโลกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.4:พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ใน จังหวัดพิษณุโลกที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อ องค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.5:พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ใน จังหวัดพิษณุโลกที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพัน ต่อองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.6:พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ใน จังหวัดพิษณุโลกที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความผูกพันต่อ องค์กรแตกต่างกัน	t - test

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 3 : ความพึงพอใจในงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก	
สมมติฐานที่3.1:พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่3.2 : พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่3.3 : พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่3.4 : พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่3.5 : พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่3.6 : พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่3.7 : พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ค่าจำนวนที่คำนวณ}}{\text{ค่าจำนวนทั้งหมด}} \quad (3.3)$$

3.5.2 ค่าเฉลี่ย หรือค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean)

ค่าเฉลี่ยหรือค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทีวีรัตน์. 2543 : 137)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3.4)$$

เมื่อ	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3.5.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทีวีรัตน์. 2543 : 143)

$$S = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.5)$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
-------	---	-----	-------------------------------------

3.5.4 การทดสอบ t – test

3.5.4.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าแปรปรวนสองประชากร (กัลยา วานิชย์
บัญชา. 2543 : 136)

สมมติฐานทางสถิติ คือ

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

หรือ

H_0 : ค่าแปรปรวนของสองประชากรไม่แตกต่างกัน

H_1 : มีความแตกต่างกันระหว่างค่าแปรปรวนของสองประชากร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \quad \text{ถ้า } S_1^2 > S_2^2 \quad (3.6)$$

F มีองศาแห่งความเป็นอิสระ (df) เท่ากับ n_1-1 และ n_2-1

และ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \quad \text{ถ้า } S_2^2 > S_1^2 \quad (3.7)$$

F มีองศาแห่งความเป็นอิสระ (df) เท่ากับ n_2-1 และ n_1-1

เปรียบเทียบค่า F ที่คำนวณได้กับค่า F ที่ได้จากตาราง เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α ถ้าค่า F ที่คำนวณ มากกว่าหรือเท่ากับ F ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ค่าแปรปรวนของสองประชากรแตกต่างกัน

3.5.4.2 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา.
2543 : 135)

สมมติฐานทางสถิติ คือ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

หรือ

H_0 : ค่าเฉลี่ยของสองประชากรไม่แตกต่างกัน

H_1 : มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของสองประชากร

1) ไม่ทราบค่า σ_1^2 และ σ_2^2 แต่ทราบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{S_p \sqrt{1/n_1 + 1/n_2}} \quad (3.8)$$

โดยที่

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \quad (3.9)$$

และ t มีองศาแห่งความอิสระ (df) เท่ากับ $n_1 + n_2 - 2$

เปรียบเทียบค่า t ที่คำนวณได้กับค่า t ที่ได้จากตาราง เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α ถ้าค่า t คำนวณ มากกว่าหรือเท่ากับ t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ มีค่าเฉลี่ยของสองประชากรแตกต่างกัน

หรือเปรียบเทียบ p-value ที่คำนวณได้กับค่า α ซึ่ง p-value เป็นค่าความน่าจะเป็นที่จะได้ค่าสถิติของกลุ่มตัวอย่าง ถ้า p-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับค่า α จะยอมรับ H_0 แต่ถ้า p-value มีค่าน้อยกว่าค่า α จะปฏิเสธ H_0

2) ไม่ทราบค่า σ_1^2 และ σ_2^2 แต่ทราบว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{\sqrt{(S_1^2/n_1) + (S_2^2/n_2)}} \quad (3.10)$$

และ t มีองศาแห่งความเป็นอิสระ (df) เท่ากับ v

โดยที่

$$v = \frac{(S_1^2/n_1 + S_2^2/n_2)^2}{\frac{(S_1^2/n_1) + (S_2^2/n_2)^2}{n_1-1 \quad n_2-2}} \quad (3.11)$$

เปรียบเทียบค่า t ที่คำนวณได้กับค่า t ที่ได้จากตาราง เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α ถ้าค่า t ที่ได้ตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ มีค่าเฉลี่ยของสองประชากรแตกต่างกัน

หรือเปรียบเทียบ p -value ที่คำนวณได้กับค่า α ซึ่ง p -value เป็นค่าความน่าจะเป็นที่จะได้ค่าสถิติของกลุ่มตัวอย่าง ถ้า p -value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับค่า α จะยอมรับ H_0 แต่ถ้า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0

3.5.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป สมมติฐานทางสถิติ คือ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \dots = \mu_k$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j, \text{ สำหรับ } i \neq j$$

หรือ

$$H_0 : \text{ค่าเฉลี่ยของประชากรไม่แตกต่างกัน}$$

$$H_1 : \text{มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อย 2 ประชากร}$$

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 168-172)

$$F = \frac{S_b^2}{S_w^2} \quad (3.12)$$

การหาค่า F ratio ต้องหาค่าต่าง ๆ ดังนี้

$$S_T^2 = \frac{SS_T}{df_b} = \frac{(\sum \sum X^2 - C)}{df_T} \quad (3.13)$$

$$S_b^2 = \frac{SS_b}{df_b} = \frac{[(T_j^2/n_j) - C]}{df_b} \quad (3.14)$$

$$S_w^2 = \frac{SS_w}{df_w} = \frac{(SS_i - SS_b)}{df_w} \quad (3.15)$$

เมื่อค่า $C = T^2/n$ หรือเรียกว่า Correction term หาได้โดยนำคะแนนแต่ละตัวมารวมกัน แล้วยกกำลังสองแล้วหารด้วยจำนวนคะแนนทั้งหมด

SS_T มาจากคำว่า Sum square total

SS_b มาจากคำว่า Sum square between group

SS_w มาจากคำว่า Sum square within group

$\sum \sum X^2$ หมายถึง ผลรวมของกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว

T^2 หมายถึง ค่าคะแนนของแต่ละคนในกลุ่มตัวอย่างมารวมกัน แล้วยกกำลังสอง

T_j^2 หมายถึง กำลังสองของผลรวมของคะแนนแต่ละกลุ่มในแนวสทมภ์ (Column)

n_j หมายถึง จำนวนสมาชิกในกลุ่ม

df_T หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระของคะแนน n จำนวน ซึ่งมีค่า = $n-1$

df_b หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระของจำนวนกลุ่ม ซึ่งมีค่า = $k-1$

df_w หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระของคะแนนภายในกลุ่ม ซึ่งมีค่า = $n-k$

โดยค่า df ที่ใช้ในการอ่านค่าจากตาราง = $(k-1)(n-k)$

เปรียบเทียบค่า F ที่คำนวณได้กับค่า F ที่ได้จากตารางที่ $df = (k-1)(n-k)$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α ถ้าค่า F คำนวณ มากกว่าหรือเท่ากับค่า F ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ มีค่าเฉลี่ยของประชากรบางประชากรแตกต่างจากประชากรอื่น

หรือเปรียบเทียบ p -value ที่คำนวณได้กับค่า α ซึ่ง p -value เป็นค่าความน่าจะเป็นที่จะได้ค่าสถิติของกลุ่มตัวอย่าง ถ้า p -value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับค่า α จะยอมรับ H_0 แต่ถ้า p -value มีค่าน้อยกว่าค่า α จะปฏิเสธ H_0

3.5.6 Least – Significant Different (LSD)

ถ้าจำนวนสมาชิกในแต่ละกลุ่มเท่ากัน จะใช้สูตร

$$LSD_\alpha = t_\alpha \sqrt{\frac{2S_w^2}{n_j}} \quad (3.16)$$

แต่ถ้าจำนวนสมาชิกในแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน จะใช้สูตร

$$\text{LSD}_\alpha = t_\alpha \sqrt{S_w^2 \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad (3.17)$$

เมื่อ $df = n - k$

LSD_α หมายถึง ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มที่ i และ j

t_α หมายถึง ค่าที่อ่านได้จากตาราง t ที่ df_w เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α

S_w^2 หมายถึง Sum square within groups

n_i หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มที่ i

n_j หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มที่ j

การทดสอบสมมติฐานสำหรับผลต่างของค่าเฉลี่ยทุกคู่ที่เป็นไปได้ มีข้อกำหนดดังนี้

$$H_0 : \mu_i = \mu_j$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j$$

จะปฏิเสธ H_0 เมื่อ $|\bar{X}_i - \bar{X}_j| > \text{LSD}_\alpha$ สำหรับประชากรที่ i และ j

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้าน และระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน

4.3 ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4.3.1 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมที่มีเพศต่างกัน

4.3.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมที่มีอายุต่างกัน

4.3.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

4.3.4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน

4.3.5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน

4.3.6 เปรียบเทียบระดับพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมที่มีประเภทของการจ้างงานต่างกัน

4.3.7 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีเพศต่างกัน

4.3.8 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีอายุต่างกัน

4.3.9 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีการระดับการศึกษาต่างกัน

4.3.10 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีระดับสถานภาพการสมรสต่างกัน

4.3.11 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน

4.3.12 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีประเภทของการจ้างงานต่างกัน

4.3.13 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีความพึงพอใจ ในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน

4.3.14 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีความพึงพอใจ ในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน

4.3.15 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีความพึงพอใจ ในคุณค่าของงานต่างกัน

4.3.16 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีความพึงพอใจ ในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน

4.3.17 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีความพึงพอใจ ในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน

4.3.18 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีความพึงพอใจ ในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน

4.3.19 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมที่มีความพึงพอใจ ในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน

4.4 ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงาน โรงแรมเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

4.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ส่งไป จำนวน 350 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาจำนวน 309 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88.28 ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ของปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	91	29.4
หญิง	218	70.6
รวม	309	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	33	10.7
20 ปี – 30 ปี	185	59.9
31 ปี – 40 ปี	64	20.7
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	27	8.7
รวม	309	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาที่ 6	73	23.6
ปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6	92	29.8
อนุปริญญา หรือ ปวส.	81	26.2
ปริญญาตรีขึ้นไป	63	20.4
รวม	309	100
4. สถานภาพการสมรส		
โสด	183	59.2
แต่งงาน	109	35.3
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	17	5.5
รวม	309	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	141	45.6
2 ปี – 4 ปี	69	22.3
มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	38	12.3
มากกว่า 6 ปี	61	19.7
รวม	309	100
6. ประเภทของการจ้างงาน		
พนักงานรายวัน	27	8.7
พนักงานประจำรายเดือน	282	91.3
รวม	309	100

จากตารางที่ 4.1 จะได้ว่า

เพศ พบว่า พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 และเป็นเพศชายจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4

อายุ พบว่า พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ส่วนใหญ่มีอายุ 20 ปี – 30 ปี ซึ่งมีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 31 ปี – 40 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7ตามลำดับ กลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6 ซึ่งมีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาคือ กลุ่มระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 กลุ่มระดับต่ำกว่ามัธยมที่ 6 จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 กลุ่มระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4

สถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุด มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือ สถานภาพ แต่งงาน มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และกลุ่มสถานภาพหม้าย หย่า แยกกันอยู่ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 2 ปี มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ 2 ปี – 4 ปี ซึ่งมีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปี – 6 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

ประเภทการจ้างงาน พบว่า พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่เป็นพนักงานประจำรายเดือน ซึ่งมีจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 และเป็นพนักงานรายวันจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

4.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้าน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 3 ด้าน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติการในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก 309 คน ที่เกี่ยวกับการมีความพึงพอใจในงาน ได้ผลการวิจัยดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ลำดับที่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน				
1. สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง อุณหภูมิที่เหมาะสมแก่การทำงานของท่าน	3.860	0.940	ค่อนข้างสูง	2
2. โรงแรมมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้แก่ท่านเป็นสัดส่วน สะดวก ต่อการทำงาน	3.890	0.920	ค่อนข้างสูง	1

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	X	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
3. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในงาน การทำงานมืออย่างเพียงพอ	3.600	1.040	ค่อนข้างสูง	6
4. การมอบหมายงานมีความเหมาะสม กับความรู้ความสามารถ	3.840	0.860	ค่อนข้างสูง	3
5. การกำหนดนโยบายการทำงานของ โรงแรมมีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้	3.800	0.890	ค่อนข้างสูง	4
6. ท่านพอใจกับความก้าวหน้าที่ท่าน ได้รับจากการทำงานที่นี่	3.680	0.950	ค่อนข้างสูง	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.780	0.729	ค่อนข้างสูง	
ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน				
7. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจทุกเรื่อง ที่เกี่ยวกับงานที่ท่านรับมอบหมาย	3.400	0.970	ปานกลาง	4
8. เมื่อการทำงานมีปัญหา หรือ อุปสรรคท่านสามารถตัดสินใจแก้ ปัญหานั้นด้วยตัวท่านเอง	3.470	0.930	ค่อนข้างสูง	3
9. กฎระเบียบที่เคร่งครัดในการปฏิบัติ งานไม่เปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจ	2.920	1.060	ปานกลาง	5
10. ท่านมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการ ปฏิบัติงานแก่ผู้บังคับบัญชาอย่างเสรี	3.490	1.070	ค่อนข้างสูง	2
11. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ท่านรับ ผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่ แทรกแซงการทำงานของท่าน	3.750	0.950	ค่อนข้างสูง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.410	0.610	ค่อนข้างสูง	

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	X	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านคุณค่าของงาน				
12. งานที่ท่านทำมีคุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อโรงแรมของท่าน	4.130	0.720	ค่อนข้างสูง	2
13. ท่านรับผิดชอบงานที่มีความหมายและมีความสำคัญต่อโรงแรมของท่าน	4.160	0.710	ค่อนข้างสูง	1
14. ลักษณะงานของท่านมีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในโรงแรม	3.820	0.780	ค่อนข้างสูง	4
15. งานที่ท่านทำสามารถสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าของโรงแรมท่าน	4.060	0.830	ค่อนข้างสูง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.043	0.589	ค่อนข้างสูง	
ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ				
16. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน	4.020	0.870	ค่อนข้างสูง	4
17. ท่านได้รับความร่วมมืออย่างดีในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	4.030	0.760	ค่อนข้างสูง	3
18. ท่านพอใจกับความเป็นกันเองของหัวหน้า	4.110	0.780	ค่อนข้างสูง	1
19. ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน	4.050	0.730	ค่อนข้างสูง	2
20. ท่านมีความไม่สบายใจในการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานบางคน	2.810	1.160	ปานกลาง	6
21. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะคอยอบรม หรือสอนวิธีการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกที่อยากสนับสนุนช่วยเหลืออย่างจริงใจ	3.950	0.900	ค่อนข้างสูง	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.828	0.523	ค่อนข้างสูง	

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	X	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ				
22. ท่านเต็มใจที่จะให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวข้องกับโรงแรมของท่านให้แก่ลูกค้า และบุคคลที่สนใจ	4.190	0.790	ค่อนข้างสูง	1
23. ท่านสามารถให้บริการลูกค้าพร้อม กันหลายคนในเวลาเดียวกัน	3.830	0.880	ค่อนข้างสูง	3
24. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของโรงแรมสร้าง ปัญหาในการทำงานให้ท่านเสมอๆ	3.270	1.180	ปานกลาง	4
25. ท่านได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมและ งานพิเศษของโรงแรม	3.890	0.840	ค่อนข้างสูง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.796	0.527	ค่อนข้างสูง	
ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ				
26. ท่านพอใจกับคำตอบแทนที่ท่านได้ รับเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มี ลักษณะงานคล้ายคลึงกัน	3.28	1.080	ปานกลาง	3
27. ท่านได้รับคำตอบแทนคุ่มค่ากับงาน ที่ท่านทำ	3.230	1.040	ปานกลาง	5
28. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ให้สวัสดิ ติการประโยชน์ต่างๆ เช่น วันหยุด การ เลี้ยงอาหาร เครื่องแบบเป็นที่น่าพอใจ	3.480	1.120	ค่อนข้างสูง	1
29. คำตอบแทนที่ท่านได้รับสามารถใช้ เลี้ยงตัวเองและครอบครัวให้มีความสุข ตามอัธยาศัย	3.310	1.040	ปานกลาง	2
30. การขึ้นค่าจ้าง เงินเดือนเป็นไปอย่าง เหมาะสม และยุติธรรม	3.260	1.110	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.309	0.928	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	X	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านความมั่นคงในการทำงาน				
31. งานที่ท่านทำอยู่จัดว่าเป็นงานที่มีความมั่นคงแน่นอน	3.350	0.910	ปานกลาง	3
32. หน้าที่การงานของท่านทำอยู่หาความแน่นอนไม่ได้เลยในอนาคต	3.06	1.090	ปานกลาง	5
33. ท่านรู้สึกว่ในปัจจุบันฐานะทางเศรษฐกิจของประเทศไม่ค่อยดี โรงแรมของท่านอาจจะเลิกกิจการเมื่อใดก็ได้	3.110	1.110	ปานกลาง	4
34. ท่านได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย คือ จะไม่ถูกไล่ออกหรือปลดออกอย่างไม่เป็นธรรม	3.710	0.970	ค่อนข้างสูง	1
35. ท่านคิดว่าในอนาคตโรงแรมของท่านจะมีการขยายกิจการ และเติบโตมากขึ้น	3.660	0.910	ค่อนข้างสูง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.377	0.544	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 จะได้ว่า ความพึงพอใจในงาน

ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน เป็นความพึงพอใจในงานที่มีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.780 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.729 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 โรงแรมมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้แก่ท่านเป็นสัดส่วน สะดวก ต่อการทำงาน เป็นความพึงพอใจในงานที่มีพนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.890 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.920

ลำดับที่ 2 สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่นแสง อุณหภูมิที่เหมาะสมแก่การทำงานของท่าน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้าง

สูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.860 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.940

ลำดับที่ 3 การมอบหมายงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.840 พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.860

ลำดับที่ 4 การกำหนดนโยบายการทำงานของโรงแรมมีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.800 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.890

ลำดับที่ 5 ท่านพอใจกับความก้าวหน้าที่ท่านได้รับจากการทำงานที่นี่ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.680 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.950

ลำดับที่ 6 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.600 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.040

ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.410 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.610 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ท่านรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่แทรกแซงการทำงานของ ท่าน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.750 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.950

ลำดับที่ 2 ท่านมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานแก่ผู้บังคับบัญชาอย่างเสรี เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.490 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.070

ลำดับที่ 3 เมื่อการทำงานมีปัญหา หรือ อุปสรรคท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้าง

ข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.470 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.930

ลำดับที่ 4 ท่านมีอิสระในการตัดสินใจทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย เป็นความพึงพอใจที่ในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.400 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.970

ลำดับที่ 5 กฎระเบียบที่เคร่งครัดในการปฏิบัติงานไม่เปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.920 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.060

ด้านคุณค่าของงาน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.043 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.589 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรับผิดชอบงานที่มีความหมายและมีความสำคัญต่อโรงแรมของท่าน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.160 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.710

ลำดับที่ 2 งานที่ท่านทำมีคุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อโรงแรมของท่าน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.130 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.720

ลำดับที่ 3 งานที่ท่านทำสามารถสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าของโรงแรมท่าน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.060 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.830

ลำดับที่ 4 ลักษณะงานของท่านมีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในโรงแรม เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.820 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.780

ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.828 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.525 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านพอใจกับความเป็นกันเองของหัวหน้า เป็นความพึงพอใจที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.110 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.780

ลำดับที่ 2 ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน เป็นความพึงพอใจที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.050 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.730

ลำดับที่ 3 ท่านได้รับความร่วมมืออย่างดีในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน เป็นความพึงพอใจที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.030 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.760

ลำดับที่ 4 ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน เป็นความพึงพอใจที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.020 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.870

ลำดับที่ 5 ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะคอยอบรม หรือสอนวิธีการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกที่อยากสนับสนุนช่วยเหลืออย่างจริงใจ เป็นความพึงพอใจที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.950 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.900

ลำดับที่ 6 ท่านมีความไม่สบายใจในการทำงานร่วมกัน กับเพื่อนร่วมงานบางคน เป็นความพึงพอใจที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.810 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.160

ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.796 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.527 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านเต็มใจที่จะให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมของท่านให้แก่ลูกค้าและบุคคลที่สนใจ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.190 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.790

ลำดับที่ 2 การได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมและงานพิเศษของโรงแรม เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.890 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.840

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถให้บริการลูกค้าพร้อมกันหลายคนในเวลาเดียวกัน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.830 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.830

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของโรงแรมสร้างปัญหาในการทำงานให้ท่านเสมอๆ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.270 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.180

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.309 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.928 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ให้สวัสดิการประโยชน์ต่างๆ เช่น วันหยุด การเลี้ยงอาหาร เครื่องแบบเป็นที่น่าพอใจ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.480 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.120

ลำดับที่ 2 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสามารถใช้เลี้ยงตัวเองและครอบครัวให้มีความสุขตามอัธยาศัย เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.310 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.040

ลำดับที่ 3 ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.280 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.080

ลำดับที่ 4 การขึ้นค่าจ้าง เงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.260 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.110

ลำดับที่ 5 ท่านได้รับค่าตอบแทนคุ้มกับงานที่ท่านทำ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.230 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.040

ด้านความมั่นคงในการทำงาน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.377 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.544 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย คือ จะไม่ถูกไล่ออกหรือปลดออกอย่างไม่เป็นธรรม เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.710 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.970

ลำดับที่ 2 ท่านคิดว่าในอนาคตโรงแรมของท่านจะมีการขยายกิจการ และเติบโตมากขึ้น เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.660 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.910

ลำดับที่ 3 งานที่ท่านทำอยู่จัดว่าเป็นงานที่มีความมั่นคงแน่นอน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.350 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.910

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกว่าเป็นปัจจุบันฐานะทางเศรษฐกิจของประเทศไม่ค่อยดี โรงแรมของท่านอาจจะเลิกกิจการเมื่อใดก็ได้ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.110 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.110

ลำดับที่ 5 หน้าที่การงานของท่านที่ทำอยู่หาความแน่นอนไม่ได้เลยในอนาคต เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.060 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.109

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลกจำนวน 309 คน ที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้ผลการวิจัยดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ลำดับที่ ค่าเฉลี่ย (X) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	X	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร				
1. ท่านรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและความคิดเห็นของท่านและของโรงแรมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	3.460	0.920	ค่อนข้างสูง	4
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม	3.770	0.910	ค่อนข้างสูง	1
3. ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายของโรงแรมในเรื่องเกี่ยวกับพนักงานโรงแรม	2.890	1.060	ปานกลาง	5
4. สำหรับท่านแล้ว โรงแรมนี้เป็นโรงแรมที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย	3.560	0.970	ค่อนข้างสูง	3
5. ท่านรู้สึกว่าการเข้ามาทำงานกับโรงแรมนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาดของท่าน	3.600	1.130	ค่อนข้างสูง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.453	0.542	ค่อนข้างสูง	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	X	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร				
6. ท่านเต็มใจทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ	4.140	0.820	ค่อนข้างสูง	1
7. ท่านพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป	4.040	0.880	ค่อนข้างสูง	2
8. แม้ท่านจะทำงานที่ไหนๆ ท่านก็สามารถทำงานได้ดีเช่นกัน	1.940	0.890	ค่อนข้างต่ำ	5
9. วิธีการปฏิบัติงานในโรงแรมของท่านสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ท่าน	3.720	0.930	ค่อนข้างสูง	3
10. ท่านรู้สึกว่าการทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไปคงจะไม่ได้รับผลประโยชน์มากนัก	3.040	1.080	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.380	0.531	ปานกลาง	
ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร				
11. ท่านพูดถึงโรงแรมของท่านให้เพื่อนฟังเสมอว่าเป็นโรงแรมที่น่าทำงานด้วย	3.660	0.910	ค่อนข้างสูง	3
12. ท่านรู้สึกจงรักภักดีกับโรงแรมนี้เพียงเล็กน้อย	3.370	1.160	ปานกลาง	4
13. การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมเพียงเล็กน้อยอาจเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากบริษัทนี้ได้	3.060	1.150	ปานกลาง	5

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	X	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
14. ท่านมีความภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่เลือกทำงานกับโรงแรมนี้มากกว่าการเลือกไปทำงานกับโรงแรมอื่น	3.750	0.870	ค่อนข้างสูง	2
15. ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดของโรงแรม	4.060	0.840	ค่อนข้างสูง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.579	0.640	ค่อนข้างสูง	

จากตารางที่ 4.3 จะได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร

ในด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.453 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.542 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.770 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.910

ลำดับที่ 2 ท่านรู้สึกว่าการเข้ามาทำงานกับโรงแรมนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาดของท่าน เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.600 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.130

ลำดับที่ 3 สำหรับท่านแล้วโรงแรมนี้เป็นโรงแรมที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.560 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.970

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและความคิดเห็นของท่านและของโรงแรมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.460 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.920

ลำดับที่ 5 ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายของโรงแรมในเรื่องเกี่ยวกับพนักงานโรงแรม เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.890 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.060

ในด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.380 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.531 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านเต็มใจทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.140 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.820

ลำดับที่ 2 ท่านพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.040 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.880

ลำดับที่ 3 วิธีการปฏิบัติงานในโรงแรมของท่านสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ท่าน เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.720 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.930

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกว่าการทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไปคงจะไม่ได้รับผลประโยชน์มากนัก เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.040 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.080

ลำดับที่ 5 แม้ท่านจะทำงานที่ไหนๆ ท่านก็สามารถทำงานได้ดีเช่นกัน เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.940 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.890

ในด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.579 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.640 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดของโรงแรม เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.060 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.840

ลำดับที่ 2 ท่านมีความภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่เลือกทำงานกับโรงแรมนี้มากกว่าการเลือกไปทำงานกับโรงแรมอื่น เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.750 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.870

ลำดับที่ 3 ท่านพูดถึงโรงแรมของท่านให้เพื่อนฟังเสมอว่าเป็น โรงแรมที่น่าทำงานด้วย เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.660 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.910

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกจงรักภักดีกับโรงแรมนี้เพียงเล็กน้อย เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.370 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.160

ลำดับที่ 5 การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมเพียงเล็กน้อยอาจเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากบริษัทนี้ได้ เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.060 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.150

4.3 ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.3.1 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม ในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลกระหว่างเพศผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.4 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมเพศชายและเพศหญิง

ความพึงพอใจในงาน	\bar{X} (S.D)		P – value
	เพศชาย (n = 91)	เพศหญิง (n = 218)	
ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน	3.800 (0.690)	3.770 (0.745)	0.719
ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.310 (0.570)	3.450 (0.623)	0.066
ด้านคุณค่าของงาน	4.052 (0.691)	4.040 (0.542)	0.858
ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	3.810 (0.532)	3.840 (0.522)	0.691
ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ	3.744 (0.612)	3.820 (0.486)	0.266
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.390 (0.957)	3.277 (0.916)	0.344
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.393 (0.531)	3.371 (0.551)	0.738
เฉลี่ยรวม	3.637 (0.448)	3.644 (0.447)	0.903

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบโดยใช้ t – test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมระหว่างเพศชาย และเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความพึงพอใจในงานทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความมั่นคงในการทำงานก็ไม่แตกต่างกัน

4.3.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก ใน 4 ช่วงอายุ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.5 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ

ความพึงพอใจในงาน	ช่วงอายุ (\bar{X})				P – value
	ต่ำกว่า 20 ปี	20ปี – 30 ปี	31ปี – 40 ปี	มากกว่า 40ปีขึ้นไป	
ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน	4.146	3.710	3.646	4.100	0.000*
ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.600	3.406	3.253	3.533	0.035*
ด้านคุณค่าของงาน	4.394	4.005	3.965	4.056	0.003*
ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	4.020	3.851	3.700	3.741	0.025*
ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ	3.773	3.784	3.810	3.880	0.831
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.940	3.253	3.028	3.600	0.000*
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.333	3.414	3.262	3.452	0.221
เฉลี่ยรวม	3.890	3.625	3.511	3.762	0.000*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม 4 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 ปี – 30 ปี 30ปี – 40 ปี และพนักงานที่มีช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ด้านผลประโยชน์ตอบแทนก็แตกต่างกัน แต่พบว่าในด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ และด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน เป็นรายคู่ โดย LSD การเปรียบเทียบแสดงตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ เป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ต่ำกว่า 20 ปี	3.890	1	-	0.002*	0.000*	0.271
20 ปี – 30 ปี	3.625	2		-	0.720	0.129
31 ปี – 40 ปี	3.511	3			-	0.013*
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3.762	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุ 20 ปี – 30 ปี และช่วงอายุ 31 ปี – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และพนักงานที่มีช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ต่ำกว่า 20 ปี	4.146	1	-	0.001*	0.001*	0.796
20 ปี – 30 ปี	3.710	2		-	0.535	0.008*
31 ปี – 40 ปี	3.646	3			-	0.006*
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	4.100	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 20 ปี – 30 ปี และ พนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 20 ปี – 30 ปี และพนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี และพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกับคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ต่ำกว่า 20 ปี	3.600	1	-	0.091	0.008*	0.671
20 ปี – 30 ปี	3.406	2		-	0.081	0.309
31 ปี – 40 ปี	3.253	3			-	0.044*
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3.533	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 31ปี – 40 ปีมีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป แต่มีระดับความความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 20 ปี – 30 ปี และพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ต่ำกว่า 20 ปี	4.394	1	-	0.000*	0.001*	0.025*
20 ปี – 30 ปี	4.005	2		-	0.629	0.674
31 ปี – 40 ปี	3.965	3			-	0.495
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	4.056	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานแตกต่างจากพนักงานทุกกลุ่มอายุ และพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ต่ำกว่า 20 ปี	4.020	1	-	0.085	0.004*	0.039*
20 ปี – 30 ปี	3.851	2		-	0.047*	0.306
31 ปี – 40 ปี	3.701	3			-	0.736
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3.741	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี และ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีอายุ 20 ปี – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี และพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในผลตอบแทน ของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ เป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ต่ำกว่า 20 ปี	3.940	1	-	0.000*	0.000*	0.137
20 ปี – 30 ปี	3.253	2		-	0.084	0.067
31 ปี – 40 ปี	3.028	3			-	0.006*
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3.593	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 20 ปี – 30 ปี และพนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี และพบว่าพนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป และพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนไม่แตกต่างกัน

4.3.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก ใน 4 ระดับการศึกษา ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.12 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในงาน	ระดับการศึกษา (\bar{X})				P- value
	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษาที่ 6	ปวช. หรือ มัธยม ศึกษาที่ 6	ปวส. หรือ อนุปริญญา ญา	ปริญญา ตรีขึ้นไป	
ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน	3.710	3.850	3.862	3.643	0.193
ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.266	3.480	3.414	3.381	0.102
ความพึงพอใจในคุณค่าของงาน	3.973	4.106	4.025	4.056	0.533
ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	3.710	3.814	3.957	3.765	0.021*
ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ	3.682	3.796	3.889	3.810	0.110
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.151	3.398	3.514	3.102	0.018*
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.364	3.348	3.437	3.360	0.717
เฉลี่ยรวม	3.544	3.863	3.734	3.574	0.026*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม 4 กลุ่ม คือพนักงานที่มีการศึกษากว่ามัธยมศึกษาที่ 6 ปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6 ปวส. หรือ อนุปริญญา และ พนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความพึงพอใจในงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และด้านผลประโยชน์ตอบแทนแตกต่างกัน แต่พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการ

ปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ และด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานที่มีระดับต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมของพนักงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาที่ 6	3.544	1	-	0.045*	0.008*	0.688
ปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6	3.683	2		-	0.451	0.134
ปวส. หรือ อนุปริญญา	3.734	3			-	0.033*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.575	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาที่ 6 มีระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปวช. หรือมัธยมศึกษาที่ 6 หรือพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปวส. หรือ อนุปริญญา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวส. หรือ อนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในสัม

พันธภาพเชิงวิชาชีพของพนักงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาที่ 6	3.710	1	-	0.083	0.003*	0.542
ปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6	3.851	2		-	0.184	0.307
ปวส. หรือ อนุปริญญา	3.957	3			-	0.028*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.765	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปวส. หรือ อนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่า

มัธยมศึกษาที่ 6 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป แต่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6 และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์ภาพเชิงวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนของพนักงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาที่ 6	3.151	1	-	0.087	0.015*	0.756
ปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6	3.398	2		-	0.408	0.049*
ปวส. หรือ อนุปริญญา	3.514	3			-	0.008*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.102	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาที่ 6 มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปวส. หรือ อนุปริญญา และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนไม่แตกต่างกัน

4.3.4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลกใน 3 สถานภาพ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.16 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสใน 3 สถานภาพ

ความพึงพอใจในงาน	สถานภาพสมรส (\bar{X})			P - value
	โสด	แต่งงาน	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	
ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน	3.793	3.780	3.588	0.541
ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.416	3.430	3.153	0.209
ด้านคุณค่าของงาน	4.063	4.014	4.015	0.774
ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	3.871	3.780	3.677	0.170
ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ	3.796	3.782	3.882	0.767
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.358	3.281	2.965	0.228
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.350	3.365	3.753	0.013*
เฉลี่ยรวม	3.660	3.630	3.558	0.613

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน 3 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส โสด แต่งงาน หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความพึงพอใจในงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ ด้านผลประโยชน์ตอบแทนก็ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าด้านความมั่นคงในการทำงานมีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสใน 3 กลุ่ม เป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3
โสด	3.350	1	-	0.813	0.003*
แต่งงาน	3.365	2		-	0.006*
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.753	3			-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพ โสด และแต่งงาน และพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่าง

4.3.5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก ใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.18 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงาน	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน				P- value
	\bar{X}				
	น้อยกว่า 2 ปี	2 ปี – 4 ปี	มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	มากกว่า 6 ปี	
ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน	3.816	3.680	3.772	3.803	0.632
ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.445	3.336	3.380	3.413	0.667
ด้านคุณค่าของงาน	4.136	3.935	4.000	3.975	0.075
ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	3.988	3.623	3.785	3.785	0.000*
ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ	3.855	3.710	3.855	3.721	0.152
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.452	3.203	3.126	3.213	0.093
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.475	3.244	3.400	3.300	0.017*
เฉลี่ยรวม	3.733	3.523	3.607	3.586	0.007*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน 4 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี 2 ปี – 4 ปี มากกว่า 4 ปี – 6 ปี และมากกว่า 6 ปี แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความพึงพอใจในงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และด้านความมั่นคงในการทำงานก็แตกต่างกัน แต่พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ และด้านผลประโยชน์ตอบแทนไม่แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และด้านความมั่นคงในการทำงาน ของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวม
ของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับ โรงแรม	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 2 ปี	3.733	1	-	0.001*	0.118	0.030*
2 ปี – 4 ปี	3.523	2		-	0.347	0.416
มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	3.610	3			-	0.819
มากกว่า 6 ปี	3.586	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม 2 ปี – 4 ปี และมากกว่า 6 ปี แต่มีระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปี - 6 ปี และพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพ
เชิงวิชาชีพ ของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน
เป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับ โรงแรม	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 2 ปี	3.988	1	-	0.000*	0.028*	0.000*
2 ปี – 4 ปี	3.623	2		-	0.113	0.296
มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	3.785	3			-	0.507
มากกว่า 6 ปี	3.716	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม 2 ปี – 4 ปี มากกว่า 4 ปี – 6 ปี และมากกว่า 6 ปี และพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับ โรงแรม	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 2 ปี	3.475	1	-	0.004*	0.384	0.030*
2 ปี – 4 ปี	3.244	2		-	0.180	0.586
มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	3.400	3			-	0.397
มากกว่า 6 ปี	3.300	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม 2 ปี – 4 ปี มากกว่า 6 ปี แต่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปี – 6 ปี และพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4.3.6 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกระหว่างประเภทการจ้างงาน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.22 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นพนักงานรายวัน และพนักงานประจำรายเดือน

ความพึงพอใจในงาน	\bar{X} (S.D.)		P - value
	พนักงานรายวัน	พนักงานประจำรายเดือน	
ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน	3.963 0.571	3.760 0.741	0.166
ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.430 0.602	3.404 0.612	0.837
ด้านคุณค่าของงาน	4.160 0.524	4.032 0.594	0.291
ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	3.883 0.537	3.823 0.524	0.571
ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ	3.930 0.443	3.784 0.533	0.180
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.615 0.817	3.280 0.934	0.073
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.496 0.624	3.366 0.536	0.235
เฉลี่ยรวม	3.775 0.422	3.630 0.450	0.105

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบโดยใช้ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานรายวันและพนักงานประจำรายเดือน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความพึงพอใจทุกด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความมั่นคงในการทำงานก็ไม่แตกต่างกัน

4.3.7 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีเพศต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก ระหว่างเพศ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.23 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพศชายและเพศหญิง

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X} (S.D.)		P - value
	เพศชาย	เพศหญิง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.501 0.576	3.433 0.526	0.315
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.466 0.570	3.342 0.510	0.062
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	3.610 0.657	3.567 0.632	0.601
เฉลี่ยรวม	3.525 0.535	3.447 0.493	0.218

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบโดยใช้ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมเพศชาย และเพศหญิงไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ได้แก่ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ ก็ไม่แตกต่างกัน

4.3.8 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก ใน 4 ช่วงอายุ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.24 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	ช่วงอายุ				P - value
	\bar{X}				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 ปี – 30 ปี	31 ปี – 40 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.442	3.435	3.422	3.667	0.200
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.394	3.340	3.230	3.578	0.025*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	3.436	3.562	3.641	3.726	0.285
เฉลี่ยรวม	3.424	3.465	3.430	3.657	0.225

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรม 4 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 20 ปี – 30 ปี 31 ปี – 40 ปี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความต้องการอย่าง

แรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพก็ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.25 ดังนี้

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ

อายุ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ต่ำกว่า 20 ปี	3.394	1	-	0.960	0.142	0.178
20 ปี – 30 ปี	3.398	2		-	0.026*	0.099
31 ปี – 40 ปี	3.228	3			-	0.004*
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	3.578	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 20 ปี – 30 ปี และ มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป แต่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่าง

4.3.9 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก ใน 4 ระดับการศึกษาผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.26 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา				P - value
	\bar{X}				
	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษาที่ 6	ปวช. หรือ มัธยม ศึกษาที่ 6	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญา ตรีขึ้นไป	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.362	3.500	3.510	3.425	0.301
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.247	3.450	3.410	3.387	0.090
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	3.433	3.663	3.602	3.597	0.134
เฉลี่ยรวม	3.347	3.536	3.510	3.470	0.096

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 4 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาที่ 6 ปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6 ปวส. หรือ อนุปริญญา และพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ระดับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพก็ไม่แตกต่างกัน

4.3.10 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก ใน 3 สถานภาพ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.27 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีสถานภาพใน 3 สถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพสมรส			P - value
	\bar{X}			
	โสด	แต่งงาน	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.460	3.413	3.640	0.279
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.431	3.284	3.424	0.070
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	3.576	3.554	3.776	0.409
เฉลี่ยรวม	3.500	3.417	3.612	0.250

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 3 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสด แต่งงาน หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพก็ไม่แตกต่างกัน

4.3.11 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก ใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.28 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ความผูกพันในองค์กร	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน				P- value
	\bar{X}				
	น้อยกว่า 2 ปี	2 ปี – 4 ปี	มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	มากกว่า 6 ปี	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.515	3.275	3.500	3.458	0.020*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.471	3.210	3.363	3.367	0.009*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงค้ำความเป็นสมาชิกภาพ	3.592	3.464	3.630	3.652	0.347
เฉลี่ยรวม	3.530	3.316	3.500	3.502	0.037*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 4 กลุ่ม คือพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี 2 ปี – 30 ปี มากกว่า 4 ปี – 6 ปี และมากกว่า 6 ปี แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์กร 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรก็แตกต่างกัน แต่พบว่าด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่ดำรงค้ำความเป็นสมาชิกภาพไม่แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน กับบริษัท	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 2 ปี	3.530	1	-	0.005*	0.735	0.754
2 ปี - 4 ปี	3.316	2		-	0.078	0.036*
มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	3.500	3			-	0.947
มากกว่า 6 ปี	3.502	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม 2 ปี – 4 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี และ มากกว่า 6 ปี แต่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปี – 6 ปี และพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน กับบริษัท	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 2 ปี	3.515	1	-	0.003*	0.837	0.718
2 ปี - 4 ปี	3.275	2		-	0.043*	0.026*
มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	3.500	3			-	0.932
มากกว่า 6 ปี	3.485	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม 2 ปี – 4 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม น้อยกว่า 2 ปี มากกว่า 4 ปี – 6 ปี และมากกว่า 6 ปี และพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน กับบริษัท	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 2 ปี	3.471	1	-	0.001*	0.261	0.197
2 ปี - 4 ปี	3.210	2		-	0.145	0.086
มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	3.363	3			-	0.970
มากกว่า 6 ปี	3.367	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม 2ปี – 4ปี แต่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 4ปี – 6ปี และมากกว่า 6ปี และพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4.3.12 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลกระหว่างประเภทการจ้างงาน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.32 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 2.6 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่เป็นพนักงานพนักงานรายวันและประจำรายเดือน

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X} (S.D.)		P - value
	เพศชาย	เพศหญิง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.637 0.534	3.436 0.540	0.110
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.610 0.420	3.357 0.536	0.106
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงค้ำความ เป็นสมาชิกภาพ	3.750 0.548	3.563 0.645	0.128
เฉลี่ยรวม	3.664 0.433	3.452 0.510	0.101

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบโดยใช้ t -test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P ในภาพรวมของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวัน และพนักงานประจำรายเดือนไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ ก็ไม่แตกต่างกัน

4.3.13 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก ใน 5 ระดับความพึงพอใจในงาน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.33 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในงานใน 5 ระดับ

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน					P - value
	ต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	2.840	2.710	3.260	3.503	3.750	0.000*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	2.360	2.736	3.071	3.500	3.611	0.000*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	1.840	2.900	3.384	3.710	3.770	0.000*
เฉลี่ยรวม	2.350	2.781	3.238	3.567	3.710	0.000*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่ทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรก็แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในทุกๆด้านของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.350	1	-	0.037*	0.000*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	2.782	2		-	0.000*	0.000*	0.000*
ปานกลาง	3.238	3			-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.567	4				-	0.018*
สูง	3.710	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกลุ่มอื่นๆ พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานกลุ่มอื่นๆ พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง และสูง และพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานสูง

ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรการของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.840	1	-	0.576	0.059	0.002*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	2.710	2		-	0.000*	0.000*	0.000*
ปานกลาง	3.260	3			-	0.001*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.503	4				-	0.000*
สูง	3.750	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานกลุ่มอื่นๆ พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง และสูง และพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่ำ มีระดับความผูกพันด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ และปานกลาง

ตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.360	1	-	0.093	0.001*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	2.736	2		-	0.004*	0.000*	0.000*
ปานกลาง	3.071	3			-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.500	4				-	0.066
สูง	3.611	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง และพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง และสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานต่ำมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ และพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานสูงมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง

ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	1.840	1	-	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	2.900	2		-	0.001*	0.000*	0.000*
ปานกลาง	3.384	3			-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.710	4				-	0.439
สูง	3.770	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกลุ่มอื่นๆ และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่ำ ค่อนข้างต่ำ และปานกลาง และพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง และพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง สูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานสูง

4.3.14 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลกใน 5 ระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบแสดงในตารางดังนี้

สมมติฐานที่ 3.2 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน					P - value
	\bar{X}					
	ต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.040	2.944	3.402	3.615	3.933	0.000*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	2.560	2.985	3.352	3.520	3.680	0.000*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	2.400	3.128	3.590	3.733	3.733	0.000*
เฉลี่ยรวม	2.670	3.020	3.450	3.623	3.782	0.000*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ระดับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในทุกๆ ด้านของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.670	1	-	0.105	0.000*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	3.020	2		-	0.000*	0.000*	0.000*
ปานกลาง	3.450	3			-	0.003*	0.008*
ค่อนข้างสูง	3.623	4				-	0.200
สูง	3.782	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง และสูง ส่วนพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	3.040	1	-	0.677	0.105	0.010*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	2.944	2		-	0.000*	0.000*	0.000*
ปานกลาง	3.402	3			-	0.001*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.165	4				-	0.017*
สูง	3.933	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูงมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานสูง และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานกลุ่มอื่นๆ ส่วนพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่อองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่

ความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.560	1	-	0.700	0.000*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	2.985	2		-	0.000*	0.000*	0.000*
ปานกลาง	3.352	3			-	0.007*	0.015*
ค่อนข้างสูง	3.520	4				-	0.231
สูง	3.680	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง และสูง แต่พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ ส่วนพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกันในกลุ่มอื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.400	1	-	0.010*	0.000*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	3.128	2		-	0.000*	0.000*	0.001*
ปานกลาง	3.590	3			-	0.058	0.379
ค่อนข้างสูง	3.733	4				-	1.000
สูง	3.733	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานกลุ่มอื่นๆ และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง ส่วนพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกันคู่อื่นๆมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไม่แตกต่างกัน

4.3.15 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก ใน 4 ระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงาน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.43 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 3.3 : พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับ

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงาน				P - value
	\bar{X}				
	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	2.567	2.816	3.446	3.651	0.000*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	2.567	2.784	3.362	3.577	0.000*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	3.067	2.824	3.600	3.754	0.000*
เฉลี่ยรวม	2.733	2.810	3.467	3.661	0.000*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรก็แตกต่างกัน และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านๆ ของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงาน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในคุณค่า ของงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	2.733	1	-	0.712	0.000*	0.000*
ปานกลาง	2.810	2		-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.467	3			-	0.000*
สูง	3.661	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานค่อนข้างสูง และสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานค่อนข้างต่ำ

ตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในคุณค่า ของงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	2.567	1	-	0.257	0.000*	0.000*
ปานกลาง	2.816	2		-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.446	3			-	0.001*
สูง	3.651	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานปานกลางมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานค่อนข้างสูง และสูง พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานกลุ่มอื่นๆ แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานปานกลาง

ตารางที่ 4.46 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับเป็นรายคู่

ความพึงพอใจในคุณค่า ของงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	2.567	1	-	0.317	0.000*	0.000*
ปานกลาง	2.784	2		-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.362	3			-	0.000*
สูง	3.577	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานปานกลางมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานค่อนข้างสูง และสูง พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานกลุ่มอื่นๆ แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานปานกลาง

ตารางที่ 4.47 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในคุณค่า ของงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	3.067	1	-	0.367	0.033*	0.006*
ปานกลาง	2.824	2		-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.600	3			-	0.026*
สูง	3.754	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานค่อนข้างสูง และสูง พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานกลุ่มอื่นๆ แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานปานกลาง

4.3.16 เปรียบเทียบระดับการผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลกใน 4 ระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.48 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 3.4 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ใน 4 ระดับ

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ				P - value
	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.050	3.218	3.470	3.651	0.000*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	2.800	3.112	3.420	3.565	0.000*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	2.500	3.385	3.650	3.661	0.000*
เฉลี่ยรวม	2.783	3.238	3.513	3.626	0.000*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพก็แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในทุกๆ ด้านของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.49 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	2.783	1	-	0.068	0.003*	0.001*
ปานกลาง	3.238	2		-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.513	3			-	0.095
สูง	3.626	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพค่อนข้างสูง และสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพค่อนข้างต่ำ และ สูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพปานกลาง และค่อนข้างสูง

ตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	3.050	1	-	0.533	0.112	0.026*
ปานกลาง	3.218	2		-	0.001*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.470	3			-	0.014*
สูง	3.651	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพกลุ่มอื่นๆ และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพค่อนข้างสูง ส่วนพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	2.800	1	-	0.231	0.016*	0.003*
ปานกลาง	3.112	2		-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.420	3			-	0.038*
สูง	3.565	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพสูงกลุ่มอื่นๆ และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพค่อนข้างสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพค่อนข้างต่ำ และปานกลาง ส่วนพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	2.500	1	-	0.006*	0.000*	0.000*
ปานกลาง	3.385	2		-	0.003*	0.008*
ค่อนข้างสูง	3.650	3			-	0.890
สูง	3.661	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพกลุ่มอื่นๆ และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพค่อนข้างสูง และสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไม่แตกต่างกัน

4.3.17 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก ใน 4 ระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.53 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 3.5 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.53 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพ ใน 4 ระดับ

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพ				P - value
	\bar{X}				
	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.233	3.145	3.508	3.582	0.000*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.100	3.100	3.400	3.600	0.000*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	3.367	3.300	3.582	3.800	0.000*
เฉลี่ยรวม	3.233	3.170	3.500	3.657	0.000*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรก็แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบค่าเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในทุกๆด้านของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.54 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในบทบาท เชิงวิชาชีพ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	3.233	1	-	0.759	1.900	0.038*
ปานกลาง	3.170	2		-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.500	3			-	0.015*
สูง	3.657	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพกลุ่มอื่นๆ และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพค่อนข้างสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมปานกลาง และค่อนข้างสูงไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.55 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในบทบาท เชิงวิชาชีพ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	3.233	1	-	0.692	0.206	0.115
ปานกลาง	3.145	2		-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.508	3			-	0.299
สูง	3.582	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพก่อนข้างสูง และสูง ส่วนพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกันคู่อื่นๆมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในบทบาท เชิงวิชาชีพ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ก่อนข้างต่ำ	3.100	1	-	0.886	0.155	0.022*
ปานกลาง	3.100	2		-	0.000*	0.000*
ก่อนข้างสูง	3.400	3			-	0.006*
สูง	3.600	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพกลุ่มอื่นๆ และ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพก่อนข้างสูง และสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพก่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.57 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในบทบาท เชิงวิชาชีพ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	3.367	1	-	0.792	0.403	0.100
ปานกลาง	3.300	2		-	0.003*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.582	3			-	0.011*
สูง	3.800	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพค่อนข้างสูง และสูง และ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพปานกลาง และค่อนข้างสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นอิสระภาพปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง ไม่แตกต่างกัน

4.3.18 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่มีระดับความพึงพอใจใน ผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลกใน 5 ระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.58 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 3.6 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.58 ค่าเฉลี่ย(\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทน

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทน					P – value
	\bar{X}					
	ต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.050	3.051	3.416	3.687	3.533	0.000*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	2.780	3.030	3.325	3.640	3.511	0.000*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	2.800	3.158	3.616	3.868	3.600	0.000*
เฉลี่ยรวม	2.876	3.079	3.452	3.732	3.546	0.000*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรก็แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในทุกๆ ด้านของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.59 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในผล ประโยชน์ตอบแทน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.876	1	-	0.047*	0.000*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	3.079	2		-	0.000*	0.000*	0.000*
ปานกลาง	3.452	3			-	0.000*	0.316
ค่อนข้างสูง	3.732	4				-	0.037*
สูง	3.546	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนกลุ่มอื่นๆ และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนปานกลาง ค่อนข้างสูง และ สูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.60 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในผล ประโยชน์ตอบแทน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	3.050	1	-	0.992	0.001*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	3.051	2		-	0.000*	0.000*	0.000*
ปานกลาง	3.416	3			-	0.000*	0.277
ค่อนข้างสูง	3.687	4				-	0.136
สูง	3.533	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนค่อนข้างสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่ำ ค่อนข้างต่ำ และปานกลาง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผล แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่ำ และสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.61 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในผล ประโยชน์ตอบแทน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.780	1	-	0.024*	0.000*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	3.030	2		-	0.001*	0.000*	0.000*
ปานกลาง	3.325	3			-	0.000*	0.063
ค่อนข้างสูง	3.640	4				-	0.181
สูง	3.511	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนกลุ่มอื่นๆ และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนค่อนข้างสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่ำ ค่อนข้างต่ำ และปานกลาง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่ำ และสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.62 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.800	1	-	0.007*	0.000*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	3.158	2		-	0.000*	0.000*	0.001*
ปานกลาง	3.616	3			-	0.001*	0.843
ค่อนข้างสูง	3.868	4				-	0.018*
สูง	3.600	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนกลุ่มอื่นๆ และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนปานกลางและสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานไม่แตกต่างกัน

4.3.19 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลกใน 5 ระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.63 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 3.7 : พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.63 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับ

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน					P - value
	\bar{X}					
	ต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	2.560	3.046	3.352	3.650	4.100	0.000*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	2.000	3.031	3.334	3.504	3.847	0.000*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	2.080	3.500	3.489	3.750	4.130	0.000*
เฉลี่ยรวม	2.213	3.200	3.392	3.634	4.012	0.000*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.63 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของระดับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรก็แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในทุกๆ ด้านของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.64 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.213	1	-	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	3.200	2		-	0.118	0.001*	0.000*
ปานกลาง	3.392	3			-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.634	4				-	0.002*
สูง	4.012	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานกลุ่มอื่นๆ และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานกลุ่มอื่นๆ แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานค่อนข้างต่ำ และปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.65 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.560	1	-	0.060	0.000*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	3.046	2		-	0.030*	0.000*	0.000*
ปานกลาง	3.351	3			-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.650	4				-	0.002*
สูง	4.100	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานกลุ่มอื่นๆ และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่ำ และค่อนข้างต่ำ แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในงานต่ำ และค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.66 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.000	1	-	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	3.031	2		-	0.029*	0.001*	0.000*
ปานกลาง	3.334	3			-	0.006*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.504	4				-	0.007*
สูง	3.847	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานกลุ่มอื่นๆ และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานกลุ่มอื่นๆ และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานค่อนข้างสูง และสูง

ตารางที่ 4.67 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.080	1	-	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	3.500	2		-	0.984	0.140	0.004*
ปานกลาง	3.489	3			-	0.001*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.750	4				-	0.015*
สูง	4.129	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานกลุ่มอื่นๆ และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานกลุ่มอื่นๆ แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานค่อนข้างต่ำ ปานกลาง และค่อนข้างสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไม่แตกต่าง

4.3 ตอนที่ 4 สรุปผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาความคิดเห็นเพิ่มเติมของพนักงานปฏิบัติการของโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก ในการที่จะสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร สามารถสรุปความคิดเห็นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดจากการเสนอความคิดเห็นดังนี้

4.4.1 ความพึงพอใจในงาน

- 1) พนักงานต้องการให้มีการปรับปรุงด้านวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้มีความทันสมัย
- 2) พนักงานต้องการให้มีการฝึกอบรม และแนะนำเกี่ยวกับวิธีการทำงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบก่อนปฏิบัติงานจริง พร้อมมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญพิเศษของพนักงาน ด้านการใช้ภาษา และคอมพิวเตอร์
- 3) พนักงานต้องการให้ระดับผู้บริหารเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับคน เนื่องจากงานโรงแรม บุคลากรถือว่าเป็นกลไกสำคัญที่จะติดต่อเชื่อมโยงระหว่างองค์กร กับลูกค้า ซึ่งผู้บริหารต้องคำนึงถึงว่าบุคคลที่มาเป็นพนักงาน โรงแรมนั้น แต่ละบุคคลต่างมีทัศนคติและมุมมองที่แตกต่างกัน เมื่อต้องมาอยู่ร่วมกัน และมาใช้กฎเกณฑ์ร่วมกัน ก็ย่อมเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจแตกต่างกันไปผู้บริหารต้องเตรียมตนเองให้มีความใจกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นและเรียนรู้ที่จะชี้แจงเรื่องต่างๆ ในทางสร้างสรรค์ มองโลกในแง่ดีเพื่อสามารถเข้าถึงพนักงาน
- 4) พนักงานเสนอแนะให้ผู้บริหารในหน่วยงาน ให้ความสำคัญ เป็นธรรมเนียม มีคุณธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อลดปัญหาด้านการเล่นพรรคเล่นพวก
- 5) พนักงานต้องการให้มีการปรับอัตราค่าจ้างของพนักงานให้สูงขึ้น โดยเปรียบเทียบตามแรงงานขั้นต่ำ และเทียบกับโรงแรมระดับเดียวกัน ซึ่งเมื่อมีการกำหนดอัตราค่าจ้างที่มีความดึงดูดและน่าสนใจ จะทำให้มีโอกาสสรรหาบุคลากรที่ดี มีฝีมือมาทำงานกับองค์กร ได้นาน จนเกิดทักษะความชำนาญพิเศษในงานขึ้นได้
- 6) พนักงานต้องการให้มีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อปรับปรุงวิธีทำงานให้ดีขึ้น
- 7) พนักงานเสนอแนะให้มีการศึกษางานของโรงแรมอื่นๆ นอกเหนือจากโรงแรมในเครือ ซึ่งจะทำให้ทราบข้อดี - ข้อเสีย เพื่อสามารถนำมาปรับปรุงด้านการบริหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆขององค์กรให้ดีขึ้นได้
- 8) พนักงานต้องการให้ผู้บริหารเปิดโอกาสในหารให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น

9) พนักงานเสนอแนะให้มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแผนก เพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารข่าวสารในการปฏิบัติงานมิให้คลาดเคลื่อน

4.4.2 ความผูกพันต่อองค์กร

1) พนักงานเสนอให้มีการจัดกิจกรรมพิเศษนอกเวลางาน เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีของพนักงาน และให้พนักงานเกิดกำลังใจในการทำงาน เช่น การจัดงานตามเทศกาลสำคัญๆ การแข่งขันกีฬา มีการเปิดเพลงกระจายเสียงในเวลาพัก เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพักผ่อนอย่างเต็มที่หลังจากทำงานมาตลอดปี และช่วยให้อุณหภูมิในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2) พนักงานเสนอแนะให้มีการจัดมอบรางวัลพนักงานดีเด่นมอบให้แก่พนักงาน เพื่อเป็นกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงผลักดันในการปฏิบัติงานต่อองค์กร

3) พนักงานต้องการให้มีสวัสดิการแก่บุคคลในครอบครัวของพนักงาน เช่น ค่าศึกษาเล่าเรียนของลูก ค่ารักษาพยาบาลของพ่อแม่ และลูก

4) จากสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้มีการจ้างบุคลากรน้อยลง เกิดปัญหาจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทางพนักงานเสนอแนะให้มีการรับพนักงานทำงานล่วงเวลามาช่วยเสริมในบางครั้งที่มีงานมาก เช่น ในช่วงเทศกาลที่สำคัญ เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

บทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สรุปผลการวิจัยได้แยกออกเป็นตอนๆ ดังนี้

5.1.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. พนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ เป็นเพศหญิงซึ่งมีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 และเป็นเพศชายจำนวน 91 คน คิดเป็น 29.4
2. พนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ส่วนใหญ่มีอายุ 20 ปี – 30 ปี ซึ่งมีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31ปี – 40 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ กลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7
3. พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีระดับการศึกษาในระดับปวช. หรือมัธยมศึกษาที่ 6 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมา คือ กลุ่มปวส หรืออนุปริญญา มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และกลุ่มต่ำกว่ามัธยมศึกษาที่ 6 มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ตามลำดับ กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 63 คน คิดเป็น 20.4
4. พนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด ซึ่งมีจำนวน 183 คน คิดเป็น 59.2 รองลงมา คือ กลุ่มแต่งงานจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และกลุ่มหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5
5. พนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรน้อยกว่า 2 ปี ซึ่งมีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร 2 ปี – 4 ปี ซึ่งมีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 กลุ่มมากกว่า 6ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่า 4ปี – 6ปี ซึ่งมีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3
6. พนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำรายเดือน ซึ่งมีจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 และเป็นพนักงานรายวัน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

5.1.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้าน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 3 ด้าน

พนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ มีระดับความพึงพอใจในงานในระดับค่อนข้างสูง และความคิดเห็นในด้านผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความมั่นคงในการทำงานมีระดับความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง

และพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร และความคิดเห็นในด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง

5.1.3 ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทของการจ้างงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่

แบ่งเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทการจ้างงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก

แบ่งเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีประเภทการจ้างต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก ในจังหวัดพิษณุโลก

แบ่งเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.2 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.3 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.4 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.5 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.6 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.7 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก สามารถนำผลที่ทดสอบสมมติฐานมาอภิปรายได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญิณญู เสือพิทักษ์ (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของจรัส เพ็ชรเที่ยง (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า เพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งต่างกัน ผลงานวิจัยของกาญจนา พินพรหมราช (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ผลงานวิจัยของ ปรีชา เล่ห์บ้านเกาะ (2538 : บทคัดย่อ) เพศ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของ ปิยะ นิยมวงศ์(2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานฝ่ายมาตรฐานการบริการบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ผลงานวิจัยของ ชินภัทร ดันศรีสกุล (2537 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ ผลงานวิจัยของปิยะ บุนนาค ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะครู ศาสตร์สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือไม่แตกต่างกันตามเพศ ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีเจตคติและความรู้สึกต่อการทำงานให้กับองค์กรคล้ายคลึงกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินภัทร ต้นศรีสกุล (2537 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ และฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 2 กองตรวจคนเข้าเมืองที่มีอายุ ไม่สัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลงานวิจัยของ ปิยะ นิยมวงศ์(2542 :บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลงานวิจัยของปรีชา เล่ห์บ้านเกาะ (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ ผลงานวิจัยของกาญจนา พินพรหมราช (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของภิญโญ เสือพิทักษ์ (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของวดี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีอายุมาก ผลงานวิจัยของธีรา เหมินทร์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการงาน ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่าพนักงานที่มีช่วงอายุมาก – น้อยต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้แตกต่างกัน ถ้าพนักงานได้รับการดูแลในด้านผลประโยชน์ตอบแทน สวัสดิการในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หรือสิ่งดึงดูดใจต่างๆไม่ทั่วถึง

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งมีการสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ การัญญา พินพรหมราช (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าพนักงาน โรงแรมที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของ จรัส

เพ็ชรเที่ยง (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมปานกลาง โดยพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง คิดว่าตนเองมีโอกาที่จะได้รับผลประโยชน์ในเรื่องต่างๆจากองค์กรสูงกว่า เมื่อองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในงานต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผลงานวิจัยของชินภัทร ต้นศรีสกุล (2537 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า สถานภาพสมรสของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1 และฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรัส เพ็ชรเที่ยง (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และผลงานวิจัยของปิยะ นิยมวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า สภาพภูมิหลังของพนักงานในด้าน สถานภาพสมรสแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัทการบินไทยจำกัด ซึ่งสันนิษฐานได้ว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสด แต่งงาน หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ สามารถปฏิบัติงานได้ไม่แตกต่างกันเมื่อองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านสวัสดิการ ผลประโยชน์ตอบแทน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน หรือด้านอื่นๆ คล้ายคลึงกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอังคณา โกสิทธิ์สวัสดิ์ (2534 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าอาจารย์ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของกานดา จันทร์แย้ม (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพนักงานสถานีวิทยุโทรทัศน์ และผลงานวิจัยของภิญญา เสือพิทักษ์ (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่า องค์การมีการสร้างสิ่งดึงดูดใจ และจงใจให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์การเป็นระยะเวลานาน อีกทั้งในธุรกิจโรงแรมระยะเวลาการปฏิบัติงานนั้นมีผลต่อการพิจารณาการปรับเงินเดือนของพนักงาน จึงทำให้พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีประเภทของการจ้างงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่าพนักงานรายวัน และพนักงานประจำรายเดือนมีเจตคติ ความรู้สึกต่อสวัสดิการ นโยบายในการปฏิบัติงานขององค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน หน้าที่ที่รับผิดชอบ หรือผลตอบแทนด้านอื่นๆขององค์การคล้ายคลึงกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า เพศแตกต่างกันทำให้ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินทรัพย์ สถานะบันการเงินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของวิไลพร คัมภรารักษ์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ได้บังคับบัญชาในด้านเพศ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ อย่างไรก็ตามผลงานวิจัย ที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของวิไลพร คัมภรารักษ์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาในด้านเพศ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ได้บังคับบัญชา ผลงานวิจัยของศันสนีย์ เตชะลาภอำนาจ (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม อโนมา กรุงเทพฯ ฯ ผลงานวิจัยของปรานอม กิตติคุณฐิธรรม (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานลูกจ้างอุตสาหกรรมสิ่งทอที่มีปัจจัยด้านเพศ ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ผลงานวิจัยของอังคณา โกสิทธิ์สวัสดิ์ (2534 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันกับสถาบันไม่แตกต่างกัน ผลงานวิจัยของสุปรียา สโมสร (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลงานวิจัยของอาจารย์ นาคศุภรังษี (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าปัจจัยด้านเพศ ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรมของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ผลงานวิจัยของอรัญญา สุวรรณวิก (2541 : บท

คล้าย) พบว่า พนักงานบริษัทยุคคอมที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่ง สันนิษฐานได้ว่า เพศชาย และเพศหญิงมีเจตคติและความรู้สึกต่อการทำงานให้กับองค์กรคล้ายคลึงกัน

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุเทพ เทียนสี (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของทิพวรรณ ศิริคุณ(2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุที่แตกต่างกันทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินแห่งหนึ่งต่างกัน ผลงานวิจัยของภัทรา หิรัญรัตน์พงส์ (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานที่มีอายุมาก จะมีความผูกพันกับองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ผลงานวิจัยของวิไลพร คัมภรารักษ์ (2542 : บทคัดย่อ) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ได้บังคับบัญชาในด้านอายุ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ได้บังคับบัญชา ผลงานวิจัยของดวงใจ นิลพันธ์ (2543 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม ผลงานที่วิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของ ปราณอม กิตติคุณภูธรธรรม (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยด้านอายุของลูกจ้างในอุตสาหกรรมสิ่งทอไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลงานวิจัยของชลธิชา หวังรวนนาม (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ผลงานวิจัยของสุปรียา สโมสร (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสันนิษฐานได้ว่าพนักงานที่มีช่วงอายุสูง – ต่ำต่างกัน สามารถปฏิบัติงานได้ไม่แตกต่างกัน ถ้าองค์กรสร้างสิ่งจูงใจในการทำงาน การยกย่องชื่นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน การดูแลในด้านผลประโยชน์ตอบแทน สวัสดิการในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หรือในด้านอื่นๆ ได้อย่างทั่วถึง

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ ศิริคุณ (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินแห่งหนึ่งต่างกัน ผลงานวิจัยของวิชาญ

สุวรรณรัตน์ (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการการบิน บริษัทการบินไทย จำกัดที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ผลงานวิจัยกรกฎ พลพานิช (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานการตลาดบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของสุปรียา สโมสร (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของปรานอม กิตติคุณฐิธรรม (2538 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างในอุตสาหกรรมสิ่งทอ ผลงานวิจัยของศันสนีย์ เตชะลาก อำนวนย (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรม อโนมา กรุงเทพฯ ไม่พบว่ามีสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลงานวิจัยของวัชรา วัชรเสถียร พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลงานวิจัยของอาจารย์ นาคศุภรังษี (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมระดับกลาง ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรมผลงานวิจัยของปิยะ บุนนาค พบว่าความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่แตกต่างกันตามวุฒิการศึกษา ซึ่งสันนิษฐานได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน สามารถปฏิบัติงานได้ไม่แตกต่างกัน เมื่อองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่างๆของพนักงานได้ จึงทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา หวังรายนาม (2541 : บทคัดย่อ) พบว่า ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพบว่าข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมสูงกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพโสด และข้าราชการที่มีสถานภาพหย่า หรือหม้ายหรือแยกกันอยู่ มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพโสด ผลงานวิจัยของทิพย์วรรณ ศิริคุณ (2542 : บทคัดย่อ) ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินแห่งหนึ่งต่างกัน ผลงานของอรปภากร รัตน์หิรัญกร (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าสถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กรผลงานวิจัยของกานดา จันทร์เข้ม (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า สถานภาพสมรสของพนักงานในสถานีวิจัยโทรทัศน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้ง คือ ผลงานวิจัยของสันสนีย์ เตะชะลากอานวย (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า สถานภาพสมรส ของพนักงานโรงแรมอโรมา กรุงเทพฯ ไม่พบที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลงานวิจัยของอาจารย์ นาคศุภรังษี (2540 : บทคัดย่อ) ปัจจัยสถานภาพสมรสของพนักงานโรงแรมไม่พบ ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โรงแรมระดับกลาง ซึ่งสันนิษฐานได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน สามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถได้ไม่แตกต่างกันมาก

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดกลางในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปรานอม กิตติคุณฐิธรรม (2538 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่พบว่าถ้ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างในอุตสาหกรรมสิ่งทอ ผลงานวิจัยของสันสนีย์ เตะชะลากอานวย (2543 : บทคัดย่อ) พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม อโนมากรุงเทพฯ ไม่พบที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลงานวิจัยของสุปรียาสโมสร (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้ง นี้ คือ ผลงานวิจัยของวิไลพร คัมภรารักษ์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ได้บังคับบัญชาด้านอายุการทำงานในองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ได้บังคับบัญชา ผลงานวิจัยของอรปภากร รัตน์หิรัญกร (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระยะเวลาในการทำงานของข้าราชการกรมอนามัย มีความผูกพันขององค์กร ผลงานวิจัยของวัชร วัชรเสถียร (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าระยะเวลาการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลงานวิจัยของกรกฎ พลพานิช (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาดที่มีอายุงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของอวยพร ประพฤทธิ์ธรรม (2536 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลงานวิจัยของอาจารย์ นาคศุภรังษี (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระยะเวลาการทำงานพนักงานโรงแรมในระดับกลาง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรม ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูง มีความผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากโดยสภาพการปรับอัตราเงินเดือนของพนักงานโรงแรมนั้น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้นจะเป็นตัวแสดงให้เห็นถึงความมีความชำนาญในงาน ความมีประสิทธิภาพในการทำงานซึ่ง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูง จะได้รับการปรับอัตราเงินเดือนสูงขึ้นตาม ซึ่งถือว่าเป็นการสร้าง

แรงจูงใจให้พนักงานเต็มใจทำงานกับองค์กร มีความรักในตัวเอง และก่อให้เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีประเภทของการจ้างงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุปรียา สโมสร (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าพนักงานที่มีประเภทการจ้างงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่าพนักงานรายวัน และพนักงานประจำรายเดือนมีทัศนคติและความรู้สึกต่อสวัสดิการ หรือผลตอบแทนขององค์กรคล้ายคลึงกัน

สมมติฐานที่ 3.1 พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow. 1954 : 69 – 82) ที่กล่าวว่า มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน โดยความต้องการทางร่างกายจะอยู่ลำดับขั้นต่ำที่สุด เป็นความต้องการพื้นฐานที่มาก่อน โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำที่สะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบาย และการระบายอากาศที่ดี ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ และจะเพิ่มเป็นความผูกพันที่ดีต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง ผลงานวิจัยของสุมนา ศิริบรรณเกียรติ (2542 : 82) พบว่า พนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานระดับสูง มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรระดับสูง ตามที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543 : 45 – 46) กล่าวว่า ในทางจิตวิทยาธรรมชาติของบุคคลในองค์กรมีความต้องการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมขององค์กรต่างๆที่ดีตอบสนอง ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่าเมื่อพนักงานได้รับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี พนักงานได้รู้สึกพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมขององค์กร จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3.2 พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก ที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติ

ฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมนา ศิริบริวารเกียรติ (2542 : 82) พบว่า ความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุน ผลงานวิจัย ของกฤษกร ดวงสว่าง (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และตามที่ Mc. Gregor กล่าวในทฤษฎี X และทฤษฎี Y (Mc. Gregor. 1960 : 33 – 57) ว่ามนุษย์ในส่วนทฤษฎี Y นั้นมองมนุษย์ในแง่ดีว่า มนุษย์มีศักยภาพที่สามารถพัฒนาตนเองได้โดยไม่ต้องมาคอยควบคุม ซึ่งจากจุดนี้ทำให้พนักงานมีโอกาสได้แสดงความสามารถ ความคิดริเริ่มได้อย่างเต็มที่โดยไม่มีภาระควบคุมและตรวจสอบอย่างใกล้ชิด ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่าการที่พนักงานได้รับความอิสระในการปฏิบัติงาน การได้แสดงความคิดความสามารถจากองค์กร เป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในงาน มีความสุขในการทำงาน และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตามมา

สมมติฐานที่ 3.3 พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมนา ศิริบริวารเกียรติ (2542 : 83) พบว่า ความพึงพอใจในคุณค่าของงานเป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานว่า งานที่ทำอยู่มีความสำคัญมากน้อยเพียงใด ทั้งต่อตัวเอง และต่อองค์กร หรือต่อบริษัท ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ผลงานวิจัยของกรกฎ พลพานิช (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า การเห็นความสำคัญของงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชา และพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลงานวิจัยของสุกานดา ศุภคคิสังข์ (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุน ในเขตกรุงเทพฯ และตามที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2538) กล่าวว่า การเพิ่มคุณค่าของงานส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งได้แก่ การให้พนักงานเห็นถึงลักษณะของงานที่มีความหมาย มีคุณค่าและมีความคุ้มค่าที่จะลงแรงทำงาน การได้รับผิดชอบงานตั้งแต่เริ่มดำเนินงานจนกระทั่งงานสำเร็จ และให้พนักงานมีโอกาสได้รับรู้ถึงผลงานของตนเอง เมื่อได้รู้ถึงความสำเร็จของงานว่างานนั้นเป็นประโยชน์ต่อตนเอง และต่อสังคม งานนั้นเป็นงานที่มีคุณภาพ ซึ่งอาจสมมติฐานได้ว่า เมื่อพนักงานได้รู้สึกว่าตนเองได้ทำงานที่มีคุณค่า และสามารถดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จได้ พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงาน พนักงานจะมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตามมา

สมมติฐานที่ 3.4 พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมนา ศิริบวรเกียรติ (2542 : 84) ที่พบว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพที่แตกต่างกันจะมีระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของวัฒนา ศรีสม (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้วยปัจจัยค้ำจุนในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านสภาพการทำงาน มีสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ผลงานวิจัยของวัชร วัชรเสถียร (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การได้มากที่สุด ผลงานวิจัยของกรกฎ พลพานิช (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานบังคับบัญชา และพนักงานวิชาชีพ การตลาดบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ตามที่ Maslow กล่าวในทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์ (Maslow. 1954 : 69 – 82) ว่ามนุษย์มีความต้องการทางสังคมซึ่งจะหมายถึง ความต้องการจะเกี่ยวข้องกับคนมีเพื่อน และการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น ซึ่งความต้องการนี้ทำให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อคิดเห็น เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีการเปิดโอกาสสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคณะเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่าในแง่ของพนักงานโรงแรมแล้วลักษณะงานของโรงแรมจะต้องมีการทำงานประสานกันระหว่างแผนกต่างๆ ต้องมีการทำงานเป็นทีม ซึ่งในด้านการช่วยเหลือสนับสนุนในการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญ ฉะนั้นการมีความปรองดองกันในการทำงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ย่อมทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน ดังนั้นพนักงานที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพแล้ว ย่อมมีความสุขในการดำเนินงาน และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การตามมา

สมมติฐานที่ 3.5 พนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพ ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำราญ บุญรักษา (2539 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจในด้านบทบาทเชิงวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ผลงานวิจัยของสุมนา ศิริบวรเกียรติ (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจในด้านบทบาทเชิงวิชาชีพของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ซึ่ง

สันนิษฐานได้ว่า เมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบ และได้เรียนรู้บทบาทงานที่ทำ พนักงานได้แสดงความสามารถความคิดเห็นในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ ได้รับการยกย่องชมเชยในผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา การได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงแรม การได้รับเกียรติและไมตรีจิตจากผู้มาใช้บริการจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตามมา

สมมติฐานที่ 3.6 พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำราญ บุญรักษา (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกรมสุขภาพจิต ผลงานวิจัยของสุมนา ศิริบรรณเกียรติ (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ที่มีความพึงพอใจในผลตอบแทนแตกต่างกัน จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันไปด้วย ตามที่ Davis และ Newstrom (1989) กล่าวในทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams ซึ่งให้เห็นว่า เมื่อพนักงานรู้ว่าอัตราส่วนของสิ่งที่เขาให้กับงาน กับผลที่ได้รับจากงาน เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนกับพนักงานอื่นๆอยู่ในระดับเดียวกัน พนักงานก็จะรู้สึกว่าเป็นธรรม แต่ถ้าสัดส่วนไม่สมดุลความรู้สึกไม่เป็นธรรมก็เกิดขึ้น และพนักงานก็จะถูกจูงใจให้ทำอะไรเพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมขึ้น เช่นในด้านสวัสดิการโดยทั่วไปของโรงแรมที่มีการจัดผลประโยชน์ให้กับพนักงานในด้านต่างๆ ได้แก่ มีอาหารให้รับประทาน มีเครื่องแบบให้พนักงาน การเข้าร่วมกองทุนประกันสังคม ค่าจ้างเงินเดือน รวมถึงวันหยุดวันลา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่กับการดำเนินชีวิต ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่า การที่พนักงานได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงาน มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ประสบการณ์และความสามารถ ดังนั้นพนักงานจะได้รับผลตอบแทนสูง จะส่งผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดความรัก มีความสุขในการทำงาน เกิดแรงกระตุ้นจูงใจให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อโรงแรมสูง และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตามมา

สมมติฐานที่ 3.7 พนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลกที่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่าง

จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานของศันสนีย์ เตชะลาภอานวย (2543 : บทคัดย่อ) พบว่า ความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน

มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลงานวิจัยของสุมนา ศิริบริวารเกียรติ (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานในระดับที่แตกต่างกัน มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ตามที่ Maslow (Maslow. 1954 : 69 – 82) กล่าวในทฤษฎีลำดับขั้นความว่า มนุษย์มีความต้องการความมั่นคงทั้งทางด้านความมั่นคงปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงปลอดภัยทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่าการที่พนักงานรู้สึกกว่าตนเองได้ทำงานกับองค์กรที่มีรากฐานความมั่นคง มีชื่อเสียง ในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความปลอดภัยสูง พนักงานจะเกิดความรู้สึกต้องการที่จะทำงานเพื่อที่จะให้ดำรงอยู่ในองค์กรนั้นต่อ ซึ่งก่อให้เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กรตามมา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อนำไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานต่ำ มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าหากองค์กรมีการสร้าง และส่งเสริมเพื่อยกระดับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึก มีความผูกพันต่อองค์กรของตนสูงมากยิ่งขึ้น จะส่งผลดีต่อองค์กรเอง เพราะสิ่งนี้เป็นกุญแจดอกสำคัญของการที่จะให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการจูงใจให้เกิดความร่วมมือแรงร่วมใจกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ด้วยดี ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อเอื้อต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังต่อไปนี้

5.3.1.1 ควรส่งเสริมในด้านสวัสดิการอื่นๆ เช่น ผู้บริหารควรมีการหาข้อมูลและประกาศเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่นๆ ให้พนักงานได้รับทราบว่าสวัสดิการที่ตนเองได้รับจัดอยู่ในอันดับเท่าใด ดีกว่าที่อื่นหรือไม่ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสเสนอปรับปรุงสวัสดิการทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบนพื้นฐานของเหตุผล และความถูกต้อง

5.3.1.2 ควรส่งเสริมในด้านการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน และสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าองค์กรมีการให้โอกาส และรู้สึกรักในตัวเองค์การ และทำให้เกิดเป็นความผูกพันกับองค์กร

5.3.1.3 ควรส่งเสริมในด้านการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เมื่อพนักงานเริ่มเข้าปฏิบัติงานกับองค์กร องค์กรจะต้องให้การต้อนรับเข้าสู่องค์กรด้วยความรู้สึกอบอุ่น ดูแลให้พนักงานสามารถรับรู้และปรับตัวในการทำงานได้ในเวลาที่รวดเร็ว พนักงานใหม่จะมีความรู้สึกประทับใจในองค์กรรู้จักองค์กร เข้าใจธรรมชาติธุรกิจ และวัฒนธรรมขององค์กร พนักงานใหม่จึงจะ

ทำงานได้เต็มความสามารถ การมีผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ดูแลอย่างใกล้ชิด คอยเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำให้ความเป็นกันเอง จะทำให้พนักงานไม่โดดเดี่ยว และมีความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรใหม่มากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การศึกษาวิจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมครั้งต่อไปควรศึกษาความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารในระดับต่างๆ แล้วนำมาเปรียบเทียบกันว่า ผู้บริหารและพนักงานโรงแรมนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไรบ้าง

5.3.2.2 นอกจากการศึกษาในธุรกิจโรงแรมแล้ว ยังอาจสามารถศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอื่นๆ ได้อีกด้วย เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับธุรกิจโรงแรม ซึ่งจะไปสู่ระบบการจัดการที่เหมาะสมกับพนักงานยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรกฎ พลพานิช. 2540. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาดบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กฤษกร ดวงสว่าง. 2540. “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม.” วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กาญจนา พินพรหมราช. 2539. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมห้าดาว : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมมณเฑียร ถนนสุขุมวงศ์ กรุงเทพมหานคร.” ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.
- กานดา จันทร์แย้ม. 2538. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับการไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน.” วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือเขต 3 (พิษณุโลก). 2544. คู่มือสิ่งอำนวยความสะดวกในจังหวัดพิษณุโลก. พิษณุโลก.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือเขต 3 (พิษณุโลก). 2544. สถิติจำนวนนักท่องเที่ยว. พิษณุโลก
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขจิต กอบเดช. 2524. งานโรงแรมฝ่ายห้องพัก : งานแม่บ้านในโรงแรม และสถาบันอื่นๆ. กรุงเทพมหานคร : พรินทิก.
- จรัส เพ็ชรเที่ยง. 2542. “การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จรัส โพธิ์จันทร์. 2527. “ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา.” ปริญญานิพนธ์กศ.ม. , มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก .

- จำโนทย์ ปลื้มอุดม. 2543. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู – อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดชลบุรี.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาครุศาสตร์เกษตร บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชินภัทร ต้นศรีสกุล. 2537. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองตรวจคนเข้าเมืองกรมตำรวจ.” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541. **เทคนิคการใช้สถิติในการวิจัย.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลธิชา หวังรายนาม. 2541. “การรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.” ภาคนิพนธ์ คณะโครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงใจ นิลพันธุ์. 2543. “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : ศึกษากรณีบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. 2542. “ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงศ์. 2538. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรา เหมินทร์. 2542. “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นรา จำคม. 2544. “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมขนาดเล็ก.” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นิตดา ศรีหานาม. 2543. “ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนขนาดใหญ่ของคนไทยแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ , มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. 2543. “ผลของการรับรู้บรรยากาศการองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ , มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญมัน วงศ์สุนทรรัตน์. 2542. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).” ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปานทิพย์ ปานแสง. 2542. “นโยบายและการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมทันสมัยในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปรานอม กิตติคุณภูธร. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอด้วยเส้นฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์.” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิยะ บุณนาค. 2543. “ความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์ คณะครูศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย , มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ปิยะ นิยมวงศ์. 2542. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรีชา เล่ห์บ้านเกาะ. 2538. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ.” วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกต์มหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรีดา แดงโรจน์. 2527. การโรงแรมฉบับนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือเสริมกรุงเทพ.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2543. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือเสริมกรุงเทพ.
- ปรมา เจริญพคุณ. 2544. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.” สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย , สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ประทุม ฤกษ์กลาง. 2537. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเอกชน.” ปรินญาณิพนธ์การศึกษาคุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา , มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ประภัตสร ชุนพิลึก. 2544. “ความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาครุศาสตร์เกษตร บัณฑิตวิทยาลัย , สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เปล่งศรี อิงค์นันท. 2526. “ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตภาควิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย , จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิสมัย ปโชติการ. 2538. **การบริการส่วนหน้าของโรงแรม**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่นจำกัด (มหาชน).
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร :สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา , มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. 2540. **การวิจัยทางสังคมศาสตร์**.ม.ป.ท.
- พรทิพย์ เตชะอารณชัย. 2543. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย.” ปรินญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภวิษา รอดรักษา. 2542. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรม.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย , มหาวิทยาลัยศรีประทุม.

- ภิญโญ เสือพิทักษ์. 2541. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภรณ์ มหานนท์. 2529. การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- ภัทรา หิรัญรัตน์พงศ์. 2542. “การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทไดคีน อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มนูญ ดนะวัฒนา. 2532. การพัฒนาบุคลากรในโลกธุรกิจ – อุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : โอเอสพรีนติ้งเฮาส์.
- วรางคณา ทิมวัฒนา. 2536. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในบริษัทการบินไทย จำกัด.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม , สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).
- วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. 2541. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วารี ศิริระเวทย์กุล. 2544. “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมในกรุงเทพมหานคร .” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาคหกรรมศาสตร์ศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชาญ สุวรรณรัตน์. 2543. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิไลพร คัมภรารักษ์. 2542. “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กรและผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา : กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย , มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วัชรวิ วัชรเสถียร. 2540. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจ.” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา ศรีสม. 2542. “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค ของบริษัทไปโอ คอมซูเมอร์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คันสนีย์ เตชะลาภอานวย. 2543. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานโรงแรมอโนมา กรุงเทพฯ ” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สกาวรัตน์ อินทสุमित. 2543. “การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. 2519. **หลักมนุษย์สัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : พิมพ์แพร่วิทยา.
- เสถียร เหลืองอร่าม. 2525. **มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุกานดา สุภคิตสันต์. 2540. “ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุกัญญา สุทธิวานิช. 2538. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร : เพื่อฟ้าพรินติ้ง.
- สุเทพ เทียนสี. 2540. “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน).” ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยาบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สุปรียา สโมสร. 2545. “การศึกษาการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป ขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร และ
ปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย , สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ศุบงกช จามี่กร. 2531. เอกสารคำสอนวิชาสถิติ 474. ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุนมา ศิริบวรเกียรติ. 2542. “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรการศึกษาเฉพาะ : กรณีเจ้าหน้าที่การ
ตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์
สังคมวิทยามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย , มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาติ คงพิกุล. 2536. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อ
องค์กรของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์.”
ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา , มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.
- สมยศ นาวิการ. 2522. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพมหานครพิมพ์.
- สำราญ บุญรักษา. 2539. “ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชา
ชีพสังกัดกรมสุขภาพจิต.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการ
พยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย , มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรัญญา สุวรรณวิก. 2541. “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยูคอม.” วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ , มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อลงกรณ์ ประกฤติพงษ์. 2539. “การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสภาพแรงงานของพนักงานและ
ความพึงพอใจในองค์กร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาจารย์ นาคศุภรังษี. 2540. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม.” วิทยา
นิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรพัฒนาแรงงาน และสวัสดิการ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารี เพชรมุด. 2530. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาจิตวิทยา
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรปภากร รัตน์หิรัญกร. 2542. “ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันองค์กรของข้า
ราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิต
วิทยาอุตสาหกรรม , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อังคณา โกลีย์สวัสดิ์. 2534. “ความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” ปรินญาณิพนธมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย , มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อัญชลี แจ่มเจริญ. 2530. **จิตวิทยาธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร : เจริญผล.
- อัมพิกา ไกรฤทธิ. 2522. **มนุษยสัมพันธ์ในโรงงานอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร : คอมพิวเตอร์ ไซน์ แอนด์พริ้นท์.
- อวยพร ประพฤทธิธรรม. 2536. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของวิทยากรย์ในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ.” วิทยานิพนธมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย , มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Angle, Harold L. and Perry James L. 1981. “An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness.” **Administrative Science Quarterly**.
- Applewhite, P. B. 1965. **Organization Behavior**. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Baron, R.A. 1986. **Behavior in Organizations**. Boston : Allyn and Bacon, Inc.
- Baron, R.A. and Greenberg. 1990. **Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of Work**. Massachusetts : Allyn and Bacon.
- Blum, M. L. and Naylor J. C. 1968. **Industrial Psychology**. New York: Harper and Row Publisher.
- Buchanan II, B. 1974. “Building Organization Commitment : The Socialization of Managers in Work Organization.” **Administrative Science Quarterly**. 19 : 533-546.
- Crolley, J.P. 1989. **Human Relations in Industry : People at War** . New Jersey : Prentice – Hall International , Inc.
- Davis and Newstrom. 1989. **Human Behavior at Work** . Singapore : Mc Graw – Hill.
- Good, C.V. 1973. **Dictionary of Education**. New York: Mc Kgraw Hill Book Company.
- Herzberg, F. 1967. **Management of Organization**. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Herzberg, F. et. al. 1959. **The Motivation to work**. New York: John Wiley.
- Maslow, A.H. 1954. **Motivation and Personality** . New York : Harper and Row.
- Mc Gregor, D. 1960. **The Human Side of Enterprise**. New York: Mc Graw-Hill.

- Meyer, J. P. et. al. 1993. "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization". **Journal of Applied Psychology**. 78 : 538-551.
- Morse, N.C. 1955. **Satisfaction in the White Collor Job**. Michigan: University of Michigan Press.
- Mowday, Richard M. et. al. 1982. "Absenteeism and Turnover." **Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment**. New York: Academic Press.
- Robbins, Stephen P. 1993. **Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications**. 6th ed. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice Hall.
- Steers, Richard M. 1977. **Organizational Effectiveness: A Behavioral View**. Santa Monica, Goodyear Publishing.
- Steers, Richard M. 1991. **Introduction to Organization Behavior**. 4th ed. New York: Harper Collins.
- Steers, R. M. and Porter, L. W. 1983. **Motivation and Work Behavior**. New York : McGraw Hill.
- Vroom, H. Victor. 1964. **Work and Motivation** . New York : Wiley.
- Wolman, B. B. 1973. **Dictionary of Behavioral Science**. New York : Von Nostrand Reinhold.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก

ผู้วิจัย

นางสาวศิริพร รัตนพันธุ์

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน

เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง

- แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลของการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานและองค์กร จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบใดผิดหรือถูก ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประกอบวิทยานิพนธ์เท่านั้น ขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือว่าเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูล โดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น
- แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 58 ข้อ แบ่งเป็น 4 ตอน คือ
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน จำนวน 35 ข้อ
ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 15 ข้อ
ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ
- แบบสอบถามนี้ใช้เก็บข้อมูลจากพนักงานปฏิบัติการเท่านั้น หากท่านไม่ใช่พนักงานปฏิบัติการขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืนผู้แจกแบบสอบถามด้วย ซึ่งขอขอบคุณอย่างยิ่ง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวข้องกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 – 30 ปี

31 – 40 ปี

มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

มัธยมศึกษาที่ 6 หรือต่ำกว่า

ปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6

อนุปริญญา หรือ ปวส.

ปริญญาตรีขึ้นไป

4. สถานภาพสมรส

โสด

แต่งงาน

หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับโรงแรมแห่งนี้

น้อยกว่า 2 ปี

2 ปี – 4 ปี

มากกว่า 4 ปี - 6 ปี

มากกว่า 6 ปี

6. ท่านเป็นพนักงานประเภทใดในโรงแรมนี้

พนักงานรายวัน

พนักงานประจำรายเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อความให้เข้าใจแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือท้ายข้อความแต่ละข้อความเพียงคำตอบเดียวตามความรู้สึกของท่าน โดยพิจารณาสภาพความเป็นจริงที่ประสบในการปฏิบัติงาน

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความที่ให้มานั้นเกิดขึ้นจริงทั้งหมด
- เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความที่ให้มานั้นเกิดขึ้นจริงเป็นส่วนใหญ่
- ไม่แน่ใจ หมายถึง ท่านไม่สามารถตัดสินใจว่าข้อความที่ให้มานั้นเกิดขึ้นจริง
- ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความที่ให้มานั้นเกิดขึ้นจริงเป็นส่วนน้อย
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความที่ให้มานั้นเกิดขึ้นจริงน้อยที่สุดหรือไม่เกิดขึ้นเลย

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน					
1. สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง อุณหภูมิที่เหมาะสมแก่การทำงานของท่าน					
2. โรงแรมมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้แก่ท่านเป็นสัดส่วน สะดวก ต่อการทำงาน					
3. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอ					
4. การมอบหมายงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
5. การกำหนดนโยบายการทำงานของโรงแรมมีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้					
6. ท่านพอใจกับความก้าวหน้าที่ท่านได้รับจากการทำงานที่นี่					
ความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน					
7. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
8. เมื่อการทำงานมีปัญหา หรือ อุปสรรคท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ด้วยตัวของท่านเอง					
9. กฎระเบียบที่เคร่งครัดในการปฏิบัติงานไม่เปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจ					
10. ท่านมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานแก่ผู้บังคับบัญชาอย่างเสรี					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
11. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ท่านรับผิดชอบงานที่ได้ รับมอบหมาย โดยไม่แทรกแซงการทำงานของท่าน					
ความพึงพอใจในคุณค่าของงาน					
12. งานที่ท่านทำมีคุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อโรง แรมของท่าน					
13. ท่านรับผิดชอบงานที่มีความหมายและมีความ สำคัญต่อ โรงแรมของท่าน					
14. ลักษณะงานของท่านมีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิด ขึ้นภายใน โรงแรม					
15. งานที่ท่านทำสามารถสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้า ของ โรงแรมท่าน					
ความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ					
16. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาเมื่อ ประสบปัญหาในการทำงาน					
17. ท่านได้รับความร่วมมืออย่างดีในการทำงานจาก เพื่อนร่วมงาน					
18. ท่านพอใจกับความเป็นกันเองของหัวหน้า					
19. ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่ง กันและกัน					
20. ท่านมีความไม่สบายใจในการทำงานร่วมกัน กับ เพื่อนร่วมงานบางคน					
21. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะคอยอบรม หรือสอน วิธีการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกที่อยากสนับสนุนช่วย เหลืออย่างจริงจัง					
ความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพ					
22. ท่านเต็มใจที่จะให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ โรงแรม ของท่านให้แก่ลูกค้าและบุคคลที่สนใจ					
23. ท่านสามารถให้บริการลูกค้าพร้อมกันหลายคนใน เวลาเดียวกัน					
24. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของ โรงแรมสร้างปัญหาในการ ทำงานให้ท่านเสมอๆ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
25. การได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมและงานพิเศษของ โรงแรม					
ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทน					
26. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบ เทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน					
27. ท่านได้รับค่าตอบแทนคุ้มกับงานที่ท่านทำ					
28. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ให้สวัสดิการ ประโยชน์ต่างๆ เช่น วันหยุด การเลี้ยงอาหาร เครื่อง แบบเป็นที่น่าพอใจ					
29. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสามารถใช้เลี้ยงตัวเอง และครอบครัวให้มีความสุขตามอัธยาศัย					
30. การขึ้นค่าจ้างเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมและ ยุติธรรม					
ความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน					
31. งานที่ท่านทำอยู่จัดว่าเป็นงานที่มีความมั่นคงแน่นอน					
32. หน้าที่การงานของท่านที่ทำอยู่หาความแน่นอนไม่ได้ ได้เลยในอนาคต					
33. ท่านรู้สึกว่าเป็นปัจจุบันฐานะทางเศรษฐกิจของ ประเทศไม่ค่อยดี โรงแรมของท่านอาจจะเลิกกิจการ เมื่อใดก็ได้					
34. ท่านได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย คือ จะไม่ถูก ไล่ออกหรือปลดออกอย่างไม่เป็นธรรม					
35. ท่านคิดว่าในอนาคตโรงแรมของท่านจะมีการ ขยายกิจการ และเติบโตมากขึ้น					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<p>ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</p> <p>1. ท่านรู้สึกว่เป้าหมายและความคิดเห็นของท่านและของโรงแรมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน</p>					
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของ โรงแรม					
3. ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายของ โรงแรมในเรื่องเกี่ยวกับพนักงาน โรงแรม					
4. สำหรับท่านแล้วโรงแรมนี้เป็นโรงแรมที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย					
5. ท่านรู้สึกว่าการเข้ามาทำงานกับโรงแรมนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาดของท่าน					
<p>ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร</p> <p>6. ท่านเต็มใจทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ</p>					
7. ท่านพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับ โรงแรมนี้ต่อไป					
8. แม้ท่านจะทำงานที่ไหนๆ ท่านก็สามารถทำงานได้ดีเช่นกัน					
9. วิธีการปฏิบัติงานใน โรงแรมของท่านสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ท่าน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
10. ท่านรู้สึกว่าการทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไปคงจะไม่ ได้รับผลประโยชน์มากนัก					
ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิก ภาพในองค์กร					
11. ท่านพูดถึงโรงแรมของท่านให้เพื่อนฟังเสมอว่า เป็นโรงแรมที่น่าทำงานด้วย					
12. ท่านรู้สึกจงรักภักดีกับโรงแรมนี้เพียงเล็กน้อย					
13. การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมเพียงเล็กน้อยอาจ เป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากบริษัทนี้ได้					
14. ท่านมีความภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่เลือกทำงานกับโรง แรมนี้มากกว่าการเลือกไปทำงานกับโรงแรมอื่น					
15. ท่านมีความหวังใจต่อความอยู่รอดของโรงแรม					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าโรงแรมของท่านควรปรับปรุงในด้าน เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ สภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือ
ในด้านอื่นๆเพิ่มเติมจากเดิมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่ากรณีที่พนักงานในโรงแรมเกิดความรู้สึกรักและผูกพันต่อโรงแรมที่ทำงานนั้น ทางโรงแรมควรจะมี
การบริหารงานอย่างไร ในลักษณะใดบ้าง

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

เอกสารที่เกี่ยวข้องในการทำวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หน่วยบัณฑิตศึกษา งานทะเบียน โทร. 3692

ที่ ทม 1504/ 0372

วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ณรงค์ พิมสาร

ด้วย นางสาวศิริพร รัตนพันธุ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นางสาวศิริพร รัตนพันธุ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบบทแบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีและขอบุญ
แก่อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี



ที่ ทบ 1504/ 0372

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนจลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๕ กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอลงชื่อเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.จันทน์ จิ่งธีรพานิช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวศิริพร รัตนพันธุ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก”

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ หากมีข้อสงสัยหรือข้อสงสัยและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นางสาวศิริพร รัตนพันธุ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504 0372

คณะกรรมการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนจลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๖ กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอลิขิตเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน อุกฤษฏาภาณี สมุทรโคจร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวศิริพร รัตนพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
อุตสาหกรรม จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก”

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอลิขิตท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้
ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวม
ข้อมูลของ นางสาวศิริพร รัตนพันธ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ
เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504/ 0372

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๕ กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณละอียด การุณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวศิริพร รัตนพันธุ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก”

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นางสาวศิริพร รัตนพันธุ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายอณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504/ 0372

คณะกรรมการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๓ กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณกาญจนา พารารักษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวศิริพร รัตนพันธุ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก”

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นางสาวศิริพร รัตนพันธุ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวศิริพร รัตนพันธุ์
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2521
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	6 หมู่ 5 ตำบล ท่อแท้ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก
วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการธุรกิจ)
สถานที่สำเร็จการศึกษา	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ปีที่สำเร็จการศึกษา	2544