



ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน
โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน

**Employees' Satisfaction on Working Environment
of Dusit Thani Hua Hin**

กันทิมา แก้วศรี
ปรัชญา แพทยานนท์

รายงานการค้นคว้าอิสระเสนอต่อวิทยาลัยดุสิตธานี
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร)
ปีการศึกษา 2550

ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน
โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน

Employees's Satisfaction on Working Environment
of Dusit Thani Hua Hin

กันทิมา แก้วศรี
ปรัชญา แพทยานนท์

รายงานการค้นคว้าอิสระเสนอต่อวิทยาลัยดุสิตธานี
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร)
ปีการศึกษา 2550
ลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยดุสิตธานี

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน
ชื่อผู้จัดทำ	นางสาวกันทิมา แก้วศรี นายปรัชญา แพทยานนท์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
ปีการศึกษา	2550
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์พรมิตร กุลกาลยีนยง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน (2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน (3) ศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน

วิธีดำเนินการวิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการพาในโรงแรมในอำเภอหัวหิน จำนวน 226 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ Statistical Package for Social Science (SPSS) เช่น การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ One Way Anova

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน เป็นเพศชายมากกว่าหญิงเล็กน้อย มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปีมากกว่าช่วงอื่น ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีสถานภาพโสดมากกว่าสมรสแล้วเล็กน้อยและมีรายได้ต่ำกว่า ต่ำกว่า 10,000 บาท ด้านระยะเวลาการทำงานในโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานในโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ไม่เกิน 5 ปี และมีประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่นๆ ไม่เกิน 1 ปี ส่วนใหญ่ทำงานใน รอบเช้า-บ่าย-ดึก สลับกัน โดยมากมีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดใกล้เคียงอำเภอหัวหิน และเดินทางมาทำงานที่โรงแรมโดยรถจักรยานยนต์

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมดุสิตธานีหัวหิน

พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหินมีระดับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจัดอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า สูงสุด 3 ลำดับแรก คือความพร้อมทุ่มเททำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร และหากงานยังไม่เสร็จก็เต็มใจที่จะอยู่ทำงานต่อแม้ถึงเวลาเลิกงาน รองลงมา คือ ความภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้

3. ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน 6 ด้าน

ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหินในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานพึงพอใจในมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้ 1) องค์กรและการจัดการ 2) สภาพการทำงาน 3) ลักษณะทางสังคมของงาน 4) การติดต่อสื่อสาร 5) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ 6) ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร และระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพ ประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่น ภูมิลำเนา รอบเวลาทำงาน การเดินทางมาทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย มีดังนี้

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

องค์กรควรส่งเสริมโครงการให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรทุกระดับ มีการสร้างแผนการเจริญเติบโตให้กับพนักงานในแต่ละสายงานอย่างเป็นรูปธรรม มีการกำหนดระยะเวลาและมาตรฐานในการขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง

ด้านองค์กรและการจัดการ

การวางกฎระเบียบต่างๆ องค์กรควรคำนึงถึงความต้องการและการยอมรับของพนักงานในองค์กร การจัดการด้านโครงสร้างองค์หรือการเปลี่ยนแปลงระบบของสายงานต่างๆ ควรเน้นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย ร่วมแก้ปัญหา การติดตาม วิเคราะห์ และประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถปรับปรุงได้โดยการใช้หลักการ บริหารงานตามเป้าหมาย (Management by Objective หรือ MBO)

ด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ

องค์กรน่าจะพิจารณานโยบายการจ่ายค่าตอบแทนตามหลักการบริหารคนตามสมรรถนะ (Competency-base Human Resource Management) และการออกแบบกระบอกเงินเดือนแบบแถบกว้าง (Broad banding)

ด้านลักษณะทางสังคมของงาน

องค์กรควรใส่ใจในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้กับพนักงานอยู่เสมอ มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแผนกต่างๆ จัดให้พนักงานมีการหมุนเวียนไปเรียนรู้งานหรือไปทำงานงานของแผนกต่างๆ

ด้านการติดต่อสื่อสาร

องค์กรควรรักษาความสม่ำเสมอในการแจ้งข่าวสารขององค์กรให้กับพนักงาน เพิ่มช่องทางในการสื่อสารของพนักงานระดับล่างไปถึงหัวหน้า

ด้านสภาพการทำงาน

องค์กรควรดูแลสภาพอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ครบถ้วนพร้อมต่อการใช้งาน สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานที่กระตุ้นให้เกิดความอยากทำงาน โดยใช้หลักการบริหารงานตามเป้าหมาย (Management by Objective หรือ MBO) มีวิธีจูงใจพนักงานโดยการเพิ่มในส่วนหนึ่งของเนื้องานเพิ่ม หรือหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบในหลักการของ (Job Enrichment) และ (Job Enlargement) และ (Job Rotation)

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์พรมิตร กุลกาลยั้ง อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำข้อคิดที่เป็นประโยชน์ในการเขียนและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการศึกษาอิสระฉบับนี้ด้วยดีตลอดมา รวมถึงการสนับสนุนและให้กำลังใจในการศึกษาตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและภัตตาคาร และคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ แนวความคิด ทักษะ ประสบการณ์ ตลอดจนชี้แนะแนวทางการศึกษา และการจัดทำ การค้นคว้าอิสระเล่มนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งให้การสนับสนุนและให้กำลังใจมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้ข้อคิดเห็น และให้คำปรึกษาแนะนำในการปรับปรุงข้อบกพร่องของงานวิจัยเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้ที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามอันเป็นหัวใจสำคัญของงานวิจัยฉบับนี้ รวมทั้งสมาชิกในครอบครัว และเพื่อนๆ ที่ได้ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจในการศึกษามาโดยตลอด คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ครูบาอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ

กันทิมา แก้วศรี

ปรัชญา แพทยานนท์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ ภาษาไทย..... (3)

กิตติกรรมประกาศ..... (6)

สารบัญ..... (7)

บทที่

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
	สมมติฐานของการวิจัย.....	4
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2	วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
	ทฤษฎีและแนวความคิด.....	8
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3	ระเบียบและวิธีการศึกษา.....	42
	วิธีการวิจัย.....	42
	รูปแบบการศึกษา.....	42
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	42
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
	การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	47
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความความผูกพันต่อองค์กร และระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของ	

พนักงงานดุสิตธานีหัวหิน.....	54
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน.....	62
5 สรุปลผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	94
สรุปลผลการวิจัย.....	94
ทดสอบสมมติฐาน.....	95
อภิปรายผล.....	98
ข้อค้นพบ.....	102
ข้อเสนอแนะ.....	103
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถาม.....	107
บรรณานุกรม.....	115
ประวัติผู้จัดทำ.....	120

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็น “ธุรกิจการให้บริการ” กับแขกผู้มาใช้บริการ โดยเป็นธุรกิจที่ต้องดำเนินการตลอดเวลา 24 ชั่วโมงต่อวัน และ 7 วันต่อสัปดาห์ ไม่มีวันหยุดจึงต้องมีผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในการให้บริการแก่แขกที่มาใช้บริการในโรงแรมดุสิตธานี หัวหินไม่ว่าจะเป็นด้านห้องพักหรือด้านห้องอาหาร ฉะนั้นพนักงานเหล่านี้จะต้องได้รับการฝึกอบรมและดูแลเอาใจใส่ เพื่อให้มีมาตรฐานในการให้บริการตรงตามมาตรฐานของโรงแรม เพราะความประทับใจของแขกผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการกิจการโรงแรม หากแขกผู้มาใช้บริการประทับใจการให้บริการและกลับมาใช้บริการของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้อัตราการเข้าพักของโรงแรม (Occupancy Rate) สูงและอัตราส่วนแบ่งการให้บริการ (Service Charge) จะสูงตามไปด้วย ฉะนั้นบริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้จากการที่พนักงานให้บริการด้วยจิตสำนึกของความรับผิดชอบด้วยความเอาใจใส่จริงใจต่อแขกและพร้อมที่จะเสนอตัวเองเข้าบริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งทางโรงแรมดุสิตธานี หัวหินจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมมาตรฐานการให้บริการของโรงแรมแก่พนักงานที่เข้ามาทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษารูปแบบและเอกลักษณ์ของการให้บริการของโรงแรมดุสิตธานี หัวหินไว้

จากเหตุผลของความสำคัญในการให้บริการของโรงแรมที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พนักงานจึงเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าที่สุดในธุรกิจงานโรงแรม ดังนั้นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน คือ อัตราการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์และมีอายุงานเฉลี่ย 5 ปีขึ้นไปของโรงแรม ซึ่งบางคนเป็นพนักงานที่ทำงานมาตั้งแต่โรงแรมเปิดให้บริการ นับว่าเป็นการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพของโรงแรม สาเหตุส่วนใหญ่ของการลาออกเกิดจากมีโรงแรมเปิดใหม่เพิ่มขึ้นมาก จึงเกิดการซื้อตัวหรือดึงตัวพนักงานของโรงแรมเก่าเพื่อไปทำงานในโรงแรมใหม่ โดยเสนอตำแหน่งและเงินเดือนที่สูงกว่ามาตรฐาน

ด้วยสาเหตุที่ว่าลักษณะของงานบริการในโรงแรม เป็นงานที่มีความเฉพาะแตกต่างจากงานสาขาอื่นๆ หรือในงานบริการธุรกิจอื่นๆ ดังนั้นบุคคลที่จะเข้ามาทำงานในโรงแรมได้อย่างมีคุณภาพ นอกเหนือจากทักษะในงานซึ่งถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ในตำแหน่งต่างๆ แล้ว บุคคลนั้นยังต้องมีคุณสมบัติพิเศษที่มีอยู่ในบุคคลเฉพาะคนเท่านั้นคือ คุณลักษณะที่มีใจรักงานบริการ (Service Minded) มีบุคลิกภาพที่คล่องแคล่ว กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความอดทน และอดกลั้นต่อความต้องการที่หลากหลายของแขกผู้มาใช้บริการ มีความยืดหยุ่นในการทำงาน มีมารยาทสุภาพ อ่อนน้อม และซื่อสัตย์ เป็นต้น

ซึ่งต้องอาศัยการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ทั่วไปที่จำเป็นและความรู้ในงานจากทางโรงแรมเพื่อหล่อหลอมให้เป็นพนักงานที่มีคุณสมบัติและมีคุณภาพในการให้บริการ จึงนับว่าเป็นการลงทุนด้านทรัพยากรบุคคลที่ต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูงมากทั้งด้านเวลาและเงินต่อพนักงานแต่ละคน ด้วยเหตุนี้เอง โรงแรมเปิดใหม่จึงมักจะมีนโยบายซื้อตัวพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมทุกระดับ และคัดเลือกเฉพาะพนักงานที่มีคุณภาพ เพื่อประหยัดเวลาในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ซึ่งพนักงานจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการได้ทันทีและตรงกับความต้องการของแขกที่มาใช้บริการโรงแรม เมื่อทุกองค์การต่างต้องการพนักงานที่มีประสบการณ์มีความรู้ความสามารถไปทำงาน เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้โดยมีการเสนอสิ่งจูงใจในรูปของค่าตอบแทน ตำแหน่งหรือผลประโยชน์ด้านอื่นๆ เพิ่มขึ้น ด้วยเหตุนี้องค์การควรตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ โดยการพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถเพื่อช่วยพัฒนาองค์การให้เติบโตขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้สภาพแวดล้อมในการทำงานนับเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ หรือไม่พอใจให้กับพนักงานที่องค์การสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ (นิปกรณ เชื้อวงศ์, 2548, หน้า1)

ฉะนั้นเป็นเรื่องสำคัญที่ทางโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ควรจะต้องหาแนวทางในการทำให้พนักงานคงอยู่กับโรงแรมให้นานที่สุด เพื่อประสิทธิภาพที่ต่อเนื่องในการให้บริการที่มีคุณภาพของโรงแรม จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานคงอยู่ในองค์การและสร้างผลงานเพื่อประสิทธิผลขององค์การคือ ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งในปัจจุบันทุกธุรกิจมีการแข่งขันกันสูง การจะนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จจำเป็นที่จะต้องใส่ใจในความสามารถทุกๆ ด้านขององค์การ มีการนำกลยุทธ์ทางธุรกิจในรูปแบบต่างๆ ออกมาใช้ มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานในองค์การ อันจะนำมาซึ่งความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดความคิดสร้างสรรค์ และเพื่อช่วยให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทรัพยากรบุคคลนับว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่าขององค์การเพราะการขับเคลื่อนธุรกิจนั้นต้องอาศัยความสามารถและสติปัญญาของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีการพัฒนาศักยภาพของคนในองค์การให้มีความรู้ความสามารถรอบด้านทันต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ และสถานการณ์ของโลกปัจจุบันจะสามารถทำให้องค์การเจริญก้าวหน้า และมีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

ในยุคที่มีการขยายตัวและการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมอย่างสูงนี้ ซึ่งแสดงได้จากสถิติของการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2549 สามารถแสดงให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงและการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานที่พักและโรงแรมในอำเภอหัวหิน มีผลให้ธุรกิจบริการที่พักและโรงแรมมีการแข่งขันในด้านต่างๆ สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในด้านของการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากร

ตาราง 1.1

ข้อมูลการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหินปี 2548 และ 2549

รายการข้อมูล	สรุปข้อมูลการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน			สรุปข้อมูลการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน		
	ปี 2548			ปี 2549		
	ไทย	ต่างประเทศ	รวม	ไทย	ต่างประเทศ	รวม
จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือน	1,891,613	382,413	2,274,026	1,859,637	455,444	2,315,081
นักท่องเที่ยว	977,927	347,075	1,325,002	968,755	412,369	1,381,124
นักท่องเที่ยว	913,686	35,338	949,024	890,882	43,075	933,957
รายได้(ล้านบาท)	4,333.12	3,347.15	7,680.27	4,471.53	4,009.29	8,480.82
นักท่องเที่ยว	3,436.46	3,307.21	6,743.67	3,569.75	3,955.49	7,525.24
นักท่องเที่ยว	896.66	39.94	936.60	901.78	53.80	955.58

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยปี 2548 และปี 2549

แม้ว่าผู้บริหารโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างมาก พนักงานส่วนใหญ่มีความสุขและมีความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง แต่โรงแรมก็ประสบกับสถานการณ์การลาออกของพนักงานเช่นกัน ทำให้โรงแรมต้องสูญเสียงบประมาณในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเพื่อรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการที่ดีของโรงแรม ด้วยเหตุนี้คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงานของพนักงาน การพัฒนานโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงแรม เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนสามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาองค์การด้านต่างๆ ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน

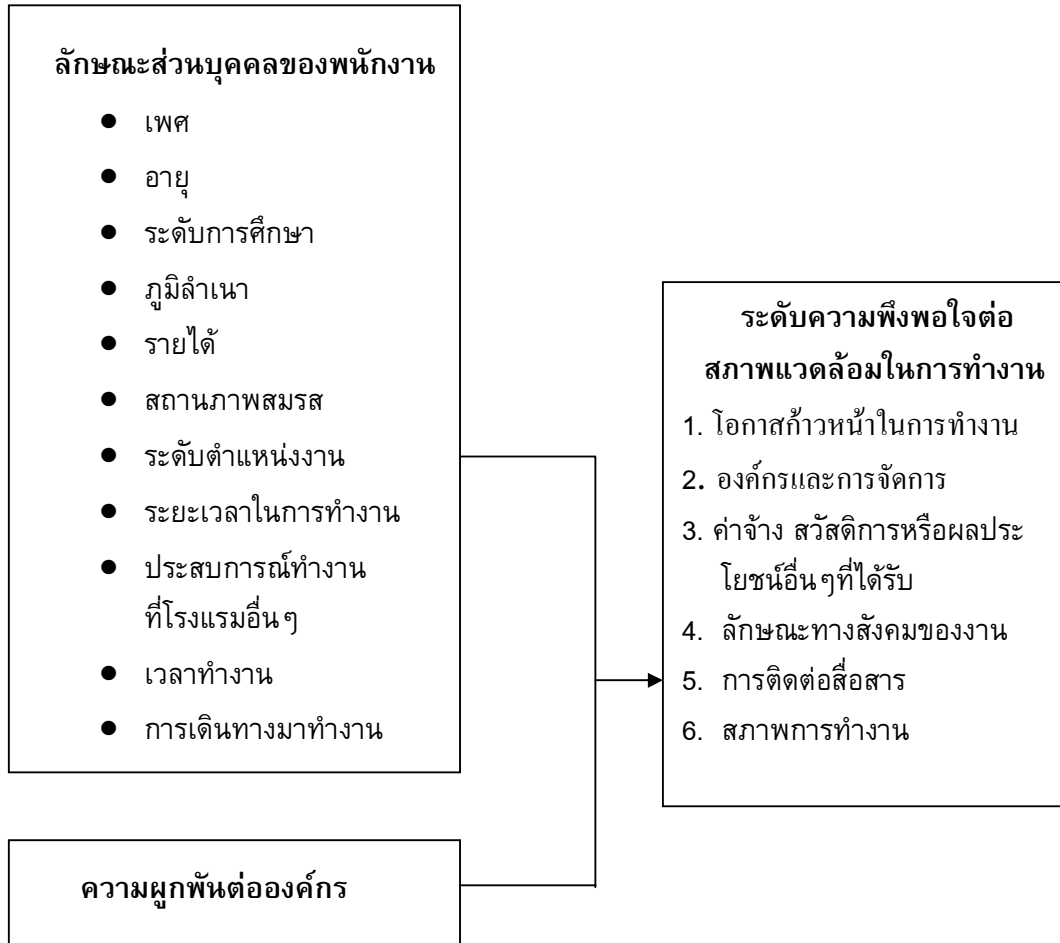
1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน
5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน
6. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน
7. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน
8. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่นที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน
9. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนาที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน
10. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรอบเวลาทำงานที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน
11. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการเดินทางมาทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน
12. ปัจจัยด้านด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกันของพนักงาน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานที่ต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จำนวน 485 คน การสำรวจจัดทำขึ้นระหว่างเดือน มีนาคม ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2551

1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา



1.6 นิชยามศัพท์

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร
2. พนักงาน หมายถึง พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน เป็นผู้มีตำแหน่งงานประจำ และทำงานเต็มเวลากับโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน
3. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ โดยมีความภูมิใจยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กรเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป
4. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร
5. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุดโดยแบ่งการศึกษาเป็น 3 ระดับระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี
6. ระดับตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งของพนักงานในโรงแรมแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ ผู้จัดการแผนกหรือผู้อำนวยการแผนก ระดับหัวหน้างาน พนักงานให้บริการที่ติดต่อกับลูกค้าและพนักงานให้บริการที่ไม่ได้ติดต่อกับลูกค้า
7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร หมายถึง ระยะเวลาของการทำงานตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2551
8. ประสบการณ์ทำงานที่อื่น หมายถึง ระยะเวลาของการทำงานของพนักงานที่มีกับสถานที่ทำงานอื่นๆ ตั้งแต่สถานที่ทำงานแรกจนถึงวันที่เข้ามาเริ่มงานกับโรงแรม
9. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่ชอบหรือพอใจในงานที่ตนทำได้แก่ รายได้ความมั่นคง ผู้บังคับบัญชา มิตรสัมพันธ์ และความก้าวหน้าที่ทำให้มีความ สุขในการทำงาน โดยมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
10. ผลตอบแทน หมายถึง เงินรายได้ที่ได้รับ ซึ่งจะอยู่ในรูปของเงินเดือน ค่าล่วงเวลา ทิป โบนัส และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน
11. ความมั่นคงหมายถึงความคงทนในตำแหน่งงานโดยไม่ต้องเปลี่ยนงานบ่อยๆ สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ และผลประโยชน์ที่พอใจในการทำงาน
12. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บริหารที่มีอำนาจเหนือตนในการทำงาน
13. ความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับตนเองในด้านการยกย่องการยอมรับ และการให้ความสำคัญจากโรงแรม และเพื่อนร่วมงาน

14. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
องค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงานโดยพิจารณาเลื่อน
ขึ้นเงินเดือนและตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุน
พนักงานให้ศึกษาต่อและมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น
15. องค์กรและการจัดการ หมายถึง ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์กร การวาง
นโยบายแนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์กรชื่อเสียงขององค์กร และการดำเนิน
งานขององค์กร
16. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ คือ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่นๆ
นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำนาญบำนาญวันหยุดพักผ่อน
ประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล การจัดประกันภัย เป็นต้น
17. ลักษณะทางสังคมของงาน คือ การได้ทำงานอยู่ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ดี ได้รับ
การยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน รู้สึกถึงความเสมอภาคทั้งจาก
เพื่อนร่วมงาน และการปฏิบัติจากหัวหน้างานทั้งในด้านการแนะนำ การสอน
งาน และการเอาใจใส่ของหัวหน้างาน
18. การติดต่อสื่อสาร คือ การให้ข่าวสารในองค์กร เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการ
พัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กรข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำ
อยู่และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา
การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและกระบวนการการทำงาน และข่าวสารอื่นๆ ที่
เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์กรและบุคคลต่างๆ ในองค์กร
19. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง การระบายอากาศ ช่วงเวลาการทำงาน ความเหมาะสม
ของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งบรรยากาศในการทำงาน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำเอาผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการ
ทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหินไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวางแผน
พัฒนาทรัพยากรบุคคลของโรงแรม
2. สามารถนำเอาผลการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารองค์กรในการใช้ผล
การวิจัยครั้งนี้ไปประกอบการพิจารณาในการปรับปรุงและแก้ปัญหาต่างๆ ด้านการ
สร้างสภาพแวดล้อมที่พึงประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน อันจะนำ
พาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน ความผูกพันและความจงรักภักดีของพนักงาน
ต่อโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน มีจุดมุ่งหมายที่จะทราบว่าตัวแปรใดมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้เลือกแนวคิดและทฤษฎีต่อไปนี้มาเป็นกรอบในการศึกษาได้แก่

- 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานจะกล่าวถึงความเป็นมา ประเภทและลักษณะของสิ่งแวดล้อม
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจะกล่าวถึง ความหมาย แนวคิด และความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร จะกล่าวถึงความเป็นมา ความหมาย และความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ผลของความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เอกสารประกอบชุดการสอนเออร์คอนนอมิกส์และจิตวิทยาในการทำงาน, หน่วยที่ 11-15 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2531) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวคนงาน ในขณะที่ทำงานอาจเป็นคน เช่น หัวหน้าผู้ควบคุมงาน เพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งของ เช่น เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เป็นสารเคมีเป็นพลังงาน เช่น อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียงความร้อน และเป็นเหตุปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม เช่น ชั่วโมงการทำงาน ค่าตอบแทน เป็นต้น

ประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการอ่านบทวิจัยของ คิวพร เล็งไพบูลย์ (2545) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในที่ทำงานความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานสำรองที่นั่ง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีผู้วิจัยหลายท่านได้ศึกษาประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ดังนี้

Gilmer (1973) กล่าวว่า ลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์กร ซึ่งจากงานวิจัยพบว่าคนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานนี้มีความสำคัญสำหรับเขามากแต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นขององค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงานโดยพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดียอมรับและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อและมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น

3. องค์กรและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์กร การวางนโยบายแนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์กรชื่อเสียงขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กร

4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงานโดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงานและมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค

5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of The Jobs) เป็นเรื่องของงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรีและได้รับการยอมรับนับถือเป็นงานบริการสาธารณะเป็นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มเป็นงานท้าทาย และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

6. การนิเทศงาน (Supervision) คือ การได้รับความเอาใจใส่ ได้รับการตรวจและนำงานอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานการนิเทศงาน (Supervision) มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานที่ทำได้ การนิเทศงานไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ลูกน้องตัดสินใจย้ายงานหรือลาออกจากงาน

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of The Jobs) คือ การได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตนได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีความสามัคคีรู้จักหน้าที่ของตน มีกลุ่มทำงานที่ฉลาดมีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข่าวสารในองค์กร เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนา และความก้าวหน้าขององค์กรข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชาการรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและกระบวนการการทำงานและข่าวสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์กรและบุคคลต่างๆ ในองค์กร

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัยเครื่องมือเครื่องจักรจัดไว้อย่างเหมาะสมและเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศ

ถ่ายเทดีไม่มีเสียงรบกวนและแสงสว่างพอเหมาะระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม มีสถานที่ให้ออกกำลังกายมีโรงอาหารใกล้ๆ มีศูนย์อนามัยมีสถานที่จอดรถ

10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆที่ได้รับ (Benefits) คือสิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับได้แก่ เบี้ยบำเหน็จบำนาญวันหยุดพักผ่อนประจำปี การลาค่ารักษา พยาบาล การจัดประกันภัย เป็นต้น

Moos (1983) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานแบ่งออกเป็น 10 ด้าน คือ

1. ความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Involvement) เป็นลักษณะความต้องการมีส่วนร่วมมีโอกาสที่จะเสนอแนะการได้รับการยอมรับด้านความคิดเห็น ทำให้รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและมีความเคารพในตนเองมากขึ้น การที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ได้ผสมผสานความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลความขัดแย้งก็จะไม่เกิดขึ้น งานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. การได้รับการสนับสนุน (Support) การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่ง จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล

3. การได้รับการกระตุ้นให้ได้แสดงออก (Spontaneity) ผู้บังคับบัญชาจะเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้สึกรู้สึกและความคิดเห็นเต็มที่ถ้าบุคคลมีความกลัวในการแสดงออกการติดต่อสื่อสารจะทำได้ไม่เต็มที่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีประสิทธิผลมากที่สุดจะไม่ถูกนำออกมาแก้ปัญหา การเปิดโอกาสอาจทำได้ในลักษณะการให้อภิปรายแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาความมีอิสระและควมมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นจะส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) เป็นลักษณะที่พนักงานมีอิสระที่จะใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง มีความรับผิดชอบในการทำงาน และงานชิ้นนั้นจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงาน ความไม่มีอิสระในการทำงานและไม่มีอำนาจในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในอาชีพได้เนื่องจาก ว่าพนักงานอาจมีความรู้สึกที่ไม่สามารถที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานได้

5. การได้รับการแนะนำในเรื่องการทำงาน (Practical Orientation) ลักษณะการให้คำแนะนำในเรื่องการทำงาน เป็นการพัฒนาบุคคลโดยจัดให้มีการแนะนำและฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้พนักงานได้มีการปรับปรุงทักษะในการทำงาน เมื่องานเริ่มมีความยุ่งยากทางเทคนิคและเป็นงานเฉพาะอย่างยิ่งมากยิ่งขึ้นในทางตรงข้าม ถ้ามีสิ่งใหม่ๆ ทางด้านเทคโนโลยี เช่น มีวิธีการผลิตมีการจัดโครงสร้างของบทบาท และการรับผิดชอบต่องานใหม่การเปลี่ยนแปลงขององค์การอาจก่อให้เกิดความตึงเครียดได้ อันเนื่องจากการขาดการแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการทำงาน

6. การได้รับคำแนะนำเรื่องปัญหาส่วนบุคคล (Personal Problem Orientation) คือ เมื่อพนักงานมีปัญหาเกิดขึ้น และไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาอาจกระตุ้นให้พนักงานได้แสดงความรู้สึกออกมาโดยผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่จะให้คำปรึกษาต้องมีทักษะที่ดีในการฟังปัญหาของพนักงานแล้วกระตุ้นหรือสนับสนุนให้พนักงานเล่าปัญหาให้ฟังตลอดจนให้พนักงานเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นและพยายามแก้ปัญหา เมื่อพนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาทำให้สามารถลดความเครียดทางอารมณ์ได้ รู้สึกสบายขึ้นเมื่อได้ระบายให้ผู้อื่นฟัง ความกดดันที่เกิดขึ้นจะลดลง

7. การแสดงความโกรธและความก้าวร้าว (Anger and Aggression) คือ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น สามารถที่จะโต้แย้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเสรี โดยที่สามารถแสดงความโกรธและก้าวร้าวต่อผู้อื่นได้อย่างเปิดเผย

8. การสั่งการและระเบียบในองค์กร (Order and Organization) คือ กฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร การสร้างความเชื่อถือให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานฟังและปฏิบัติตาม

9. ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity) คือ ลักษณะงานที่มีความชัดเจน มีขอบเขตความรับผิดชอบและมีความเข้าใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

10. การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control) คือ รูปแบบของการบังคับบัญชา การควบคุม ดูแลของผู้บังคับบัญชา

บุญทัน ดอกไธสง (2530) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น
2. สภาพแวดล้อมของบุคคล ได้แก่ ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น
3. สภาพแวดล้อมสังคม ได้แก่ เศรษฐกิจ บทบาทของการเมือง เป็นต้น
4. สภาพแวดล้อมของรายได้ ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน เป็นต้น

เยาวลักษณ์ กุลพานิช (2533) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งที่สำคัญ คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานสถานที่ทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน และสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2534) เอกสารการสอนชุดวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม, หน่วยที่ 1-7. กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ ความร้อน ความเย็น เสียงดัง ความสั่นสะเทือน รังสี แสงสว่าง ความกดดันบรรยากาศ เครื่องจักร เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ และบริเวณสถานที่ทำงานอีกด้วย เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมทางเคมี (Chemical Environment) ได้แก่ สารเคมีชนิดต่างๆ ที่เป็นวัตถุพิษหรือผลผลิต หรือของเสียที่ต้องกำจัดอาจจะอยู่ในรูปของฝุ่น คาร์บอน ละออง ก๊าซ ไอสาร หรืออยู่ในรูปของของเหลว เช่น สารตัวทำละลายต่างๆ เป็นต้น

3. สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ (Biological Environment) ของพนักงานนั้นมีทั้งชนิดที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ตัวอย่างของชนิดที่มีชีวิต เช่น ไวรัส แบคทีเรีย เชื้อรา พยาธิ และสัตว์อื่นๆ เช่น ุง เป็นต้น และตัวอย่างของชนิดที่ไม่มีชีวิต เช่น ฝุ่นพืชต่าง ๆ รวมถึง ฝุ่นไม้ ฝุ่นฝ้าย และ ฝุ่นเมล็ดพืชต่าง ๆ เป็นต้น

4. สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคม (Psychosocial Environment) หรือบางครั้งเรียกว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมในการทำงาน (Psychosocial Factors at Work) ครอบคลุมถึงภาวะทางจิตวิทยาสังคมและเศรษฐกิจ เช่น ภาวะที่ต้องย้ายถิ่นจากถิ่นเกษตรกรรมมาสู่ถิ่นอุตสาหกรรม การทำงานเป็นผลัด การอยู่หรือทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่เป็นคนแปลกหน้า ค่าจ้างแรงงานไม่เหมาะสมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล การทำงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของร่างกายและจิตใจ การเข้าทำงานที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบการผลิตแบบอุตสาหกรรม และการทำงานที่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและผลผลิต เป็นต้น

ชื่น สุขศิริ (ม.ป.ป., หน้า 114-116) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมมี 2 อย่าง ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือทางวัตถุ (Physical Environment) ได้แก่ แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ เสียงรบกวน ช่วงเวลาในการทำงาน เวลาหยุดพัก ดนตรี และสภาพภายนอกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำห้องส้วม และห้องรับประทานอาหาร เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมทางจิตหรือทางสังคม (Psychological Environment or Social Environment) ได้แก่ พฤติกรรมของผู้บริหารความสัมพันธ์ร่วมกันของพนักงานเสถียรภาพในอาชีพการทำงานความพอใจในความต้องการของชีวิตสิ่งตอบแทนเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน

2.2 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้

ดิเรก ฤกษ์หรัย (2528) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทาง

บวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

สนิท เหลืองบุตรนาค (2529) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยมชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

ชรีณี เดชจินดา (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สง่า ภูธรรงค์ (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เอ็ด สาระภูมิ (2529, หน้า 19-20) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจในงานของบุคคลต่างๆ ไว้ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2493 ให้ความหมายคำว่า พึงใจ ว่าเหมาะ พอใจ ชอบใจ

โวล์แมน (อ้างถึงใน เอ็ด สาระภูมิ, 2529, หน้า 19) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจคือความรู้สึก มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

รุม (อ้างถึงใน เอ็ด สาระภูมิ, 2529, หน้า 19) กล่าวว่า ความพอใจในการทำงานกับทัศนคติในการทำงานความหมายอาจใช้แทนกันได้ เพราะว่าความพอใจและความไม่พอใจในการทำงานมีความหมายคล้ายกันมากกับทัศนคติที่ดีและไม่ดีในการทำงาน

แอปเปิลไวท์ (อ้างถึงใน เอ็ด สาระภูมิ, 2529, หน้า 19) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน มีความหมายกว้างรวมถึง ความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้มีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

มอร์ส (อ้างถึงใน เอ็ด สาระภูมิ, 2529, หน้า 19) ให้ความหมายในเชิงจิตวิทยาว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และความเครียดมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลง หรือหมดไปทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

สเตอร์ลิส และ เซลีย์ (อ้างถึงใน เอ็ด สาระภูมิ, 2529, หน้า 19) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ตนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

เดวิส (อ้างถึงใน เอ็ด สาระภูมิ, 2529, หน้า 19-20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นทัศนคติซึ่งดูสภาพรวยยอดของความรู้สึกพอใจ และไม่พอใจที่ผ่านมาของผู้ปฏิบัติงานต่องานที่ทำทัศนคตินี้จะแสดงให้เห็นว่า เขามีความพอใจหรือไม่ โดยประเมินดูงานและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผลนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำงานที่มุ่งหวังไว้ และยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้บรรลุทั้งงานและผู้ปฏิบัติงาน

เฟรนช์ (อ้างถึงใน เอ็ด สาระภูมิ, 2529, หน้า 20) ให้ความเห็นว่า “สภาพของงานที่ดี เช่น มีการแบ่งงานหรือบริหารงานที่ดี สามารถทำให้คนเกิดความพอใจในการทำงานได้ ทั้งนี้เพราะลักษณะของงานที่ดีจะก่อให้เกิดสภาพทางสังคมที่สูง และทำให้บุคคลสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้”

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529, หน้า 98) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง

ปราณอม กิตติสุขุทธิธรรม (2538, หน้า 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นเรื่องทัศนคติของแต่ละบุคคลว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจในงานสืบเนื่องมาจากอะไร เช่น การพึงพอใจ

ใจในงานมาจากการได้ รับสิ่งตอบแทนที่ตนเองคาดหวังไว้ หรือพอใจในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมที่ดี รวมถึงการได้รับการตอบสนองที่ตนพอใจ ซึ่งผลของความพึงพอใจในงานจะทำให้บุคคลทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ

รง ภูพวงไพโรจน์ (2540, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกต่องานอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ความคาดหวังในจิตใจของบุคคลนั้น ฯลฯ

จารุวรรณ ชิตโชติ (2540, หน้า 6) ความพึงพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่องานและองค์ประกอบอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ดิณ ปรัชญพฤทธิ (2542, หน้า 215) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง สถานภาพเชิงบวกทางอารมณ์อันเกิดจากการประเมินงานหรือประสบการณ์การทำงานของบุคคล

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกประสบการณ์หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงานทำให้บุคคลมีความสุขในการทำงาน เนื่องจากได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจในด้านต่างๆ เช่น รายได้ ความมั่นคง ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในการทำงาน ฯลฯ ทำให้บุคคลมีความตั้งใจ และกระตือรือร้นที่จะทำงานให้องค์การด้วยความมุ่งมั่นและเต็มใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

อุกกฤษฎี ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่างๆ กัน ของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่

รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคมและความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและการพัฒนาตนเองให้ก้าว หน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของ Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบความเจริญก้าวหน้าและปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือที่เรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันกันมาตรฐานอันดีเยี่ยม

4. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลจะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับ การคาดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆ ที่เขาปรารถนา

สฤเทพ พานิชพันธ์ (2541) ได้สรุปถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกาย ที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการอยู่ร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้สรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน (Job Factor) ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Management Factors) ได้แก่ ความมั่นคงในงานรายรับผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงานความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) เป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีส่วนสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่างๆ ของคนแต่ละคนอาจจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลตามความเหมาะสมของสถานการณ์ในขณะนั้นๆ มีนักการศึกษาหลายท่านได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ได้ให้คำนิยามความหมายของคำว่า พึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่างๆ ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 122) ได้สรุปว่า ...ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร...

Arnold และ Feldman (อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2541, หน้า 79) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่า "...เป็นผลความรู้สึกในด้านบวกในสภาพรวมที่บุคคลมีต่องานของพวกเขา..."

กิติมา ปรีดีติติก (อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า "...เป็นเรื่องของความรู้สึกที่ดีที่ชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งที่จูงใจต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่..."

Davis (อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2541, หน้า 79) ได้กล่าวถึงธรรมชาติของความพึงพอใจในการปฏิบัติ งานว่า ...หมายถึง ความชอบหรือไม่ชอบที่พนักงานมีต่องานที่ทำ เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานและสิ่งที่เขาได้รับจากงานความพึงพอใจในงานอาจจะเป็นความพึงพอใจที่เขาได้รับจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่ม

ใดกลุ่มหนึ่ง นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิตเพราะงานมีผลต่อความรู้สึกของบุคคลโดยความพึงพอใจในงานนี้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้...

Lock (อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พอใจอันเป็นผลมาจากการประเมินผลของบุคคลที่มีต่องานหรือประสบการณ์จากการทำงานของเขา

Luthan (อ้างถึงใน เอกชัย กี่สุขพันธ์) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดีก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วิชัย โภสุวรรณจินดา (อ้างถึงใน ชรีณี เตชจินดา) ได้กล่าวว่า "... ความพึงพอใจในงานคือ ภาวะอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ในงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานจะส่งผลถึงขวัญของบุคคล อันเป็นพลังผลักดันต่อการทำงานในอนาคต..."

บุญมัน ธนาศุภวัฒน์ (อ้างถึงใน เยาวลักษณ์ กุลพาณิชย์) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องาน หรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

อารี เพชรสุด (อ้างถึงใน จุรีพร กาญจนการุณ) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องาน และต่อนายจ้างเป็นอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์การทำงานของคน ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากงานนั้นทำให้ความต้องการทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าเกิดความแตกต่างกันระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ ความสุขที่เกิดจากการทำงานหรือพอใจในงานที่ทำ อันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในการทำงานหากปัจจัยและองค์ประกอบเหล่านั้นสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคลได้ก็จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเมื่อบุคคลทำงานดีก็จะส่งผลถึงประสิทธิภาพของงานและความสำเร็จขององค์กรด้วย

แนวคิดและความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

จากการอ่านบทวิจัยของ

นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้มากมาย ในที่นี้จะขอกล่าวถึงความหมายที่เกี่ยวข้องกับกรอบการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

Becker (อ้างถึงใน สุวรรณ ลีละเศรษฐกุล, 2541, หน้า 32-40) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่า ความผูกพันเป็นการแสดงออกของบุคคลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมบางอย่าง อันสืบเนื่องมาจากเขาได้ลงทุนเสียเวลาและพลังงานไปกับสิ่งนั้นๆ ซึ่งความผูกพันนี้ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ทำให้ทราบถึงบุคลิกภาพเฉพาะของบุคคลและกลุ่มคน ตลอดจนปรากฏการณ์ทางสังคมด้วย เช่น การใช้อำนาจ การเข้าสู่อาชีพ พฤติกรรมขององค์กรที่เป็นทางการ และพฤติกรรมเฉพาะทางการเมือง เป็นต้น

Kanter (อ้างถึงในศิริรัตน์ นิตยสุทธิ, 2541, หน้า 66-70) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่า เป็นความเต็มใจของคนที่จะทำอะไรให้กลุ่มดำรงอยู่ได้โดยทำในสิ่งที่กลุ่มต้องการในทางสังคมวิทยาความผูกพัน หมายถึง การแสดงตนของคนด้วยลักษณะท่าทางที่เป็นข้อผูกพันต่อความต้องการของความสัมพันธ์ทางสังคมหรือยึดตัวตนเป็นพันธะทางสังคม โดยจะเชื่อมผลประโยชน์ส่วนตัวเข้ากับความต้องการทางสังคม

Buchanan II (อ้างถึงในสำราญ บุญรักษา, 2539, หน้า 533) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่า คือ ความคาดหวังของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานอยู่กับองค์กรในระดับความเป็นเจ้าของ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร การยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ตลอดจนการประเมินองค์กรไปในทางที่ดี และแสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมี 3 องค์ประกอบ คือ

1. การแสดงตน (Identification) เป็นความภาคภูมิใจและยอมรับเป้าหมาย และคุณค่าขององค์กร
2. ความต้องการมีส่วนร่วม (Involvement) เป็นการทุ่มเทจิตใจ เต็มใจที่จะทำงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร
3. ความภักดีต่อองค์กร (Loyalty) เป็นการยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Porter and others (1974, หน้า 604) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่าเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของ

1. ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์กรและของบุคคลสอดคล้องกัน หรือไปในทิศทางเดียวกัน
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่เต็มใจและตั้งใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติ ปัญญาในการทำงานที่ดี
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กรเป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงจากที่ทำงาน เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออกไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติ หรืออยู่ในฐานะวิกฤตอันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ

Herbert (1976, หน้า 416-417) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่า การประสานพฤติกรรมของสมาชิกกับเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดกิจกรรมและพฤติกรรมไว้แล้ว ในการเสนอแนวทางและการเข้ามามีส่วนร่วม การที่สมาชิกแสดงตนเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กร และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้นก็ยิ่งเป็นแรงจูงใจให้ใช้ผลงานที่มีอยู่เพื่อสนองตอบวัตถุประสงค์นั้น การที่สมาชิกยอมรับเป้าหมายที่แท้จริงจะแสดงตนเข้าเป็นพวกอย่างแน่วแน่มั่น แม้อาจจะต้องยอมเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวบางอย่างก็ตาม

Steers (1977, หน้า 46) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่า เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

O'Reilly (อ้างถึงใน โสภาก ทรัพย์มากอุดม, 2533, หน้า 597-614) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความเชื่อทางจิตวิทยาของคนที่ผูกพันกับองค์กร รวมทั้งความรู้สึกผูกพันกับงาน (Job Involvement) ความจงรักภักดีและความเชื่อในค่านิยมขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. ความยินยอมทำตาม (Compliance) คือ การที่บุคคลยอมกระทำตามความต้องการขององค์กรเพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างจากองค์กร เช่น ค่าจ้าง

2. การยึดถือองค์กร (Identification) คือ การที่บุคคลยอมรับความต้องการขององค์กร และมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
3. การซึมซับค่านิยมขององค์กร (Internalization) คือ การที่บุคคลยอมรับเอาค่านิยมขององค์กรมาเป็นค่านิยมของตนเอง

Northcraft and Ncale. (อ้างถึงใน สมชัย แก้วละเอียด, 2531, หน้า 464-465) ให้ความหมายว่าความผูกพันหมายถึง ความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งแน่นแฟ้นระหว่างบุคคลใดบุคคลหนึ่งกับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยมีองค์ประกอบต่างๆ ไป 3 ประการ คือ

1. มีความศรัทธา และเชื่อมั่นในเป้าหมาย และคุณค่าขององค์กร
2. มีความตั้งใจ และความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
3. มีความตั้งใจที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

ความผูกพันของสมาชิกองค์กร มิใช่เป็นเพียงความจงรักภักดีต่อองค์กรเท่านั้น แต่เป็นเรื่องของบทบาท และวิถีปฏิบัติของเขาที่มีต่อองค์กรด้วย

ภรณ์ กীরติบุตร (2529, หน้า 34) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่า สามารถแยกได้ 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการต่อองค์กร (Formal Attachment) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อให้องค์กรจะได้เป้าหมายได้สะดวกขึ้น

อนันต์ชัย คงชัย (2529, หน้า 34) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของพนักงานหรือสมาชิกขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมอื่น อาทิเช่น การขาดงาน การตรงต่อเวลาในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงาน การที่คนมีความผูกพันต่อองค์กรอาจจะเป็นเพราะต้องการจะทำ (แนวความคิดด้านทัศนคติ) หรือจำเป็นต้องทำ (แนวความคิดด้านพฤติกรรม) หรืออาจจะเป็นเพราะเห็นว่าควรจะทำ (แนวความคิดด้านความถูกต้อง หรือบรรทัดฐานทางสังคม)

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีทั้งในด้านทัศนคติ พฤติกรรม ค่านิยม โดยแสดงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ในด้าน

1. การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร
3. ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
4. ความจงรักภักดีต่อองค์กร

5. ความเสียสละเพื่อองค์กร
6. ความปรารถนาในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอด และความสำเร็จขององค์กร ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดี และมีประสิทธิภาพกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำได้

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

Buchanan II (อ้างถึงใน สำราญ บุญรักษา, หน้า 533) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย

Steers (1977, หน้า 48-57) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจางานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพอใจในงานเสียอีก กล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น
2. ความผูกพันต่อองค์กร ค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง
3. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จขององค์กร

Steers & Porter (1979, หน้า 303-306) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนหนึ่งในสามขั้นของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ในกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์กร (Organizational Attachment) ได้แก่

1. การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เรียกว่า ขั้นที่หนึ่ง (First Stage)
2. การมีความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งต่อองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จ

โดย รวมของเป้าหมายขององค์กรซึ่งในความรู้สึกเช่นนี้ ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างไปจากความเกี่ยวพันกับองค์กร หรือความเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Attachment, Organizational Membership) และ Steers และ Porter พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีการขาดงาน และการลาออกจากงานในระดับต่ำ มีความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กร และพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ จะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์กรจะมีการขาดงาน และการลาออกจากงานสูง

จรัสศรี ไกรนที (2539, หน้า 54-55) กล่าวว่า การส่งเสริมความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ตลอดจนความผาสุก และประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้น องค์กรนอกจากจะสรรหา คัดเลือก บรรจุ และแต่งตั้งบุคคลเข้าสู่ระบบแล้ว องค์กรยังจะต้องสามารถรักษาบุคคลไว้ด้วยการพยายามสร้างเจตคติความยึดมั่นผูกพัน ให้เกิดกับสมาชิกแต่ละบุคคลภายในองค์กร เจตคติความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสำคัญต่อองค์กร คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออก (turnover) จากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ดังนั้นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่ตอบสนองต่อองค์กรโดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนให้เห็นถึงการสนองตอบของบุคคลต่อเงื่อนไขของงานในแง่ใดแง่หนึ่งโดยเฉพาะความพึงพอใจในงาน ดังนั้นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่ตอบสนองต่อองค์กรโดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนให้เห็นถึงการสนองตอบของบุคคลต่อเงื่อนไขของงานในแง่ใดแง่หนึ่งโดยเฉพาะ
2. ความผูกพันต่อองค์กรจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันและสถานที่ทำงานจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่สภาพการณ์ชั่วคราวจะไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลที่มีต่อองค์กร

สเตียร์ส (อ้างถึงใน จรัสศรี ไกรนที, 2539, หน้า 55) กล่าวว่าระดับความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างทันทีทันใดในสิ่งแวดล้อมการทำงาน ขณะที่เจตคติความผูกพันต่อองค์กรพัฒนาอย่างช้าๆ แต่มั่นคงตามระยะเวลาที่ผ่านมา

3. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กร
4. ความผูกพันต่อองค์กร จะเป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความรู้สึกของการเป็นเจ้าขององค์กร

การด้วยเช่นกัน

5. ลดโอกาสการคุกคามจากภายนอก เนื่องจากผลของความผูกพันต่อองค์กร

ภรณ์ มหานนท์ (2529, หน้า 97) กล่าวว่า ความสำเร็จของความผูกพันต่อองค์กรที่สมาชิกมีต่อองค์กร สามารถนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้คือ

1. บุคคลที่มีความรู้สึกแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง
2. บุคคลซึ่งมีความผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองเลื่อมใส
3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือ หนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ
4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร

ภรณ์ กীরติบุตร (อ้างถึงใน จรัสศรี ไกรนที, 2539, หน้า 97) กล่าวว่า ความสำเร็จของความผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้ คือ

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างมากที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา ดังที่ปรากฏในผลงานวิจัยของ Koch & Steers ในปี 1976 และ Porter, Steers, Mowday และ Boulian ในปี 1974
3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทาง ซึ่งคนสามารถทำประโยชน์แก่องค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ
4. จากความหมายของคำว่า ความรู้สึกผูกพัน (Commitment) นั้นเอง เราอาจคาดหวังได้ว่าบุคคลซึ่งมีความผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

นอกจากนี้บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันสูงก็มักจะมีความตั้งใจอย่างมากที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป ความตั้งใจดังกล่าวจะถูกแปรไปสู่อายุการทำงานยาวขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันมากขึ้นอีก

จากแนวคิดข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก โดยความผูกพันขององค์กรจะเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านที่ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

Becker (อ้างถึงใน ทวีศักดิ์ ชาญสวัสดิ์, 2542, หน้า 32-40) ได้เสนอแนวความคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้เกิดการลงทุน (Side bet) ต่อสิ่งนั้นๆ ไว้ หากเขาไม่ตัดสินใจที่จะผูกพันต่อสิ่งนั้น เขาอาจจะสูญเสียมากกว่าการผูกพันไว้ จึงจำเป็นที่จะต้องกระทำไปโดยไม่มีทางเลือกเป็นอย่างอื่น เช่น การที่คนเราเข้าไปทำงานอยู่ในองค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่งจะก่อให้เกิดการลงทุน (Investment) อาจะปรากฏออกมาในรูปของเวลา แรงกาย กำลังสติปัญญาที่ลงทุนไป ตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่าง เพราะบุคคลนั้นยอมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรระยะยาว ในรูปของบำเหน็จบำนาญ และสวัสดิการต่างๆ ที่นอกเหนือไปจากเงินเดือนหรือรายได้ประจำ ถ้าลาออกจากองค์กรเขาจะต้องสูญเสียสิ่งเหล่านี้จึงไม่มีทางเลือกอย่างอื่น นอกจากการผูกพันอยู่กับองค์กรต่อไป ฉะนั้นการที่คนเราเลือกตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรนานเท่าใดก็ยิ่งเป็นการสะสม “การลงทุน” เพิ่มขึ้น กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่ได้เสียไปในเรื่องนั้นๆ จึงตัดสินใจยากที่จะลา ออกจากองค์กรเพราะอาจสูญเสียโอกาสบางอย่าง ซึ่งอาจจะไม่คุ้มค่ากับประโยชน์ที่พึงได้รับจากหน่วยงานใหม่

Sheldon (อ้างถึงใน อรรถโยธิน วรรณโชติก, 2544, หน้า 144) เห็นว่าองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรจะเกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระยะเวลาทำงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง รวมไปถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน

พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรที่ดีที่สุด คือ

1. ระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงาน
2. ความพึงพอใจเนื่องจากความรู้สึกไม่ก้าวหน้าในการทำงาน

Steers (1971, หน้า 47) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยได้แบ่งแบบจำลองออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันขององค์กร (Antecedents Commitment)
2. ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)
3. ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcome of Commitment)

โดย Steers ได้แสดงปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ความต้องการประสบความสำเร็จ และระดับตำแหน่ง
2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการป้อนกลับของข้อมูล
3. ประสบการณ์จากการทำงานในองค์กรนั้น (Work Experiences) หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานในองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความเชื่อถือได้ขององค์กร ความพึงพอใจขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

Steers and Porter (1983, หน้า 433-434) ได้สรุปว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร นั้นมี 4 องค์ประกอบ คือ

1. โครงสร้างขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับของการทำงานอย่างมีระบบแบบแผน การกำหนดหน้าที่ชัดเจน การกระจายอำนาจ การกระจายงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร
2. คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาทของงาน การปรับปรุงงานให้ดีขึ้น งานที่มีคุณค่าจะนำไปสู่การเพิ่มความผูกพัน บทบาทที่ชัดเจน และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร
3. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับการศึกษา และแรงจูงใจให้สัมฤทธิ์
4. ประสบการณ์ในงาน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงานเป็นความผูกพันทางจิตวิทยากับองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา และความรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Baron (อ้างถึงใน จรัสศรี ไกรนที, 2539, หน้า 162-163) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงนั้นคือ เป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน เกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน มี 4 ปัจจัย ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งในระดับสูงๆ และคนที่มีความพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง
4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงาน จะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

ภรณ์ กীরติบุตร (2529, หน้า 17) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิผลต่อองค์กร ดังนี้คือ

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย
3. เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสในศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักจะมีผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายสำเร็จ
4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จूरिพร กาญจนการุณ (2536, หน้า 42-43) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยอ้างถึงผลงานของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

มาสซ์ และไซมอน (อ้างถึงใน จูรีพร กาญจนการุณ, 2536, หน้า42) ได้สรุปว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การคือ ธรรมชาติของบุคคลประกอบด้วย ความต้องการ ความปรารถนา ทักษะความรู้ มีความคาดหวังที่จะทำงาน หากองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ เขาก็จะทำงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่และบุคคลก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์การ

สเตียร์ส และพอร์ทเตอร์ (อ้างถึงใน จูรีพร กาญจนการุณ, 2536, หน้า 42) ได้สรุปสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การมี 4 องค์ประกอบ คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล องค์ประกอบที่พบว่ามีความอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความสูงอายุ การปฏิบัติงานในองค์การนาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และระดับการศึกษา
 2. คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาทของงาน งานที่มีคุณค่า บทบาทที่เด่นชัด และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันในองค์การ
 3. โครงสร้างขององค์การที่มีระเบียบแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจ มีการกระจายงาน บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนเป็นเจ้าของกิจการจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ
 4. ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงานเป็นความผูกพันทางจิตวิทยากับองค์การ ได้แก่ ทศนคติของบุคคลที่มีต่อบุคคลในองค์การ ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา การรู้สึกว่าคุณเองเป็นบุคคลสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ
- กล่าวโดยสรุปก็คือ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลปัจจัยด้านงาน ลักษณะขององค์การ และปัจจัยด้านกลุ่มบุคคลที่ร่วมงาน หากปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์การ

จากการรวบรวมผลงานวิจัยโดยนันทนา ประกอบกิจ (2538, หน้า 47-55) ได้ระบุว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยเฉพาะ เพศ สถานภาพการสมรสและระยะเวลาการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้จากผลงานวิจัยของนักวิชาการที่มีชื่อเสียงดังนี้

อีรีบีนิคแอด และ อลท์โท (อ้างถึงใน นันทนา ประกอบกิจ, 2538, หน้า 48) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และบทบาทความผูกพันต่อองค์การของครูในโรงเรียนประถมศึกษา และมัธยมศึกษาในโรงเรียน 2 มลรัฐ และพยาบาลในโรงพยาบาล 3 แห่ง ซึ่งอยู่ทางตะวันตกของนิวยอร์ก พบว่าตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษามีผลต่อความผูกพันต่อองค์การดังนี้

บุคคลที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากมีการสั่งสมประสบการณ์ในองค์กรไว้มาก ตัวแปรเรื่องเพศ พบว่า ผู้หญิงมีแนวโน้มการเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย และคนโสดมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงงานง่ายกว่าคนที่แต่งงานแล้ว หรือคู่สมรสที่หย่าร้างกันสำหรับตัวแปรด้านการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า ผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า เพราะมีโอกาสในการเลือกอาชีพมากกว่า และผู้ที่ไม่ได้วางแผนศึกษาต่อจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีแผนที่จะศึกษาต่อ นอกจากนี้ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรก็เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง Sheldon ได้ทำการศึกษานักวิทยาศาสตร์ ซึ่งสำเร็จปริญญาเอก พบว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรนานเท่าใด ก็จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ทั้งนี้เพราะระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เปรียบเสมือนการลงทุนอย่างหนึ่งที่เกิดจากการสั่งสมประสบการณ์และผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบรางวัล บำเหน็จบำนาญ และผลกำไร สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยู่ในองค์กรจะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกเหนือจากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลแล้ว ยังมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอีกดังปรากฏในผลงานวิจัยต่อไปนี้

ออสการ์ (อ้างถึงใน นันทนา ประกอบกิจ, 2538, หน้า 51) ให้ทัศนะว่า การคาดหวังที่จะมีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น การสร้างความรู้สึกรู้สึกให้ปฏิบัติงานเห็นว่า เขามีโอกาสก้าวหน้า และประสบความสำเร็จในงานจะเป็นปัจจัยที่จะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้

สเตียร์ส (อ้างถึงใน นันทนา ประกอบกิจ, 2538, หน้า 51) พบว่าลักษณะงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ยิ่งสมาชิกมีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันมากเท่าใดก็จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากเท่านั้น เพราะการที่มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องจะทำให้ยังมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแน่นแฟ้น

สโตน และ พอร์ทเตอร์ (อ้างถึงใน นันทนา ประกอบกิจ, 2538, หน้า 51) ศึกษาลักษณะงานกับทัศนคติต่องานของพนักงานโทรศัพท์ทางตะวันออกของสหรัฐอเมริกา จำนวน 556 คน พบว่าลักษณะงานมีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับงานและทัศนคติอื่นๆ ด้วย เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง ลักษณะงานเหล่านี้คือ ความหลากหลายในงาน ความมีอิสระในงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ผลการวิจัยของพอร์ทเตอร์ และสตีเวิร์ส (อ้างถึงใน นันทนา ประกอบกิจ, 2538, หน้า 52) โดยสำรวจกลุ่มอาชีพต่างๆ เช่น พนักงานป่าไม้ พนักงานเหมืองแร่ พนักงานประกอบรถยนต์ และพนักงานขายสินค้า พบว่า ความไม่พอใจต่อระบบบำเหน็จบำนาญ ต่อการบังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อลักษณะงานซ้ำซาก ขาดความเป็นอิสระ ความมั่นคงในการทำงาน และความก้าวหน้าในงาน จะมีผลต่อการย้ายงานและการลาออกจากงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้ จะเห็นว่าลักษณะงานต่างๆ ได้แก่ รายได้ ความมั่นคง ความ ก้าวหน้า ลักษณะงานที่ต้องสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. ประสพการณ์จากการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประสพการณ์จากการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกในองค์กรว่า องค์กรได้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้มากน้อยอย่างไร หรือในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นสมาชิกได้รับประสพการณ์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างไร

สตีเวิร์ส (อ้างถึงใน นันทนา ประกอบกิจ, 2538, หน้า 52) พบว่าทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ตัวแปรเหล่านี้ล้วนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

อีร์บีนิดแอต และอลัทโท (อ้างถึงใน นันทนา ประกอบกิจ, 2538, หน้า 53) มีความเห็นว่ายิ่งองค์กรมีสิ่งจูงใจดีเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งสิ่งจูงใจในองค์กร (incentives) ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ ผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้

เชลตอน (อ้างถึงใน นันทนา ประกอบกิจ, 2538, หน้า 53) เห็นว่า ความรู้สึกที่ตนได้รับการยอมรับจากองค์กร หากมีมากเท่าไรก็จะยิ่งเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

บูแคนัน (อ้างถึงใน นันทนา ประกอบกิจ, 2538, หน้า 53) เห็นว่าความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติ งานคิดว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ลูวิส (อ้างถึงใน นันทนา ประกอบกิจ, 2538, หน้า 54) ทำการศึกษาเรื่องความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา พบว่าความรู้สึกมีเกียรติยศ

ชื่อเสียงในสถาบันมีผลต่อความรู้สึกจงรักภักดีต่อสถาบัน โดยอาจารย์มหาวิทยาลัย (รัฐทางแถบ ตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกา) มีความรู้สึกว่าการที่ตนสอนอยู่มีชื่อเสียงเขาจะ รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรก็เป็นส่วนหนึ่งของความผูกพันต่อองค์กรนั่นเอง

ฉะนั้นพอจะสรุปได้ว่า ประสพการณ์จากการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความมีชื่อเสียงขององค์กร และความ คาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ประภาพร เหลืองช่วยโชค (2539, หน้า 12-14) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะนำไปสู่ความรู้สึก ผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย (1) ลักษณะส่วนตัวของพนักงานรวมทั้งอายุการทำงานในองค์กร และ ความแตกต่างในความรุนแรงของความต้อการ เช่น ความต้อการสำเร็จในชีวิต (2) ลักษณะ งาน เช่นความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่ทำมีความสำคัญ เป็นต้น (3) ประสพการณ์จากการทำงาน ได้แก่ เจตคติของกลุ่มผู้ร่วมงาน ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และความรู้สึกว่าคุณ คาดหวังของตนได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543, หน้า 45-46) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรมีดังนี้ (1) ธรรมชาติของบุคคลเป็นคุณลักษณะประจำตัวของบุคคลนั้น ในด้านจิตวิทยา บุคคลมีความต้อการมีเจตคติ และค่านิยม มีอารมณ์ มีความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งสติ ปัญญาความสนใจ รวมถึงบุคลิกภาพและความสามารถในการปรับตัวของบุคคลนั้น (2) ธรรมชาติของกลุ่มบุคคลต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นในด้านการทำงานความสัมพันธ์และความสนับสนุนจาก กลุ่มจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้เขาอยู่ในกลุ่มได้ ความสัมพันธ์ทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และ ผู้ใต้บังคับบัญชา (3) ธรรมชาติขององค์กร องค์กรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจน สภาพแวดล้อมขององค์กร (4) ธรรมชาติของงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการ ทำงาน ความสนใจในงาน ซึ่งทำให้ปัจจัยทั้ง 4 ด้านนี้สามารถนำมาเป็นแนวคิดในการพิจารณา ถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคคล

ผลของความผูกพันต่อองค์กร

จรัสศรี ไกรนที (2539, หน้า 55-56) ได้กล่าวถึงผลของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะประพฤติหรือแสดงออกต่อองค์กรแตกต่างไปจาก สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำโดยแสดงออกดังนี้

1. ความผูกพันต่องาน ตามความเห็นของมาร์ชและไซมอน (Marsh & Simon ,1958 cited in Steers,1984, p. 464) กล่าวว่า สมาชิกที่มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร จะมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นในกิจกรรมขององค์กร

เพราะเห็นว่างานจะสามารถทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นเป้าหมายของตนเองด้วยเช่นกัน สมาชิกที่มีความผูกพันสูงจะมีแนวโน้มขาดงานน้อย

2. ความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การ สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ คือ มีความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การน้อย
3. การทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ จากคำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์การ สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การจะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจริญ ศักดิ์ศิริศิลป์ (2544) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ฮาร์เวสอินเตอร์เนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด” ด้วยการใช้วิธีการทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รองลงมาในด้านความสามารถรับผิดชอบ และด้านลักษณะงานตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ชไมภรณ์ คุปตะวานิช (2541) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มเดออร์เทอร์เทิร์นเพาเวอร์เอ็นจิเนียริง ภายหลังการปรับกลยุทธ์เพื่อความอยู่รอดขององค์กร” ด้วยการใช้วิธีทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สัมพันธภาพในการทำงาน การบริหาร ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในสภาพของตนเองและองค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และความก้าวหน้าในงาน

ชัชวาลย์ จันทรวงทอง (2541) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน)” ด้วยการใช้วิธีการทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง โดยพิจารณาปัจจัยเชิงจิตซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ การยอมรับนับถือ ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน โอกาสที่จะได้รับการเจริญก้าวหน้า สำหรับการพิจารณาปัจจัยด้านอื่น พนักงานมีความพึงพอใจในการปกครอง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความเป็นอยู่ส่วนตัว นโยบายการบริหาร สภาพการทำงาน

ทวีศักดิ์ ชาญสวัสดิ์ (2542) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายโรงงาน บริษัทเซเนเนก้า เกษตร เอเชียติก จำกัด พ.ศ. 2541” ด้วยการใช้วิธีการทางสถิติคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรียงลำดับจากต่ำไปสูง คือ พนักงานในระดับผู้จัดการ พนักงานปฏิบัติการ และหัวหน้า หัวหน้าแผนก โดยมีความพึงพอใจต่ำสุดในปัจจุบันที่เกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งพบว่าพนักงานระดับผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในปัจจุบันนี้ต่ำสุด

ณัฐวรรณ ศุภลาภ (2543) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สาขานาการกรุงศรีอยุธยา (มหาชน จำกัด) ด้วยการใช้วิธีการทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกแบบทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารมีความพึงพอใจในปัจจุบันต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับ การปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน ลักษณะงานนโยบายและการบริหาร ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับ นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรเพศ และระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงาน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขา ส่วนตัวแปรในต้นสนอายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนของพนักงานสาขา การสนับสนุนจากครอบครัว สภาพเศรษฐกิจของครอบครัว ความสุขในชีวิตครอบครัว และระยะเวลาที่คาดว่าจะทำงานกับธนาคาร มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วีระชาติ แก้วไสย (2518) ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าครูโรงเรียนประถมศึกษาเชียงราย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีความรู้สึกพึงพอใจต่อความสำเร็จของงานอยู่ในระดับสูง รองลงมาได้แก่ ความรับผิดชอบ ความปลอดภัยในการทำงาน และมีความรู้สึกต่อนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับต่ำ เหนือขึ้นมาได้แก่ เงินเดือนความเป็นอยู่ส่วนตัวและลักษณะของงาน

วันชัย วิเศษสุวรรณ (2527) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการฝ่ายงานบริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ฝ่ายงานบริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบเป็นรายด้านพบว่า มีคะแนนสูงต่ำตามลำดับดังนี้คือ ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ การปกครอง

บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัย ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ลักษณะงานความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน

อรรถโยธิน วรณโชติก (2544) ศึกษาเรื่อง “ระดับความพึงพอใจของครูการบินต่อปัจจัยของการฝึกศิษย์การบิน กรณีศึกษาโรงเรียนการบินกองทัพอากาศ” ด้วยการใช้วิธีการทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ครูการบินมีระดับความพึงพอใจปานกลางในด้านทรัพยากรบุคคล ด้านระบบการจัดการและกระบวนการผลิต ด้านบรรยากาศและแรงจูงใจ และมีความพึงพอใจสูงในด้านของผู้บริหารและหลักสูตร

อริยา นิลประสิทธิ์ (2543) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน กรณีศึกษา: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)” ด้วยการใช้วิธีการทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที และค่าเอฟ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารฯ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการยอมรับนับถือ เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การฝึกอบรม ลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและการบริหาร และด้านผลตอบแทน นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา อายุงาน อายุงานในการปฏิบัติงานในศูนย์แลกเปลี่ยนเงินระดับชั้น และเกรดผลการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน

ต้นสนีย์ เตชะลาภอำนวย (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้านได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และประสบการณ์จากการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานโรงแรม โอโนมา กรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อโรงแรมฯ ของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แสดงออกมาในรูปของความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความภูมิใจในโรงแรม รวมทั้งยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แต่ไม่มีความปรารถนาที่จะอยู่กับโรงแรมตลอดไป เนื่องจากยังไม่พอใจในด้านรายได้ และผลประโยชน์ที่ได้รับจากโรงแรม

ขวัญ นพชัย (2548, บทคัดย่อ) ได้สำรวจและศึกษาความพึงพอใจ ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันของพนักงานของบริษัท อีซูซูกิ่งวงไต้ฮอโตเซลล์ กรุ๊ป จำกัด และเป็นแนวทางในการจัดทำตัวแบบการบริหารงานบุคคล ในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานทั้ง 5 ด้าน คือ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ และสวัสดิการ กลุ่มประชากร คือ ผู้จัดการสาขา หัวหน้าแผนก รองหัวหน้าแผนก และพนักงานปฏิบัติการ ของ

บริษัท อีซูซูกิ่งว่นไต่ฮอโตเซลล์ กรุ๊ป จำกัด จำนวน 266 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้ง 5 ด้าน คือ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ และสวัสดิการ จากการสำรวจและสัมภาษณ์เชิงลึก สรุปได้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในเรื่องการทำงานเป็นทีม และการประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับน้อย จึงได้มีการออกตัวแบบบริหารงานบุคคลเพื่อนำให้มีการทำงานเป็นทีมกันมากขึ้นให้ และเป็นการประสานความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตัวแบบถูกสร้างขึ้นด้วยหลักการของตัวแบบ ตัวแบบการทำงานเป็นทีมนี้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเหมาะสมเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงตัวแบบการทำงานเป็นทีม

สุวรรณ สีสระษฐกุล (2541, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อายุและอายุงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจโดยรวม วุฒิศึกษา และตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน แรงจูงใจในเรื่อง ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล คือ แรงจูงใจในเรื่องชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว การยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล ได้ร้อยละ 42.30 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้ คือ สนับสนุนให้มีการรักษาบุคลากรให้อยู่ในองค์กรนานที่สุด โดยให้ความสำคัญในเรื่องผลประโยชน์เกื้อกูล การจัดอบรมพัฒนา การมองรางวัลหรือชมเชยบุคคลที่มีผลงานดี ให้โอกาสในการเป็นตัวแทนกลุ่มพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล และจัดทำแผนความก้าวหน้าและแผนการพัฒนาความรู้ในอาชีพ

ศิริรัตน์ นิตยสุทธิ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะระบบบริหารจัดการกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า พยาบาลจะมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจภายในอยู่ในระดับสูง และด้านความพึงพอใจภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะระบบบริหารจัดการ พยาบาลมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระบบที่ 3 (การปรึกษาหารือ) ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า การศึกษาต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลด้านโอกาสใช้ความสามารถ การอบรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านโอกาสพัฒนาตน ด้านการได้รับความสำเร็จใน

งาน ด้านรายได้ ประโยชน์และบริการ ส่วนเหตุผลการเข้าสู่วิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้าน โอกาสพัฒนาตน ลักษณะระบบบริหารจัดการในทุกองค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลทุกด้าน

เอียดศิริ เรื่องภักดี (2542, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 81.9 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านลักษณะงาน มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนและด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาระดับ (ซี) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ พฤติกรรมผู้นำและกระบวนการบริหารงานของหัวหน้า หัวหน้าผู้ช่วยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) ตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ การวางแผน การอำนวยการ พฤติกรรมผู้นำและเงินเดือนโดยอธิบายได้ ร้อยละ 50.9

สุทธิลักษณ์ ศิลลา (2545, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาระดับปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ระดับปัจจัยองค์การของมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามความเห็นของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก แต่ด้านประสบการณ์จากการทำงานในองค์การอยู่ในระดับ ปานกลาง 2) ระดับความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่พบว่าด้านความเชื่อถือและการยอมรับเป้าหมายขององค์การ และด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก ส่วนความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับมาก 3) ความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์ทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์ทั้ง 3 กลุ่มสาขา วิชาไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่พบความแตกต่างในรายด้าน โดยพบว่าอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์มีความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การแตกต่างจากอาจารย์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ และอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาศิลปะ และศิลปประยุกต์ในขณะที่อาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยา ศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ไม่แตกต่างจากกลุ่มสาขาวิชาศิลปะและศิลปประยุกต์ 4) ปัจจัยองค์การทั้งด้านประสบการณ์การทำงานในองค์การและลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร

พงษ์สวัสดิ์ วิชัยดิษฐ์ (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานตามกรอบทฤษฎีของ Herzberg รวมทั้งทดสอบปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรตามคุณสมบัติต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพ สมรส และขนาดขององค์กร ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ค่อยให้ความสำคัญ โดยเฉพาะวิศวกรและคนงานมีค่าเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในระดับปานกลาง ในด้านปัจจัยธำรงรักษาพบว่าเงินรายได้และผลตอบแทนที่ได้รับของทั้ง 3 ตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด ในส่วนของวิศวกรพบว่าความแตกต่างของขนาดองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในส่วนของช่างผู้ควบคุมงาน พบว่าความแตกต่างของระดับการศึกษา และขนาดองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ในส่วนของคนงานไม่พบความแตกต่าง และการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของทั้ง 3 ตำแหน่ง พบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ว่าที่ร.ต.ต. เชิดชัย คงวัฒนกุล (2530, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของปลัดอำเภอ ผลการวิจัยพบว่าลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและบทบาทของปลัดอำเภอ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อกรมการปกครอง อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กล่าวคือ 1) ลักษณะส่วนบุคคลคือ ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อกรม การปกครอง 2) ลักษณะงานคือ การใช้ทักษะต่างๆในการปฏิบัติงาน ความเด่นของงาน เอกสิทธิ์ของงาน ความเป็นอิสระของงาน และการสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อกรมการปกครอง 3) บทบาท คือ ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือของบทบาทมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อกรมการปกครอง และเมื่อนำตัวแปรอิสระคือ ลักษณะของบุคคล ลักษณะงาน และบทบาทพิจารณาพร้อมกัน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นต้นพบว่า ตัวแปรอิสระที่พยากรณ์ความผูกพันต่อกรมการปกครองได้ดีที่สุดมีเพียง 5 ตัวแปรเท่านั้น เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ 1) การใช้ทักษะต่างๆในการปฏิบัติงาน 2) ความขัดแย้งในบทบาท 3) ความสำคัญของงาน 4) อายุราชการ 5) ความคลุมเครือในบทบาท สรุปได้ว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อกรม การปกครองได้ถูกต้องมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานรองลงมาคือ ปัจจัยด้านบทบาทและปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลตามลำดับ

สมชัย แก้วละเอียด (2531, หน้า 129-139) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการต่ององสารวัตรนักเรียนกรมพลศึกษา การวิจัยครั้งนี้พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล คือ ระดับ (ซี) ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความเป็นอิสระของงาน ความ

หลากหลาย ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของกองสารวัตรนักเรียน ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานพบว่า ทศนคติของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากกองสารวัตรนักเรียน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากกองสารวัตรนักเรียนเป็นที่พึงได้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ธีระ วีระธรรมสาธิต (2532, หน้า 144) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การศึกษาดูเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้า/แผนกเทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย พบว่า

1. อายุของบุคคล อายุงาน และระดับการศึกษาของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ต่อการยกเว้น ตัวแปรด้านเพศ และสถานภาพสมรส

2. ความสำคัญของลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำหาย การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

3. ทศนคติของกลุ่มต่อองค์การ ความน่าเชื่อถือขององค์การ ระบบการพัฒนาความดีความชอบการเข้าสังคมได้กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการพัฒนา และฝึกอบรมของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ยกเว้นตัวแปรด้านความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ

4. ความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกของผู้บริหารโสภาทรัพย์มากอุดม (2533, หน้า 96-97) ทำการศึกษาเรื่อง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การศึกษาดูเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต

2. ลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต

3. ประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ความรู้สึกว่าคุณหน่วยงานเป็นที่พึงได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน ความรู้สึกว่าคุณหน่วยงานมีชื่อเสียงทศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต

4. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาท ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต

เกศรัตน์ สุขเกษม (อ้างถึงใน จุรีพร กาญจนการุญ, 2536 หน้า 45-46) ได้ศึกษาเรื่อง การสูญเสียบุคลากรในองค์การอาสาสมัครเอกชน: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การคาทอลิกรีฟ เซอร์ วิสเซล ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการลาออกโดยตรงคือ ระดับความผูกพัน ต่อองค์การ ซึ่งหากเจ้าหน้าที่มีอยู่ในระดับต่ำก็จะมีความต้องการลาออกสูง โดยที่ความผูกพัน ต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเนื่องจากผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและอุดมการณ์การทำงาน

จารุณี วงศ์คำแน่น (อ้างถึงใน จรัสศรี ไกรนที, 2539, หน้า 62) ศึกษาความผูกพันต่อ องค์การของพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การและศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ต่อองค์การ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับผลลัพธ์ คือ ความ ผูกพันต่องาน การทุ่มเทให้ กับงานและการคงอยู่ของสมาชิกพบว่า

1. ทางด้านปัจจัยด้านงาน พบว่า ความสำคัญของงาน ความท้าทายของงาน การมีส่วนร่วม ในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
2. ทางด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ พบว่า ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ความน่าเชื่อถือ ขององค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
3. ทางด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าทัศนคติของกลุ่มต่อองค์ การความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ ความคาดหวังที่ได้รับการสนองตอบจากองค์การ การเข้าสังคมกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความผูก พันต่อองค์การ
4. ทางด้านผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความ สัมพันธ์กับการคงอยู่ของสมาชิก

นันทนา ประกอบกิจ (2538, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์การ: ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักเขต สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า นักพัฒนาชุมชนส่วนใหญ่มีความผูก พันต่อองค์การในระดับปานกลาง และเป็นความผูกพันต่อ องค์การในด้านปกป้องชื่อเสียงขององค์การมากที่สุด รองลงมาคือความรู้สึกภูมิใจที่มีส่วนเกี่ยว ข้องกับองค์การของตน การใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์การ ความ ห่วงใยในอนาคตขององค์การและความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การของตน ในส่วน ของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ กลุ่มปัจจัยแรก ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล จากการ ศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กลุ่มปัจจัยที่สอง ปัจจัยลักษณะ งาน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ เรียงลำดับความ สำคัญดังนี้ ลักษณะงานที่ทำหาย โอกาสก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

ลักษณะงานที่หลากหลาย ผลป้อนกลับของงาน ความประจักษ์ในงาน ความมีอิสระในงาน และลักษณะงานที่ต้องสัมพันธ์กับผู้อื่น จากการวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอน พบว่าตัวแปรลักษณะงานที่สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรของนักพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรียงลำดับความสำคัญดังนี้ ลักษณะงานที่ทำหาย โอกาสก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร และลักษณะงานที่หลากหลาย กลุ่มปัจจัยที่สาม ปัจจัยประสบการณ์จากการทำงาน จากการศึกษพบว่าปัจจัยประสบการณ์จากการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพิงได้ ความมีชื่อเสียงขององค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทักษะคติของตนต่องาน ทักษะคติของกลุ่มต่อองค์กร และโครงสร้างขององค์กร จากการวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอน พบว่าตัวแปรประสบการณ์จากการทำงานที่สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรของนักพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรียงลำดับความสำคัญดังนี้ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพิงได้ ความมีชื่อเสียงขององค์กร และความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร

บลูตอน (อ้างถึงใน จริยาสวัสดิ์ สุขสวัสดิ์, 2535 หน้า 33) ได้ศึกษาและทำการทดสอบเชิงสาเหตุและผลของความพึงพอใจในงาน จากผลการทดสอบพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออก ความตั้งใจที่จะลาออกมีความสัมพันธ์กับการลาออกส่วนระยะเวลาการทำงาน และสถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรใดเลย

ปรานอม กิตติดุษฎีธรรม (2538, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์ การวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การย้ายงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานและค่าจ้าง ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานซึ่งประกอบด้วย ความสำคัญของลักษณะงาน การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น โอกาสก้าวหน้าในงาน และงานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ปัจจัยผลป้อนกลับของงาน ลักษณะงานที่ทำหาย และความหลากหลายในงานไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านทักษะต่อองค์กรประกอบด้วย ทักษะของกลุ่มต่อองค์กร ความมีชื่อเสียงและความเชื่อถือได้ขององค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ระบบพิจารณาความดีความชอบและความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งได้ พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรทุกปัจจัย ส่วนปัจจัยด้านทักษะต่อบุคคลในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ทักษะ

ของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและทักษะของบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชา พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ .05

ประภาพร เหลืองช่วยโชค (2539, หน้า 64) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่าในทุกองค์การความแตกต่างระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การตามที่ต้องการกับตามที่เป็นจริง มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

จรัสศรี ไกรนที (2539, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยในด้านการสร้างวิสัยทัศน์ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และการปลุกฝังค่านิยม การสร้างบารมี การกระตุ้นปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นเอกบุคลอยู่ในระดับสูง ส่วนการสร้างแรงบันดาลใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการที่ระดับ .05 ($r = .3838$)

4. ตัวแปรที่ร่วมทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การสร้างแรงบันดาลใจ การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคล และการสร้างบารมี สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 19.01 ($R = 09.01$)

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

3.1 วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย รูปแบบการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.2 รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้ทำการศึกษาเฉพาะช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือและอ้างอิงได้ เช่น ตำราทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เอกสารประกอบชุดการสอน ในมหาวิทยาลัย รายงานการวิจัย เป็นต้น และอีกส่วนหนึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ด้วยการสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานของโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ทุกแผนกจำนวน 485 คน ใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากรโดยใช้กลุ่มประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3.1

จำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะกลุ่มงาน	กลุ่มประชากร
1. แผนกบริการห้องพัก	92
2. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	154
3. แผนกบริการงานบุคคล	22
4. แผนกบริการและงานทั่วไป	60
5. แผนกการตลาด	12
6. แผนกซ่อมบำรุง	64
7. แผนกปฏิบัติงานอื่นๆ	81
รวม	485

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษา แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งได้ปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับลักษณะของงานและสภาพขององค์กร

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ได้แก่ เรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายรับรวม สถานภาพ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมาในองค์กร ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรอื่น ภูมิลำเนา เวลาเข้าทำงาน และวิธีการเดินทางมาทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีคำถามรวม 6 ข้อ โดยประยุกต์เทคนิคการจัดแบบ โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับคือ

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

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนน ระดับความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ออกเป็น 3 ระดับชั้น ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 2.33 หมายถึง ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 - 3.66 หมายถึง ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67 - 5.00 หมายถึง ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
2. ด้านองค์การและการจัดการ

3. ด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆที่ได้รับ
4. ด้านลักษณะทางสังคมของงาน
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร
6. ด้านสภาพการทำงาน

เกณฑ์การวัดแบบสอบถามส่วนที่ 3 ผู้วิจัยประยุกต์เทคนิคการจัดแบบ Likert โดยมีข้อให้เลือก ตอบเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีรายละเอียดการให้ค่าคะแนนความพึงพอใจดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของประชากรแบ่งระดับความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงานองค์การและการจัดการค่าจ้าง ลักษณะการปฏิบัติงานการนิเทศงาน ลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสารสภาพการทำงาน สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนระดับความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ออกเป็น 3 ระดับชั้น ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 2.33 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 - 3.66 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก

3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสำหรับการวิจัย ไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นปรึกษากับฝ่ายบริหารของบริษัท และอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและแก้ไขด้านเนื้อหาเพื่อให้ได้ความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมด้านภาษาและความชัดเจนของคำถาม

2. ทำการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาตามที่ได้รับตรวจสอบ และข้อเสนอแนะจากฝ่ายบริหารของบริษัท และอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้เกิดความชัดเจนของข้อคำถาม

3. นำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขแล้ว ไปทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะทำการศึกษาจำนวน 30 รายโดยใช้การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นแต่ละด้านและหาความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีการของ Cronbach's alpha

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเป็น	.8463
ด้านองค์การและการจัดการเป็น	.9345
ด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับเป็น	.8994
ด้านลักษณะทางสังคมของงานเป็น	.9311
ด้านการติดต่อสื่อสารเป็น	.9493
ด้านสภาพการทำงานเป็น	.8769
ค่าเชื่อมั่นรวมของแบบสอบถามเป็น	.9725

แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปแจกกับกลุ่มตัวอย่างระหว่างวันที่ 28 มีนาคม ถึง 22 เมษายน 2551 ด้วยการประสานงานกับแผนกบุคคลของโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จำนวน 485 ชุด และได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 411 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85 แล้วจะนำมาตรวจสอบให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส แล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการสถิติต่อไป

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้เพื่อนำไปทำการประมวลผลและวิเคราะห์ผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้เป็นขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องครบถ้วน ของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาป้อนเข้าโปรแกรมคอมพิวเตอร์
3. ใช้คำสั่งจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อหาค่าสถิติ
4. ประมวลผลเพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ เขียนรายงาน และนำเสนอเป็นงานวิจัย

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายข้อมูลต่างๆ
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม
5. ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสามกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในหารทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานีหัวหิน” ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการสำรวจตัวอย่างด้วยการส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานโรงแรมดุสิตธานีหัวหินระหว่างวันที่ 28 มีนาคม 2551 ถึง 22 เมษายน 2551 จำนวนทั้งหมด รวม 485 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 411 ชุด ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package of the Social Science) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ได้แก่ เรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายรับรวม สถานภาพตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมาในองค์กร ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรอื่น ภูมิลำเนา เวลาเข้าทำงาน และวิธีการเดินทางมาทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมดุสิตธานีหัวหิน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ได้แก่ เรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายรับรวม สถานภาพ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมาในองค์กร ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรอื่น ภูมิลำเนา เวลาเข้าทำงาน และวิธีการเดินทางมาทำงาน

ตารางที่ 4.1

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	209	50.85
หญิง	202	49.15
รวม	411	100

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 411 คน พบว่า พนักงานของโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 50.85 และเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 49.15

ตารางที่ 4.2

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	9	2.19
21-30 ปี	174	42.34
31-40 ปี	152	36.98
41-50 ปี	69	16.79
51-60 ปี	7	1.70
รวม	411	100

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 411 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 42.34 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 36.98 และลำดับสุดท้ายคือ มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

ตารางที่ 4.3

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	260	63.26
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	146	35.52
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.22
รวม	411	100

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 411 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 63.26 รองลงมาคือมีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 35.52 และลำดับสุดท้ายมีการศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.22

ตารางที่ 4.4

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้รวมต่อเดือน

รายได้รวม	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	194	47.20
10,001-20,000 บาท	187	45.50
20,001-30,000 บาท	12	2.92
มากกว่า 30,000 บาท	18	4.38
รวม	411	100

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 411 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้รวมต่อ เดือนต่ำกว่า 10,001-20,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาคือ มีรายได้ รวมต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และลำดับสุดท้ายคือ มีรายได้รวมต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.92

ตารางที่ 4.5

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	192	46.72
สมรส	188	45.74
หย่าร้างหรือหม้าย	31	7.54
รวม	411	100

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 411 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 46.72 รองลงมาคือ สถานสมรส จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 45.74 และลำดับสุดท้ายคือหย่าร้างหรือหม้าย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.54

ตารางที่ 4.6

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับตำแหน่งในโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน

ระดับตำแหน่งงานใน โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการแผนกหรือ ผู้อำนวยการแผนก	10	2.43
ผู้จัดการส่วน/หัวหน้างาน	55	13.38
พนักงานให้บริการที่ติดต่อ ลูกค้า	117	28.47
พนักงานให้บริการที่ไม่ได้ ติดต่อกับลูกค้า	229	55.72
รวม	411	100

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 411 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับให้บริการที่ไม่ได้ติดต่อกับลูกค้า จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 55.72 รองลงมาคือพนักงานระดับให้บริการที่ติดต่อกับลูกค้าจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 28.47 และลำดับสุดท้ายคือพนักงานระดับผู้จัดการแผนกหรือผู้อำนวยการแผนก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.43

ตารางที่ 4.7

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาการทำงานในโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จนถึงปัจจุบัน

ระยะเวลาการทำงานใน โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	238	57.91
6-10 ปี	56	13.63
11-15 ปี	59	14.36
16-20 ปี	58	14.11
รวม	411	100

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 411 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานในโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 57.91 รองลงมามีระยะเวลาการทำงานในโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน 11 - 15 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 และลำดับสุดท้ายมีระยะเวลาการทำงานในโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน 6 - 10 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.63

ตารางที่ 4.8

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่น ๆ

ประสบการณ์ทำงานที่ โรงแรมอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	243	59.12
1-5 ปี	119	28.95
6-10 ปี	29	7.06
มากกว่า 10 ปี	20	4.87
รวม	411	100

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 411 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่น ๆ ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 59.12 รองลงมามีประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่น ๆ 1-5 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 และลำดับสุดท้ายมีประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่น ๆ มากกว่า 10 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็น 4.87

ตารางที่ 4.9

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพฯ	29	7.06
หัวหิน	69	16.79
จังหวัดใกล้เคียงหัวหิน	232	56.45
จังหวัดอื่น	81	19.71
รวม	411	100

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 411 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดใกล้เคียงหัวหิน จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 56.45 รองลงมา มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดอื่น จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 19.71 และลำดับสุดท้ายมีภูมิลำเนาอยู่ที่กรุงเทพฯ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.06

ตารางที่ 4.10

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเวลาทำงานโดยปกติ

รอบเวลาทำงานปกติ	จำนวน	ร้อยละ
รอบปกติ (Office Hour)	81	19.71
รอบเช้า	131	31.87
รอบบ่าย	58	14.11
รอบดึก	8	1.95
รอบเช้า-บ่าย-ดึก สลับกัน	133	32.36
รวม	411	100

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 411 คน พบว่า ส่วนใหญ่ทำงานในรอบเช้า-บ่าย-ดึก สลับกัน จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 32.36 รองลงมาทำงานในรอบเช้าจำนวน 131 คน คิดเป็น 31.87 และลำดับสุดท้ายทำงานในรอบดึก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.95

ตารางที่ 4.11

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการเดินทางมาทำงานที่โรงแรม

การเดินทางมาทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
รถส่วนตัว	113	27.49
รถประจำทาง	10	2.43
รถจักรยานยนต์	186	45.26
รถรับส่งของโรงแรม	48	11.68
เดินมาทำงาน	54	13.14
รวม	411	100

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 411 คน พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางมาทำงานที่โรงแรมโดยรถจักรยานยนต์ จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 45.26 รองลงมาเดินทางมาทำงานที่โรงแรมโดยรถส่วนตัว จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 27.49 และลำดับสุดท้ายเดินทางมาทำงานที่โรงแรมโดยรถประจำทาง จำนวน 10 คน ร้อยละ 2.43

ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความความผูกพันต่อองค์กร และระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมดุสิตธานีหัวหิน

ตารางที่ 4.12

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความผูกพัน
1. การมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรเป็นอย่างสูง	4.01	0.67	สูง
2. การยอมรับในกฎระเบียบและค่านิยมขององค์กรด้วยความเต็มใจ	3.98	0.69	สูง
3. ความภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้	4.19	0.67	สูง
4. การพูดให้ผู้อื่นฟังว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย	3.92	0.79	สูง
5. การกล่าวปกป้ององค์กรเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางลบ	4.00	0.76	สูง
6. ความพร้อมทุ่มเททำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	4.21	0.62	สูง
7. หากงานยังไม่เสร็จก็เต็มใจที่จะอยู่ทำงานต่อแม้ถึงเวลาเลิกงาน	4.21	0.70	สูง
8. ยิ่งท่านทำงานนานขึ้นก็ยิ่งรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น	3.93	0.76	สูง
9. การเลือกที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่ามีโรงแรมอื่นมาเสนอเงินเดือนให้สูง	3.47	0.89	ปานกลาง
10. องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่ดีที่สุดเท่าที่ท่านเคยทำงานด้วย	3.79	0.85	สูง
รวม	3.97	0.54	สูง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจัดอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความพร้อมทุ่มเททำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร รองลงมาคือ หากงานยังไม่

ไม่เสรีก็เต็มใจที่จะอยู่ทำงานต่อแม้ถึงเวลาเลิกงาน และความภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21, 4.21 และ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62, 0.70 และ 0.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.23	0.67	ปานกลาง
2. องค์กรและการจัดการ	3.61	0.62	ปานกลาง
3. ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ	3.24	0.63	ปานกลาง
4. ลักษณะทางสังคมของงาน	3.52	0.60	ปานกลาง
5. การติดต่อสื่อสาร	3.51	0.65	ปานกลาง
6. สภาพการทำงาน	3.55	0.59	ปานกลาง
รวม	3.44	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สูงสุด 3 ลำดับแรก คือด้านองค์กรและการจัดการ รองลงมาคือสภาพการทำงาน และ ลักษณะทางสังคมของงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61, 3.55 และ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.61, 0.59, และ 0.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. โอกาสในความเจริญก้าวหน้าของงานที่ทำ	3.18	0.84	ปานกลาง
2. ความเป็นธรรมขององค์กรในการเลื่อนตำแหน่ง และเงินเดือนให้กับพนักงาน	3.08	0.84	ปานกลาง
3. การได้รับการสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น เมื่อมีคุณสมบัติและประสบการณ์มากพอ	3.26	0.81	ปานกลาง
4. โอกาสในการแสดงความสามารถให้ ผู้บังคับบัญชาประจักษ์อย่างสม่ำเสมอ	3.29	0.77	ปานกลาง
5. การได้รับโอกาสในการศึกษาต่อหรือฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพจากองค์กร	3.32	0.94	ปานกลาง
รวม	3.23	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจต่อโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การได้รับโอกาสในการศึกษาต่อหรือฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพจากองค์กร รองลงมาคือโอกาสในการแสดงความสามารถให้ผู้บังคับบัญชาประจักษ์อย่างสม่ำเสมอ และ การได้รับการสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นเมื่อมีคุณสมบัติและประสบการณ์มากพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32, 3.29 และ 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.94, 0.77, และ 0.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อองค์กรและการจัดการ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1 ความเหมาะสมของการจัดโครงสร้างองค์กร	3.48	0.74	ปานกลาง
2 ความชัดเจนของเป้าหมายขององค์กร	3.72	0.78	มาก
3 ความเหมาะสมของกฎระเบียบและข้อบังคับของ องค์กร	3.74	0.74	มาก
4 การใช้นวัตกรรมใหม่ๆมาปรับปรุงเทคนิคการ บริหารงาน	3.60	0.80	ปานกลาง
5 การติดตาม วิเคราะห์ และประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	3.53	0.78	ปานกลาง
รวม	3.61	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจต่อองค์กรและการจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความเหมาะสมของกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร รองลงมาได้แก่ ความชัดเจนของเป้าหมายขององค์กร และการใช้นวัตกรรมใหม่ๆมาปรับปรุงเทคนิคการบริหารงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74, 3.72 และ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74, 0.78, และ 0.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1 ความเหมาะสมและยุติธรรมของเงินเดือนต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	3.05	0.90	ปานกลาง
2 ความเหมาะสมของค่าตอบแทนการบริการ (Service Charge)	2.91	0.88	ปานกลาง
3 เงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต	2.97	0.81	ปานกลาง
4 การจัดอาหารให้พนักงานมีคุณภาพ และมีสวัสดิการเพียงพอ	3.34	0.99	ปานกลาง
5 จำนวนวันหยุดพักผ่อนที่ได้รับ	3.47	0.80	ปานกลาง
6 จำนวนวันที่สามารถลาหยุดได้	3.35	0.87	ปานกลาง
7 การประกันสุขภาพและค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับ	3.71	0.72	มาก
8 กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้กับพนักงาน	3.03	0.92	ปานกลาง
9 สิทธิพิเศษอื่นๆ ที่ได้รับจากองค์กรเช่น การได้ไปพักโรงแรมในเครือหรือโอกาสในการได้เข้าชมการแสดงมหรสพต่างๆ เป็นต้น	3.31	0.98	ปานกลาง
รวม	3.24	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจต่อค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การประกันสุขภาพและค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับ รองลงมาได้แก่ จำนวนวันหยุดพักผ่อนที่ได้รับ และจำนวนวันที่สามารถลาหยุดได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.47 และ 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72, 0.80, และ 0.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อลักษณะทางสังคมของงาน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1 มีบรรยากาศที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.80	ปานกลาง
2 ความรับผิดชอบและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเพื่อนร่วมงาน	3.50	0.74	ปานกลาง
3 การประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.60	0.73	ปานกลาง
4 เพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อท่านอย่างเสมอภาค	3.50	0.75	ปานกลาง
5 เพื่อนร่วมงานไม่มีการแข่งขันซึ่งดีชิงเด่น	3.37	0.81	ปานกลาง
6 มีการแนะนำ การสอนงาน และการเอาใจใส่ของหัวหน้างาน	3.64	0.85	ปานกลาง
7 การสนับสนุนตัวท่านจากหัวหน้างาน	3.37	0.85	ปานกลาง
8 การปฏิสัมพันธ์ของหัวหน้างานที่มีต่อลูกน้อง	3.47	0.92	ปานกลาง
9 ความสามารถการวางแผนและควบคุมงานของหัวหน้า	3.62	0.81	ปานกลาง
รวม	3.52	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจต่อลักษณะทางสังคมของงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ มีการแนะนำ การสอนงาน และความสามารถการวางแผนและควบคุมงานของหัวหน้าคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65, 3.64 และ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80, 0.85, และ 0.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การกระจายข่าวสารในองค์กรเป็นไปอย่างทั่วถึง	3.56	0.80	ปานกลาง
2. ความสม่ำเสมอในการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวในองค์กรหรือกิจกรรมขององค์กร	3.56	0.79	ปานกลาง
3. ความคล่องตัวของการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก	3.55	0.75	ปานกลาง
4. ได้รับข้อมูลสำคัญที่เพียงพอจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง	3.55	0.72	ปานกลาง
5. มีการประชุมและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างแผนกอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ	3.48	0.83	ปานกลาง
6. มีช่องทางในการสื่อสารของพนักงานระดับล่างไปถึง หัวหน้างาน	3.37	0.83	ปานกลาง
รวม	3.51	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสม่ำเสมอในการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวในองค์กรหรือกิจกรรมขององค์กร รองลงมาได้แก่ การกระจายข่าวสารในองค์กรเป็นไปอย่างทั่วถึง และได้รับข้อมูลสำคัญที่เพียงพอจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56, 3.56 และ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79, 0.80, และ 0.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ประสิทธิภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือ มีความเหมาะสมกับการใช้งาน	3.56	0.79	ปานกลาง
2. ความสะดวกของในการใช้งานของอุปกรณ์ สำนักงาน หรือเครื่องมือต่างๆ	3.56	0.80	ปานกลาง
3. จำนวนอุปกรณ์เครื่องใช้เพียงพอต่อการปฏิบัติ หน้าที่	3.50	0.82	ปานกลาง
4. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการทำงาน	3.57	0.72	ปานกลาง
5. บรรยากาศในที่ทำงานกระตุ้นให้เกิดความ อยากทำงาน	3.36	0.84	ปานกลาง
6. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงาน	3.77	0.79	มาก
รวม	3.55	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงานรองลงมา ได้แก่ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการทำงาน และ ประสิทธิภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือมีความเหมาะสมกับการใช้งาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77, 3.57 และ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.79, 0.72, และ 0.79 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.20

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานระหว่างเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t-value	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.28	0.69	3.17	0.65	1.593	0.112
2. องค์กรและการจัดการ	3.66	0.65	3.57	0.59	1.529	0.127
3. ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์ อื่นๆ ที่ได้รับ	3.30	0.62	3.18	0.63	1.879	0.061
4. ลักษณะทางสังคมของงาน	3.56	0.61	3.48	0.59	1.365	0.173
5. การติดต่อสื่อสาร	3.53	0.63	3.49	0.68	0.625	0.533
6. สภาพการทำงาน	3.57	0.64	3.53	0.55	0.633	0.527
รวม	3.48	0.52	3.39	0.49	1.608	0.109

จากตารางที่ 4.20 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานระหว่างเพศชายและเพศหญิงในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายด้านระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่าไม่มีด้านใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 2 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามอายุ

สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. โอกาสก้าวหน้าใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.759	0.190	0.420	0.795
	ภายในกลุ่ม	406	183.525	0.452		
	รวม	410	184.284			
2. องค์กรและการ จัดการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.067	0.267	0.682	0.605
	ภายในกลุ่ม	406	158.662	0.391		
	รวม	410	159.729			
3. ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.386	0.347	0.875	0.479
	ภายในกลุ่ม	406	160.883	0.396		
	รวม	410	162.269			
4. ลักษณะทางสังคม ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.097	0.524	1.467	0.211
	ภายในกลุ่ม	406	145.070	0.357		
	รวม	410	147.167			
5. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	0.860	0.215	0.503	0.733
	ภายในกลุ่ม	406	173.373	0.427		
	รวม	410	174.232			
6. สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.367	0.092	0.259	0.904
	ภายในกลุ่ม	406	144.213	0.355		
	รวม	410	144.580			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.221	0.055	0.211	0.932
	ภายในกลุ่ม	406	106.532	0.262		
	รวม	410	106.753			

จากตารางที่ 4.21 พบว่า การเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานระหว่างกลุ่มอายุ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความ

พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายด้านจำแนกตามอายุ พบว่าไม่มีด้านใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน 3 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.640	0.320	0.710	0.492
	ภายในกลุ่ม	408	183.644	0.450		
	รวม	410	184.284			
2. องค์กรและการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.367	0.183	0.469	0.626
	ภายในกลุ่ม	408	159.362	0.391		
	รวม	410	159.729			
3. ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.213	0.607	1.537	0.216
	ภายในกลุ่ม	408	161.056	0.395		
	รวม	410	162.269			
4. ลักษณะทางสังคมของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.328	0.164	0.455	0.634
	ภายในกลุ่ม	408	146.839	0.360		
	รวม	410	147.167			
5. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.063	0.032	0.074	0.929
	ภายในกลุ่ม	408	174.169	0.427		
	รวม	410	174.232			
6. สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.362	0.181	0.513	0.599
	ภายในกลุ่ม	408	144.218	0.353		
	รวม	410	144.580			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.332	0.166	0.636	0.530
	ภายในกลุ่ม	408	106.421	0.261		
	รวม	410	106.753			

จากตารางที่ 4.22 พบว่า การเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายได้ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าไม่มีด้านใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน 4 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามระดับรายได้

สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. โอกาสก้าวหน้าใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	11.389	3.796	8.937	0.000*
	ภายในกลุ่ม	407	172.895	0.425		
	รวม	410	184.284			
2. องค์กรและการ จัดการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.317	0.106	0.270	0.847
	ภายในกลุ่ม	407	159.412	0.392		
	รวม	410	159.729			
3. ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือผลประโยชน์ อื่นๆที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.897	1.299	3.339	0.019*
	ภายในกลุ่ม	407	158.372	0.389		
	รวม	410	162.269			
4. ลักษณะทางสังคม ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.249	1.416	4.033	0.008*
	ภายในกลุ่ม	407	142.919	0.351		
	รวม	410	147.167			
5. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.715	0.238	0.559	0.642
	ภายในกลุ่ม	407	173.517	0.426		
	รวม	410	174.232			
6. สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.957	0.652	1.862	0.135
	ภายในกลุ่ม	407	142.623	0.350		
	รวม	410	144.580			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.789	0.596	2.313	0.076
	ภายในกลุ่ม	407	104.964	0.258		
	รวม	410	106.753			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า การเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามระดับรายได้ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามรายได้รวมเป็นรายด้าน พบว่าด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ และลักษณะทาง สังคมของงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายคู่ระหว่างรายได้รวมในด้าน ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.24 4.25 และ 4.26

ตารางที่ 4.24

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามระดับรายได้รวม

ระดับรายได้รวม	\bar{X}	20,001- 30,000 บาท (n=12)	มากกว่า 30,000 บาท (n=18)	10,001- 20,000 บาท (n=178)	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=194)
			3.95	3.71	3.20
20,001-30,000 บาท	3.95	-	0.24	0.75*	0.79*
มากกว่า 30,000 บาท	3.71	-	-	0.51*	0.55*
10,001-20,000 บาท	3.20	-	-	-	0.04
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.16	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามกลุ่มรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างรายได้ 20,001-30,000 บาท กับ ต่ำกว่า 10,000 บาท มากกว่า 30,000 บาท กับ ต่ำกว่า 10,000 บาท 20,001-30,000 บาท กับ 10,001-20,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท กับ 10,001-20,000 บาท

ตารางที่ 4.25

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ จำแนกตามระดับรายได้รวม

ระดับรายได้รวม	\bar{X}	มากกว่า 30,000 บาท (n=18)	20,001- 30,000 บาท (n=12)	10,001 - 20,000 บาท (n=178)	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=194)
			3.67	3.31	3.24
มากกว่า 30,000 บาท	3.67	-	0.36	0.43*	0.48*
20,001-30,000 บาท	3.31	-	-	0.07	0.12
10,001-20,000 บาท	3.24	-	-	-	0.05
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.19	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ จำแนกตามกลุ่มรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ มากกว่า 30,000 บาท กับ ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท กับ 10,001-20,000 บาท

ตารางที่ 4.26

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านลักษณะทางสังคมของงาน จำแนกตามระดับรายได้รวม

ระดับรายได้รวม	\bar{X}	20,001- 30,000 บาท (n=12)	มากกว่า 30,000 บาท (n=18)	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=194)	10,001 - 20,000 บาท (n=178)
			3.85	3.75	3.57
20,001-30,000 บาท	3.85	-	0.1	0.28	0.42*
มากกว่า 30,000 บาท	3.75	-	-	0.18	0.32*
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.57	-	-	-	0.14*
10,001-20,000 บาท	3.43	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านลักษณะทางสังคมของงาน จำแนกตามกลุ่มรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ 20,001-30,000 บาทกับ 10,001-20,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทกับ 10,001-20,000 บาท และ ต่ำกว่า 10,000 บาทกับ 10,001-20,000 บาท

สมมติฐาน 5 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.27

เปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามสถานภาพ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.730	0.865	1.933	0.146
	ภายในกลุ่ม	408	182.554	0.447		
	รวม	410	184.284			
2. องค์กรและการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.116	0.058	0.148	0.862
	ภายในกลุ่ม	408	159.613	0.391		
	รวม	410	159.729			
3. ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.395	0.698	1.770	0.172
	ภายในกลุ่ม	408	160.874	0.394		
	รวม	410	162.269			
4. ลักษณะทางสังคมของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.465	0.733	2.051	0.130
	ภายในกลุ่ม	408	145.702	0.357		
	รวม	410	147.167			
5. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.359	0.179	0.421	0.657
	ภายในกลุ่ม	408	173.873	0.426		
	รวม	410	174.232			
6. สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.140	0.570	1.622	0.199
	ภายในกลุ่ม	408	143.440	0.352		
	รวม	410	144.580			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.286	0.143	0.548	0.579
	ภายในกลุ่ม	408	106.467	0.261		
	รวม	410	106.753			

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามสถานภาพ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ

ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายด้านจำแนกตามสถานภาพ พบว่าไม่มีด้านใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน 6 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.28

เปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามระดับตำแหน่ง

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	8.789	2.930	6.794	0.000*
	ภายในกลุ่ม	407	175.495	0.431		
	รวม	410	184.284			
2. องค์กรและการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.093	0.364	0.934	0.424
	ภายในกลุ่ม	407	158.637	0.390		
	รวม	410	159.729			
3. ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.828	2.609	6.877	0.000*
	ภายในกลุ่ม	407	154.441	0.379		
	รวม	410	162.269			
4. ลักษณะทางสังคมของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.363	0.121	0.335	0.800
	ภายในกลุ่ม	407	146.804	0.361		
	รวม	410	147.167			
5. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.234	0.078	0.183	0.908
	ภายในกลุ่ม	407	173.998	0.428		
	รวม	410	174.232			
6. สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.678	1.559	4.536	0.004*
	ภายในกลุ่ม	407	139.902	0.344		
	รวม	410	144.580			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.340	0.780	3.040	0.029*
	ภายในกลุ่ม	407	104.413	0.257		
	รวม	410	106.753			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า การเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานระหว่างระดับตำแหน่ง ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ และสภาพการทำงานจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายคู่ระหว่างระดับตำแหน่งในด้านที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.29, 4.30, 4.31 และ 4.32

ตารางที่ 4.29

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่ง	ผู้จัดการ แผนกหรือ ผู้อำนวยการ แผนก (n=10)		ผู้จัดการส่วน/ หัวหน้างาน (n=55)	พนักงาน ให้บริการที่ ไม่ได้ติดต่อ ลูกค้า (n=229)	พนักงาน ให้บริการที่ ติดต่อลูกค้า (n=117)
	\bar{X}	3.82	3.53	3.43	3.38
ผู้จัดการแผนกหรือ ผู้อำนวยการแผนก	3.82	-	0.29	0.39*	0.44*
ผู้จัดการส่วน/ หัวหน้างาน	3.53		-	0.10	0.15
พนักงานให้บริการที่ ไม่ได้ติดต่อลูกค้า	3.43			-	0.05
พนักงานให้บริการที่ ติดต่อลูกค้า	3.38				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า จากการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมจำแนกตามระดับตำแหน่งงานเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ผู้จัดการแผนกหรือผู้อำนวยการแผนกกับพนักงานให้บริการที่ติดต่อลูกค้า และผู้จัดการแผนกหรือผู้อำนวยการแผนกกับพนักงานให้บริการที่ไม่ได้ติดต่อลูกค้า

ตารางที่ 4.30

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่ง	\bar{X}	ผู้จัดการ		พนักงาน ให้บริการที่ ติดต่อลูกค้า (n=117)	พนักงาน ให้บริการที่ ไม่ได้ติดต่อ ลูกค้า (n=229)
		ผู้จัดการ แผนกหรือ ผู้อำนวยการ แผนก (n=10)	ผู้จัดการส่วน/ หัวหน้างาน (n=55)		
ผู้จัดการแผนกหรือ ผู้อำนวยการแผนก	3.82	-	0.32	0.65*	0.66*
ผู้จัดการส่วน/ หัวหน้างาน	3.50		-	0.33*	0.34*
พนักงานให้บริการที่ ติดต่อลูกค้า	3.17			-	0.01
พนักงานให้บริการที่ ไม่ได้ติดต่อลูกค้า	3.16				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ผู้จัดการแผนกหรือผู้อำนวยการแผนกกับพนักงานให้บริการที่ติดต่อลูกค้า ผู้จัดการแผนกหรือผู้อำนวยการแผนกกับพนักงานให้บริการที่ไม่ได้ติดต่อลูกค้า ผู้จัดการส่วน/หัวหน้างานกับพนักงานให้บริการที่ติดต่อลูกค้า และผู้จัดการส่วน/หัวหน้างานกับพนักงานให้บริการที่ไม่ได้ติดต่อลูกค้า

ตารางที่ 4.31

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่ง	\bar{X}	ผู้จัดการ		พนักงาน	พนักงาน
		แผนกหรือ ผู้อำนวยการ แผนก (n=10)	ผู้จัดการส่วน/ หัวหน้างาน (n=55)	ให้บริการที่ ไม่ได้ติดต่อ ลูกค้า (n=229)	ให้บริการที่ ติดต่อลูกค้า (n=117)
ผู้จัดการแผนกหรือ ผู้อำนวยการแผนก	3.93	-	0.54*	0.70*	0.81*
ผู้จัดการส่วน/ หัวหน้างาน	3.39		-	0.16	0.27
พนักงานให้บริการที่ ไม่ได้ติดต่อลูกค้า	3.23			-	0.11
พนักงานให้บริการที่ ติดต่อลูกค้า	3.12				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ผู้จัดการแผนกหรือผู้อำนวยการแผนก กับพนักงานให้บริการที่ติดต่อลูกค้า ผู้จัดการแผนกหรือผู้อำนวยการแผนก กับพนักงานให้บริการที่ไม่ได้ติดต่อลูกค้า และ ผู้จัดการแผนกหรือผู้อำนวยการแผนกกับผู้จัดการส่วน/หัวหน้างาน

ตารางที่ 4.32

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่ง	\bar{X}	ผู้จัดการ แผนกหรือ ผู้อำนวยการ แผนก (n=10)	ผู้จัดการส่วน/ หัวหน้างาน (n=55)	พนักงาน ให้บริการที่ ติดต่อลูกค้า (n=117)	พนักงาน ให้บริการที่ ไม่ได้ติดต่อ ลูกค้า (n=229)
		ผู้จัดการแผนกหรือ ผู้อำนวยการแผนก	4.17		0.52*
ผู้จัดการส่วน/ หัวหน้างาน	3.65			0.12	0.14
พนักงานให้บริการที่ ติดต่อลูกค้า	3.53				0.02
พนักงานให้บริการที่ ไม่ได้ติดต่อลูกค้า	3.51				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือผู้จัดการแผนกหรือผู้อำนวยการแผนกกับผู้จัดการส่วน/หัวหน้างาน ผู้จัดการแผนกหรือผู้อำนวยการแผนกกับพนักงานให้บริการที่ติดต่อลูกค้า และผู้จัดการแผนกหรือผู้อำนวยการแผนกกับพนักงานให้บริการที่ไม่ได้ติดต่อลูกค้า

สมมติฐาน 7 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.33

เปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	6.840	1.710	3.912	0.004*
	ภายในกลุ่ม	406	177.444	0.437		
	รวม	410	184.284			
2. องค์กรและการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.374	1.093	2.857	0.023*
	ภายในกลุ่ม	406	155.356	0.383		
	รวม	410	159.729			
3. ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.848	0.712	1.813	0.125
	ภายในกลุ่ม	406	159.422	0.393		
	รวม	410	162.269			
4. ลักษณะทางสังคมของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.248	1.312	3.753	0.005*
	ภายในกลุ่ม	406	141.920	0.350		
	รวม	410	147.167			
5. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	2.475	0.619	1.463	0.213
	ภายในกลุ่ม	406	171.757	0.423		
	รวม	410	174.232			
6. สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.172	0.543	1.548	0.187
	ภายในกลุ่ม	406	142.408	0.351		
	รวม	410	144.580			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.121	0.780	3.056	0.017*
	ภายในกลุ่ม	406	103.633	0.255		
	รวม	410	106.753			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า การเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านองค์การและการจัดการ และลักษณะทางสังคมของงาน จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายคู่ ระหว่างระยะเวลาในการทำงาน ในด้านที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.34, 4.35, 4.36 และ 4.37

ตารางที่ 4.34

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลา ในการทำงาน	\bar{X}	ไม่เกิน 1 ปี	16-20 ปี	1 - 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี
		(n=97)	(n=58)	(n=141)	(n=56)	(n=59)
ไม่เกิน 1 ปี	3.57	-	0.06	0.20*	0.20*	0.20*
16-20 ปี	3.51		-	0.14	0.14	0.14
1 - 5 ปี	3.37			-	0.00	0.00
6-10 ปี	3.37				-	0.00
11-15 ปี	3.37					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า จากการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมจำแนกตามระดับตำแหน่งเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ ระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปีกับ 1 - 5 ปี ระหว่างระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปีกับ 6-10 ปี และ ไม่เกิน 1 ปีกับ 11-15 ปี

ตารางที่ 4.35

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้าน
โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลา ในการทำงาน	\bar{X}	ไม่เกิน 1 ปี	16-20 ปี	6-10 ปี	1 - 5 ปี	11-15 ปี
		(n=97)	(n=58)	(n=56)	(n=141)	(n=59)
		3.40	3.37	3.15	3.13	3.11
ไม่เกิน 1 ปี	3.40	-	0.03	0.25*	0.27*	0.29*
16-20 ปี	3.37		-	0.22	0.24*	0.26*
1 - 5 ปี	3.15			-	0.02	0.04
6-10 ปี	3.13				-	0.02
11-15 ปี	3.11					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้าน
โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปีกับ 1-5 ปี ไม่เกิน 1 ปีกับ 11-15 ปี
ไม่เกิน 1 ปี กับ 6-10 ปี 16-20 ปีกับ 1 - 5 ปี และ 16-20 ปีกับ 11-15 ปี

ตารางที่ 4.36

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้าน
องค์การและการจัดการ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลา ในการทำงาน	\bar{X}	ไม่เกิน 1 ปี	16-20 ปี	1 - 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี
		(n=97)	(n=58)	(n=141)	(n=56)	(n=59)
		3.76	3.72	3.54	3.54	3.52
ไม่เกิน 1 ปี	3.76	-	0.04	0.22*	0.22*	0.24*
16-20 ปี	3.72		-	0.18	0.18	0.21
1 - 5 ปี	3.54			-	0.00	0.02
6-10 ปี	3.54				-	0.02
11-15 ปี	3.52					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้าน
องค์การและการจัดการ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี กับ 1 - 5 ปี ไม่เกิน 1 ปี กับ 6-10 ปี
และ ไม่เกิน 1 ปี กับ 11 - 15 ปี

ตารางที่ 4.37

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านลักษณะทางสังคมของงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลา ในการทำงาน	\bar{X}	ไม่เกิน 1 ปี	1 - 5 ปี	16-20 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี
		(n=97)	(n=141)	(n=58)	(n=56)	(n=59)
	\bar{X}	3.72	3.49	3.48	3.43	3.41
ไม่เกิน 1 ปี	3.72	-	0.23*	0.24*	0.29*	0.31*
1 - 5 ปี	3.49		-	0.01	0.06	0.08
16-20 ปี	3.48			-	0.05	0.07
6-10 ปี	3.43				-	0.02
11-15 ปี	3.41					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านลักษณะทางสังคม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ไม่เกิน 1 ปี กับ 1-5 ปี ไม่เกิน 1 ปี กับ 6-10 ปี ไม่เกิน 1 ปี กับ 11-15 ปี ไม่เกิน 1 ปี กับ 16-20 ปี

สมมติฐาน 8 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่นที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.38

เปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่น

สภาพแวดล้อมใน การทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. โอกาสก้าวหน้าใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.098	0.699	1.562	0.198
	ภายในกลุ่ม	407	182.186	0.448		
	รวม	410	184.284			
2. องค์กรและการ จัดการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.019	0.673	1.737	0.159
	ภายในกลุ่ม	407	157.710	0.387		
	รวม	410	159.729			
3. ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.087	0.362	0.915	0.434
	ภายในกลุ่ม	407	161.182	0.396		
	รวม	410	162.269			
4. ลักษณะทางสังคม ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.971	0.657	1.841	0.139
	ภายในกลุ่ม	407	145.197	0.357		
	รวม	410	147.167			
5. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.468	0.823	1.949	0.121
	ภายในกลุ่ม	407	171.764	0.422		
	รวม	410	174.232			
6. สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.337	0.112	0.317	0.813
	ภายในกลุ่ม	407	144.243	0.354		
	รวม	410	144.580			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.247	0.416	1.604	0.188
	ภายในกลุ่ม	407	105.506	0.259		
	รวม	410	106.753			

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานระหว่างประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายด้านจำแนกตามประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่น พบว่า ไม่มีด้านใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน 9 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนาที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.39

เปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามภูมิลำเนา

สภาพแวดล้อมใน การทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. โอกาสก้าวหน้าใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.644	1.215	2.737	0.043*
	ภายในกลุ่ม	407	180.640	0.444		
	รวม	410	184.284			
2. องค์กรและการ จัดการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.073	0.358	0.918	0.432
	ภายในกลุ่ม	407	158.656	0.390		
	รวม	410	159.729			
3. ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.198	0.066	0.165	0.920
	ภายในกลุ่ม	407	162.072	0.398		
	รวม	410	162.269			
4. ลักษณะทางสังคม ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.342	0.781	2.194	0.088
	ภายในกลุ่ม	407	144.826	0.356		
	รวม	410	147.167			
5. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	6.209	2.070	5.013	0.002*
	ภายในกลุ่ม	407	168.023	0.413		
	รวม	410	174.232			
6. สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.314	0.438	1.244	0.293
	ภายในกลุ่ม	407	143.266	0.352		
	รวม	410	144.580			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.901	0.300	1.155	0.327
	ภายในกลุ่ม	407	105.852	0.260		
	รวม	410	106.753			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า การเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานระหว่างภูมิภาคในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายคู่ระหว่างภูมิภาคในด้านที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.40 และ 4.41

ตารางที่ 4.40

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	\bar{X}	กรุงเทพฯ	จังหวัดอื่น	จังหวัด ใกล้เคียง	หัวหิน
		(n=29)	(n=81)	หัวหิน (n=232)	(n=69)
กรุงเทพฯ	3.46	-	0.16	0.24	0.39*
จังหวัดอื่น	3.30		-	0.08	0.23*
จังหวัดใกล้เคียง	3.22			-	0.15
หัวหิน	3.07				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจำแนกตามภูมิภาค มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กรุงเทพมหานครกับหัวหิน และ ระหว่างจังหวัดอื่นกับหัวหิน

ตารางที่ 4.41

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	\bar{X}	จังหวัด			
		ใกล้เคียง หัวหิน (n=232)	จังหวัดอื่น (n=81)	หัวหิน (n=69)	กรุงเทพฯ (n=29)
จังหวัดใกล้เคียง หัวหิน	3.57	-	0.01	0.15	0.46*
จังหวัดอื่น หัวหิน	3.55		-	0.14	0.44*
กรุงเทพฯ	3.42			-	0.31*
	3.11				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านการติดต่อสื่อสาร ระหว่างภูมิภาค มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ จังหวัดใกล้เคียงหัวหินกับกรุงเทพมหานคร จังหวัดอื่นกับกรุงเทพมหานคร และระหว่างหัวหินกับกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน 10 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรอบเวลาทำงานที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.42

เปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามรอบเวลาทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.654	0.664	1.483	0.206
	ภายในกลุ่ม	406	181.630	0.447		
	รวม	410	184.284			
2. องค์กรและการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.265	0.566	1.460	0.214
	ภายในกลุ่ม	406	157.464	0.388		
	รวม	410	159.729			
3. ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.249	0.312	0.787	0.534
	ภายในกลุ่ม	406	161.021	0.397		
	รวม	410	162.269			
4. ลักษณะทางสังคมของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.285	0.321	0.894	0.467
	ภายในกลุ่ม	406	145.882	0.359		
	รวม	410	147.167			
5. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	3.136	0.784	1.861	0.117
	ภายในกลุ่ม	406	171.096	0.421		
	รวม	410	174.232			
6. สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.784	0.446	1.268	0.282
	ภายในกลุ่ม	406	142.796	0.352		
	รวม	410	144.580			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.244	0.311	1.196	0.312
	ภายในกลุ่ม	406	105.509	0.260		
	รวม	410	106.753			

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานระหว่างรอบเวลาทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อ

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายด้านจำแนกตามรอบเวลาทำงาน พบว่าไม่มีด้านใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน 11: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการเดินทางมาทำงานที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.43

เปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามการเดินทางมาทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.397	0.849	1.906	0.109
	ภายในกลุ่ม	406	180.887	0.446		
	รวม	410	184.284			
2. องค์กรและการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.345	0.586	1.512	0.198
	ภายในกลุ่ม	406	157.384	0.388		
	รวม	410	159.729			
3. ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.853	0.463	1.173	0.322
	ภายในกลุ่ม	406	160.416	0.395		
	รวม	410	162.269			
4. ลักษณะทางสังคมของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.436	0.609	1.708	0.147
	ภายในกลุ่ม	406	144.731	0.356		
	รวม	410	147.167			
5. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	2.327	0.582	1.374	0.242
	ภายในกลุ่ม	406	171.905	0.423		
	รวม	410	174.232			
6. สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.115	0.279	0.789	0.533
	ภายในกลุ่ม	406	143.465	0.353		
	รวม	410	144.580			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.729	0.432	1.671	0.156
	ภายในกลุ่ม	406	105.024	0.259		
	รวม	410	106.753			

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานระหว่างการเดินทางมาทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายด้านจำแนกตามการเดินทางมาทำงาน พบว่าไม่มีด้านใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน 12 : ปัจจัยด้านด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกันของพนักงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.44

เปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามระดับความผูกพัน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	24.552	12.276	31.356	0.000*
	ภายในกลุ่ม	408	159.732	0.391		
	รวม	410	184.284			
2. องค์กรและการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	18.514	9.257	26.745	0.000*
	ภายในกลุ่ม	408	141.215	0.346		
	รวม	410	159.729			
3. ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	2	23.775	11.887	35.020	0.000*
	ภายในกลุ่ม	408	138.495	0.339		
	รวม	410	162.269			
4. ลักษณะทางสังคมของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	15.589	7.794	24.169	0.000*
	ภายในกลุ่ม	408	131.578	0.322		
	รวม	410	147.167			
5. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	14.562	7.281	18.605	0.000*
	ภายในกลุ่ม	408	159.670	0.391		
	รวม	410	174.232			
6. สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	16.601	8.301	26.462	0.000*
	ภายในกลุ่ม	408	127.979	0.314		
	รวม	410	144.580			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	18.550	9.275	42.904	0.000*
	ภายในกลุ่ม	408	88.203	0.216		
	รวม	410	106.753			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า การเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามระดับความผูกพันในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทุกด้าน จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายคู่ระหว่างระดับความผูกพันในด้านที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.45 ถึง 4.51

ตารางที่ 4.45

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวม จำแนกตามระดับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	สูง	ปานกลาง	ต่ำ
		(n=324)	(n=84)	(n=3)
		3.55	3.03	2.94
สูง	3.55	-	0.52*	0.61*
ปานกลาง	3.03		-	0.09
ต่ำ	2.94			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวม จำแนกตามระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง กับ ความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง และความผูกพันต่อองค์กรระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กรระดับต่ำ

ตารางที่ 4.46

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามระดับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	สูง	ปานกลาง	ต่ำ
		(n=324)	(n=84)	(n=3)
		3.35	2.77	2.47
สูง	3.35	-	0.58*	0.88*
ปานกลาง	2.77		-	0.3
ต่ำ	2.47			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่าง ความผูกพันต่อองค์กรระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.47

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านองค์การและการจัดการ จำแนกตามระดับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	สูง	ปานกลาง	ต่ำ
		(n=324)	(n=84)	(n=3)
		3.72	3.23	2.73
สูง	3.72	-	0.49*	0.99*
ปานกลาง	3.23		-	0.5
ต่ำ	2.73			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านองค์การและการจัดการ จำแนกตามระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่าง ความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง กับ ความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง และความผูกพันต่อองค์กรระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กรระดับต่ำ

ตารางที่ 4.48

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับจำแนกตามระดับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	สูง	ต่ำ	ปานกลาง
		(n=324)	(n=3)	(n=84)
		3.36	2.85	2.77
สูง	3.36	-	0.51	0.59*
ปานกลาง	2.85		-	0.08
ต่ำ	2.77			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านองค์การและการจัดการ จำแนกตามระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรระดับสูงและความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.49

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านลักษณะทางสังคมของงาน จำแนกตามระดับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	สูง	ปานกลาง	ต่ำ
		(n=324)	(n=84)	(n=3)
		3.62	3.16	2.92
สูง	3.62	-	0.46*	0.70*
ปานกลาง	3.16		-	0.24
ต่ำ	2.92			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านลักษณะทางสังคมของงาน จำแนกตามระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง กับ ความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง และความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง กับ ความผูกพันต่อองค์กรระดับต่ำ

ตารางที่ 4.50

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	สูง	ปานกลาง	ต่ำ
		(n=324)	(n=84)	(n=3)
	\bar{X}	3.61	3.22	3.14
สูง	3.61	-	0.39*	0.47
ปานกลาง	3.22		-	0.08
ต่ำ	3.14			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.51

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามระดับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	สูง	ต่ำ	ปานกลาง
		(n=324)	(n=3)	(n=84)
	\bar{X}	3.66	3.39	3.16
สูง	3.66	-	.27	0.50*
ปานกลาง	3.39		-	0.23
ต่ำ	3.16			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านสภาพการทำงาน ระหว่างระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน

โดยทำการศึกษาด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มาจากประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นพนักงานของโรงแรมดุสิตธานี หัวหินจำนวนทั้งหมด 485 คน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 485 ชุด เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาทั้งหมด 411 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ โปรแกรมสถิติ Statistical package for social science (SPSS) โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (ANOVA)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานได้แยกปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 6 ด้านซึ่งนำมาจากแนวคิดของ Gilmer ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ ลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน เป็นเพศชายมากกว่าหญิงเล็กน้อย มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปีมากกว่าช่วงอื่น ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีสถานภาพโสดมากกว่าสมรสแล้วเล็กน้อยและมีรายได้ต่ำกว่า ต่ำกว่า 10,000 บาท ด้านระยะเวลาการทำงานในโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานในโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ไม่เกิน 5 ปี และมีประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่นๆ ไม่เกิน 1 ปี ส่วนใหญ่ทำงานใน รอบเช้า-บ่าย-ดึก สลับกัน โดยมากมีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดใกล้เคียงอำเภอหัวหิน และเดินทางมาทำงานที่โรงแรมโดยรถจักรยานยนต์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน

พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหินมีระดับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจัดอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า สูงสุด 3 ลำดับแรก คือความพร้อมทุ่มเททำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และ หากงานยังไม่เสร็จก็เต็มใจที่จะอยู่ทำงานต่อแม้ถึงเวลาเลิกงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เช่นกัน รองลงมาคือ ความภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน 6 ด้าน

ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหินในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานพึงพอใจในมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้ 1) องค์กรและการจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 2) สภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 3) ลักษณะทางสังคมของงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 4) การติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 5) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ 6) ค่าจ้างสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆที่ได้รับ ตามลำดับ

5.2 ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ ลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ ลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 3: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ ลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 4 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระดับรายได้รวมต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านองค์กรและการจัดการ การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ ลักษณะทางสังคมของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐาน 5 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ ลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 6 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกัน ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ และสภาพการทำงาน

สมมติฐาน 7: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในโรงแรมต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะทางสังคมของงาน และในด้านองค์การและการจัดการ

สมมติฐาน 8: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่นที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่โรงแรมอื่นระยะเวลาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์การและการจัดการ ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆที่ได้รับ ลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 9: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนาที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร

สมมติฐาน 10: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรอบเวลาทำงานที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีรอบเวลาทำงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์การและการจัดการ ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆที่ได้รับ ลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 11: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการเดินทางมาทำงานที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีวิธีการเดินทางมาโรงแรมต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ ลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 12: ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกันของพนักงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหินที่ต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระดับ ความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทุกด้านของสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ ลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร และสภาพการทำงาน

5.3 อภิปรายผลการศึกษา

ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานพบว่า พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน มีระดับความพึงพอใจต่อโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่ารายการที่พนักงานพึงพอใจที่สุดคือ การได้รับโอกาสในการศึกษาต่อหรือฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพจากองค์กร

ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลนั้น ด้านรายได้ที่ต่างกัน และระดับตำแหน่งที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพอใจในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่ต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้มากนั้น มีความพอใจในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้น้อยกว่าตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า รายได้เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ยิ่งพนักงานที่รายได้ยิ่งมาก ก็จะมีระดับความพึงพอใจด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้นไปด้วย ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับตำแหน่งที่ต่างกันของพนักงาน ยิ่งพนักงานมีตำแหน่งที่สูงขึ้นยิ่ง ก็จะมีระดับความพึงพอใจด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้นเช่นกัน

ด้านความผูกพันต่อองค์กรนั้นพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่ต่างกัน โดยพนักงานกลุ่มที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีความพึงพอใจต่อด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมากที่สุด ส่วน

พนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางจะมีความพึงพอใจต่อด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานรองลงมา และ พนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำก็จะมี ความพึงพอใจต่อด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อยที่สุด

ด้านองค์การและการจัดการ พบว่าพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน มีความพึงพอใจต่อองค์การและการจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่พนักงานพึงพอใจที่สุดคือ ความเหมาะสมของกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรซึ่งกฎระเบียบข้อบังคับที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานไม่รู้สึกกดดันจนเกินไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg ด้านปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Maintenance Factors) คือ นโยบายและการบริหารงานของบริษัท เป็นปัจจัยที่สามารถช่วยขจัดความไม่พอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรได้

ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านใดที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานด้านองค์การและการจัดการ

ด้านความผูกพันต่อองค์กรนั้นพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ด้านองค์การและการจัดการที่ต่างกัน โดยพนักงานกลุ่มที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ มีความพึงพอใจต่อด้านองค์การและการจัดการมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีความพึงพอใจต่อด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานรองลงมา และพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางก็จะมี ความพึงพอใจต่อด้านองค์การและการจัดการน้อยที่สุด

ด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ พบว่าพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน มีความพึงพอใจต่อค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่พนักงานพึงพอใจที่สุดคือ การประกันสุขภาพและค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานด้านร่างกายของพนักงานทุกคนโดยสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของ Abraham Maslow ที่กล่าวถึงขั้นความต้องการของมนุษย์เราที่ต้องการการตอบสนองความต้องการลำดับมูลฐานของมนุษย์ก่อน คือ ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) ได้แก่ อาหาร อากาศน้ำ ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ยังเป็นสิ่งที่มนุษย์นึกถึงและให้ความสำคัญอยู่เป็นอันดับแรกๆ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ในลำดับถัดไปก็ให้ความสำคัญต่อความมั่นคงปลอดภัย แล้วตามด้วยความต้องการด้านความยอมรับจากสังคม เมื่อได้รับการยอมรับจากกลุ่มสังคมแล้วจึงต้องการความมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักที่ยอมรับนับถือ และสุดท้ายต้องการให้ตนสำเร็จสมปรารถนาทุกประการ

ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นพบว่าพนักงานที่มีรายได้มากนั้นมีความพอใจในด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับมากกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้น้อยกว่าตามลำดับ

ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารายได้เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ยิ่งพนักงานที่รายได้ยิ่งมาก ก็จะมีระดับความพึงพอใจด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับมากขึ้น ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับตำแหน่งที่ต่างกันของพนักงาน ยิ่งพนักงานมีตำแหน่งที่สูงขึ้นยิ่ง ก็จะมีระดับความพึงพอใจด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับมากขึ้นเช่นกัน

ด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับที่ต่างกัน โดยพนักงานกลุ่มที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีความพึงพอใจต่อด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางจะมีความพึงพอใจต่อค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับรองลงมา และพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำก็จะมีระดับความพึงพอใจต่อด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับน้อยที่สุด

ด้านลักษณะทางสังคมของงาน พบว่า พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน มีความพึงพอใจต่อลักษณะทางสังคมของงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่พนักงานพึงพอใจที่สุดคือ การมีบรรยากาศที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยการมีบรรยากาศที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้นเป็นสิ่งที่เสริมสร้างความพอใจในการมาทำงานของพนักงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg ด้านปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Maintenance Factors) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานของพนักงานนั้น เป็นปัจจัยที่สามารถช่วยขจัดความไม่พอใจในการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2533) เรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสรุปว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานโรงแรมมีความพอใจมาก

ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นพบว่าพนักงานที่มีรายได้มากนั้นมีความพอใจในด้านลักษณะทางสังคมของงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้น้อยกว่าตามลำดับซึ่งแสดงให้เห็นว่ารายได้เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการ สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ยิ่งพนักงานที่รายได้ยิ่งมาก ก็จะมีระดับความพึงพอใจด้านลักษณะทางสังคมของงานมากขึ้น นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานนั้นก็พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อลักษณะทางสังคมของงานมากที่สุด

ด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะทางสังคมของงานที่ต่างกัน โดยพนักงานกลุ่มที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะทางสังคมของงานมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางจะมีความพึงพอใจต่อลักษณะทางสังคมของงาน

รองลงมา และพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำก็จะมีคามพึงพอใจต่อด้านลักษณะทางสังคมของงานน้อยที่สุด

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่พนักงานพึงพอใจที่สุดคือ ความสม่ำเสมอในการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวในองค์กรหรือกิจกรรมขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากการแจ้งข่าวสารนั้นเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและพนักงานทำให้พนักงานได้ทราบถึงข่าวสารความเคลื่อนไหว นโยบายต่างๆ ขององค์กรทั้งในภาพรวมและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวเอง ซึ่งการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนี้เป็น หนึ่งในองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานตามแนวคิดของ Beverley Von Haller Gilmer (1973)

ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร คือด้านภูมิฐานะของพนักงานโดยพนักงานที่มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารมากที่สุดคือ พนักงานที่มีภูมิฐานะจากจังหวัดใกล้เคียงหัวหิน รองลงมาคือจากจังหวัดอื่นๆ พนักงานที่มาจากหัวหิน และน้อยที่สุดคือ พนักงานที่มีภูมิลำมาจากกรุงเทพมหานคร

ด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ด้านการติดต่อสื่อสารที่ต่างกัน โดยพนักงานกลุ่มที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางจะมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารรองลงมา และพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำก็จะมีคามพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารน้อยที่สุด

ด้านสภาพการทำงาน พบว่า พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน มีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า รายการที่พนักงานพึงพอใจที่สุดคือ ความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงาน เนื่องมาจากพนักงานส่วนมากของโรงแรมดุสิตธานี หัวหินนั้นเดินทางมาทำงานด้วยรถจักรยานยนต์ ประกอบกับที่ตั้งของโรงแรมนั้นอยู่ห่างจากตัวเมืองเพียง 10 กิโลเมตร การจราจรบริเวณนั้นมิได้คับคั่งในเวลาเร่งด่วน ทำให้พนักงานรู้สึกพอใจต่อสภาพการทำงานด้านการเดินทางมาทำงานมากที่สุด

ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน คือ ด้านตำแหน่งงานโดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับสูงนั้นมีความพอใจในด้านสภาพการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับต่ำกว่าตามลำดับซึ่งแสดงให้เห็นว่าตำแหน่งงานเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ยิ่งพนักงานที่ตำแหน่งงานยิ่งสูง ก็จะมีระดับความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานมากขึ้นไปด้วย

ด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ด้านสภาพการทำงานที่ต่างกัน โดยพนักงานกลุ่มที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางจะมีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานรองลงมา และพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ ก็จะมีค่าความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานน้อยที่สุด

5.4 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาแม้ว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่พบว่า ยังมีพนักงานส่วนหนึ่งมีความพึงพอใจในด้านเหล่านี้น้อยกว่าด้านอื่น และอาจต้องการให้องค์กรปรับปรุงในเรื่องต่างๆ ดังนี้

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

- ความเป็นธรรมขององค์กรในการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนให้กับพนักงาน
- โอกาสในความเจริญก้าวหน้าของงานที่ทำ

ด้านองค์การและการจัดการ

- ความเหมาะสมของการจัดโครงสร้างองค์กร
- การติดตาม วิเคราะห์ และประเมินผลการปฏิบัติงาน

ด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ

- ความเหมาะสมของค่าตอบแทนการบริการ (Service Charge)
- เงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต
- ความเหมาะสมและยุติธรรมของเงินเดือนต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย
- กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้กับพนักงาน

ด้านลักษณะทางสังคมของงาน

- เพื่อนร่วมงานยังมีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น
- การสนับสนุนตัวท่านจากหัวหน้างาน
- การปฏิสัมพันธ์ของหัวหน้างานที่มีต่อลูกน้อง

ด้านการติดต่อสื่อสาร

- การขาดช่องทางในการสื่อสารของพนักงานระดับล่างไปถึงหัวหน้างาน
- การขาดการประชุมและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างแผนกอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ

ด้านสภาพการทำงาน

- การขาดบรรยากาศในที่ทำงานที่กระตุ้นให้เกิดความอยากทำงาน

5.5 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ในภาพรวมนั้นพบว่า พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน มีระดับความพึงพอใจต่อโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และสิ่งที่พนักงานพึงพอใจที่สุดคือการได้รับโอกาสในการศึกษาต่อหรือฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพจากองค์กร ขณะที่โอกาสในความเจริญก้าวหน้าของงานที่ทำเป็นประเด็นที่พนักงานมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ดังนั้น สิ่งที่ต้องการควรส่งเสริมและสนับสนุน คือโครงการให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความสามารถมากขึ้น รู้สึกถึงความใส่ใจจากองค์กร มีการสร้างแผนการเจริญเติบโตให้กับพนักงานในแต่ละสายงานอย่างเป็นรูปธรรมมีการกำหนดระยะเวลาและมาตรฐานในการขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง เพื่อสร้างการรับรู้ และสร้างความมั่นใจ ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีโอกาสที่จะก้าวหน้าในสายงานของตน

โดยกลุ่มพนักงานที่ควรได้รับการดูแลในด้านนี้คือ กลุ่มพนักงานที่มีรายระดับต่ำกว่า 10,000 บาท ไปจนถึง 20,000 บาท กลุ่มพนักงานบริการที่ติดต่อลูกค้า และกลุ่มพนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอหัวหิน

2. ด้านองค์การและการจัดการ

2.1 พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน มีความพึงพอใจต่อองค์การและการจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายการที่พนักงานพึงพอใจที่สุดคือ ความเหมาะสมของกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร ดังนั้น การวางกฎระเบียบต่างๆ องค์กรจึงควรคำนึงถึงความต้องการและการยอมรับของพนักงานในองค์กรด้วย เพื่อให้พนักงานรู้สึกยอมรับและเป็นมิตรต่อกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งกฎระเบียบข้อบังคับที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานไม่รู้สึกกดดันจนเกินไป และพึงพอใจต่อการจัดการขององค์กร

2.2 ความเหมาะสมของการจัดโครงสร้างองค์กร เป็นประเด็นที่พนักงานมีความพอใจค่อนข้างน้อย ดังนั้น การจัดการด้านโครงสร้างองค์กรหรือการเปลี่ยนแปลงระบบ ของสายงานต่างๆ ควรใช้วิธีการสร้างความพึงพอใจและจูงใจพนักงานด้วยการมีโครงการให้พนักงานมีส่วนร่วม (Employee Involvement Plan) เน้นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย ร่วมแก้ปัญหา ตัดสินในด้านโครงสร้างองค์กรหรือเรื่องของงานที่ทำ ซึ่งการบริหารแบบมีส่วนร่วมนี้ จะทำให้พนักงานเกิดการรับรู้เกิดความเข้าใจ รู้สึกเป็นเจ้าของความคิด และเป็นผู้ร่วมตัดสินใจขององค์กร

2.3 การติดตาม วิเคราะห์ และประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถปรับปรุงได้โดยการใช้หลักการบริหารงานตามเป้าหมาย (Management by Objective หรือ MBO) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารจะต้องพูดคุยปรึกษาและร่วมกันกำหนดเป้าหมายกับลูกน้อง ทั้งเป้าหมาย

ขององค์กร เป้าหมายของแผนก และเป้าหมายของแต่ละบุคคล มีข้อตกลงเรื่องระยะเวลาในการตรวจสอบความคืบหน้าของเป้าหมาย โดยผู้บริหารจะปล่อยให้ลูกน้องมีอิสระในการเลือกวิธีปฏิบัติงานเอง สุดท้ายคือมีการกำหนดเวลาสิ้นสุดของงานที่จะประเมิน ซึ่งมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ชัดเจน ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ทำโทษ หรือให้รางวัลตามความเหมาะสม โดยทางองค์กรสามารถนำนโยบายเหล่านี้มาใช้กับพนักงานขององค์กรในทุกระดับ

3. ด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ

3.1 ด้านค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ เป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยระดับของรายได้ของพนักงานนั้นมีผลต่อความรู้สึกและความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อีกทั้งประเด็นเรื่องความเหมาะสมของค่าตอบแทนการบริการ (Service Charge) เงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ความเหมาะสมและยุติธรรมของเงินเดือนต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายยังเป็นประเด็นที่พนักงานมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย องค์กรจึงน่าจะใช้หลักการขึ้นเงินเดือนที่เป็นธรรมให้กับพนักงานเพื่อเป็นการจูงใจ ให้พนักงานมีความรู้สึกได้รับความก้าวหน้าในการทำงานอยู่เสมอ โดยอาจมีการกำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนแบบใหม่โดยจ่ายค่าตอบแทนที่ค่าของคน มิใช่ค่าของงาน ซึ่งการจ่ายค่าตอบแทนที่ค่าของคนนั้นจะนำไปสู่หลักการบริหารคนตามสมรรถนะ (Competency-base Human Resource Management) และการออกแบบกระบอกเงินเดือนแบบแถบกว้าง (Broad banding) ซึ่งทำให้พนักงานอยู่ในตำแหน่งเดิมได้ และได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้นตามประสบการณ์และความชำนาญที่เพิ่มขึ้นโดย มีต้องช่วงชิงตำแหน่งที่สูงขึ้นซึ่งมักจะมีจำนวนจำกัด ทุกคนจะรู้สึกถึงความเจริญก้าวหน้าในงานแม้จะไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง โดยการพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทนที่ค่าของคนนั้นมักคำนึงถึงระยะเวลาในการทำงาน ประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงาน ความรู้ระดับการศึกษา การฝึกอบรม สมรรถนะเชิงพฤติกรรม ผลการปฏิบัติงาน และความสามารถพิเศษ เป็นต้น

3.2 จัดสรรสวัสดิการเพียงพอต่อความต้องการพื้นฐานของพนักงานในการดำเนินชีวิต ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ดูแลเรื่องค่ารักษาพยาบาลเมื่อพนักงานเจ็บป่วยเป็นพิเศษ ดูแลด้านสุขภาพให้กับพนักงานเป็นสิ่งที่สร้างความมั่นคงปลอดภัย และความสบายใจให้กับพนักงานได้

โดยกลุ่มพนักงานที่ควรได้รับการดูแลในด้านนี้เป็นพิเศษคือกลุ่ม พนักงานที่มีรายได้ระดับต่ำกว่า 10,000 บาท ไปจนถึง 20,000 บาท กลุ่มพนักงานบริการที่ติดต่อกับลูกค้าไม่ได้ติดต่อกับลูกค้าด้วย

4. ด้านลักษณะทางสังคมของงาน

4.1 พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน มีความพึงพอใจต่อลักษณะทางสังคมของงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่พนักงานพึงพอใจที่สุดคือ การมีบรรยากาศที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรใส่ใจในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้กับพนักงานอยู่เสมอ มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแผนกต่างๆ อย่าง Team Building ให้พนักงานทุกคนในองค์กรรู้จักกัน รู้จักการแก้ปัญหาเป็นทีม

4.2 จัดให้พนักงานมีการหมุนเวียนไปเรียนรู้งานหรือไปทำงานงานของแผนกต่างๆ บ้างจะได้มีความเข้าใจในของขายของงาน ข้อจำกัดของงานในแผนกอื่นๆ ลดความขัดแย้งในการประสานงานระหว่างแผนกของแผนกที่ต้องติดต่อและประสานงานกัน

4.3 มีการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรมและมีมาตรฐานในการเลื่อนตำแหน่งและค่าตอบแทนอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อลดการชิงดีชิงเด่นระหว่างเพื่อนร่วมงาน

4.4 หัวหน้างานต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับลูกน้อง ในลักษณะที่จะสร้างความพึงพอใจและความสบายใจให้กับลูกน้องมากขึ้น อาจมีการปรึกษากันถึงรูปแบบของการทำงานร่วมกัน หน้าที่ความรับผิดชอบที่หัวหน้าจะเข้ามาดูแลหรือให้ลูกน้องตัดสินใจด้วยตนเอง สร้างความเป็นครอบครัวในแผนกของตน สนับสนุนและปกป้องลูกน้องในความรับผิดชอบของตน

โดยทางองค์กรสามารถนำนโยบายเหล่านี้มาใช้กับพนักงานขององค์กรในทุกระดับ

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร

5.1 พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่พนักงานพึงพอใจที่สุดคือ ความสม่ำเสมอในการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวในองค์กรหรือกิจกรรมขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรรักษาความสม่ำเสมอในการแจ้งข่าวสารขององค์กรให้กับพนักงาน

5.2 เพิ่มช่องทางในการสื่อสารของพนักงานระดับล่างไปถึงหัวหน้างาน เพื่อสร้างความเข้าใจของพนักงานในแต่ละระดับกับหัวหน้า เช่น การประชุมของแต่ละแผนกในแต่ละสัปดาห์อาจมีตัวแทน หรือผู้บริหารระดับสูงเข้ามาร่วมรับฟังรายละเอียดในการปฏิบัติงาน กิจกรรมที่เกิดขึ้น ปัญหาที่พนักงานระดับล่างพบเจอหรือไม่สบายใจ ตลอดจนร่วมรับข้อร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะในการทำงานต่อพนักงานระดับล่าง หรือ มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนไปยังทุกหัวหน้าแผนกโดยตรง เป็นต้น

โดยทางองค์กรควรดูแลพนักงานโดยเฉพาะกลุ่มที่มาจากกรุงเทพฯ ให้มากขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กรน้อยที่สุด

6. ด้านสภาพการทำงาน

6.1 องค์กรควรดูแลสภาพอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครบถ้วน พร้อมต่อการใช้งาน

6.2 สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ที่กระตุ้นให้เกิดความอยากทำงาน โดยใช้หลักการบริหารงานตามเป้าหมาย (Management by Objective หรือ MBO) ให้ทุกคนมีสิ่งกระตุ้น มีเป้าหมายในการทำงาน

6.3 มีวิธีจูงใจพนักงานโดยการเพิ่มในส่วนของเนื้อหา และหน้าที่ความรับผิดชอบ ในหลักการของ (Job Enrichment) และ (Job Enlargement) เป็นการสร้างความท้าทายให้กับพนักงานให้รับผิดชอบในส่วนที่ใหญ่ขึ้นสำคัญขึ้น เช่น มอบหมายให้พนักงานในแผนกหมุนเวียนกันในการรับผิดชอบ การจัดตารางเวรให้กับเพื่อนๆ อาทิตย์ละครั้ง เพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำหน้าที่บริหารบ้าง แทนที่จะเป็นหน้าที่ของหัวหน้างานเพียงผู้เดียว เป็นต้น หรือ สลับสับเปลี่ยนให้พนักงานไปทำงานของแผนกอื่นๆบ้าง (Job Rotation) เพื่อเป็นการเรียนรู้งานของแผนกอื่นๆ ลดความจำเจจากการทำงานเดิมๆของตัวเองทุกวัน เป็นต้น

โดยทางองค์กรสามารถนำนโยบายเหล่านี้มาใช้กับพนักงานขององค์กรในทุก ระดับ ทั้งพนักงานที่ติดต่อกูกค้าและไม่ได้ติดต่อกูกค้า

แบบสอบถาม

การศึกษาระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมคูสิตธานี หัวหิน

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมคูสิตธานี หัวหิน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่านและนักวิชาการทั่วไป ท่านเป็นผู้หนึ่งที่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่งานวิจัยครั้งนี้ และคำตอบของท่านในแต่ละฉบับจะเป็นความลับ การศึกษาครั้งนี้เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการค้นคว้าอิสระในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและภัตตาคารของวิทยาลัยคูสิตธานี ผลที่ได้จะไม่อ้างถึงบุคคลหรือหน่วยงานใด และจะสรุปผลเป็นภาพรวม ดังนั้นจึงใคร่ขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความรู้สึกที่แท้จริงให้ได้มากที่สุด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน และเติมข้อความลงในช่องว่างให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. () ชาย
2. () หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

1. () ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
3. () สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้รวม.....บาท/เดือน

1. () ต่ำกว่า 10,000 บาท
2. () 10,001-20,000 บาท
3. () 20,001- 30, 000 บาท
4. () 30,000 บาทขึ้นไป

5. สถานภาพ

1. () โสด 2. () สมรส 3. () หย่าร้างหรือหม้าย

6. ระดับตำแหน่งงานในโรงแรมคูสิตธานี หัวหิน

1. () ผู้จัดการแผนกหรือผู้อำนวยการแผนก
2. () ผู้จัดการส่วน/หัวหน้างาน
3. () พนักงานให้บริการที่ติดต่อลูกค้า
4. () พนักงานให้บริการที่ไม่ได้ติดต่อลูกค้า

7. ระยะเวลาในการทำงานในโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จนถึงปัจจุบัน.....ปี

8. ประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่นๆ จำนวนปี

9. ภูมิลำเนาของท่าน

1. () กรุงเทพฯ

2. () หัวหิน

3. () จังหวัดใกล้เคียง ได้แก่ ประจวบคีรีขันธ์, เพชรบุรี, ราชบุรี

4. () จังหวัดอื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. เวลาทำงานของท่านโดยปกติ

1. () รอบปกติ (office hour)

2. () รอบเช้า

3. () รอบบ่าย

4. () รอบดึก

5. () รอบเช้า – บ่าย – ดึก สลับกัน

11. การเดินทางมาทำงานที่โรงแรม

1. () รถส่วนตัว

2. () รถประจำทาง

3. () รถจักรยานยนต์

4. () รถรับส่งของโรงแรม

5. () เดินมาทำงาน

ส่วนที่ 2-3 โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่าให้ตรงกับประสบการณ์หรือความคิดเห็นของท่าน
 ที่มากที่สุด สำหรับข้อความคำถามในแบบสอบถามนี้ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด แต่ขึ้นอยู่กับทัศนระของท่าน
 เอง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรเป็นอย่างสูง					
2. ท่านยอมรับในกฎระเบียบและค่านิยมขององค์กรด้วยความเต็มใจ					
3. ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้					
4. ท่านมักพูดให้ผู้อื่นฟังว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย					
5. ท่านมักกล่าวปกป้ององค์กรเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางลบ					
6. ท่านพร้อมทุ่มเททำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร					
7. หากงานยังไม่เสร็จท่านก็เต็มใจที่จะอยู่ทำงานต่อ แม้ถึงเวลาเลิกงานแล้ว					
8. ยิ่งท่านทำงานนานขึ้นท่านก็ยิ่งรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น					
9. ท่านเลือกที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไป แม้ว่ามีโรงแรมอื่นมาเสนอเงินเดือนให้สูง					
10. องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่ดีที่สุดเท่าที่ท่านเคยทำงานด้วย					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement)					
1. โอกาสในความเจริญก้าวหน้าของงานที่ท่านทำ					
2. ความเป็นธรรมขององค์กรในการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนให้กับพนักงาน					
3. การได้รับการสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นเมื่อท่านมีคุณสมบัติและประสบการณ์มากพอ					
4. โอกาสในการแสดงความสามารถของท่านให้ผู้บังคับบัญชาประจักษ์อย่างสม่ำเสมอ					
5. การได้รับโอกาสในการศึกษาต่อ หรือ ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของท่านจากองค์กร					
องค์กรและการจัดการ (Company and Management)					
6. ความเหมาะสมของการจัดโครงสร้างองค์กร					
7. ความชัดเจนของเป้าหมายขององค์กร					
8. ความเหมาะสมของกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร					
9. การใช้นวัตกรรมใหม่ๆมาปรับปรุงเทคนิคการบริหารงาน					
10. การติดตาม วิเคราะห์ และประเมินผลการปฏิบัติงาน					
ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆที่ได้รับ (Benefits)					
11. ความเหมาะสมและยุติธรรมของเงินเดือนต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					
12. ความเหมาะสมของค่าตอบแทนการบริการ (Service Charge)					
13. เงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต					
14. การจัดหาอาหารให้พนักงานมีคุณภาพ และมีสวัสดิการเพียงพอ					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. จำนวนวันหยุดพักผ่อนที่ท่านได้รับ					
16. จำนวนวันที่สามารถลาหยุดได้					
17. การประกันสุขภาพและค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับ					
18. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้กับพนักงาน					
19. สิทธิพิเศษอื่นๆ ที่ได้รับจากองค์กรเช่น การได้ไปพักโรงแรมในเครือหรือโอกาสในการได้เข้าชมการแสดงมหรสพต่างๆ เป็นต้น					
ลักษณะทางสังคมของงาน (Social aspects of the jobs)					
20. มีบรรยากาศที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
21. ความรับผิดชอบและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเพื่อนร่วมงาน					
22. การประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
23. เพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อท่านอย่างเสมอภาค					
24. เพื่อนร่วมงานไม่มีการแข่งขันซึ่งดีชิงเด่น					
25. มีการแนะนำ การสอนงาน และการเอาใจใส่ของหัวหน้างาน					
26. การสนับสนุนตัวท่านจากหัวหน้างาน					
27. การปฏิสัมพันธ์ของหัวหน้างานที่มีต่อลูกน้อง					
28. ความสามารถการวางแผนและควบคุมงานของหัวหน้า					
การติดต่อสื่อสาร (Communication)					
29. การกระจายข่าวสารในองค์กรเป็นไปอย่างทั่วถึง					
30. ความสม่ำเสมอในการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวในองค์กรหรือกิจกรรมขององค์กร					
31. ความคล่องตัวของการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก					
32. ได้รับข้อมูลสำคัญที่เพียงพอจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
33. มีการประชุมและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างแผนกอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ					
34. มีช่องทางในการสื่อสารของพนักงานระดับล่างไปถึง หัวหน้างาน					
สภาพการทำงาน (Working conditions)					
35. ประสิทธิภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือมีความเหมาะสมกับการใช้งาน					
36. ความสะดวกของในการใช้งานของอุปกรณ์สำนักงานหรือเครื่องมือต่างๆ					
37. จำนวนอุปกรณ์เครื่องใช้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่					
38. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการทำงาน					
39. บรรยากาศในที่ทำงานกระตุ้นให้เกิดความอยากทำงาน					
40. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงาน					

บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2542). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- กองอาชีวอนามัย กรมอนามัย. (2536). คู่มือปฏิบัติงานอาชีวอนามัยสำหรับเจ้าหน้าที่
สาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข.
- เจริญ ศักดิ์ศิริศิลป์. (2544). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จรีพร กาญจนการุณ. (2536). ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์การ: ศึกษากรณีข้าราชการ มหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาขาดแคลน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรัสศรี ไกรนที. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหรือผู้ช่วยกับการยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุวรรณ ชิตโชติ. (2540). ความพึงพอใจในงาน: ศึกษากรณีพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมนุษยวิทยามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จริยาสวัสดิ์ สุขสวัสดิ์, หม่อมหลวงหญิง. (2535). ภาวะการขาดแคลนวิศวกรและนักประมวลผลข้อมูลของการไฟฟ้านครหลวง ศึกษาระหว่างปี 2528-2533. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จินตนา ศิริแสงเลิศ. (2547). ทักษะคติของแพทย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีต่ออาหารเสริมสุขภาพสำหรับวัยเกี่วทอง. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์วัฒน์. (2536). ทักษะคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมการวัด การพยากรณ์และการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- ชัชวาลย์ จันทรวงทอง. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชไมภรณ์ คุปตะวาณิช. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มเดออร์นอร์ทเทิร์น เพาเวอร์เอ็นจิเนียริง ภายหลังจากปรับกลยุทธ์เพื่อความอยู่รอดขององค์กร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตร ศาสตร์.

- เชิดชัย คงวัฒนกุล, ว่าที่ ร.ต.ต. (2530). *ปัจจัยพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของปลัดอำเภอ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. (ม.ป.ป.). *สถิติเพื่อนักบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชรินทร์ เดชจินดา. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชื่น สุขศิริ. ม.ป.ป. *คู่มือจิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุตราไพศาล
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2528). *การทำการเปลี่ยนแปลงเน้นกระบวนการเผยแพร่กระจายนวัตกรรม*. กรุงเทพมหานคร: เฉลิมชาญการพิมพ์.
- ดำรงค์ วัฒนา. (2542). *สถิติประยุกต์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางรัฐประศาสนศาสตร์และรัฐศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: โครงการผลิตตำราและเอกสารประกอบการสอนของคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดิณ ปรัชญพฤทธิ. (2542). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีศักดิ์ ชาญสวัสดิ์. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายโรงงาน บริษัท เชนเนก้า เกษตร เอเชียติก จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2531). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีระ วีระธรรมสาริต. (2532). *ความผูกพันต่อองค์กร: ผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทนา ประกอบกิจ. (2538). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชนสำนักเขต สังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2530). *จิตวิทยาการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.
- ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซท.
- ปรานอม กิตติสุขภูมิธรรม. (2538). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร: ศึกษากรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอด้วยเส้นใยฝ้าย และเส้นใยประดิษฐ์*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ประภาพร เหลืองช่วยโชค. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาชมรมองค์กร และ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประคอง วรรณสุด. (2534). *สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). *การประเมินประสิทธิภาพขององค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (2531). *เอกสารการสอนชุดวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม, หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (2534). *เอกสารประกอบชุดการสอนเออร์گونอมิกส์และจิตวิทยาในการทำงาน, หน่วยที่ 11-15. (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- เยาวลักษณ์ กุลพาณิช. (2533). "สภาวะแวดล้อมกับประสิทธิภาพของงาน". *ข้าราชการ*. 35 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2533): 16-18. พจนานุกรมไทยราชบัณฑิตยสถาน. 2525. กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- รง ภู่วงไพโรจน์. (2540). *ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). *ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนเชี่ยวหลาน, จังหวัดสุราษฎร์ธานี)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิจิตรา ชัยศรี. (2537). *ทัศนคติของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดแม่ฮ่องสอน*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิสิทธิ์ ศักดิ์สิงห์. (2540). *ทัศนคติของประชาชนต่อการเผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสภานายความแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีคณะอนุกรรมการทนายความประจำจังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริรัตน์ นิตยสุทธิ. (2541). *ลักษณะระบบบริหารจัดการกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สมชัย แก้วละเอียด. (2531). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของข้าราชการต่ององสรวัตรนักเรียน
กรมพลศึกษา. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภา ทรัพย์มากอุดม. (2533). ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณี การไฟฟ้าฝ่าย
ผลิตฯ แห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกัญญา สุทธิวานิช. (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพยาบาลประจำการของ
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำราญ บุญรักษา. (2539). ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาล
วิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหา
บัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวรรณ ลีละเศรษฐกุล. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล
โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สง่า ภูณรงค์. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ
ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการ
สำนักงานศึกษานิเทศก์ในเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สนธิ เหลืองบุตรนาค. (2529). ความพึงพอใจของนักศึกษาโครงการฝึกอบรมครูและบุคลากร
ทางการศึกษาประจำการระดับปริญญาตรีครุศาสตร์บัณฑิตวิชาเอกเกษตรศาสตร์ ที่มี
ต่อการเรียนวิชาการขยายพันธุ์พืชของสหวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุเทพ พานิชพันธ์. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้าง
และระบบการผลิตการเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2525). กฎหมายการศึกษาและระเบียบการปฏิบัติสำหรับข้าราชการครู.
กรุงเทพมหานคร: แพร่วิทยา.
- เอียดศิริ เรื่องักดี. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล
เจริญกรุงประชารักษ์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เอ็ด สาระภูมิ. (2529). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: รัชดา 84 แมแนจเม้นท์.
- อริยา นิลประสิทธิ์. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำศูนย์แลกเปลี่ยน

- เงิน กรณีศึกษา: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรรถโยธิน วรรณโชติก. (2544). ระดับความพึงพอใจของครูการbinต่อปัจจัยของการฝึกศิษย์
การbin กรณีศึกษา โรงเรียนการbin กองทัพอากาศ. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการ
พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Good, Carter, V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw Book.
- Gilmer, V.H.B. (1973). *Applied Psychology*. New York: McGraw-Hill. Book
Company, Inc.
- Greenberg, Jerald and Baron, Robert A. (1997). *Behavior in Organizations*. (6th ed).
New Jersey: Prentice-Hall.
- Kanter, Rosabeth Moss. (1968). Commitment and Social Organization: A Study of
Commitment Mechanisms in Utopian Communities. *American Sociological
Review* 33, 499-517.
- Lincoln, James R. and Kalleberg, Arne L. (1990). *Culture, Control, and Commitment A
study of work organization and work attitudes in the United States and Japan*.
Cambridge: Cambridge University Press.
- March, Jane G. and Simon, Herbert A. (1958). *Organizations*. (2nd ed). New York: John
Wiley & Sons.
- Moos, T.W. (1983). *Burnout and Health Professionals: Manifestations and Management*.
California: Capistrano Press.
- Porter, Donald E. and Applewhite, Philip B. (1968). *Studies in Organization Behavior and
Management*. (3rd ed). International Textbook Company.
- Porter, Lyman and Others. Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover
among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59 (October),
603-609.
- Steers, Richard M. (1984). *Introduction to Organization Behavior*. (2nd ed). Illinois, Scott:
Foresman and Company.
- Spector, Paul E. (2000). *Industries And Organizational Psychology Research and
Practice*. (2nd ed). New York: John Wiley & Sons

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวกันทิมา แก้วศรี
วัน เดือน ปีเกิด	4 กันยายน 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2548
ตำแหน่งหน้าที่	Receptionist / Hr Service-Training
สถานที่ทำงาน	บริษัท แคตเบอร์รี่ อัดัมส์ (ประเทศไทย) จำกัด 102/1 หมู่ 4 นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ถนนฉลองกรุง แขวงลำปลาทิว เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ ชื่อสกุล	นายปรัชญา แพทยานนท์
วัน เดือน ปีเกิด	23 มกราคม 2525
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2549
ตำแหน่งหน้าที่	กรรมการผู้จัดการ
สถานที่ทำงาน	บริษัท พีบี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล คอนซัลติ้ง จำกัด 326/1 ซอยพัฒนาช่าง ถนนพรานนก แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700