

**ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของ
พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร**
**WORK STRESSES AND JOB DESCRIPTIONS THAT RELATE TO LOYALTY OF
THE ORGANIZATION CASE STUDY FOR FRONT OFFICE DEPARTMENT
AT THREE STARS HOTEL IN BANGKOK**

แคลิยา ศรีทา¹
เศรษฐวัสส์ก์ พรหมสิทธิ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ที่มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.706 - 0.906 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสถิติค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 28-37 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป และมีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-2 ปี 2) ด้านความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ 3) ด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก 4) ด้านความภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) เพศแตกต่างกันมีความภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน 2) อายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุ 18 - 27 ปี มีความภักดีต่อองค์กรมากที่สุด 3) สถานภาพแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความภักดีต่อองค์กรมากที่สุด 4) ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความภักดีต่อองค์กรมากที่สุด 5) รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน 6) อายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุงาน 3 - 4 ปี มีความภักดีต่อองค์กรมากที่สุด 7) ความเครียดในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 8) ลักษณะงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

¹สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

²อาจารย์ ดร.ประจำภาคบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำสำคัญ: ความเครียด พนักงานส่วนหน้า โรงแรมระดับสามดาว

ABSTRACT

The objectives of this research are to explore the relationship between work stresses and job descriptions in terms of loyalty to the organization. The sample consisted of four hundred employees of the front office department at three star hotels in Bangkok, using a questionnaire with a .95 coefficient of reliability. The data was analyzed using descriptive statistics, an independent sample t-test, One-way Analysis of Variance (ANOVA) and the Pearson correlation coefficient.

Base on the research, the following information was revealed: 1) the participants were mostly females, aged between twenty eight and thirty seven years old, a marital status of single, their educational level was a Bachelor's degree with an income level of 35,001 and above, with one of two years of employment; 2) It is indicated low level of stress in workplace; 3) job description and workload were at a suitable level; 4) a high level of loyalty was found in most of the participants.

The results revealed the following 1) the demographic factors of gender did not have a significant relationship in terms of loyalty to the organization at a statistically significant difference of 95% confidence, which did not comply with the assumptions; 2) differences in terms of age had a significant effect on the loyalty of the organization, which complied with the assumptions. It was also indicated that the age of the sample age was between eighteen to twenty seven had the highest level of loyalty; 3) differences in terms of marital status has significant effect on loyalty of the organization. The highest loyalty was found in consumers with a marital status of widowed divorce, and separation; 4) differences in terms of educational level, with significant effects on loyalty of the organization with a statistically significant difference of 95% confidence, which complied with assumptions. The highest level of loyalty was found to be lower than a Bachelor's degree; 5) the income factors made no difference in terms of loyalty to the organization at a statistically significant level of a 95% confidence level, which did not comply with assumptions; 6) differences in term of the duration of employment had a significant effect on the loyalty of the organization with a statistically significant difference at 95% confidence. It was revealed that three to four years of employment had the highest loyalty; 7) In terms of the relationship of work stress with loyalty to the organization. The results of analysis highlighted the fact that work stress had a medium relationship with loyalty to the organization; 8) Base on the relationship between job description with loyalty to an organization. The results of the analysis revealed that job descriptions had a medium relationship with the loyalty of the organization at a statistically significant difference of 95% confidence levels.

Keywords: Stresses, Front Office Ddepartment, Three Stars Hotel

บทนำ

ในการดำเนินงานหรือกิจกรรมใดๆ ก็ตามขององค์กร ที่ต้องการจะประสบผลสำเร็จโดยมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นเป้าหมายหลัก ซึ่งทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้องค์กรประสบผลสำเร็จจุลวง องค์กรใดที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดีย่อมเป็นผลดีแก่องค์กร ความภักดีของพนักงานหรือบุคลากรต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะทำให้บุคลากรยังคงอยู่ และทำงานกับองค์กรต่อไป และต้องการจะเป็นส่วนหนึ่งหรือมีส่วนร่วมในการพัฒนา และทำประโยชน์เพื่อองค์กรในอนาคต รวมทั้งยังมีพฤติกรรมอื่นๆ เช่น ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผลงาน เห็นผลประโยชน์ของงานและบริษัทเป็นหลัก

ความภักดีต่อองค์กรนั้น เป็นความรู้สึกหรือสภาวะจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร มีด้วยกันทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ความภักดีด้านจิตใจ ด้านความคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน และด้านพฤติกรรม ซึ่งในการศึกษางานวิจัยต่างๆ นั้น พบว่าบุคลากรที่ความภักดีด้านจิตใจสูงจะคงอยู่กับองค์กรเพราะเหตุผลที่ว่าอยากอยู่ (Want to) บุคลากรที่มีความภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่จะอยู่กับองค์กรเพราะเหตุผลคือจำเป็นต้องอยู่ (Need to) และในทางกลับกันบุคคลที่มีความภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสูงจะคงอยู่กับองค์กรเพราะควรอยู่ (Ought to) (ธนพร แยม์สุดา, 2550: 1)

ในรอบหลายปีที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมต้นๆ ที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอย่างมาก จะเห็นได้จากรายงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่าตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวไทยในช่วง 7 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2560 ที่ผ่านมามีจำนวน 20.41 ล้านคน เติบโตร้อยละ 4.5 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยสร้างรายได้กระจายลงสู่ธุรกิจท่องเที่ยวและเกี่ยวเนื่องเป็นมูลค่า 1.03 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.1 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) แนวโน้มธุรกิจโรงแรมปี พ.ศ. 2560 คาดว่ายังคงเติบโต แต่จะเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กอย่างไรก็ตามนายกสมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotels Association) คาดการณ์ธุรกิจโรงแรมปี พ.ศ. 2560 จะมีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 และอัตราการเข้าพักแรมเฉลี่ยสูงกว่าปีก่อนที่อยู่ที่ร้อยละ 67 จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะเพิ่มสูงขึ้น ภาพรวมโรงแรม 3 ดาว คาดว่าแนวโน้ม“เติบโต” เนื่องจากการลงทุนในโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมขนาดใหญ่ (ระดับ 4-6 ดาว) สำหรับการลงทุนสร้างโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศถือว่าไม่ขยายตัวมากนัก เนื่องจากอุปทานและการแข่งขันในประเทศอยู่ในระดับสูงธุรกิจยังมีความเสี่ยงจากอุปทานที่ยังมีอยู่ค่อนข้างมาก ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของที่พักขนาดกลางใหม่ๆ ที่มีคุณภาพการบริการไม่น้อยกว่า 4 ดาว แต่ราคาแค่ 3 ดาว รวมทั้งนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพมีพฤติกรรมที่ปรับลดค่าใช้จ่ายลง ทั้งค่าใช้จ่ายในการเข้าพักและการซื้อสินค้า

โรงแรมขนาดกลางหรือโรงแรมในระดับ 3 ดาวในประเทศไทยหรือในเขตกรุงเทพมหานครนั้นมีจำนวนเยอะมากทั้งเก่าและใหม่ ส่วนใหญ่จะเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าระดับกลางที่ต้องการเข้ามาพักในราคาที่ไม่แพงจนเกินไปเมื่อเทียบกับโรงแรมระดับ 5 ดาว และการบริการนั้นก็อาจจะไม่ดีเท่ากับโรงแรมระดับ 5 ดาว แต่โรงแรมขนาดกลางนั้นก็สามารสร้างความสะดวกใจให้ลูกค้าได้ ทำให้มีลูกค้าเข้ามาพักอยู่อย่างเสมอๆ ในส่วนของบุคลากรด้านส่วนหน้าของโรงแรมขนาดกลางหรือโรงแรมระดับ 3 ดาวนั้นก็จะมีโยกย้ายหรือลาออกจากองค์กรในอัตราที่น้อยกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ กล่าวคือมีความต้องการที่จะทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลาอันยาวนานทำให้ไม่ยอมออกไปทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความภักดีของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานซึ่งประกอบด้วย ความท้าทายในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความหลากหลายในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารและด้านความหลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีว่าด้วยความเครียดจากการทำงาน (Job strain hypothesis) ทะเนงศักดิ์ ยิงรัตนสุข และคณะ (2544 : 18-19 อ้างอิงจาก Stellman, 1998) กล่าวว่า ปฏิกริยาตอบสนองร่างกายที่เรียกว่าความเครียด ได้แก่ ความอ่อนเพลีย ความกระวนกระวายใจ การซึมเศร้า และอาการเจ็บป่วยนั้น เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง (High psychological Of The Job) แต่มีระดับของการตัดสินใจในการทำงานต่ำ (Low Decision Latitude In TheTask) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าความเครียดเป็นผลมาจากการได้รับความกดดันแต่ไม่สามารถเอาชนะความกดดันนั้นได้ ความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากงานเป็นความกดดันด้านจิตใจ เช่น ปริมาณงานมากหรือทำงานไม่เสร็จทันกำหนดเวลา รวมทั้งความกดดันที่เกิดจากความขัดแย้งส่วนบุคคลและความกลัวที่จะถูกไล่ออกจากงาน เป็นต้น แต่ไม่ได้หมายรวมถึงงานหนักในทางกายภาพ ส่วนระดับของการตัดสินใจในการทำงานนั้น หมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะควบคุมการทำงานหรือใช้ทักษะของตน ซึ่งไม่ได้หมายถึงการควบคุมผู้อื่น มาตรฐานงานที่ทำ (Task Authority) และอิสระในการใช้ทักษะ (Skill Discretion) อำนาจเหนืองานที่ทำหมายถึงการที่บุคคลสามารถใช้ทักษะในการทำงานของตนได้อย่างเต็มที่และหลากหลาย รวมทั้งสามารถประสานงานกับผู้มีอำนาจเหนือขึ้นไปได้อีกด้วย

แนวคิดทฤษฎีการพัฒนาแบบจำลองลักษณะงาน Richard Hackman และ Greg Oldham (อำนาจธีระวนิช. 2553 : 453) กล่าวว่า การพัฒนาแบบจำลองลักษณะงานสามารถนำไปใช้ในการออกแบบงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ ลักษณะงานหลัก

สภาพทางจิตวิทยาที่สำคัญ และผลที่คาดว่าจะได้รับลักษณะงาน (Core Job Characteristics) จะทำให้พนักงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากงาน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความมีอัตลักษณ์ของภาระงาน ความสำคัญของภาระงาน ความเป็นอิสระ และ ผลบ่อนกลับของงาน ดังนั้น ลักษณะงาน 5 ประการนี้ มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ ความพอใจในงาน และมีผลทำให้ การปฏิบัติงานของบุคลากรสูงขึ้น เพราะลักษณะนี้มีผลต่อสภาพจิตวิทยาที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่ ประสบการณ์ที่มีคุณค่าที่ได้รับจากตัวงาน ประสบการณ์ที่มีคุณค่าที่ได้รับจากความรับผิดชอบในงาน และความรู้ ผลลัพธ์ของงาน

ชะริณยา หล้าสุวรรณ (2545: 20 อ้างถึง จิตตานันท์ สุขสวัสดิ์ 2556 : 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความ จงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัว อย่างมากต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกที่ ตัวเองเป็นเจ้าของ มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจและสนับสนุนองค์กร ต่อสู้ปกป้ององค์กรจากผู้ต่อต้าน ตระหนักถึงด้านดีขององค์กรละเว้นการกล่าวร้ายแก่องค์กร มีความเชื่อถือ ไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือตามแนวทางขององค์กร อย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีความผาสุก มีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ ในองค์กรต่อไป ถึงแม้ว่าจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร หรือแม้มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า ก็ไม่ลาออกจากงาน ซึ่งแสดงถึงความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์กร และมีการรักษา สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กรไว้ โดยปฏิเสธสิ่งที่มาทำลายความสัมพันธ์นั้น

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยมีขั้นตอนการเลือก กลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยการจับสลากเขต อัตราส่วน 10:1 จากทั้งหมด 50 เขต ได้ดังนี้ 1) เขตคลองเตย 2) เขตปทุมวัน 3) เขตวัฒนา 4) เขตสาทร และ 5) เขตสุรวงศ์

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่ศึกษาโดยแบ่งตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละเขตในทั้ง 5 เขตๆ ละ 8 โรงเรียนๆ ละ 10 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเท่าที่ จะหาได้ครบตามช่วงเวลา หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละ เขตโดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวทั้ง 5 เขตจนกว่าจะครบ จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยการใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 ตามลำดับ

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 28 - 37 ปี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 รองลงมา คือ อายุ 38 - 47 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 อายุ 18 - 27 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และอายุ 48 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 ตามลำดับ

อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 - 2 ปีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา คือ อายุงาน 3 - 4 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และอายุงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ทุกด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และด้านบทบาทหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 3.72 3.71 และ 3.68 ตามลำดับ

ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ อยู่ในระดับต่ำ ทุกข้อ ได้แก่ ข้อปัญหาเฉพาะหน้าที่ต้องแก้ไข ข้อความชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ข้อลูกค้ำร้องเรียนการให้บริการ ข้อความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน และข้อการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.68 3.66 3.64 และ 3.62 ตามลำดับ

ความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ ทุกข้อ ได้แก่ ข้อผู้บังคับบัญชาเชื่อใจความสามารถ

ในการปฏิบัติงานของท่าน ข้อการได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ข้อการได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับหน่วยงานอื่น และข้อมีการให้ความช่วยเหลือ/แนะนำจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.78 3.70 และ 3.70 ตามลำดับ

ความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับต่ำ ทุกข้อ ได้แก่ ข้อได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา ข้อมีโอกาสพัฒนาตนเองได้ตามแนวทางที่มุ่งหวังไว้ ข้อมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และข้อได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 3.78 3.69 และ 3.60 ตามลำดับ

ความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับต่ำ ทุกข้อ ได้แก่ ข้อบรรยากาศในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่เต็มไปด้วยมิตรภาพ ข้อลักษณะโครงสร้างหรือการแบ่งส่วนงานของหน่วยงานเหมาะสม ข้อผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารที่ชัดเจน และข้อสภาพแวดล้อมเหมาะสมต่อการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.69 3.68 และ 3.63 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร ด้านความหลากหลายในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.77 3.73 และ 3.61 ตามลำดับ

ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน อยู่ในระดับเหมาะสมมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้องานที่ท่านต้องใช้ความพยายามอย่างสูงจึงจะทำได้สำเร็จ ข้อแม้บางครั้งท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความซับซ้อน แต่ท่านก็สามารถทำสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ข้อท่านสามารถคิดและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองทันทีโดยไม่ต้องคอยคำสั่งจากหัวหน้างาน และข้องานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านรู้สึกมีความกระตือรือร้น อยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 3.86 3.86 และ 3.79 ตามลำดับ

ลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน อยู่ในระดับเหมาะสมมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้อในการทำงาน มีโอกาสได้เสนอสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในงานเสมอ ข้อมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของท่านเพื่อให้ลูกค้าประทับใจได้ ข้อมีอำนาจตัดสินใจในส่วนงานที่ท่านรับผิดชอบได้เต็มที่เมื่อเกิดการร้องเรียนจากลูกค้า และข้อองค์กรของท่านมีกฎระเบียบของการทำงานที่เอื้ออำนวยให้ทำงานได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 3.62 3.56 และ 3.56 ตามลำดับ

ลักษณะงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร อยู่ในระดับเหมาะสมมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้อเพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน ข้อรู้สึกว่าท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมทำให้งานในองค์กรก้าวหน้า ข้อองค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางในการปฏิบัติงาน และข้อความคิดเห็นของท่านได้รับการนำไปปฏิบัติในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 3.81 3.76 และ 3.62 ตามลำดับ

ลักษณะงาน ด้านความหลากหลายในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านความหลากหลายในการทำงาน อยู่ในระดับเหมาะสมมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้องานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายอย่างเพื่อให้งานสำเร็จ ข้องานของท่านต้องใช้วิธีการทำงานหลายอย่างจึงจะให้งานสำเร็จ ข้องานประจำวันของท่านมีสิ่งที่ต้องคิดใหม่ ทำใหม่ได้ทุกวัน และข้องานคิดว่างานของท่านที่ได้รับผิดชอบ มีความหลากหลายและยากมากกว่าคนอื่นภายในหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.78 3.69 และ 3.62 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ความภักดีต่อองค์กรโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นต่อความภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นต่อความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

หากมีใครสอบถามท่านเกี่ยวกับองค์กรท่านสามารถบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีขององค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ บอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีขององค์กรได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

หากบริษัทต้องการบุคลากรที่มีความสามารถ ซึ่งเพื่อนท่านมีคุณสมบัติตรงกับที่องค์กรต้องการ ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่องค์กรหรือไม่ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจว่าจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่องค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

หากท่านได้ทราบถึงเหตุการณ์บางอย่างซึ่งอาจมีผลกระทบต่อองค์กร ท่านจะรายงานให้ผู้บริหารทราบโดยทันที เพื่อหาแนวทางป้องกัน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ จะรายงานให้ผู้บริหารทราบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ท่านคิดว่าจะยังคงทำงานกับองค์กรจนเกษียณ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจว่า ท่านจะทำงานกับองค์กร จนเกษียณ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06

ท่านจะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจว่า จะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุमानเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ด้านลักษณะส่วนบุคคล

1.1 ด้านเพศ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

1.2 ด้านอายุ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 18 - 27 ปี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 28 - 37 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37 และพนักงานที่มีอายุ 18 - 27 ปี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 38 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64

1.3 ด้านสถานภาพสมรส ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

1.4 ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

1.5 ด้านรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

1.6 ด้านระยะเวลาทำงานในองค์กรนี้ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรนี้แตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุงาน 1 - 2 ปี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 3 - 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55 และพนักงานที่มีอายุงาน 1 - 2 ปี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

2. ด้านความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร ผลการศึกษา พบว่าความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จ และก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

3. ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร ผลการศึกษา พบว่าลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร และด้านความหลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

สรุปผลและอภิปรายผล

พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะนโยบายการบริหารมีหลักการและแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานชายและหญิงไม่แตกต่างกัน เน้นความเสมอภาค ดังนั้นพนักงานทุกคนมีสิทธิ เสรีภาพและโอกาสเท่าเทียมกัน ตำแหน่งหน้าที่ไม่ได้สร้างข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร จึงส่งผลให้เพศ ไม่เป็นปัจจัยที่จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีแตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ จีรภัคร เอนกวิถิ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ตที่มี เพศแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานที่มีอายุ 18 - 27 ปี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด อาจเป็นเพราะเป็นช่วงที่เพิ่งได้เรียนรู้งานในช่วงการเริ่มต้นและต้องสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานให้มีความชำนาญมากพอก่อนที่จะเติบโตในหน้าที่การงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุ 21 - 27 ปี มีความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุอื่นๆ และสอดคล้องกับงานวิจัย ทศรินทร์ มงคลชาญ (2553) ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบความภักดีของพนักงานที่มีต่อภาวะผู้นำชาวไทย และชาวต่างชาติของโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในย่านบางรัก ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีความภักดีต่อผู้นำชาวไทยของโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในย่านบางรัก แตกต่างจากพนักงานกลุ่มอายุอื่นๆ

พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีความจำเป็นที่ต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อครอบครัวที่ต้องดูแลเพียงลำพัง ต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน ไม่ต้องการรับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนงาน และมีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ องค์กรมีความมั่นคง และมักมีแนวคิดที่จะอยู่กับองค์กรซึ่งตนเองมีความเชื่อมั่นในเรื่องความมั่นคงและสวัสดิการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย มากที่สุดมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพอื่น ๆ

พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด อาจเป็นเพราะจบการศึกษาในระดับที่ไม่สูงมาก โอกาสที่จะไปสู่กับคนที่จบการศึกษาสูงกว่าได้ยากหากต้องไปแข่งขันเพื่อเข้าเป็นพนักงานในองค์กรที่ใหญ่กว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย มากที่สุดมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะองค์กรมีการชี้แจงเกี่ยวกับ โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กรไว้อย่างชัดเจน ซึ่งพนักงานทุกคนยอมรับเงื่อนไขได้ตั้งแต่วันที่มีการตกลง เข้าทำงาน และพนักงานทุกคนล้วนแต่มีความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ จีรภัทร เอนกวิถิ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างแรงจูงใจ กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ต ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดี ต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการวิจัย พบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 3 - 4 ปี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขต กรุงเทพมหานคร มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นช่วงที่เริ่มอายุงานมากขึ้น มีการปรับตัวและยอมรับ ในวัฒนธรรมองค์กร มีความรักและผูกพันกับองค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความภักดีมากขึ้น และทำให้มี ความคิดที่จะทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพ ชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี มีความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคาร ต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ในด้านความรู้สึก มากที่สุดมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานอื่นๆ

2. ความเครียดในการทำงาน

2.1 ความเครียดในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของ โรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสอง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความความเครียดในการทำงาน โดยรวมให้น้อยลงมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาว ในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้นในระดับกลาง ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ พสุ เดชะรินทร์ (2536) ที่กล่าวว่า ความเครียดยังมีผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง เนื่องจากความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการ ทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากนี้ยัง ก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง

2.2 ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้ เพราะองค์กรมีความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลรวมถึงมีข้อมูลระบุ เกี่ยวกับตัวงานไว้อย่างชัดเจน มีระบบการวางแผนและระบบการทำงานที่ดี ไม่มีการก้าวล่วงงานของกันและกัน มีอิสระในการตัดสินใจและสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของงานได้ด้วยตัวเอง สิ่งเหล่านี้แสดงถึงบทบาท หน้าที่ในองค์กรที่ดีจึงไม่ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดและมีความภักดีต่อองค์กร ความสัมพันธ์ดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ พสุ เดชะรินทร์ (2536) ที่กล่าวว่า ความเครียดยังมีผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง เนื่องจากความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากนี้ยัง ก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง

2.3 ความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมทีม จึงเป็นปัจจัยสำคัญมากปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร หากเพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ มีความเป็นกันเองให้ ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ สามารถไว้วางใจได้ และมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานจนทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายก็จะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชานั้นการที่ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาเป็นการเพิ่มความภักดีต่อองค์กร ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ พสุ เตชะรินทร์ (2536) ที่กล่าวว่าความเครียดยังมีผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง เนื่องจากความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากนั้นยัง ก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง

2.4 ความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะการโอกาสพนักงานเสนอความคิดและสร้างนวัตกรรมให้แก่องค์กรและให้รางวัลและเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม ก็จะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานเกิดความรักและภักดีต่อองค์กรความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ พสุ เตชะรินทร์ (2536) ที่กล่าวว่าความเครียดยังมีผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง เนื่องจากความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากนั้นยังก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง

2.5 ความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้ เพราะบรรยากาศของการทำงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเป็นตัวบอกให้รู้ว่าลักษณะของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นไปในเชิงบวก มีการบริหารจัดการภายในที่เหมาะสม และมีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศภายในองค์กรมีมิตรภาพ ผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการบริหารงานที่ดีทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีขึ้นภายในองค์กร ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิรินทรธรรมพิทักษ์ (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชาและความเครียดในการทำงานของผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการในฝ่ายบริหารที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางของกรมชลประทาน พบว่า ด้านโครงสร้างบรรยากาศองค์กร รูปแบบการบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

3. ลักษณะงาน

3.1 ลักษณะงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อมีการเพิ่มลักษณะงานโดยรวมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

เพิ่มมากขึ้นในระดับกลาง ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์จันทร์ บัณฑรพงศ์ (2555) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า “ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา” จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดย บุคลากรจะรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทความรู้ความสามารถรวมถึงแรงกายแรงใจของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีความจงรักภักดี และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริตา จิตรจรรยา (2553) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท เอสซีอีอาร์ออฟติคอลล แลบบราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้ เพราะพนักงานรู้สึกกระตือรือร้น อยากที่จะปฏิบัติงาน ถึงแม้เป็นงานที่มีความซับซ้อนก็ใช้ความพยายาม เพื่อทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ เกิดการเรียนรู้และเกิดความท้าทายให้พนักงานแสดงความสามารถออกมาได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริตา จิตรจรรยา (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัทเอสซีอีอาร์ออฟติคอลล แลบบราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

3.3 ลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้ เพราะทำให้พนักงานมีโอกาสในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของตนเองได้ สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่เพื่อเสนอสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในงาน รวมไปถึงพนักงานมีอำนาจตัดสินใจในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบได้ ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริตา จิตรจรรยา (2553) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทเอสซีอีอาร์ออฟติคอลล แลบบราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

3.4 ลักษณะงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้ เพราะพนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในกิจกรรมและการดำเนินงานหลายอย่างในบริษัท ประกอบกับหัวหน้างานและผู้จัดการให้เสรีภาพในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน รวมไปถึงให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างดี ส่งผลให้เกิดความภักดีของพนักงานกับองค์กร ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริตา จิตรจรรยา (2553) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทเอสซีอีอาร์ออฟติคอลล แลบบราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

3.5 ลักษณะงาน ด้านความหลากหลายในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของ พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถและวิธีการที่หลากหลายเกี่ยวกับงานของตนเองเพื่อให้บรรลุผล และมีโอกาสในการคิดและทำสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ทำอยู่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ ปริตา จิตจรูญ (2553) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทเอสซีแอล ออฟดีคอล แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ที่พบว่า มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่

ด้านอายุ ซึ่งกลุ่มอายุ 18-27 ปี มีความภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่อายุ 28-37 และอายุ 38 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นไปได้ว่ากลุ่มอายุดังกล่าวเป็นผู้ที่เพิ่งเริ่มเข้าทำงานและกำลังเรียนรู้งาน ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงแรมควรเสนอแนวทางในการรักษาพนักงานซึ่งทำงานกับองค์กรมาระยะหนึ่ง ซึ่งมีความคุ้นเคยและรู้รายละเอียดงาน และเกิดความคิดที่ต้องการความท้าทายใหม่ ๆ เช่น การมีช่องทางที่ชัดเจนในการเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และโอกาสเรียนรู้งานที่ทำทลายความสามารถมากขึ้น

ด้านอายุงาน ซึ่งผลการวิจัยยังพบว่าหากพนักงานทำงานจนถึงอายุงานมากในระดับ 3-4 ปี จะมีระดับความภักดีต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 1-2 ปี ดังนั้นองค์กรควรสนับสนุน เพื่อให้พนักงานที่อายุงานยังน้อยมีความรู้สึกอยากอยู่กับองค์กรต่อไป เช่น จัดโครงการเวียนงานให้กับพนักงานที่มีอายุงาน 1-2 ปี ได้ไปเรียนงานในส่วนอื่น โดยมีช่องทางโอกาสในการก้าวหน้าในงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการเรียนรู้ เป็นต้น

2. องค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ประกอบด้วย การมีลักษณะโครงสร้างหรือการแบ่งส่วนงานของแต่ละหน่วยงานอย่างเหมาะสม หัวหน้างานมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน สภาพแวดล้อมทั่วไปเหมาะสมต่อการทำงาน และในองค์กรมีมิตรไมตรีต่อกันซึ่งเต็มไปด้วยมิตรภาพ ซึ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นอันเนื่องมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรในระดับกลาง แต่มีค่า r มากที่สุด นั่นแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลง ก็จะทำให้ความภักดีต่อองค์กร เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

3. องค์กรควรส่งเสริมด้านบทบาทหน้าที่ ประกอบด้วย หัวหน้างานสามารถให้พนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงานของตนเองอย่างเต็มที่ ไม่จำกัดความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของพนักงาน มีความชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ในการทำงาน และผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นธรรมในการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของงาน ซึ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความเครียดน้อยลงและมีความสุขในการทำงานมากขึ้น อันจะส่งผลให้พนักงานอยากทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป เนื่องมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร ในระดับกลาง แต่มีค่า r มากเป็นอันดับสอง นั่นแสดงให้เห็นว่าหากมีการพัฒนาในด้านนี้เพิ่มขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเช่นกัน

4. องค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาด้านความมีอิสระในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย มีการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของตนเองได้ เพื่อให้ลูก้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจได้โดยไม่ผิดต่อกฎระเบียบขององค์กร ควรให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในส่วนงานของตนเองเมื่อเกิดการร้องเรียนจากลูก้า และเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นในงานเสมอๆ ซึ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร ในระดับกลาง แต่มีค่า r มากที่สุด นั่นแสดงให้เห็นว่า

หากด้านความมีอิสระในการทำงาน เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลง ก็จะทำให้ความภักดีต่อองค์กรเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

5. องค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาด้านความท้าทายในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย สนับสนุนให้พนักงาน รู้สึกว่างานที่ท้าทายต้องใช้ความพยายามอย่างสูงจึงจะทำให้สำเร็จได้ถึงแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายจะมีความซับซ้อนมากแค่ไหนก็มีความสามารถทำให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ส่งเสริมให้มีสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกกระตือรือร้นอยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ และเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถคิดและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองในทันที โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากหัวหน้างาน ซึ่งหากมีการเพิ่มความท้าทายในการทำงานให้มากขึ้นก็จะเป็นการทำให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรและอยากทำงานกับองค์กรต่อไป จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร ในระดับกลาง แต่มีค่า r มากเป็นอันดับสอง นั้นแสดงให้เห็นว่าหากความท้าทายในการทำงานมีมากหรือน้อยก็จะส่งผลทำให้ความภักดีต่อองค์กรมากขึ้นหรือน้อยลงเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาด้านลักษณะส่วนบุคคล ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับอายุงาน ที่สอดคล้องกับความภักดีต่อองค์กรว่าเหตุใดพนักงานที่มีอายุงานมาก คือ 5 ปีขึ้นไป ถึงมีความภักดีต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่อายุงาน 3-4 ปี และอะไรคือเหตุผลที่แท้จริงที่พนักงานทำงานกับองค์กรในระยะเวลานาน หากไม่ใช่ความภักดีต่อองค์กร

2. ควรมีการศึกษาสาเหตุเพิ่มเติมเกี่ยวกับอายุของพนักงานที่ทำงานในองค์กร ว่าเหตุใดพนักงานที่มีอายุน้อยถึงมีความภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่อายุงานมาก โดยอาจทำการศึกษาข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณควบคู่ไปกับการศึกษาข้อมูลวิจัยในเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์ จัดกลุ่มสนทนา เพื่อที่จะสามารถจะจูงข้อมูลในเชิงลึกได้

3. ควรเพิ่มคำถามปลายเปิด เช่น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของพนักงานในแบบสอบถาม เพื่อจะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าว ใช้ประกอบการพิจารณาสำหรับการพัฒนาหรือปรับปรุงส่วนต่างๆ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่พนักงานต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติพ.ศ. 2560-2561*.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เชษตินยา หล้าสูงษ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้ป่วย*

ความก้าวหน้าในอาชีพความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน.

วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิรภัทร เอนกวิถิ. (2558). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน:*

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

ทัศนันท์ มงคลชาญ. (2553). *เปรียบเทียบความภักดีของพนักงานที่มีต่อภาวะผู้นำชาวไทย และชาวต่างชาติของ*

โรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในย่านบางรัก. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชนพร แยมสุตา. (2550). *ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ*. กรุงเทพฯ:

กรมแพทย์ทหารเรือ.

นิตยาชล เรืองชู. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงาน
ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ปริตา จิตรจรรยา. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทเอสซีแอล ออฟดีคอล
แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

พลุ เดชะรินทร์. (2536). การบริหารความเครียด สาเหตุผลกระทบ และการควบคุม, *จุฬาลงกรณ์ รั้ว*.
5(20): 83-91.

อำนาจ วีระวานิช. (2553). *การจัดการยุคใหม่ Modern management*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.