

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.9 พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.6 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 63.0 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.1 มีอายุการทำงานในโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.8 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 75.6 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 7,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 34 สรุปลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด	4.02	มาก
งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.68	มาก
งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา	3.19	ปานกลาง
การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด	3.89	มาก
การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงาน	3.57	มาก
การได้มีโอกาสปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาจากการทำงาน	3.82	มาก
การได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน	3.83	มาก
ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.73	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.71	มาก

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน

พบว่า โดยรวมพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานในระดับมาก โดยให้ความสำคัญระดับมากที่สุดต่อ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงาน การได้มีโอกาสปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาจากการทำงาน การได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน และให้ความสำคัญระดับปานกลางต่อ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา

ตารางที่ 35 สรุปลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร

ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ	3.66	มาก
บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	3.79	มาก
ความยุติธรรมของระบบการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน	3.56	มาก
ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของพนักงาน	3.55	มาก
การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน	3.53	มาก
ผลตอบแทนและสวัสดิการที่จัดให้แก่พนักงาน	3.64	มาก
การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กร	2.83	ปานกลาง
การกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่พนักงาน	3.02	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.44	ปานกลาง

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร

พบว่า โดยรวมพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กรในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญระดับมากต่อ ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความยุติธรรมของระบบการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของพนักงาน การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน ผลตอบแทนและสวัสดิการที่จัดให้แก่พนักงาน ให้ความสำคัญระดับปานกลางต่อ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กรและการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่พนักงาน

ตารางที่ 36 สรุปลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
การได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน	3.51	มาก
การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย	3.84	มาก
การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	3.52	มาก
การได้รับรางวัลความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน	3.29	ปานกลาง
การมีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา	3.46	ปานกลาง
การมีโอกาสฝึกอบรม ศึกษาต่อและดูงาน	3.01	ปานกลาง
การได้รับตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น	3.18	ปานกลาง
การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ	3.16	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.37	ปานกลาง

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

พบว่า โดยรวมพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญระดับมากต่อ การได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา และให้ความสำคัญระดับปานกลางต่อ การได้รับรางวัลความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน การมีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา การมีโอกาสฝึกอบรม ศึกษาต่อและดูงาน การได้รับตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ

จากการศึกษา สามารถสรุปการให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 37 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	เพศชาย	เพศหญิง
ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด
ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร	บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน	การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย	การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย

ตารางที่ 38 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	อายุต่ำกว่า 25 ปี	อายุ 25 - 29 ปี	อายุ 30 - 34 ปี	อายุ 35 ปีขึ้นไป
ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด
ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร	บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	ผลตอบแทนและสวัสดิการที่จัดให้แก่พนักงาน
ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน	การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย	การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย	การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย	การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย

ตารางที่ 39 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน
ต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	สถานภาพโสด	สถานภาพสมรส	สถานภาพอื่นๆ
ปัจจัยที่เกี่ยวกับ ลักษณะงาน	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ ความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ ความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ ความถนัด
ปัจจัยที่เกี่ยวกับ ลักษณะองค์กร	บรรยากาศการทำงานที่มี ความไว้วางใจซึ่งกันและ กัน	บรรยากาศการทำงานที่มี ความไว้วางใจซึ่งกันและ กัน	ผลตอบแทนและ สวัสดิการที่จัดให้แก่ พนักงาน
ปัจจัยที่เกี่ยวกับ ประสพการณ์ในการทำงาน	การช่วยเหลือกันในการ ทำงานให้เสร็จตาม เป้าหมาย	การช่วยเหลือกันในการ ทำงานให้เสร็จตาม เป้าหมาย	การได้รับความยุติธรรม ในการพิจารณาผลงาน

ตารางที่ 40 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน
ต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ ความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ ความถนัด	การช่วยเหลือกันในการ ทำงานให้เสร็จตาม เป้าหมาย
ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร	บรรยากาศการทำงานที่มี ความไว้วางใจซึ่งกันและ กัน	บรรยากาศการทำงานที่มี ความไว้วางใจซึ่งกันและ กัน	ความชัดเจนในการกำหนด หน้าที่และความรับผิดชอบ
ปัจจัยที่เกี่ยวกับ ประสพการณ์ในการทำงาน	การช่วยเหลือกันในการ ทำงานให้เสร็จตาม เป้าหมาย	การช่วยเหลือกันในการ ทำงานให้เสร็จตาม เป้าหมาย	การช่วยเหลือกันในการ ทำงานให้เสร็จตาม เป้าหมาย

ตารางที่ 41 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความ
ผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม	อายุการทำงาน 1-2 ปี	อายุการทำงาน 2-3 ปี	อายุการทำงาน 3- 4 ปี
ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ กับความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ ความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ กับความถนัด
ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร	บรรยากาศการทำงานที่มี ความไว้วางใจซึ่งกันและ กัน	บรรยากาศการทำงานที่มี ความไว้วางใจซึ่งกันและ กัน	ความชัดเจนในการ กำหนดหน้าที่และความ รับผิดชอบ
ปัจจัยที่เกี่ยวกับ ประสบการณ์ในการทำงาน	การช่วยเหลือกันในการ ทำงานให้เสร็จตาม เป้าหมาย	การช่วยเหลือกันในการ ทำงานให้เสร็จตาม เป้าหมาย	การช่วยเหลือกันในการ ทำงานให้เสร็จตาม เป้าหมาย

ตารางที่ 42 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความ
ผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถาม	รายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 7,500 บาท	รายได้ต่อเดือน 7,501 - 15,000 บาท	รายได้ต่อเดือน มากกว่า 15,000 บาท
ปัจจัยที่เกี่ยวกับ ลักษณะงาน	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ ความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ ความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ ความถนัด
ปัจจัยที่เกี่ยวกับ ลักษณะองค์กร	บรรยากาศการทำงานที่มี ความไว้วางใจซึ่งกันและ กัน	บรรยากาศการทำงานที่มี ความไว้วางใจซึ่งกันและ กัน	ความชัดเจนในการกำหนด หน้าที่และความรับผิดชอบ
ปัจจัยที่เกี่ยวกับ ประสบการณ์ในการทำงาน	การช่วยเหลือกันในการ ทำงานให้เสร็จตาม เป้าหมาย	การช่วยเหลือกันในการ ทำงานให้เสร็จตาม เป้าหมาย	การช่วยเหลือกันในการ ทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย

ตารางที่ 43 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน
ต่อองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม	พนักงานระดับปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการหรือเทียบเท่า
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะองค์กร	บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน	การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย	การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย	การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ได้ศึกษาตามแนวคิดของ Buchanan ซึ่งศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อันได้แก่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะองค์กร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน โดยผลที่ได้จากการศึกษาดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	สายพิน (2548)	ทิมพ์ซนิก (2553)	Steer (1977)	จิระชัย (2549)	Hrebiniak & Alutto (1972)	พัชรภรณ์ (2548)	สุรารักษ์ (2549)	จักรพันธ์ (2551)
ลักษณะงาน	สอดคล้อง	สอดคล้อง						
ลักษณะองค์กร	ไม่สอดคล้อง		สอดคล้อง	สอดคล้อง	สอดคล้อง	สอดคล้อง		
ประสบการณ์ในการทำงาน	ไม่สอดคล้อง						สอดคล้อง	สอดคล้อง

ตารางที่ 44 แสดงความสอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยอื่น

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน

พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากที่สุดเรียงตามลำดับคืองานที่ท่านทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่

ต้องควบคุมใกล้ชิด การได้มีโอกาสปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาจากการทำงาน การได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงาน และงานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สายพิน สว่างจิต (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับทุกปัจจัย คือปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีการเรียงลำดับการให้ความสำคัญไม่เหมือนกัน มีความเห็นสอดคล้องกันต่อปัจจัยด้านลักษณะองค์กร ที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกันในระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะลักษณะขององค์กรและลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นไม่เหมือนกัน และมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ พิมพ์ชนก ทรายแก้ว (2553) ที่ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร

พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ ผลตอบแทนและสวัสดิการที่จัดให้แก่พนักงาน ความยุติธรรมของระบบการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของพนักงาน การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายองค์กร และการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่พนักงาน

จากปัจจัยย่อยด้านบรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกัน ซึ่งพนักงานให้ความสำคัญในลำดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อสัมพันธภาพในที่ทำงานซึ่งจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ที่กล่าวว่า ลักษณะงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงการพบปะสังสรรค์ กับเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องจะยังมีความผูกพันต่อองค์กร จะทำให้มีพนักงานมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร อย่างแน่นแฟ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ จิรัชย์ ยมเกิด (2549) ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานบริษัทลานนา เกษตรอุตสาหกรรม จำกัด พบว่า ปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงานมี

ความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ในปัจจัยเรื่องผลตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีความสอดคล้องกับ แนวความคิดของ Hrebiniak & Alutto (1972) ในเรื่องของผลประโยชน์ตอบแทน ที่เห็นว่ายิ่งองค์กรมีสิ่งจูงใจดีเท่าไร ก็จะยิ่งเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรภรณ์ ศุภมั่งมี (2548) ที่ทำการศึกษารื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร

ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

พบว่าพนักงานโดยรวมให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชา การได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน การมีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา การได้รับรางวัลความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน การได้รับมอบ หมายงานพิเศษที่สำคัญ การได้รับตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น การมีโอกาสฝึกอบรม ศึกษาต่อและดูงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรารักษ์ สักดิ์ธรรมเจริญ (2549) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันองค์กร

พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จักรพันธ์ เทพพิทักษ์ (2551) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลำพูนชิงเดนเกิน จำกัด พบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ พนักงานให้ความสำคัญระดับมากที่สุดในเรื่องความสำเร็จขององค์กรมาจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ ซึ่งให้ความสำคัญต่อการทำงานแบบเป็นทีม มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ร่วมมือร่วมใจกัน สร้างความสุขในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

ข้อค้นพบ

ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน

1. พนักงานโดยรวมให้ความสำคัญระดับมากต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน โดยให้ความสำคัญมากที่สุด ต่องานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ต่องานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา
2. พนักงานที่อายุสูงกว่าให้ความสำคัญต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย
3. พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน และมีตำแหน่งงานที่สูงกว่าให้ความสำคัญ ต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน มากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานและตำแหน่งงานน้อยกว่า โดยให้ความสำคัญระดับมาก

ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร

1. พนักงานโดยรวมให้ความสำคัญระดับปานกลาง ต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร โดยให้ความสำคัญมากที่สุดต่อบรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและ ให้ความสำคัญในระดับปานกลางต่อ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายองค์กร และการกระจายอำนาจตัดสินใจให้แก่พนักงาน
2. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับ ลักษณะองค์กรมากกว่าสถานภาพอื่น โดยให้ความสำคัญระดับมาก
3. พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่าให้ความสำคัญต่อความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า

ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

1. พนักงานโดยรวมให้ความสำคัญระดับปานกลาง ต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน โดยให้ความสำคัญมากที่สุดต่อการช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย และให้ความสำคัญน้อยที่สุดต่อ การมีโอกาสฝึกอบรม ศึกษาต่อและดูงาน
2. พนักงานให้ความสำคัญเห็นส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยของปัจจัย ที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน
3. พนักงานที่มีรายได้สูง ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน

ในการคัดเลือกและสรรหาบุคลากรเข้ามาทำงาน ควรจัดให้พนักงานได้ทำงานในตำแหน่งและแผนกที่ต้องการ ตามความสามารถและความถนัดของพนักงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจซึ่งจะช่วยลดอัตราการเข้าออกของพนักงานได้ นอกจากนี้แล้วโรงแรมควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานมีความรู้ใหม่ๆเกี่ยวกับงานที่ทำเพิ่มมากขึ้น ซึ่งโรงแรมอาจจัดให้มีการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ เพื่อสร้างความสะดวกในการทำงาน หรือให้มีการเรียนรู้ต่อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างทักษะการเรียนรู้ สร้างความชำนาญในงาน ให้พนักงานได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และจากการให้ความสำคัญรองลงมาต่อปัจจัยย่อยด้านการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด ควรให้พนักงานมีอิสระในงานที่ทำ เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้และความสามารถ เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อและท้าทายความสามารถ ซึ่งจะช่วยสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานได้

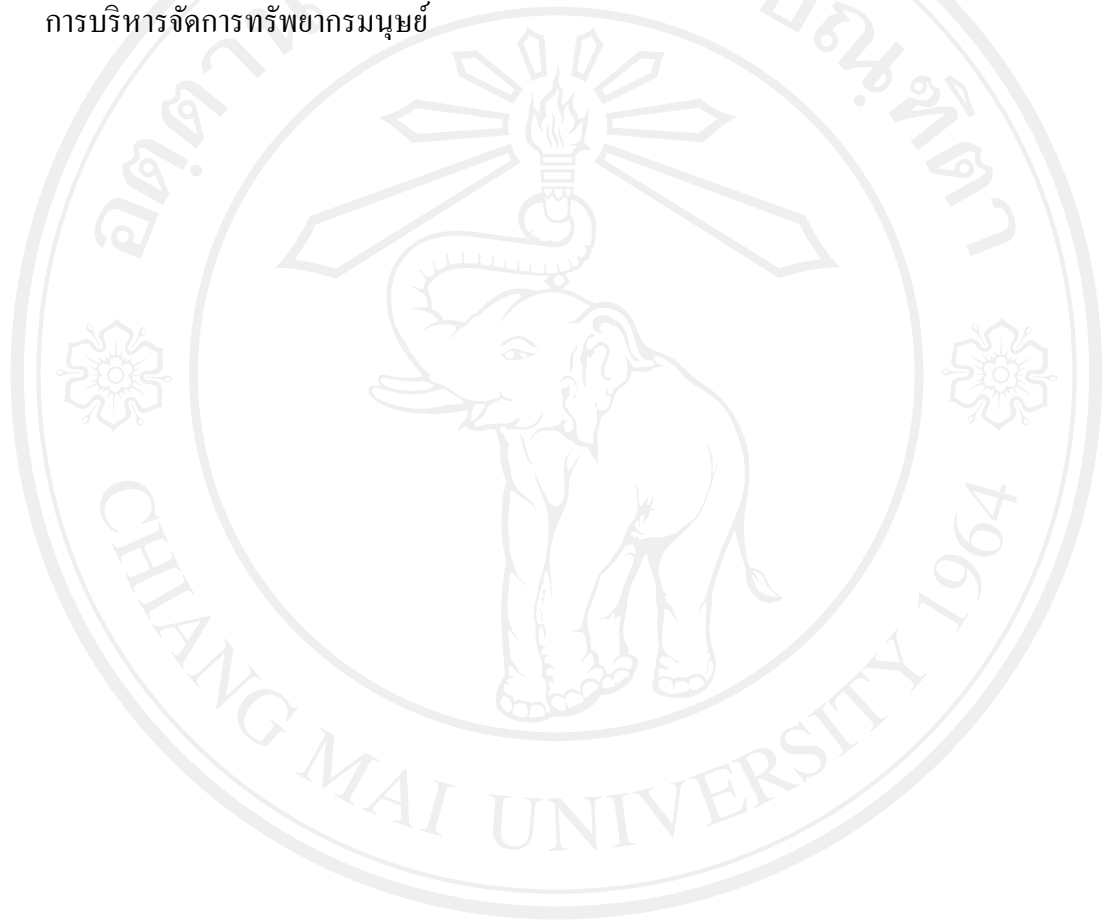
ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร

ผู้บริหารควรจัดให้มีกิจกรรมที่เสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน และระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้พนักงานรู้สึกอบอุ่น และมีความสุขในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความสุขกับการทำงานก็就会有ความผูกพัน และคงอยู่กับองค์กรต่อไป พบว่าพนักงานยังไม่ค่อยให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในองค์กรมากนัก โดยให้ความสำคัญระดับปานกลางต่อการกระจายอำนาจตัดสินใจให้แก่พนักงาน และการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กร ผู้บริหารจึงควรมีการเปิดโอกาส หรือกระตุ้นให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานของโรงแรมมากขึ้น รวมไปถึงการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ซึ่งจะมีส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ถ้าหากว่าพนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

หัวหน้างานควรสนับสนุนให้พนักงานทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้พนักงานมีความสามัคคีร่วมมือร่วมใจ เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้งานที่ทำเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความภูมิใจต่องานให้แก่พนักงาน ส่งผลไปยังความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้าน การได้รับรางวัลความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน การมีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเอง การมีโอกาสฝึกอบรม ศึกษาต่อและดูงาน การได้รับตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น และการได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ ซึ่งปัจจัยต่างๆ นี้เป็นปัจจัย

ที่สำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรม ผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานได้พัฒนาความรู้และประสบการณ์ ได้มีการเรียนรู้เพิ่มเติมทั้งความรู้ในด้านการทำงานและการฝึกอบรมในด้านอื่น เช่น การพัฒนาคนเพื่อพัฒนางานเป็นต้น นอกจากนี้แล้วควรมีการมอบรางวัลให้ตามวาระต่างๆ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน มีการเลื่อนตำแหน่งให้ตามความสามารถและความเหมาะสม มีความยุติธรรมในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved