การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

A STUDY OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG EMPLOYEES IN SOFITEL CENTARA GRAND HOTEL BANGKOK

นางรพีพรรณ สุพรรณพัฒน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาชีวิตและความตาย
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2554

การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

นางรพีพรรณ สุพรรณพัฒน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาชีวิตและความตาย
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2554

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

A STUDY OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG EMPLOYEES IN SOFITEL CENTARA GRAND HOTEL BANGKOK

MRS. RAPEEPAN SUPANAPAT

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of
The Requirement for The Degree of
Master of Arts
(Life and Death Studies)
Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Bangkok, Thailand
C.E. 2011

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาชีวิตและความตาย

.....
(พระสุธีธรรมานุวัตร ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ..... ประธานกรรมการ
(.....)

.....กรรมการ
(.....)

.....กรรมการ
(.....)

.....กรรมการ
(.....)

.....กรรมการ
(.....)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ พระเอกภัทร อภิฉนฺโท,ผศ.ดร. ประธานกรรมการ
ผศ. ดร. สิริวัฒน์ ศรีเครือดง กรรมการ
ดร. ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ กรรมการ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นางรพีพรรณ สุพรรณพัฒน์

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (ชีวิตและความตาย)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: พระเอกภัทร อภิฉนฺโท ผศ.ดร.พธ.บ. (การสอนสังคม),พธบ. (ภาษาอังกฤษ), M.A., Ph.D. (Psy.)

: ผศ. ดร. สิริวัฒน์ ศรีเครือดง น.ธ.เอก, พธ.บ., กศ.บ., M.A., Ph.D. (Psy.)

: ดร. ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ ป.ธ. ๓.,พ.ม.,พ.ธ.บ. (ปรัชญา), M.A.(Phi.),M.A. (Appl.Psy.),Ph.D.(Psy.)

วันสำเร็จการศึกษา : วันที่ 21 มีนาคม พุทธศักราช 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน และดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทการจ้าง ที่ผลต่อระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทของการจ้างงานที่มีผลต่อระดับความผูกพันธต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานที่จำแนกได้ดังนี้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณค่าของงาน สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ บาบาทวิชาชีพ ผลประโยชน์ตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีผลต่อระดับความผูกพันธต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 309 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้วิธี t-test และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One–way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

1.พนักงานมีความพึงพอใจในงานรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และประเภทการจ้างงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประเภทการจ้างงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้าน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณค่าของงาน สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ บทบาทเชิงวิชาชีพ ผลประโยชน์ตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน

Thesis Title : A STUDY OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG EMPLOYEES IN SOFITEL CENTARA GRAND BANGKOK

Researcher : Mrs. Rapeepan Supanapat

Degree : Master of Arts (Life and Death Studies)

Thesis Supervisory Committee

: Phra Ekaapatra Abhichando, Asst. Prof.Dr. B.A.,(Edu.),B.A.(Eng.),M.A.(ClinicalPsychology),Ph.D.(industrial Psychology)

: Dr.Siriwat Srikhruedong, Pali III,Dipl. (Ed.),B.A.(Ed.Adm.), M.A.,Ph.D.(Psy.)

: Dr. Chayasit Thongborisut, Pali III, Dipl. (Ed.), B.A. (Phi.), M.A. (Phi.) M.A. (Appl.Psy.), Ph.D. (Psy.)

Date of Graduation : 21 March 2012

ABSTRACT

This research has objective 1) to study the level of job satisfaction and organizational commitment of employees in medium and large hotels, 2) to study and compare the individual factors as gender, age, educational level, marital status, time performance and type of employment which 3) to compare affected to compare the level of job satisfaction of employees in medium and large hotels and of organizational 4) to study the job satisfaction which distinguished as environmental performance, independence in practice, value of the work, professional relationship, professional roles, benefits, work stability of employees in medium and large hotels affecting the level of organizational commitment. The samples used in this study were all 309 people and the equipment used in questionnaire developed by a researcher is statistics as percentage, average and standard deviation. Besides, this study tested each hypothesis by using t-test and one-way ANOVA for statistical analysis as well as defined the level of statistical significance was 0.05 and used SPSS program for windows in order to evaluate the research and found that:

1. Job satisfaction of employees was in very high level including organizational commitment.

2. The difference of gender, marital status and type of employment affected entirely level of job satisfaction; however the difference of age, educational level and time performance was not affect level of job satisfaction generally.

3. No difference of generally level of organizational commitment with heterogeneous age, educational level, marital status and type of employment of employees.

4. Employees were differently satisfied in job with 7 areas were environmental performance, independence in practice, value of the work, professional relationship, benefits and work stability which the entirely level of organizational commitment was different as well.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ดังใจหวัง เพราะได้รับแนวคิด ข้อคิดเห็น และความกรุณาของคณาจารย์ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณและอนุโมทนาเป็นอย่างยิ่ง

กราบขอบพระคุณ พระเดชคุณ พระสุธีธรรมนุวัตร คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย และขอบพระคุณ พระมหาขวัญชัย กิตฺติปาโล คณบดีคณะมนุษยศาสตร์,พระมหาเอกภัทร อภิฉนฺโท ผศ. ดร. ประธานคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ให้ข้อเสนอแนะ ให้แก้ไขข้อบกพร่อง ให้คำปรึกษามาตลอดระยะเวลาที่ศึกษาทำวิจัย และกราบขอบพระคุณและขอบพระคุณที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอบคุณ ผศ.ดร. สิริวัฒน์ ศรีเครือดง หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาและผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาชีวิตและความตาย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้ศึกษา

และ อาจารย์ ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย

อนุโมทนาขอบคุณเพื่อนนิสิตสาขาวิชาชีวิตและความตาย นิสิตรุ่นพี่น้องและนิสิตร่วมรุ่น ที่ให้ความรู้และเป็นกัลยาณมิตร ที่เป็นกำลังใจและเอื้อเฟื้อช่วยเหลือด้วยความยินดีในช่วงจัดทำวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่สนับสนุนด้วยความยินดีและอนุโมทนา เจ้าหน้าที่ คณะมนุษยศาสตร์ ทุกท่านที่ให้ความรู้และข้อเสนอแนะระหว่างศึกษาทำวิจัย และขอบคุณ นายโสภณ เทียนศรี ธรรมบริกรที่ขวนขวายช่วยเหลือเป็นกำลังใจมาโดยตลอด คุณความดีที่เกิดจากการศึกษานี้ ผู้วิจัยขอยกเป็นเครื่องบูชาพระรัตนตรัย บิดามารดาและคณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

นางรพีพรรณ สุพรรณพัฒน์

21 มีนาคม 2555

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ช
บทที่ 1 บทนำ	**1**
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	2
1.4 ปัญหาที่ต้องการทราบ	4
1.5 สมมุติฐานที่ใช้ในการวิจัย	4
1.6 คำจัดกัดความของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**8**
2.1 หลักธรรมอิทธิบาท 4 เพื่อความสำเร็จและก้าวหน้าในชีวิต	9
2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน	12
2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	15
2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ	41
2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ	43
2.2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ	44
2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ	45
2.2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ	50

2.3 ประวัติก่อตั้งโรงแรม 52
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 53
2.4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน 53
2.4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ 59
2.4.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม 87
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย 88
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย 89
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 90
3.1.1 ประชากร 90
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง 90
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 90
3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ 89
3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 91
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 92
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 92
3.4.1 นำข้อมูลในแบบสอบถามบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จปรู SPSS 92
3.4.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ 92
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย 97
3.5.1 ค่าร้อยละ 97
3.5.2 ค่าเฉลี่ย หรือค่ามัชฉิมเลขคณิต 97
3.5.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 97
3.5.4 การทดสอบค่า t-test 97
3.5.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว 98
3.5.6 Least-Significant Different 99
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 101
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 103
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้าน และความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน 106
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน 120
4.1 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน 121
4.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกัน 122

4.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอของพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 123
4.4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน 128
4.5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานพนักงานที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน 131
4.6 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน 134
4.7 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีเพศต่างกัน 136
4.8 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีอายุต่างกัน 137
4.9 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 138
4.10 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน 139
4.11 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน 141
4.12 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมีประเภทการจ้างงานต่างกัน142
4.13 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน
4.14 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน 150
4.15 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกัน 156
4.16 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่ที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน 159
4.17 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน 163
4.18 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน 167
4.19 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน 172

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 179
5.1 สรุปผลการวิจัย 179
5.2 อภิปรายผลการวิจัย 183
5.3 ข้อเสนอแนะ 201

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ

ข จดหมายเชิญหนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง

ค แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเพื่อการทำงานวิจัย

ประวัติผู้วิจัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	90
3.2	จำนวนค่าร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไป และได้รับกลับคืนทั้งหมดและแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์	91
3.3	การทดสอบสมมุติฐาน	93
4.1	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ของปัจจัยส่วนบุคคล	103
4.2	ลำดับที่ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$)ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)และระดับของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	106
4.3	ลำดับที่ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$)ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)และระดับของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ	116
4.4	ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) ค่าP ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมเพศชาย และเพศหญิง	120
4.5	ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$)ค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ	122
4.6	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุเป็นรายคู่	123
4.7	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุเป็นรายคู่	123
4.8	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุใน4ช่วงอายุเป็นรายคู่	124
4.9	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของงานของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ เป็นรายคู่	124
4.10	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพวิชาชีพของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุเป็นรายคู่	125
4.11	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในผลตอบของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ เป็นรายคู่	125
4.12	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าP ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษา	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษาเป็นรายคู่ 127

4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจใสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพนักงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษาเป็นรายคู่ 127

4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผลประโยชน์ตอบแทนของพนักงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษาเป็นรายคู่ 128

4.16 ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสใน 3 สถานภาพ 129

4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานของพนักงานที่มีสภาพสมรสใน 3 กลุ่ม เป็นรายคู่ 130

4.18 ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วง ระยะปฏิบัติงาน 131

4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในโดยรวมของพนักงาที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ 132

4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ 132

4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ 133

4.22 ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นพนักงานรายวัน และพนักงานประจำรายเดือน 134

4.23 ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเพศชาย และหญิง 135

4.24 ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ 136

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ 137

4.26 ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษา 138

4.27 ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)และค่าPในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีสถานภาพใน 3 สถานภาพ 139

4.28 ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน 140

4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ 141

4.30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ 142

4.31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระยะเป็นรายคู่ 142

4.32 ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่เป็นพนักงานรายวัน และพนักงานประจำรายเดือน 143

4.33 ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานโดยความพึงพอใจในงาน 5 ระดับ 145

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.34	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่	146
4.35	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่	147
4.36	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่	148
4.37	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานใน5 ระดับเป็นรายคู่	149
4.38	ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)และค่า P การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ	150
4.39	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่	151
4.40	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่	152
4.41	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่	153

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่ 154

4.43 ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)และ P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน4 ระดับ 155

4.44 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับเป็นรายคู่ 157

4.45 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับเป็นรายคู่ 158

4.46 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงาน 4 ระดับเป็นรายคู่ 158

4.47 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับเป็นรายคู่ *159*

4.48 ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ 159

4.49 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน4 ระดับเป็นรายคู่ 160

4.50 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ 161

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.51 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับเป็นรายคู่ 161

4.52 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับเป็นรายคู่ 162

4.53 ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่าP การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ 163

4.54 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับเป็นรายคู่ 164

4.55 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาใน 4 ระดับ เป็นรายคู่ 165

4.56 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่ 165

4.57 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่ 166

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.58 ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$)และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทน 167

4.59 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนใน 5 ระดับเป็นรายคู่ 168

4.60 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนใน 5 ระดับ รายคู่ 169

4.61 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานการของพนักงานที่ระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนใน 5 ระดับ 170

4.62 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนใน 5 ระดับเป็นรายคู่ 171

4.63 ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$)และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับ 172

4.64 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่ 173

4.65 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่ 174

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.66 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อการด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน5 ระดับเป็นรายคู่ 175

4.67 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน 5 ระดับ เป็นรายคู่ 176

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ 5 –ขั้น ตามแนวความคิดของ Maslow 23

2.2 แบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของ Steers 45

2.3 กรอบแนวความคิด 86

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. การใช้คำย่อ

พระไตรปิฎกบาลี ที่อ้างอิงในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ อ้างอิงจาก ฉบับมหาจุฬาเตปิฎกำ ๒๕๐๐ พระไตรปิฎกภาษาไทย อ้างอิงจาก ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๓๙ มีคำย่อดังนี้

พระสุตตันตปิฎก

ที.ปา. (ไทย) = สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฏิกวรรค (ภาษาไทย)

อรรถกถาพระอภิธรรมปฎก

อภิ.วิ.อ. (ไทย) = อภิธรรมปฎก วิภังค์ สัมโมหวิโนทนีอรรถกถา(ภาษาไทย)

๒. การระบุหมายเลขและคำย่อ

การระบุหมายเลขและคำย่อพระไตรปิฎก ปกรณวิเสส อรรถกถา และฎีกา ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า หลังคำย่อชื่อคัมภีร์ เช่น ที.สี.(บาลี)๙/๒๗๖/๙๗, ที.สี. (ไทย) ๙/๒๗๖/๙๘. หมายถึง ทีฆนิกาย สีลกฺขนฺธวคฺคปาลิ พระไตรปิฎก ภาษาบาลี เล่ม ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๗ ฉบับมหาจุฬาเตปิฎกำ ๒๕๐๐ และทีฆนิกาย สีลขันธวรรค พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่ม ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๘ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๓๙

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสำเร็จหรือประสิทธิภาพ ในชีวิตของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นตามหลักจิตวิทยาหรือหลักพระพุทธศาสนามีอยู่ 2 ประการที่สำคัญคือความสุข ความพึงพอใจในชีวิตและความมีประสิทธิภาพในการงานและในชีวิต ในหลักธรรม พุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับความสุขและความสำเร็จในชีวิตได้แก่อิทธิบาท4[1] เกี่ยวกับเป้าหมายในชีวิตโดยรวมดังกล่าวข้างต้น ถ้ามองในแง่ชีวิตการงานก็คือความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นหัวข้อการศึกษาวิจัยในจิตวิทยาการทำงานสมัยใหม่ ซึ่งมีความเชื่อว่าการที่บุคคลจะมีความสุขความพึงพอใจในชีวิตก็ต้องมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การที่ทำงานเพราะสิ่งเหล่านี้ทำให้มีความสุขการทำงานและมีความสุขในชีวิต อีกประการหนึ่งบุคคลจะทำงานให้ประสบผลสำเร็จสูงสุดจำเป็นต้องมีความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันต่อองค์การ

สภาพแวดล้อมในปัจจุบันชีวิตของคนส่วนใหญ่จะอยู่กับงานประมาณ 60-70 % ถ้าชีวิตเราไม่มีความสุข ชีวิต 60-70 % นั้นก็จะไม่มีคุณภาพ ฉะนั้นจิตวิทยาสมัยใหม่พยายามศึกษาความเข้าใจส่งเสริมให้บุคคลในองค์การปรับปรุงเพื่อความพึงพอใจในงานเพื่อความสุขขององค์การ ความพึงพอใจในการงานเป็นเรื่องที่สนใจกันมากในปัจจุบัน ทั้งนี้เพราะปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์การ องค์การใดก็ตามหากบุคคลในองค์การไม่พอใจในงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน เป็นต้น แต่ในทางตรงกันข้ามหากว่าบุคคลในองค์การมีความพึงพอใจในงาน ก็จะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพ และยังเป็นเครื่องหมายแสดงให้เห็นถึงการบริหารงานที่ดีอีกด้วย David and Newstrom [2] ดังนั้นผู้บริหารจึงควรศึกษาและทำความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญ ๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน เพื่อใช้ประโยชน์ในการ สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กร

---

[1] คือเป็นคุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย มี 4 ข้อคือ ฉันทะ (ความพอใจ) วิริยะ (ความเพียร) จิตตะ (ความคิดมุ่งไป) วิมังสา (ความไตร่ตรอง หรือ ทดลอง) อ่านเพิ่มเติมใน พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์,** พิมพ์ครั้งที่ 10, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส. อาร์. พริ้นแมส, 2546), หน้า 160.

[2] Davis, A and J. Newstrom. Human Behavior at Work : Organizational Behavior. New York N.Y. McGraw Hill 1985,pp 43-45.

จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์การที่จะสร้างแรงจูงใจให้ให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความผูกพันต่อองค์การ และในขณะเดียวกันองค์การก็มีหน้าที่ดูแลรักษาบุคลากรนี้ให้นานที่สุด โดยพยายามตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้มากขึ้น สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ ความสนใจ เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการบริหารงานของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซ็นทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะว่าองค์การและบุคลากรย่อมต้องมีความสัมพันธ์ในลักษณะพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน องค์การจึงจะอยู่รอด ปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยให้ความสนใจที่จะบูรนาการหลักธรรมที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ เพื่อจะได้ข้อมูลในการสร้างแรงจูงใจให้สอดคล้องกับความพึงพอใจในงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งตัวพนักงานจะเป็นกลไกที่สำคัญในหน่วยงาน และหากพนักงานมีความผูกพันจงรักภักดีต่อองค์การยินดีที่จะทำงานเพื่อส่วนรวมมากกว่าตนแล้ว ย่อมจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ และพนักงานก็จะทำงานอย่างมีความสุข แล้วก็จะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเต็มใจที่ปฏิบัติงาน และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ในองค์การต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาความแตกต่างในระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมโซฟิเทลเซ็นทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซ็นทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ได้จำกัดขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1.3.1 การศึกษาข้อมูลเอกสารในการทำวิจัย

ทางจิตวิทยา และในหนังสือ บทความ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ และผลวิจัยงานเขียนของนักวิชาการ

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่เก็บข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ประชากรได้แก่ พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนห้องมากกว่า 500

ขึ้นไป และจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,253 คน โดยแบ่งแผนกที่มีหลักการจัดโครงสร้างองค์กรโดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 7 แผนก โดยทำการสำรวจสำรวจข้อมูลจากกลุ่มบุคคลดังนี้

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

2) กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากร ได้แก่ พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทาราแกรนด์ กรุงเทพมหานคร จำนวนประชากร 316 คน โดยสุ่มตัวอย่าง

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินในการทำวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม 2554

1.3.4 ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา

1. สถานภาพบุคคล

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ,อายุ,ระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส,ระยะเวลาการปฏิบัติงาน,ลักษณะการจ้างงาน

2. ความพึงพอใจในงานแบ่งเป็น 8 ด้าน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน, สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน,ความเป็นอิสระในการปฏิบัติ, คุณค่าของงาน,สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ, บาทบทเชิงวิชาชีพ, ผลประโยชน์ตอบแทน, ความมั่นคงในการทำงาน

3) ความผูกพันต่อองค์การ แบ่งเป็น 3 ด้าน

1.ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

2.ความเต็มใจที่จะทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์การ

3.ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงสถานภาพการเป็นพนักงานขององค์การ

ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ และอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง(Reliability) และใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติต่างๆ แบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.4 ปัญหาที่ต้องการทราบ

1. ระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

2. ความแตกต่างในระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมโซฟิเทลเซ็นทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซ็นทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

1.5 สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีเพศ,อายุ,การศึกษา, สถานภาพ, ระยะเวลาการปฏิบัติงาน, ลักษณะการจ้างงาน ของโรงแรมโซฟิเทล มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ระดับความผูกพันในงานของพนักงานที่มีเพศ, อายุ, การศึกษา, สถานภาพ, ระยะเวลาการปฏิบัติงาน, ลักษณะการจ้างงาน ของโรงแรมโซฟิเทล มีความผูกพันที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, การได้รับการยอมรับนับถือ, ความรับผิดชอบ, ความก้าวหน้า, สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน,เงินเดือนและสวัสดิการ,สภาพการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.6 คำจำกัดความของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1

เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน จำแนกออกเป็นชายและหญิง

อายุ หมายถึง อายุจริงของพนักงาน

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสของพนักงานของโรงแรม แบ่งเป็น 3 คือ โสด สมรส หม้าย/ หย่าร้าง แยกกันอยู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลารวมการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นทำงานจนถึงปัจจุบัน

ลักษณะการจ้างงาน หมายถึง ลักษณะการจ้างของพนักงานอยู่ในปัจจุบันโดยกำหนดจากนายจ้าง แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม การจ้างรายวัน และการจ้างรายเดือน

ส่วนที่ 2

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบรัก ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรักมีความสุข ที่ได้ทำงาน และปฏิบัติงานนั้นด้วยความรับผิดชอบและอุทิศตนทุ่มเทให้กับงาน จนทำให้งานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติ การริเริ่มสร้างผลงานที่เกิดผลดีต่อหน่วยงาน ซึ่งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน

การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องให้การยอมรับนับถือยกย่องในความสามารถ ผลงานที่ปฏิบัติ

ความรับผิดชอบ หมายถึง การยอมตามผลที่ดีหรือไม่ดีในกิจการที่ได้ กระทำไป

ความก้าวหน้า การมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งการได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองในการศึกษาต่อ การเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และการเลื่อนขั้นเงินเดือน

สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องให้การยอมรับนับถือยกย่องในความสามารถ ผลงานที่ปฏิบัติ

สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัวซึ่งได้รับความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูล ความรักสามัคคีและบรรยากาศในการทำงาน

เงินค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรมกับงานที่รับผิดชอบ และขั้นของเงินเดือน สิทธิวันลา สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาลค่าการศึกษาบุตรและผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ

สภาพการทำงาน หมายถึง ความมีอิสระในการทำงานและสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกคล่องตัว เช่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อและอุปกรณ์ต่างๆ

ส่วนที่ 3

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานที่แสดงออกถึงความเสียสละ ความอุตสาหะ การทุ่มเทเวลา อุทิศตน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร จากวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ดังนี้

ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การยอมรับการปฏิบัติงานในแนวทาง เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปตามทางแนวเดียวกันกับองค์การ

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์การ หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงสถานภาพการเป็นพนักงานขององค์การ หมายถึง ความการของพนักงานที่มีความสมัครใจอยู่ปฏิบัติงานในองค์ ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิก

1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

2. ทำให้ทราบถึงสถานภาพบุคคลของพนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจติอในองค์กร

3. ทำให้ทราบถึงสถานภาพบุคคลของพนักงาน มีผลต่อความผูกพันต่อในองค์กร

4. ทำให้ทราบถึงสถานภาพของบุคคลากรที่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซ็นทารา แกรนด์ กรุงเทพ

5. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ นำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันต่อองค์การ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร” นี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ และข้อนำเสนอ เพื่อแสดงถึงความชัดเจนในประเด็นของการวิจัย และนำไปสู่การวิจัยตามลำดับ ดังนี้

2.1. หลักธรรมอิธิบาท 4 เพื่อความสำเร็จและก้าวหน้าในชีวิต

2.2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจแนวและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.3. ประวัติโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

2.4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1. หลักอิทธิบาท 4 หลักธรรมเพื่อความสำเร็จและก้าวหน้าในชีวิต

หลักอิทธิบาท 4 ความหมายของอิทธิบาท 4 จากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในอังคุตตรนิกาย ทุกนิบาต ได้กล่าวถึง อิทธิบาท ในอิทธิปาทสูตร ดังนี้ อิทธิบาท (คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ) 4 ภิกษุในพระธรรมวินัยนี้

1) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากฉันทะและความเพียรสร้างสรรค์)

2) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิริยสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะและความเพียรสร้างสรรค์)

3) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตะและความเพียรสร้างสรรค์)

4) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิมังสาและความเพียรสร้างสรรค์)[1]

อิทธิบาท 4 คือ คุณเครื่องให้สำเร็จความประสงค์ 4 อย่าง

1) ฉันทะ พอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น

2) วิริยะ เพียรประกอบสิ่งนั้น

3) จิตตะ เอาใจฝักใฝ่ในสิ่งนั้นไม่วางธุระ

4) วิมังสา หมั่นตริตรองพิจารณาเหตุผล[2]

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึง อิทธิบาท 4 คือ ฉันทะ (ความพอใจ คือ ความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่งๆ ขึ้นไป) วิริยะ (ความเพียร คือ ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ท้อถอย) จิตตะ (ความคิดมุ่งไป คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝักใฝ่ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป อุทิศตัวอุทิศใจให้แก่สิ่งที่ทำ) วิมังสา (ความไตร่ตรอง หรือทดลอง คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัดผล คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง)[3]

---

[1] ที.ป. (ไทย). 22/306/277.

[2] อภิ.วิ.อ. (ไทย) 35/292.

[3] พระธรรมปิฎก(ป.อ.ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2546), หน้า 260.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต)[4] ได้กล่าวถึง อิทธิบาท แปลว่า บาทฐานแห่งความสำเร็จ หมายถึง สิ่งซึ่งมีคุณธรรม เครื่องให้ลุถึงความสำเร็จตามที่ตนประสงค์ ผู้หวังความสำเร็จในสิ่งใดต้องทำตนให้สมบูรณ์ ด้วยสิ่งที่เรียกว่า อิทธิบาท ซึ่งจำแนกไว้เป็น 4 คือ

1) ฉันทะ ความพอใจรักใครในสิ่งนั้น

2) วิริยะ ความพากเพียรในสิ่งนั้น

3) จิตตะ ความเอาใจใส่ฝักใฝ่ในสิ่งนั้น

4) วิมังสา ความหมั่นสอดสองในเหตุผลของสิ่งนั้น

ธรรม 4 อย่างนี้ ย่อมเนื่องกัน แต่ละอย่างๆ มีหน้าที่เฉพาะของตน

ฉันทะ คือความพอใจ ในฐานะเป็นสิ่งที่ ตนถือว่า ดีที่สุด ที่มนุษย์เรา ควรจะได้ข้อนี้ เป็นกำลังใจ อันแรก ที่ทำให้เกิด คุณธรรม ข้อต่อไป ทุกข้อ

วิริยะ คือความพากเพียร หมายถึง การการะทำที่ติดต่อ ไม่ขาดตอน เป็นระยะยาวจนประสบความสำเร็จ คำนี้ มีความหมายของ ความกล้าหาญ เจืออยู่ด้วย ส่วนหนึ่ง

จิตตะ หมายถึงความไม่ทอดทิ้งสิ่งนั้น ไปจากความรู้สึกของตัว ทำสิ่งซึ่งเป็นวัตถุประสงค์นั้นให้เด่นชัดอยู่ในใจเสมอ คำนี้ รวมความหมาย คำว่า สมาธิ อยู่ด้วยอย่างเต็มที่

วิมังสา หมายถึงความสอดส่องในเหตุและผล แห่งความสำเร็จ เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ให้ลึกซึ้งยิ่งๆ ขึ้นไปตลอดเวลา คำนี้ รวมความหมาย ของคำว่า ปัญญา ไว้อย่างเต็มที่

ปรีชา ช้างขวัญยืน และวิจิตร เกิดวิศิษฐ์[5] ได้กล่าวถึง อิทธิบาท 4 ว่าเป็นข้อปฏิบัติแห่งความสำเร็จ 4 ประการ ได้แก่

1) ฉันทะ คือ ความพอใจในงานที่กระทำ หมายถึง การรักงานของตนหรือชอบงานของตน ไม่ว่าจะเป็นงานในด้านใด อุปสรรคของฉันทะ คือ ความเบื่อหน่ายขาดความรักงาน หมดกำลังใจ การแก้ไขต้องสร้างฉันทะให้เกิดขึ้นในใจ งานใดที่ไม่ชอบมาแต่ต้นก็พยายามศึกษาให้เข้าใจและพิจารณาผลได้ผลเสียของงานนั้นๆ ฉันทะก็จะเกิดขึ้น ถ้าเป็นงานใหญ่ก็ต้องยิ่งสร้างฉันทะให้เกิดขึ้นมากเป็นทวีคูณ

2) วิริยะ คือ ความเพียร ความขยันในการทำงาน การใช้ความเพียรมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของงาน วิริยะเกิดขึ้นตามระดับของฉันทะ ยิ่งมีฉันทะเพิ่มขึ้น วิริยะก็จะเพิ่มขึ้นตาม อุปสรรคของวิริยะ คือ ความเกียจคร้าน ไม่ยอมสู้กับอุปสรรคหรือเหตุการณ์สิ่งแวดล้อมแล้ว

---

[4] พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **ทำอย่างไรจึงจะเรียนเก่ง,** (กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2552), หน้า 39.

[5] ปรีชา ช้างขวัญยืน และวิจิตร เกิดวิสิษฐ์, **พระพุทธศาสนา ฉบับปรับปรุง,** พ.ศ.2533, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2533), หน้า 29-32.

จึงเลิกไม่ทำงาน วิธีแก้ไข คือสร้างฉันทะให้เกิดขึ้นมากๆ ฉันทะจะช่วยหนุนวิริยะให้กล้าแข็งขึ้น เช่น การคบเพื่อนที่ขยัน ละเว้นการมั่วสุมกับคนที่เกียจคร้าน

3) จิตตะ หมายถึง การหมั่นตรวจตราดูแล ใฝ่ใจในงานของตนเสมอ อุปสรรคของจิตตะ คือ ไม่ใฝ่ใจ การวางธุระหรือทอดทิ้งงานที่กำลังกระทำ การแก้ไข คือ การศึกษางานที่กำลังกระทำอยู่นั้นให้ชัดเจนแจ่มแจ้งเพื่อจะได้ทราบว่าควรจะกระทำในเวลาใด ที่ไหน และมีอะไรบ้างที่ต้องทำ เช่นเดียวกับการปลูกต้นไม้ ต้องศึกษาเวลารดน้ำ การให้ปุ๋ย การปราบศัตรูพืช เป็นต้น

4) วิมังสา หมายถึง การใช้ปัญญาประกอบการงาน ปัญญาได้แก่ วิชาความรู้ที่จะนำมาใช้ในการงานที่กระทำอุปสรรคของวิมังสา คือ ความโง่เขลา ขาดการแสวงหาความรอบรู้ในงานที่กระทำวิธีแก้ไข คือ ต้องแสวงหาความรู้ให้มาก ค้นคว้า หาวิธีที่จะทำงานให้ดีกว่าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ถ้าเป็นงานใหญ่ก็ต้องจัดให้มีการระดมสติปัญญาของหมู่คณะเข้าช่วยเหลือ

จากความหมายและความสำคัญของหลักอิทธิบาท 4 ที่นักวิชาการแต่ละท่านได้อธิบายไว้สามารถสรุปได้ว่าการทำงานคือการใช้หลักอิทธิบาท 4 อันมี 1) ใจรักงาน 2) มีความพากเพียรในงาน 3)ใจจดจ่ออยู่กับงาน 4) การวิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างสรรค์ พัฒนานั่นเอง อันจะเป็นหนทางนำไปสู่การพัฒนาทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์การเกิดความสุขและเจริญยิ่งๆ ขึ้นไป

ความสำคัญและองค์ประกอบของอิทธิบาท 4

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้ความสำคัญและองค์ประกอบของอิทธิบาท 4 ไว้หลายท่าน ดังนี้

พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึง อิทธิบาท 4 ทางแห่งความสำเร็จ นอกจากการที่จะมีความไม่สันโดษ และสันโดษที่ถูกต้องแล้ว เพราะฉันทะทำให้ใจมาอยู่กับงาน สิ่งที่ทำ สิ่งที่เป็นเป้าหมายทำให้เกิดจิตใจฝักใฝ่อย่างที่ว่ามาเมื่อกี้ เมื่อใจฝักใฝ่ก็ทำงานด้วยความแน่วแน่จริงจัง สภาพที่จิตแน่วแน่อยู่กับสิ่งที่กระทำนั้น เราเรียกว่าเป็น สมาธิ เพราะฉะนั้น ฉันทะก็นำไปสู่สมาธิ สมาธิในการทำงานเกิด ได้ด้วยการมีฉันทะ เมื่อมีสมาธิและใจก็รักงานนั้น ทำงานด้วยใจรัก ใจก็เป็นสุข เพราะฉะนั้น คนที่ทำงานด้วยฉันทะก็มีจิตใจเป็นสุข ใจเป็นสมาธิ สมาธิก็ทำให้เป็นสุขเพราะจิตใจสงบแน่วแน่ เมื่อทำจิตใจให้เป็นสมาธิแน่วแน่ ตั้งใจจริงจัง ใจรักงานนั้น ตั้งใจทำเต็มที่ มีความเพียรพยายาม ผลสำเร็จของงานก็เป็นผลสำเร็จที่ดีเรียกว่านำไปสู่ ,ความเป็นเลิศของงานนั้น หมายความว่า งานนั้นจะสำเร็จผลอย่างดีเลิศ อันนี้ก็เลยพันกันไปหมด เพราะฉะนั้นเมื่อพูดมาถึงอิทธิบาทแล้ว ก็จะต้องโยงไปถึงคุณธรรมข้ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพราะอิทธิบาทมี 4 ข้อ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ฉันทะคือ ข้อที่พูดมาแล้ว ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น รักงาน รักเป้าหมาย รักจุดหมายที่ดีงาม รักวัตถุประสงค์ของงานนั้น ข้อต่อไปนี้คือ วิริยะ ความเพียร ความ

พยายาม จิตตะ ความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น วิมังสา ความไตร่ตรองสอบสวนพิจารณาหรือถ้าจะพูดให้สั้น จำง่ายๆ ก็บอกว่า ,มีใจรัก พากเพียรทำ เอาจิตฝักใฝ่ใช้ปัญญาสอบสวนนี่เป็นอิทธิบาท 4 ฉันทะเป็นข้อที่ 1 ตามปกติถ้ามีฉันทะแล้ว มันก็ช่วยให้เกิดคุณธรรมข้ออื่นในอิทธิบาท 4 ตามมามันสัมพันธ์กัน ช่วยเหลือเกื้อหนุนกัน พอมีฉันทะใจรักแล้ว มันก็เกิดความเพียรพยายามเมื่อมีความเพียรพยายามใจก็ฝักใฝ่จดจ่ออยู่กับสิ่งนั้น มีใจจดจ่อเอาใจใส่แล้ว ก็สามารถจะใช้ปัญญาพิจารณาสอนสวนเรื่องราวนั้น ไตร่ตรองถึงข้อบกพร่อง ข้อที่ควรแก้ไขหาทางทดลองปรับปรุงอะไรต่างๆ เหล่านี้ มันก็ตามกันมา ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสาเป็นชุดกันทีเดีย[6]

ว.วชิรเมธี[7] ได้กล่าวถึง การทำงานให้ประสบความสำเร็จตามแนวพุทธศาสนา พระพุทธเจ้าทรงแนะให้ปฏิบัติตามหลักอิทธิบาท 4 อิทธิบาท แปล่า หลักพื้นฐานแห่งความส เร็จหรือทางสู่ความสำเร็จ มีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ 1) ฉันทะ คือมีใจรัก ทำงานด้วยใจรักงาน 2) วิริยะ คือพากเพียรทำ รักแล้วต้องขยัน ความขยันคือ ภาคปฏิบัติการของความรักความรักในงานจะทำให้เรารู้ว่าควรทำงานอะไร ส่วนความขยันจะทำให้งานนั้นก้าวไปสู่ความสำเร็จ การทำงานถ้าขาดความขยัน ความชำนาญก็จะไม่เกิด 3) จิตตะ คือจดจ่อจิต หมายความว่าทำอะไรก็ตามให้เจาะลงไป ปักใจลงไปในสิ่งนั้นอย่างลึกซึ้ง อย่างมุ่งมั่น อย่างจริงจัง และอย่างทุ่มเท ใครก็ตามที่ทำงานด้วยการเอาใจจดจ่ออยู่กับงานนั้น คนนั้นจะประสบความสำเร็จ 4) วิมังสา คือวินิจวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างสรรค์ พัฒนานั่นเอง เมื่อเราทำงานอะไรก็ตาม ให้พินิจพิเคราะห์สร้างสรรค์พัฒนา พระพุทธเจ้าทรงเป็นตัวอย่างของนักวิจัยชั้นยอดของโลกพระองค์ทรงสามารถสร้างปัญญาขึ้นมาใหม่จากเหตุการณ์ที่คนทั้งหลายมองไม่เห็นว่าเป็นทางมาของปัญญาได้อย่างไร หากเราจำพุทธประวัติได้ก็จะพบว่า สาเหตุที่ทำให้พระพุทธเจ้าแต่เมื่อยังเป็นเจ้าชายสิทธัตถะเสด็จออกผนวช ก็เป็นเพราะว่าพระองค์ทรงรู้จักใช้ปัญญาในเชิงสร้างสรรค์อันได้แก่การรู้จักคิดเชิงวิเคราะห์

โดยรวมเรื่องอิทธิบาท 4 เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะไม่ว่าจะทำอะไรให้สำเร็จ ล้วนต้องอาศัยอิทธิบาท 4 ทั้งนั้น ถ้าใช้กับคนที่ทำงานก็บอกว่า รักงาน เต็มใจทำ คือ ฉันทะ สู้งาน แข็งใจทำ คือ วิริยะ ใส่ใจงาน ตั้งใจทำ คือ จิตตะ และทำงานด้วยปัญญา หรือเข้าใจทำ คือ วิมังสา จะเห็นว่าอิทธิบาทสี่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะ การมีอิทธิบาทสี่ก็คือการมีกำลังใจที่จะยิ้มต่อสู้บุคคลเมื่อประกอบด้วย คุณธรรม 4 นี้

---

[6] พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม, 2543), หน้า 29.

[7] ว.วชิรเมธี, **คนสำราญงานสำเร็จ**, พิมพ์ครั้งที่ 24, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อมรินทร์, 2552), หน้า 92.

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

กู๊ด[8] กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงคุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองและผู้ปฏิบัติงานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

สมยศ นาวีการ[9] ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มีต่องาน เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะหมายความว่าบุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์[10] กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกส่วนรวมของบุคคลต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

---

[8] Good,C.V, **Dictionary of Education**,New York : Mc Kgraw Houghton Miffiln Company. 2973 : p. 320.

[9] สมยศ นาวีการ, **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ,** พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, 2533), หน้า 24.

[10] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, **การบริหารงานวิชาการ,** (กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซ็ท,2537), หน้า 22.

จอมพล พิเศษกุล[11] กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น

กิติมา ปรีดีดิ[12] กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆของงานและผู้ปฏิบัตินั้นได้รับการตอบสนองอันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงานและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

สุระ หีบโอสถ[13] กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน เกิดความสุขสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

นเรศ ภูโคกสูง[14]มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการ ได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก จะมีผลในการปฏิบัติงานมีการเสียสละ อุทิศกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่งาน ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลไม่คงที่แน่นอน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

---

[11] จอมพล พิเศษกุล, "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลาธิการ" **วิทยานิพนธ์ สค.ม.** (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537), หน้า 23.

[12] กิติมา ปรีดีดิลก, **ทฤษฎีการบริหารองค์กร,** พิมพ์ครั้ง 2, (กรุงเทพมหานคร : ธนะการพิมพ์ ,2539), หน้า 322.

[13] สุระ หีบโอสถ,ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, **ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. อุตสาหกรรมศึกษา,** (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545), หน้า 40.

[14] นเรศ ภูโคกสูง, "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร", **สารนิพนธ์ กศ.ม.(การศึกษาผู้ใหญ่),**(กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2542), หน้า 7.

ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้น ผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองตอบต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากการให้ความหมายต่างๆ ดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นับแต่ได้มีการศึกษาและวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงผลกระทบต่างๆที่มีต่องานของพนักงานในองค์การต่างๆ ได้หันมาให้ความสนใจ และความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวางเพราะผลจากการศึกษาและวิจัยของยอร์จ เอลตัน มาโย ทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน และทุกระดับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การเป็นอย่างมาก และในปัจจุบันได้มีผู้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาศึกษาวิจัยเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาวิจัยทางด้านการบริหารงานบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป็นต้น และในการปฏิบัติงานในองค์กรทั่วๆ ไปในปัจจุบัน ก็ยังคงนำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์[15] ได้สรุปความสำคัญของการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยนี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย การขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

---

[15]ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**, พิมพ์ครั้งที่3, (กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพศูนย์ส่งเสริม, 2539), หน้า 226.

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ในการปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานใด หากสามารถจัดบริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานย่อมตกต่ำผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้งานขาดความมีประสิทธิภาพลงได้ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ชัดเจนว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งมักพบเห็นอยู่เสมอว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงาน จะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้ดีอยู่เสมอ เป็นต้นว่า ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานด้วยความสนุกสนานงานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้นแสดงถึงความอุตสาหะ วิริยะ ในการทำงานไปอีกยาวนาน ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ จะมีส่วนทำให้เกิดผลในทางตรงกันข้ามเช่นกัน คือ การปฏิบัติงานจะเสื่อมลง งานจะดำเนินไปโดยไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไประดับการปฏิบัติงานจะต่ำลง การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชาลงทุกที เช่นนี้เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานมักจะขาดความภักดีต่อองค์การ และย่อมผันแปรควบคู่ไปกับความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย

ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น การเพิ่มผลผลิตสูงขึ้น เกิดความเต็มใจที่จะนำความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาสร้างประโยชน์ให้กับองค์การ ทำให้องค์การมีความเจริญและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัย ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบ

และการปฏิบัติงานของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค Blake) มูตัน (Mouton) ฟิดเลอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในงานจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเซสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (management Ideology School)มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารขององค์การ ได้แก่ โครซิเอร์ และโกลเนอร์(Crozier : & Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวความคิดนี้ได้แก่ นักวิชาการจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institue) มหาวิทยาลัยลอนดอน

กรีน และคราฟ[16] ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงานพบว่า มีแนวความคิด 3 แนว คือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน(Satisfaction Causes Performance)กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน ซึ่งได้แก่ แนวคิดของวรูม

2. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ(Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของพอร์เตอร์และลอเลอร์

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน กลุ่มนี้ได้แก่ ผลงานของเบรฟิลด์และครอกเคท

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น การที่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมากโดยหลักการแล้วบุคคลในหน่วยงานนั้นก็ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานมาก ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงาน ทุ่มเทความสามารถเพื่องาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

การใช้วิธีจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยกำหนดแนวทาง ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลายทฤษฎีได้แก่

1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทน

---

[16] สมชาติ คงพิกุล, “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์”,**ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา)**, กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,2537), หน้า 30.

มาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ เช่น รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้นนั้นเป็นเช่นไร บุคคลนั้นจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะรู้ถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น[17] ซึ่งทัศนะคติของทฤษฎีนี้มาจากหลายบุคคล ซึ่งนำโดย วรูม (Vroom),พอร์เตอร์และลอเลอร์ (Porter : & Lawler)

แนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง(Valence)และความคาดหวัง(Expectancy)ทฤษฎีความคาดหวัง จะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีความพยามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นและยังมองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นได้ค่อนข้างสูงผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้(Outcomes)ซึ่งหมายความว่าความคาดหมายนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหมายที่ได้รับสิ่งจูงใจ

2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (Theory X and Theory Y Assumption) แมคเกรเกอร์ จอมพล พิเศษกุล[18] ได้ตั้งข้อสมมติฐานแบบแผนพฤติกรรมคนในองค์การไว้ในรูปทฤษฎี X และทฤษฎี Y ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคนคือ

1. คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาติญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงาน

2. เนื่องจากคนที่ไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จ

3. คนโดยส่วนมากชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนวในการทำงาน พยามยามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใดโดยสาระสำคัญแล้วทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงานพยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะเดียวกัน มนุษย์จะสนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง

---

[17] อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ, ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทโตโยต้าลิสซิ่ง(ประเทศไทย) จำกัด. **ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต** สาขาพัฒนาสังคมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542), หน้า 20-22.

[18] จอมพล พิเศษกุล,"ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลาธิการ". **วิทยานิพนธ์ สค.ม. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม)** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537), หน้า 23-27.

ดังนั้น ในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงาน ต้องใช้บังคับให้เกิดความกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้ไม่ได้กล่าวอย่างชัดแจ้ง ว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตามแต่ก็แสดงออกถึงการบังคับ โดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน

2. การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3. การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน

4. คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้นแต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5. คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์การ

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลและโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์[19] (Maslow) ได้ศึกษาว่าพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ แรงจูงใจเหล่านี้ มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรได้รับทราบว่า แรงจูงใจหรือความต้องการ (Motive or Wants) ของพนักงานในองค์การนั้นมีรูปแบบอย่างไรบ้าง ความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้รับการศึกษาอย่างถูกต้องจนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไป (General Theory) เกี่ยวกับการจูงใจคนขึ้นไว้ ผู้ตั้งทฤษฎีนี้[20] ซึ่งได้ตั้ง สมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนไว้ดังนี้ คือ

1.คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการเหล่านี้จะไปกระตุ้นพฤติกรรม

---

[19] Maslow,Abraham H., **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.2994,pp.43-46.

[20] Maslow ,A.H., **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.2994, pp.22-44.

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการหรือ “Hierarchy of Needs”ของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์มีอยู่ 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคนทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องใฝ่หาสิ่งเหล่านี้ มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่างๆ ทุกอย่างแล้วการตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ เช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์คือความต้องการทางด้านร่างกายดังกล่าว มนุษย์มีความต้องการในลำดับต่อไปได้ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิดก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ภายหลังจากการที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของคำมั่นสัญญาจากนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว ในองค์การธุรกิจความจำเป็นในด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัยซึ่งเราพบเห็นกันอยู่เสมอก็ได้แก่ การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคงอันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงาน ย่อมทำให้พนักงานขาดรายได้และขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานต่างๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ความต้องการชนิดนี้อาจสังเกตได้จาก กรณีที่พนักงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้วพนักงานก็จะทำการออมเงิน เพื่อให้มีไว้เป็นเครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและกระทบกับรายได้ในอนาคตได้พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้นายจ้างเห็นความดีความชอบและจ้างต่อไปหรือในกรณีที่

พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม ก็อาจหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ให้ความมั่นคงมากกว่า เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongings Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคมความต้องการชนิดนี้ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การต่างๆอยากจะคบหาสมาคมกับคนอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูงเป็นต้น แต่อย่างไรก็ดีการที่คนเราจะสามารถเข้าสมาคมหรือกลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้นจะต้องทำตัวการใช้วิธีจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยกำหนดแนวทาง ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลายทฤษฎีได้แก่

1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ เช่น รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้นนั้นเป็นเช่นไร บุคคลนั้นจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะรู้ถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น[21] ซึ่งทัศนะคติของทฤษฎีนี้มาจากหลายบุคคล ซึ่งนำโดย วรูม[22] (Vroom)

แนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes)ความปรารถนาที่รุนแรง (Valence) และความคาดหวัง(Expectancy)ทฤษฎีความคาดหวัง จะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีความพยามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นและยังมองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นได้ค่อนข้างสูงผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้(Outcomes)ที่พึงปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความคาดหมายนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหมายที่ได้รับสิ่งจูงใจ[23]

---

[21] เรื่องเดียวกัน, หน้า 20-22.

[22] Vroom, H Victor, **Work and Motivation**.New You : Wiley. 2964. pp. 34-42.

[23] อ้างแล้ว,หน้า22.

2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (Theory X and Theory Y Assumption) แมคเกรเกอร์[24] (McGregor) ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์การไว้ในรูปทฤษฎี Xและทฤษฎี Yทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคนคือ

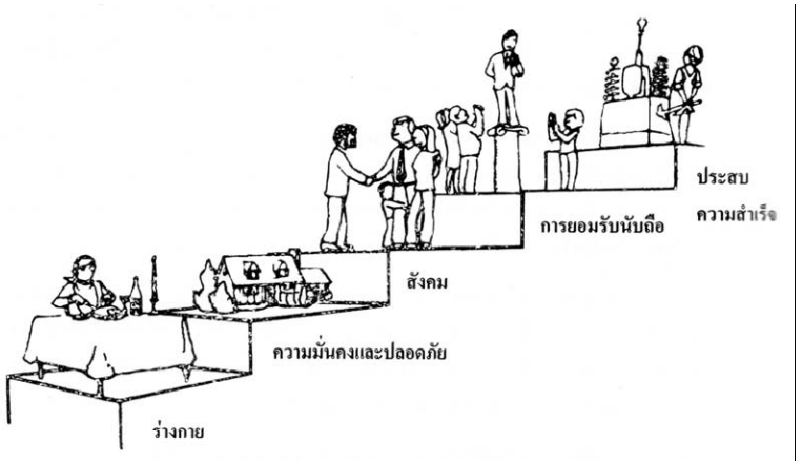
1. คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาติญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงาน

2. เนื่องจากคนที่ไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จ

3. คนโดยส่วนมากชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนวในการทำงาน พยามยามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใดโดยสาระสำคัญแล้วทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงานพยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะเดียวกัน มนุษย์จะสนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง

ดังนั้นในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงาน ต้องใช้บังคับให้เกิดความกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้ไม่ได้กล่าวอย่างชัดแจ้ง ว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตามแต่ก็แสดงออกถึงการบังคับ โดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการหรือ “Hierarchy of Needs” ของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์มีอยู่ 5 ระดับ ตามลำดับ ดังนี้คือ ดังในภาพ 2.1



[24] Mc Gregor,D, **The Humam Side Of Enterprise**. New York: Mc Graw – Hill Meyer, J.P. et. Commitment to Organizations and Occupations Extensio and Test of a Three-Component. Conceptualization”.Journal of Applied Psychology. Al 2993., pp.538-552.

ภาพ 2.1 แสดงลำดับความต้องการ 5 ระดับ ตามทฤษฎีของ Maslow ที่มีลักษณะเหมือนขั้นบันได ที่มาของภาพ : สร้อยนภา วัฒนากิตติกุล และคณะ[25]

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคนทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องใฝ่หาสิ่งเหล่านี้ มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่างๆ ทุกอย่างแล้วการตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ เช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์คือความต้องการทางด้านร่างกายดังกล่าว มนุษย์มีความต้องการในลำดับต่อไปก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิดต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ภายหลังจากการที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคงเช่น มนุษย์อยากจะมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของคำมั่นสัญญาจากนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว ในองค์การธุรกิจความจำเป็นในด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัยซึ่งเราพบเห็นกันอยู่เสมอก็ได้แก่ การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงานย่อมทำให้พนักงานขาดรายได้และขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานต่างๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ความต้องการชนิดนี้อาจสังเกตได้จากกรณีที่พนักงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้วพนักงานก็จะทำการออมเงิน เพื่อให้มีไว้เป็นเครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและกระทบกับรายได้ในอนาคตได้พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้นายจ้างเห็นความดีความชอบและจ้างต่อไปหรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม ก็อาจหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ให้ความมั่นคงมากกว่า เป็นต้น

---

[25] สร้อยนภา วัฒนากิตติกุล และคณะ “ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติของงานพนักงานในระดับปฏิบัติการ กลุ่มบริษัท มินิแบ ประเทศไทย (โรงงานบางปะอิน)” **รายงานวิจัย** คณะรัฐประศาสนศาสตร์, (สถาบันบัณฑิต พัฒนาบริหารศาสตร์, 2543), หน้า บทคัดย่อ.

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongings Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคมความต้องการชนิดนี้ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การต่างๆ อยากจะคบหาสมาคมกับคนอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดีการที่คนเราจะสามารถเข้าสมาคมหรือกลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้นจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ ปกติมักจะเป็นไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองว่าเป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนี้และมีบุคคลต่างๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอตนหรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม(Esteem or Status Needs)ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความสามารถ ความรู้ความสำคัญในตัวเอง ตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้นในองค์การธุรกิจการดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุยหรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ ล้วนแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่นความพยายามที่จะทำให้มีฐานะเด่นดังกล่าว มักจะแสดงออกในรูปที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายามกระทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ดีเลิศหรือเกินหน้าเกินตาคนอื่นๆ ทั่วไป

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง(Self-Actualization or Self-realization)ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกและอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง

ความพอใจที่ได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิดดังกล่าวนี้ มีลักษณะกว้างขวางมากและจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ความต้องการในขั้นนี้ มักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน แต่ละคนก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน ตัวอย่างของความต้องการชนิดนี้ก็มี เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นคนคิดค้นทฤษฎีความรู้อย่างใดอย่างหนึ่ง ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นนักกีฬาระดับโลกหรืออยากมีบุตรชายหญิงในจำนวนเหมาะสม อยากได้รับเลือกตั้งเป็นนายกฯหรืออยากจะประสบผลสำเร็จในการประกอบธุรกิจของตนหรืออยากที่จะช่วยเหลือการกุศลเพื่อให้ได้รับความสุขทางใจ เป็นต้น

ทฤษฎีการจูงใจ ของเฮอร์ซเบิร์ก[26] (Herzberg's Theory)เฮอร์ซเบิร์ก มอสเนอร์ และไนเดอร์แมน ตั้งสมมติฐานว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงานจะถูกแยก และทำให้แตกต่างไปจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ทั้งนี้ โดยเฮอร์ซเบิร์กและคณะได้ร่วมกันทำวิจัยโดยวิธีสัมภาษณ์วิศวกรและสมุหบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทต่างๆ 9 แห่งในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนียเพื่อหาคำตอบว่าประสบการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดทัศนคติความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีและความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แต่ละแบบนั้นไปในทางบวกหรือลบ เมื่อได้คำตอบแล้วเฮอร์ซเบิร์กและคณะได้นำมาวิเคราะห์และจัดเรียงลำดับโดยแบ่งเป็นสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)ซึ่งเฮอร์ซเบิร์ก ได้อธิบายไว้มีรายละเอียด ดังนี้ Herzberg Mausner ; & Snyderman.[27]

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มี 6 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น

2. การยอมรับนับถือ(Recognition)หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ท้าทาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีสามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ(Responsibility)หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

---

[26] Herzberg, **Mangement of Organization**, Boston : Houghton Miffiln Company : 2979, p 45.

[27] Herzberg, Mausner & Snyderman,**The Motivation to work**, New York : John Wiley, 2959, pp.223-229.

5. ความก้าวหน้า(Advancement)หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

6. โอกาสที่จะได้รับความเจริญรุ่งเรือง(Possibility of Growth)หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและประสบกับความสำเร็จปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มี 10 ประการ คือ

1) นโยบายและการบริหารงาน(Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการ การบริหารงานขององค์การซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์การนั้น

2) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหาร

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(Interpersonal Relations-Supervisor) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

4) สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions)หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

5) เงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีกับบริษัท

6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations - Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีในชีวิตส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงาน

8) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Subordinates) หมายถึง การที่บุคคลต่างระดับสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน

9) สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

10) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

ดังนั้น จึงสรุปทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก ได้ว่า องค์ประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น ที่จะนำมาสู่ความพึงพอใจทางบวกในการทำงานของคนปัจจัยค้ำจุน ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจาก การศึกษาของเฮอร์ซเบิร์ก คือปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจ ในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือปัจจัยค้ำจุนย่อมจะเป็นเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค้ำจุนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจงานที่ทำเท่านั้น ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำ แต่เป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงาน ที่ทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮอร์ซเบิร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์กได้ชี้ให้เห็นเป็นนัยว่า ผู้บริหารจะต้องมีทัศนะเกี่ยวกับงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสองอย่าง คือ สิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุขและสิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในงานที่ทำ ข้อสมมติฐานของทฤษฎีการจูงใจสมัยเดิม มักจะถือว่าสิ่งจูงใจทางด้านการเงิน การปรับปรุงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การขาดงานและการออกจากงานที่น้อยลง นับได้ว่าเป็น ข้อสมมติฐานที่ผิดพลาด ปัจจัยเหล่านี้ทั้งหมด เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำและปัญหาเท่านั้นเอง ปัจจัยจูงใจเท่านั้นจึงจะเป็นสิ่งจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้เพิ่มผลผลิต

อัลเลน เอ็นเจ จึงได้ทำการศึกษาวิจัย โดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ในปี ค.ศ.1969 จากผลของการศึกษาครั้งนี้ เขาพบว่า มนุษย์เราจะมีความต้องการหลัก 3 ประการ[28] คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E) เป็นความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางวัตถุ ที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตรอดอยู่ได้ เช่น อาหาร น้ำที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ ความปลอดภัย ก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต จะรวมส่วนที่เป็นความต้องการทางด้านสรีระทั้งหมดกับบางส่วน กับความต้องการความมั่งคงและปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วย เป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับ

---

[28] Allen, N.J. and Meyer. J.P. 1993, “Organization Commitment : Evidence of Carree Stage Effect” Journal of Business Research. 26 (January 1933), pp.49 – 61.

การมีชื่อเสียงและการได้รับการยกย่องจากสังคม เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ จะรวมถึงส่วนที่เป็นความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเขาเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไป ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจในตนเองและการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านการเติบโตนี้จะรวมถึงบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรีและความต้องการทำตนให้ประจักษ์ทั้งหมด จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ถือเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยสร้างความสำเร็จ และก่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรแต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานองค์กรต้องสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบาย/แผนและการบริหารงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน

ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ยังคงเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องดำเนินการศึกษาดังที่ วิชัย แหวนเพชร[29] กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)เป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจกันมาก ทั้งจากนักจิตวิทยา นักวิชาการและนักบริหารงาน การปฏิบัติงานในองค์การใดๆ ก็ตาม สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นก็คือบุคลากร แม้ว่าปัจจุบันจะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก โดยเทคโนโลยีนั้นถูกนำมาใช้แทนคนในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้เป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จ คนที่ทำงานอยู่ในองค์การนั้นต่างหากที่เป็นเครื่องบ่งชี้ เพราะคนเป็นผู้คิด ผู้ปฏิบัติและผู้วางแผนในการทำงานดังนั้น ถ้าคนนั้นมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ก็จะประสบผลสำเร็จดีมากกว่าคนที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั่นเอง ซึ่งเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและนักการ

---

[29] วิชัย แหวนเพชร, **มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม,** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ธรรมกมล, 2543), หน้า 235.

ศึกษากล่าวถึงไว้ มัจฉรี โอสถานนท์[30]. ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

1.ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1) ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

2) เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายเล่มจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

3) จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้านและความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4) อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วยแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

5) เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ต่อทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

6) เชาวน์ปัญญา ปัญหาเรื่องเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงเรียนที่มีเชาวน์ปัญญาในระดับสูงแต่ทำงานที่เป็นงานประจำพบว่ามักจะมีความเบื่อ

---

[30] มัจฉรี โอสถานนท์, การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา, **ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.(การศึกษาพิเศษ)**, กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2539), หน้า 40-42.

หน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงเรียนเพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะกับความสามารถของตน

7) การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางเล่มพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าง่ายหรือเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายเล่ม พบว่านักวิชาการวิชาชีพ เช่นแพทย์ วิศวกร ทนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป

8) บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

9) ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายเล่ม พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

10) แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

11) ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจจะมีความสุขและพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน

1) ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงานความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จการรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2) ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

3) ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัย พบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพต่ำกว่าความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบด้วยทั้งนี้เพราะฐานทางอาชีพ นอกจากจะขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วยในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

4) ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5) ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงานการเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามืด รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพท้องถิ่น ความเป็นอยู่ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงานเนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

6) สภาพภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

7) โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความบิดพลิ้วในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่างานใดมีโครงสร้างอย่างไรและรู้ว่าจะทำอย่างไร และดำเนินการอย่างไรและสามารถควบคุมได้ง่ายขึ้น

3. ปัจจัยการจัดการ

1) ความมั่นคงในงาน สรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่ จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life Long Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับ

ความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคงพนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวเองในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

2) รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจจะเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3) ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

4) โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

5) อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด ก็จะทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานได้ง่ายและสะดวกอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6) สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานให้สำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

7) เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน

สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

8) ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

9) การนิเทศงาน สำหรับพนักงาน การนิเทศงานคือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษากรณีฮอร์ธอร์นพบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

10) ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

11) โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

12) อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด ก็จะทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานได้ง่ายและสะดวกอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

13) สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานให้สำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

14) เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน

สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

15) ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

16) การนิเทศงาน สำหรับพนักงานการนิเทศงานคือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษากรณีฮอร์ธอร์นพบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

17) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่ง พบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างไรข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่างๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานว่างานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ ซึ่งพนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

18) ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานด้วย

19) ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่า ผู้บริหารและหัวหน้างานมีความเข้าใจตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุดเฮอร์ซเบิร์ก[31] ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. การได้รับการยอมรับนับถือ
2. ความสำเร็จในการทำงาน
3. ความก้าวหน้า
4. ความรับผิดชอบ
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

---

[31] Hrebiniak,L.G.; & Alutto, J.A., **Personal and Role-related Factors in the Development of Organizational Commitment**, (Administrative Science Quarterly,2972) pp.92-94.

6. เงินเดือน

7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

8. การนิเทศงาน

ซึ่งแฮมเมอร์[32] ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนพิเศษในรัฐไอโอวา โดยใช้ทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ครูพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานการยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ คือ การควบคุมบังคับบัญชาความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน [33] ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2538จำนวน 70 ราย จำแนกตามสถานภาพ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานและลักษณะงาน ตามแนวทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบอร์ก พบว่าข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านและรวมทุกด้านสูงกว่าข้าราชการเพศหญิงโดยเฉพาะในด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และข้าราชการระดับ 1-6 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการระดับ 7 ขึ้นไป โดยเฉพาะในด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบและด้านการปกครองบังคับบัญชาเฟรนช์ [34](French) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะสนองความต้องการของคนงานและลูกจ้างที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ

2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลักงานมากเงินมาก

3. การควบคุมบังคับบัญชาดี คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์

4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

---

[32] Hammer, Robert Eugene.,"**Job Satisfaction of Special Class Teachers in lowa : An Application of the Herzberg Factor Theory**," Dissertation Abstracts International. pp. 337-339.

[33] อรนิตย์ ญาณศิริ, "ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ", **ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา),** (กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,2539),หน้า บทคัดย่อ

[34] French, J.R., Cobb, S.; & Rodgers, W. (2982, Winter),"**Coping with Job Stress**," ISR Newsletter. 22(4) pp, 8-27.

5. สภาพการทำงาน

6. มีโอกาสก้าวหน้า คือ มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนและเพิ่มพูนวุฒิ

7. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคมกิลเมอร์[35] ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ คือ

1) ความมั่นคงในงาน(Security)ได้แก่ ความรู้สึกว่าได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีหลักประกันความมั่นคงและได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน(Opportunity for Advancement)ได้แก่ การ มีโอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

3) หน่วยงานและการจัดการ (Company and Management)ได้แก่ ความพอใจต่อหน่วยงาน ความมีชื่อเสียง การดำเนินงานของหน่วยงาน และการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ที่จ่ายเป็นพิเศษซึ่งหน่วยงานให้แก่ผู้ทำงาน

5) ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ได้แก่ การได้ทำงานซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู้ความสามารถ

6) การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ เทคนิค วิธีการ และความสามารถในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา

7) ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ได้แก่ การทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

8) การติดต่อสื่อสาร(Communication)ได้แก่ สภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการยอมรับฟังและการได้รับการยอมรับด้วย

9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ ภาวะแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ

10) ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) ได้แก่ เงินเดือน บำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย สวัสดิการล็อค ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

---

[35] Glimer, B. Von Haller., **Applied Psychology : Problems in Living and Work**. , (New York : McGraw – Hill Book Company Gilmer. 2972), p 232.

ในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มี 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ตัวงาน (Work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสการเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2) เงินเดือน (Pay)ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับด้วยความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นด้วยความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การและหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงานและความเชื่อถือในผลงาน

5) ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ การให้สวัสดิการ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงานและการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

6) สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7) การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปด้วยความมีเทคนิคและกลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8) เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9) องค์การและการบริหารงาน (Company and Management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือนและนโยบายในการบริหารงานขององค์การเดสส์เลอร์[36] (Dessler) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ

(1) ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา

(2) ปัจจัยด้านสภาพการณ์ ได้แก่ ลักษณะของงาน แบบของผู้นำ ระบบการให้ค่าตอบแทน นโยบายของหน่วยงาน และกลุ่มผู้ร่วมงาน

---

[36] Dessler. Gary., **Applied Human**, Relations'Reston,Virginia : Reston Peblishing. (Dessler,2983), p. 229.

(3) ผู้บริหารกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแมทธิว และฟาร์[37] ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยเบื้องต้น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การและผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การด้วยวิธีการวิจัยแบบอภิมานจากงานวิจัยจำนวน 200 เรื่อง พบว่า ปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ปัจจัยบุคคลจำแนกเป็น เพศ การศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง มีนัยสำคัญทางสถิติและมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันใน อาชีพ ความผูกพันต่อสหภาพและความพึงพอใจในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์การ พบว่ามี ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานและการเปลี่ยนงาน

สมพงษ์ เกษมสิน[38] ได้แบ่งประเภทสิ่งที่จูงใจไว้ 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีลักษณะเห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยังจำแนกออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) เช่น การจ่ายค่าแรงให้สูงขึ้น ในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) คือ สิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนเพื่อส่งเสริมให้มีการทำงานดีขึ้น และมีกำลังใจมากขึ้นด้วย เช่น การจ่ายค่ารักษาพยาบาล

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่สนองตอบความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

อารี เพชรผุด[39] ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1) สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเมือง ทุกคนย่อมมีความแตกต่างกันเพราะสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ที่ต่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความแตกต่างทางด้านเจตคติและค่านิยมใน

---

[37] Mathieu, JohnE.and amesL. Farr.,‘’**Future Evidence for the DiscriminantValidity of Measures of Organization Commitment, Job Involvement and Job Satisfaction**,” Applied Psychology, 2992,pp227-233 .

[38] สมพงษ์ เกษมสิน, **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**, พิมพ์ครั้งที่ 5, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช,2546), หน้า 320-322.

[39] อารี เพชรผุด, **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน**, พิมพ์ครั้งที่ 4. (กรุงเทพมหานคร : เนติการพิมพ์. 2535), หน้า 60-62.

ขณะเดียวกันบุคคลที่มาจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจและการเมืองที่แตกต่างกัน ก็ย่อมทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2) ลักษณะของอาชีพ อาชีพแต่ละอย่างมีลักษณะเฉพาะที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ อาชีพที่ตรงกับวิชาชีพที่ผู้ปฏิบัติได้ศึกษาเล่าเรียนมาจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอาชีพที่ไม่ตรงกับวิชาที่เรียนมา

3) สิ่งแวดล้อมในองค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลมาจากสิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ ขนาดองค์การ ลักษณะการจัดองค์การ การบริหารองค์การการตัดสินใจของผู้บริหาร ตลอดจนการทำงานเป็นทีม

4) งานและสิ่งแวดล้อม จากการสำรวจและการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะงานที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติ ปรากฏว่างานและสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีลักษณะดังต่อไปนี้

1.4.1 เป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

1.4.2 เป็นงานที่ทำให้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

1.4.3 เป็นงานที่ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.4.4 เป็นงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย

2. องค์ประกอบส่วนบุคคล คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสามารถและลักษณะบุคลิกภาพ เอกชัย กี่สุขพันธ์[40] ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจไว้ดังนี้

1).สัมฤทธิผลของงาน (Achievement)คนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงานและพอใจในการมีส่วนสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ก็ย่อมสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

2).การยอมรับนับถือ (Recognition)โดยปกติแล้วคนทุกคนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรมการยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะเป็น การยกย่องชมเชย หรือการให้การสนองตอบ (Feedback) ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานได้มากทีเดียว

3) ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทายซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

---

[40] เอกชัย กี่สุขพันธ์, **การบริหารทักษะและการปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. (กรุงเทพมหานคร :อรุณการพิมพ์,2533), หน้า 224-226.

4) ความสนใจ (Interest) หมายถึง การให้บุคคลได้มีโอกาสพัฒนาหรือเสริมสร้างทักษะในการทำงานตามที่บุคคลมีความสนใจ หรือให้มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่ถนัด นับเป็นการจูงใจที่ดีวิธีหนึ่ง

5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถมีไหวพริบและทักษะในการทำงานที่ดี อยากที่จะทำงานด้วยอำนาจความรับผิดชอบของตนเองและจะไม่ชอบถูกบังคับให้ทำงาน

6) การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย วิธีทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน จะสร้างให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน หรือบริษัท การให้มีส่วนร่วมในการทำงานนี้จะจูงใจให้บุคคลยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน และมีโอกาสพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้วย

อาจได้ว่า เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นมีปัจจัยที่มีความมั่นคงในการทำงาน เป็นความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนเรื่องสถานที่ทำงานและในการจัดการก็มีผลต่อความพึงพอใจ รวมถึงค่าจ้างหรือรายได้ผลตอบแทนต่างๆ ตลอดจนก็มีผลกับความรู้สึกมั่นคงในการงาน ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำมีผลความสัมพันธ์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การคุมควมการการปฏิบัติงานการได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชานั้นก็มีผลต่อความรู้สึกในความพอใจ การสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อการร่วมมือการปฏิบัติให้เกิดความพึงพอใจมีส่วนร่วมแนวคิดใหม่ๆเป็นเป้าหมายองค์กร สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆให้เหมาะสมกับบุคคลกรในองค์กรอันเป็นประโยชน์แก่องค์กรในที่สุด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

Hall et.al.[41] กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นกระบวนการนำองค์การไปสู่เป้าหมาย และยังมีผลทำให้บุคคลในองค์การมีบุคลิกภาพที่ผสมผสาน และพัฒนาไปในทิศทางเดียวกับองค์การ

---

[41] Hall, D.T.et.al. 2970,“**Personnel Factors Organizational Identification**” Adminstrative Science Quarterly.25 (june 2970) : p. 276.

Porter et.al[42] ได้นิยมความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับองค์การ ซึ่งบ่งชี้ออกมาในรูปแบบดังนี้

1. สมาชิกมีทัศนคติที่กลมกลืนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ค่านิยมขององค์การ
2. สมาชิกมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์การนั้นต่อไป

Buchanan[43] ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความคาดหวังของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การเป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานอยู่กับองค์การในระดับการเป็นเจ้าของ มีความจงรักภักดีต่อองค์การการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การตลอดจนการประเมินองค์การไปในทางที่ดีและแสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การมี 3 องค์ประกอบ คือ

1.การแสดงตน (Identification) หมายถึง ความภาคภูมิใจองค์การและยอมรับจุดหมายขององค์การ

2.ความต้องการมีส่วนร่วม (Involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ

3.ความภักดีต่อองค์การ (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์การและมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

Steers[44] ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีจุดร่วมที่เหมือนกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การ ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การโดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริงจะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย

---

[42] Porter, L.W. et. Al. 2974 **Organizational Commitment,job Satisfaction,an Turnover Among Psychiatric Technicans**" Journal of Applied Psychology. 59 (October 2974) : pp 603-609.

[43] Buchanan,B. 2974. "Building Organizational Commitement : The Socialization of Managers in Work Organization" **Administrative Science Quarterly**. 29 (march2974) : p 533.

[44] Steers, R.M.2977 "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment" **Administrative Science Quarterly**. 22(March 2977) : pp 46-56.

ธีระ วีรธรรมสาธิต[45] ได้นิยาม ความผูกพันต่อองค์การ โดยเน้นพฤติกรราที่แสดงออกมาของสมาชิกองค์การนั้น ในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อสมาชิกองค์การมีความผูกพันต่อองค์การ ก็จะมีการแสดงออกในรูปพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานการที่สมาชิกผูกพันต่อองค์การและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็อาจเนื่องมาจากได้เปรียบเทียบอย่างถี่ถ้วนแล้ว เห็นผลได้ผลเสีย หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์การไป

นภาเพ็ญ โหมาศวิน[46] อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์การคือ การมีเป้าหมายสอดคล้องกับองค์การ ความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์การและความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพื่อให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะไม่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างความต้องการของกลุ่มกับความต้องการของตัวเขาเอง

โสภา ทรัพย์มากอุดม[47] สรุปความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่าหมายถึง การที่สมาชิกในองค์การมีความยึดมั่นความผูกพันและความซื่อสัตย์ต่อองค์การ ในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การนั้นไว้

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึงลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกในความเชื่อและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกองค์การ และเมื่อความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองจากองค์การก็จะมีแนวโน้มต่ำที่บุคคลจะลาออกจากองค์การ

---

[45] ธีระ วีระธรรมสาธิต, “ความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย” **,สารนิพนธ์** รัฐศาสตร์มหาบัณฑิตม (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532) , หน้า 20.

[46] นภาเพ็ญ โหมาศวิน, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขิงสมาชิกองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี” **สารนิพนธ์** รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549), หน้า. 29-23.

[47] โสภา ทรัพย์มากอุดม “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทย” **วิทยานิพนธ์** รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539). หน้า บทคัดย่อ.

Steers[48] อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และการเกี่ยวข้องด้วยกับองค์การ ซึ่งมีคุณลักษณะทั้ง 3 ประการคือ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ ต่อไปความผูกพันยังแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำต่องานของตนอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้การบรรลุซึ่งผลสำเร็จขององค์การมีความมั่นคงต่อไป

2.2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจและให้ความสำคัญมากขึ้นจากนักวิชาการและองค์การต่างๆ เพราะว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้และถ้าพนักงานในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การอย่างมาก

Buchanan[49] กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญดังต่อไปนี้

1) ความผูกพันต่อองค์การสามารถนำอัตราการเข้า ออกจากงานของสมาชิกในองค์การได้ดี แนวคิดนี้มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การโดยส่วนรวม

2) ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแรงผลัดดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ อันเนื่องมาจากการที่สมาชิกรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าของในองค์การ และมีส่วนเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์การ

3) ความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาของสมาชิกในองค์การกับเป้าหมายขององค์การ หรือช่วยให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายไว้นั่นเอง

4) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์การของตนมากนั่นเอง

5) ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวชี้ถึงความมีประสิทธิผลขององค์การ

---

[48] Steers,R.M. **Introduction to Ouarterly Behaveior**. New York : Herper Collin publishers Inc., 2977. p.79.

[49] Buchanan,B., "**Building Organizational Commitement** : The Socialization of Managers in Work Organization" Administrative Science Quarterly. 29 (march2974) : p 27.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์[50] ได้ทำการศึกษาและพบว่าผลของความผูกพันสามารถอธิบายได้ว่า

1) ความผูกพันองค์การเป็นตัวทำนายในการเพิ่มผลผลิตความพึงพอใจในงาน

2) ความผูกพันต่อองค์การกับอายุการทำงาน บุคคลในองค์การที่มีอายุการทำงานมากมีผลต่อองค์การมากกว่าบุคคลที่มีอายุการทำงานสั้น

3) ความผูกพันกับการขาดงาน ความผูกพันต่อองค์การมีผลทางบวกต่อความมั่นคงอยู่ในองค์การและมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน

4) ความผูกพันต่อองค์การกับการเปลี่ยนงาน ความผูกพันต่อองค์การมีสัมพันธ์ทางลบกับการเปลี่ยนงาน ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลในองค์การ และต่อประสิทธิผลขององค์การ เพราะหากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การก็ย่อมที่จะมีพฤติกรรมที่ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จดังเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Steers and Porter[51] กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นขั้นตอนหนึ่งในสามขั้นของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ในกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์การ (Organizational Attachment) ได้แก่

1. การเข้าเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์การใดองค์การหนึ่ง เรียกว่า ขั้นที่หนึ่ง (First Stage)

2. การมีความผูกพันต่อองค์การ(Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับเป้าหมายขององค์การ ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์การ และความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อนความสำเร็จโดยรวม ของเป้าหมายขององค์การซึ่งในความรู้สึกเช่นนี้ ทำให้ความผูกพันต่อองค์การต่างไปจากความเกี่ยวพันกับองค์กร หรือความเป็นสมาชิกขององค์การ(OrganizationalAttachment,Organizational Memberships) โดย Steers และ

---

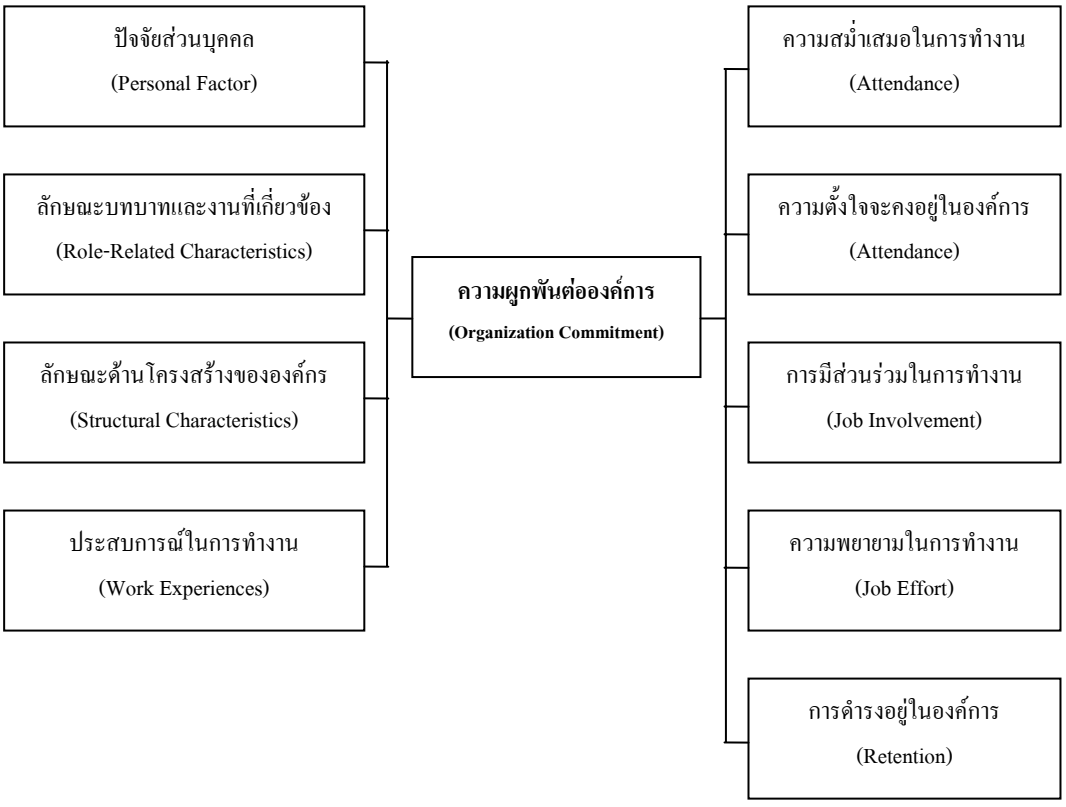
[50] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, **การบริหารงานวิชาการ**, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซ็ท, 2535), หน้า 34-37.

[51] Stees,R.M. 2977, **Motivation and Behavion**. New York : Herper Collin Publishers Inc.,pp. 53-56.

Porter พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะมีการขาดงานและการลาออกจากงานในระดับต่ำ มีความโน้มเอียงที่จะมีสวนร่วมกับองค์การ และพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ จะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีและมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์การ จะมีการขาดงานและการลาออกจากงานสูง

3. การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวพันกันองค์การ(Organizational Attachment Process) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์การหรือออกจากองค์กร

ดังที่ได้แสดงแบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ดังแสดงในภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของ Steers

ที่มา : Steers and Porter Stees, R.M. **Motivation and Behavion**. New York : Herper Collin Publishers Inc.1977.p 87.

จากแนวคิดทั้งสามได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การคือสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์การ ถ้าบุคคลยิ่งมีความผูกพันต่อองค์การมากเท่าใด แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์การไปก็น้อยลงเท่านั้น แต่แนวคิดทั้งสามดังกล่าวมีความแตกต่างกัน คือแนวความคิดที่หนึ่ง เน้นว่า คนที่ทำงานกับองค์การโดยไม่ลาออกไปไหน เป็นเพราะคนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ

จึงมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การแนวความคิดที่สอง เน้นว่า คนผูกพันกับองค์การเพราะเป็นสิ่งจำเป็น ไม่เช่นนั้นจะสูญ เสียผลประโยชน์หลายๆ อย่างที่ควรจะได้จากการลงทุน

แนวความคิดที่สาม เน้นว่า คนผูกพันกับองค์การ เพราะเมื่อคนเป็นสมาชิกกับองค์การใดก็จะต้องจงรักภักดีต่อองค์การนั้น ก็เพราะความถูกต้องเหมาะสมทางสังคม

แนวคิดความผูกพันต่อองค์การของ Steers เป็นแนวคิดที่มีผู้ให้ความสนใจนำมาเป็นใช้หลักในการศึกษาจำนวนมาก ซึ่ง Steers ได้นำเสนอแบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนสำคัญดังนี้

1) ปัจจัยกำหนดผูกพันต่อองค์การ (Antecedents of Commitment)

2) ลักษณะของความผูกพันต่อองค์การ (Commitment)

3) ผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์การ (Outcomes of Commitment)

Miner[52] ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ Mowday และคณะ โดยแบ่งแนวคิดของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ด้านคือ

1.1 ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือ เมื่อคนเกิดความผูกพันต่อองค์การจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง คงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามที่รักษาสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์การ และเป็นการยากหรือเป็นไปไม่ได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2.2 ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งต่างจากแนวคิดแรกที่เป็นผลเนื่องจากการเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นมากกว่าคำนึงความรู้สึกที่บุคคลจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์การ ความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อที่จะทำงานให้กับองค์การและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพสมาชิกขององค์การไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของภรณี กีร์ติบุตร[53] ที่ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ลักษณ์ คือ

1) ความผูกพันเป็นทางการต่อองค์การ (Formal Attachment) ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด

---

[52] Miner,J.B., **The Human Side of Enterprise**. New York : Mc Graw-Hill.,2997., p.224.

[53] ภรณี กีรติบุตร, **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ.**พิมพ์ครั้ง6,(กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์. 2529), หน้า 97.

2) ความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) หมายถึง การที่พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้

จากแนวคิดที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปลักษณะของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ด้านด้วยกัน คือ

1) ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกในองค์การ ได้แก่ ที่สมาชิกมีการอุทิศตนโดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงาน และมีความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การของตน

2) ความผูกพันต่อการทางด้านทัศนคติของสมาชิกในองค์การ ได้แก่ การที่สมาชิกมีความรู้สึกว่าเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในด้านการทำงานของเขามีความสอดคล้องกัน ทำให้เขายอมรับเป้าหมายขององค์การ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ Allen and Meyer[54] ได้สรุปแนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 พวก คือ

1.1 แนวความคิดทางด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดนี้คือ ศาสตราจารย์ Lyman W. Porter แห่งมหาวิทยาลัย California และคณะซึ่งได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์การและของบุคคลสามารถร่วมไปในทิศทางเดียวกันได้หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าบรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์การเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์การและตั้งใจที่จะยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกันจุดหมายปลายทางขององค์การและตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์การและรู้สึกต่อองค์การในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เชื่อว่าองค์การจะนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าอยู่ในสภาวะที่มีโอกาส และสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

2.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญาใน

---

[54] Allen,N.j. and Meyer,J.p. 2933.”**Organizational Commitment : Evidence of Career Stage Effect**” Journal of Business Research. 26 (January 2993) : pp 49-62.

การทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์การ และสร้างสรรค์ให้องค์การบรรลุเป้าหมาย หรืออยู่ในสถานที่ดี มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนอง หรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การได้สะดวกขึ้น มีความคิดเสมอว่า งานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์และทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายได้จึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึง การแสดออกถึงความรู้สึกจงภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์การ เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์การหรือเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ไม่คิดที่จะลาออก ไม่ว่าองค์การจะอยู่ในสภาวะปกติ หรืออยู่ในฐานะวิกฤตการณ์อันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ

2. แนวคิดทางด้านพฤติกรรม กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การแล้วจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานการที่คนผูกพันต่อองค์การ จะพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้ไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องได้เปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับ และผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไป หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถี่ถ้วน ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวความคิดนี้คือ ทฤษฎี Side-bet ของ Becker ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากที่เปรียบเทียบชั่งน้ำหนักว่าถ้าหากเขาลาออกองค์การเขาจะได้รับหรือต้องสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวความคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเป็นสมาชิกขององค์การแล้วต้องมีความผูกพันต่อองค์การเพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำความผูกพันต่อองค์การจึงเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องหน้าที่ทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์การ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกความหมาย แนวคิดที่หนึ่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย เป็นแนวคิดทางด้านทัศนคติ คือการที่บุคคลทำงานกับองค์การโดยไม่ลาออกไปไหนเป็นเพราะเขามีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ มีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การอย่างแท้จริง การที่

องค์การมีเป้าหมายที่บุคคลยอมรับได้ บุคคลก็จะพยายามหล่อหลอมเชื่อมโยงแนวคิดและเป้าหมายของตน ให้สอดคล้องกับองค์การมากที่สุด โดยจะพยายามปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด เพื่อสนับสนุนให้องค์การมีความก้าวหน้าและมั่นคง และปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

2.2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

จากผลการสำรวจเอกสารและงานวิจัยพบว่าตัวแปรต่าง ๆ ถูกนำมาใช้ศึกษานั้นน่าสนใจและสามารถอธิบายการก่อตัวของความรู้สึกผูกพันต่อองค์การได้เป็นอย่างดี จะแตกต่างกันไปตามความสนใจของนักวิชาการแต่ละท่านซึ่งสามารถปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของนักวิชาการต่างๆ มีดังนี้

Sheldon[55] ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การดังนี้

1) ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา เพื่อนำไปประกอบอาชีพ

2) ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน

3) การพัฒนาทักษะ ประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

Hrebiniak and Alutto[56] พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในความผูกพันต่อองค์การ คือ

1) ความตึงเครียดในบทบาท (Role tension)

2) ระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงาน

3) ความไม่พึงพอใจเนื่องจากความรู้สึกไม่ก้าวหน้าในการทำงาน

Strees[57] ได้สรุปตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 กลุ่มดังนี้คือ

1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) อันได้แก่ อายุ เพศ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน เป็นต้น

2) ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึงลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ งานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่มีโอกาสปฏิสังสรรค์กับผู้อื่น และผลป้อนกลับของงาน เป็นต้น

---

[55] Sheldon, M.E. 2972. "**Investment and Involvemet as Machanisms Predicting Commitment of the Organization**" Administrative Science Quarterly. 26.(June 2972) : PP. 243.

[56] Hrebiniak, L. C. and Alutto J.a. 2972. " **Personel and Role-related Factors in the Development of Organizational Commitment**" Adminstraive Science Quarterly25 (June 2970) :pp. 555-572.

[57] Steers, R.M.2977 "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment" **Administrative Science Quarterly**. 22(March 2977) : pp 46-56.

3) ลักษณะของประสบการณ์จากการทำงานในองค์การนั้น (Work Experience) ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์การ ความเชื่อถือได้ขององค์การ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ เป็นต้น

อนันต์ชัย คงจันทร์[58]ได้ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบคือ

1) คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพในการทำงาน (ถาวร หรือชั่วคราว) สมาชิกขององค์การที่มีอาวุโสทั้งอายุและอายุการทำงานจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ที่มีอาวุโสน้อยกว่า ระดับการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ แต่ความสัมพันธ์นั้นเป็นไปในทางกลับคือ คนที่มีระดับการศึกษาสูงมักมีความผูกพันต่อองค์การน้อย เพราะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับจากองค์การสูง และเมื่อไม่รับตามที่ตนเองคาดหวังก็เกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับจากองค์การสูง และเมื่อไม่ได้รับตามที่ตนเองคาดหวังก็เกิดความผิดหวังและมีความผูกพันต่อองค์การน้อย เพศพบว่าผู้หญิงจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่ากลุ่มผู้ชาย

2) คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงานความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงาน ความพอใจในการทำงาน ความพอใจในการควบคุมดูแลของหัวหน้า และความพอใจที่จะได้รับจากระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

3) คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์การหรือโครงสร้างขององค์การ การกระจายอำนาจในองค์การ ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์การหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน และความเป็นเจ้าของกิจการ ประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์การ ว่าองค์การจะไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาเกิดปัญหา สมาชิกที่มีความไว้วางใจองค์การสูง ก็มีความผูกพันต่อองค์การมาก ความคาดหวัง ทัศนคติของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าตัวเองได้รับค่าตอบแทน ด้วยความยุติธรรม รวมถึงลักษณะของผู้นำวิชาชีพบัญชีที่มีความแตกต่างในปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ตลอดไปหรือที่จะลาออก พบว่าความพึงพอใจในงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

---

[58] อนันต์ชัย คงจันทร์,"**ความผูกพันต่อองค์(Organizational Commitment).**" จุฬาลงกรณธุรกิจปริทัศน์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพิมพ์จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย, 2529), หน้า 34- 42.

2.3 ประวัติการก่อตั้งโรงแรม

โรงแรมโซฟิเทลเซ็นทาราแกรนด์ กรุงเทพมหานคร ปัจจุบันก้าวสู่ปีที่ 28 แห่งความสำเร็จ นับตั้งแต่เปิดดำเนินการในเดือนเมษายน พ.ศ.2526 โดยเป็นส่วนหนึ่งของโครงการเซ็นทรัลพลาซาคอมเพล็กซ์ ซึ่งคุณสัมฤทธิ์ จิราธิวัฒน์ พี่ใหญ่แห่งตระกูลจิราธิวัฒน์ กลุ่มนักธุรกิจครอบครัวใหญ่ ผู้มีสายตาที่มองไกลได้ดำนเนิการขอเช่าที่ดินบริเวณสามเหลี่ยมลาดพร้าว จากการรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นระยะเวลา 30 ปี เพื่อพัฒนาและสร้างศักยภาพในการขยายเมืองออกจากใจกลางกรุงเทพมหานคร โดยใช้ชื่อว่า โรงแรมไฮแอทเซ็นทรัลพลาซา ในระยะแรกของการดำเนินกิจการ เนื่องจากบริหารงานโดยกลุ่มไฮแอทอินเตอร์เนชั่นแนล (Hyatt International Corporation) จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2530 เริ่มตั้งแต่ต้นปี 2531 โรงแรมได้เปลี่ยนชื่อเป็นโรงแรมเซ็นทรัลพลาซา กรุงเทพฯ ภายใต้การบริหารงานของบุคคลากรชาวไทย และชาวต่างประเทศที่มีความรู้ประสบการณ์และความเชื่อมั่นในการปฏิบัติการในงานร่วมกัน เพื่อให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าของโรงแรมฯ และด้วยผลประกอบการที่มีผลกำไรต่อเนื่องมาโดยตลอด บริษัทโรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด จึงได้จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเดือนมกราคม 2533 และในเดือนตุลาคม 2541 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติให้เปลี่ยนชื่อเป็น โรงแรมเซ็นทรัลแกรนด์พลาซา กรุงเทพมหานคร กระทั่งวันที่ 1 มีนาคม 2544 คณะผู้บริหารของโรงแรมฯ นำโดยคุณสุทธิเกียรติ จิราธิวัฒน์ กรรมการผู้อำนวยการและประธานกรรมการบริหาร ประกาศจับมือกับแอคคอร์และได้มีมติเปลี่ยนชื่อโรงแรมฯ เป็นโรงแรมโซฟิเทลเซ็นทรัลพลาซา กรุงเทพฯ ซึ่งถือเป็นโรงแรมในกลุ่มระดับ 5 ดาวของแอคคอร์ พร้อมทั้งประกาศใช้สัญญลักษณ์ใหม่ของโรงแรมฯ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ ในวันที่ 26 มิถุนายน 2550 ได้มีการเปลี่ยนแปลงชื่อและสัญญลักษณ์ของโรงแรมและรีสอร์ทในเครือใหม่ เป็น โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา โดยโรงแรมโซฟิเทลเซ็นทรัลพลาซา กรุงเทพมหานคร ได้เปลี่ยนชื่อเป็น โรงแรมโซฟิเทลเซ็นทาราแกรนด์ กรุงเทพมหานคร มาจนถึงปัจจุบัน

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

เปล่งศรี อิงคนินันท์[59] ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยมีความสำคัญของปัญหาในด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนไม่เพียงพอกับการให้บริการ การขาดเจ้าหน้าที่ที่มีคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถตรงกับสายงาน งบประมาณในการปรับปรุงห้องสมุดมีจำนวนจำกัด เป็นต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งจะศึกษาสภาพความพึงพอใจในการทำงานและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค พร้อมกับกับลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เรียงลำดับได้ดังนี้ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและเงินเดือน

จรัส โพธิ์จันทร์[60] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาเสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก เมื่อ พ.ศ. 2527 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ วิทยาลัยพลศึกษาในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือด้านลักษณะของงาน ด้านรับผิดชอบ ด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ ด้านการปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้ สวัสดิการ โดยส่วนรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

วรางคณา ทิมวัฒนา[61] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในบริษัท การบินไทย จำกัด โดยมีความสำคัญของปัญหาในด้าน ความไม่พึงพอใจใน

---

[59] เปล่งศรี อิงค์นินันท์. “ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.” **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**. ภาควิชาบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536. หน้า บทคัดย่อ.

[60] จรัส โพธิ์จันทร์.“ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาพลศึกษา.” **ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.** มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2527. หน้า บทคัดย่อ.

[61] วรางคณา ทิมวัฒนา. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในบริษัทการบินไทย จำกัด.” **ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม, สถาบันเทคโนโลยี : มหาวิทยาลัยเกริก, 2536. หน้า บทคัดย่อ.

งานแอร์โฮสเตส ที่เกิดจากนโยบายของฝ่ายบริหารที่มีการจำกัดอายุการทำงานด้วยสัญญาว่าจ้าง การขาดงาน การลาออกจากงาน รวมไปถึงการเขียนบัตรสนเทห์เกิดขึ้นในบริษัทการบินไทย จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในแต่ละด้านอยู่ในระดับต่ำทั้งในด้านลักษณะงาน ลักษณะผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสวัสดิการ แอร์โฮสเตสมีความพึงพอใจในระดับสูงเพียงด้านเดียว คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ปรีชา เล่ห์บ้านเกาะ [62] ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการ หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเรื่องนี้คือ การศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และปัญหาในการทำงานของผู้สื่อข่าว กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจประชากรที่ศึกษา คือ ผู้สื่อข่าวในสังกัดกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ จำนวนทั้งสิ้น 80 คนเป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด โดยฝช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบตามจำนวน 80 ฉบับ ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS /pc+ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าไคสแควร์และค่ายูลล์คิว การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติ ธุรกิจมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศ อายุ สาขาการศึกษาประสบการณ์ในการทำงาน และระยะทางระหว่างที่พักอาศัยกับที่ทำงาน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือประชาชาติธุรกิจ ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานทั้งหมด ปัญหาในการทำงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือประชาชาติธุรกิจ ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานทั้งหมด ปัญหาในการทำงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ ประชาชาติธุรกิจ ได้แก่ ปัญหาการประสานงานภายในองค์การ ปัญหาการขาดแคลน วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ปัญหาเรื่องผลตอบแทนและสวัสดิการ สำหรับการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานให้เพิ่มขึ้น คือ การปรับปรุงการบริหารงาน และการจัดทำโครงการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

---

[62] ปรีชา เล่ห์บ้านเกาะ, ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงใจในงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ, **วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกตมหาบัณฑิต** สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา ,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539, หน้า บทคัดย่อ.

อลงกรณ์ ประกฤติพงศ์[63] ได้ศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสหภาพแรงงานของพนักงานและความพึงพอใจในองค์การ โดยศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในธนาคารพาณิชย์ของไทย โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Studies) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญา เงินเดือน 5,000-10,000 บาท ทำงานมานานกว่า 10 ปีขึ้นไป และทำงานอยู่ในตำแหน่งปัจจุบัน มานานไม่เกิน 2 ปี ในกลุ่มที่มีสหภาพแรงงาน ผู้ที่ไม่สมัครเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการที่ไม่ทราบว่าจะสมัครได้ที่ไหน และไม่เห็นความสำคัญของการสมัครเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานส่วนใหญ่ผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานส่วนใหญ่สมัครงานมานานไม่เกิน 2 ปี พนักงานในธนาคารที่มีสหภาพแรงงานและไม่มีสหภาพแรงงาน มีส่วนร่วมในกิจกรรมของสหภาพแรงงานใกล้เคียงกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะเข้าร่วมในกิจกรรมของสหภาพแรงงานเกือบทุกอย่าง โดยลูกจ้างจำนวนมากมีความคิดเห็นตรงกันว่า จะสนับสนุนกิจกรรมของสหภาพแรงงานในการยื่นข้อเรียกร้องเรื่องค่าจ้างและสวัสดิการต่างๆ ของพนักงาน แต่สนับสนุนเรื่องกิจกรรมทางการเมืองมีสัดส่วนน้อยกว่าการสนับสนุนกิจกรรมอื่นๆ เป็นอย่างมาก ส่วนในเรื่องการขอคำปรึกษาจากสหภาพแรงงาน จะปรึกษาเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและองค์การเท่านั้น ส่วนด้านทัศนคติที่มีต่อแรงงานพบว่า มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเข้าเป็นส่วนร่วมในกิจกรรมของสหภาพแรงงาน และกรรมการสหภาพแรงงานมีทัศนคติต่อสหภาพแรงงานในทางดีมากว่าสมาชิกสหภาพแรงงาน และผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกด้วย โดยเห็นว่า สหภาพแรงงานเป็นผู้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ดีขึ้นช่วยให้แรงงานสัมพันธ์ดีขึ้น สร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในสังคม ทำให้การบริหารงานของธุรกิจไปได้ด้วยดี กรรมการของสหภาพแรงงานเป็นผู้ที่เสียสละให้กับผู้ใช้แรงงานและเป็นผู้ความคิดสุขุมรอบครอบ ความพึงพอใจในองค์การ ในการประมวลผลครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในธนาคารที่มีสหภาพแรงงานมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างในธนาคารที่ไม่มีสหภาพแรงงานในด้าน “นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน” และความพึงพอใจต่ำกวาในด้าน “เงินเดือนและรายได้พิเศษ” ส่วนด้านอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะทราบถึงกิจกรรมอื่น ๆ ในองค์ในองค์การ โดยการรับทราบถึงกิจกรรมอื่นๆ ขององค์การที่ไม่ใช้กิจกรรมสหภาพแรงงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความพึงพอใจในองค์การของลูกค้าจ้าง ซึ่งเกิดขึ้นทั้งในองค์การของลูกค้า ซึ่งเกิดขึ้นทั้งในองค์การที่มีสหภาพแรงงานและไม่มีสหภาพแรงงาน โดย

---

[63] อลงกรณ์ ประกฤติพงศ์.“การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสหภาพแรงงานของพนักงานและความพึงพอใจในองค์การ.”**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539. หน้าบทคัดย่อ.

กิจกรรมที่ให้ลูกจ้างได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารและเกิดความรู้สึกในการเป็นเจ้าของ จะทำให้ลูกจ้างมีความพึงพอใจในองค์การเพิ่มขึ้น จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสหภาพแรงงานและความพึงพอใจองค์การไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เนื่องจากพบว่า การก่อตั้งสหภาพแรงงานทุกแห่งล้วนเกิดขึ้นเนื่องจากความคัดแย้งและปัญหาในด้านแรงงานสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง แม้ว่าฝ่ายลูกจ้างจะพึงพอใจที่ได้รับผลประโยชน์ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นก็ตามก็ไม่ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจในองค์การเพิ่มขึ้น กลับทำให้เกิดความขัดแย้งกับฝ่ายนายจ้างเพิ่มมากขึ้น

ภิญโญ เสือพิทักษ์[64] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานบริหารระดับกลางธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน 3) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกันความตั้งใจลาออกจากองค์การ 4) เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและสวัสดิการสามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากองค์การได้ร้อยละ 63.26

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล[65] การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพส่วนตัวของวิศวกรในบริษัทเอกชน สภาพความพึงพอใจของวิศวกรในบริษัทเอกชนและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน กลุ่มตัวอย่างได้แก่วิศวกรในบริษัทเอกชนซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร หรือในเขตปริมณฑล จำนวน 10 แห่งและเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนายในการปฏิบัติงานในสาขาใดสาขาหนึ่งตามวุฒิการศึกษาใน 3 สาขา สาขาละ 2 คน คือ วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมโยธาและวิศวกรรมเครื่องกล รวมทั้งสิ้น 60 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานสร้างขึ้นตามทฤษฎีของ Herzberg ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจุน พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีระดับมาก คือความรับผิดชอบฐานะของอาชีพในสายตาของสังคมและยังพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานและมีความรู้สึกที่ดีในการ

---

[64] ภิญโญ เสือพิทักษ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)”,**วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2542. หน้า บทคัดย่อ.

[65] วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน.” **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.** มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542. หน้า บทคัดย่อ.

ปฏิบัติงานตามนโยบายบริษัท ในขณะเดียวกันผู้ที่มีอายุมากจะมีสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานและมีเงินเดือนสูง ส่วนผู้ที่มีอายุมากจะใช้เวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงานน้อยและผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน

จรัส เพ็ชรเที่ยง[66] ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมปานกลางโดยพนักงานที่มีเพศ ระดับตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน สำหรับพนักงานที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพลักษณะเป็นช้างเท้าหน้า ลักษณะสุขุมใจเย็น ลักษณะมีความคิดริเริ่ม และลักษณะควบคุมตนเองต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพลักษณะกล้าที่ยืนหยัดเรียกร้อง ลักษณะต้องการความสำเร็จลักษณะเป็นตัวของตัวเอง ลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ปิยะ นิยมวงศ์[67] ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า 1) สภาพภูมิหลังของพนักงาน อันได้แก่ อายุงาน และตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสภาพภูมิหลังอื่นๆ อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรสอายุ การมีบุตรและเงินเดือนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักต้อนรับเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

บุญมั่น วงศ์สุนพรันต์[68] ได้การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกออกเป็น 14 ด้านตาม

---

[66] จรัส เพ็ชรเที่ยง.“การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง.” **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.** มหาวิทยาลัยรามคำแหง,2542. หน้า บทคัดย่อ.

[67] ปิยะ นิยมวงศ์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยคำแหง, 2542. หน้า บทคัดย่อ.

[68] บุญมั่น วงศ์สุนพรัตน์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).” **ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545. หน้า บทคัดย่อ.

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์เบอร์ก พบว่า 1) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 6 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สถานะของอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 8 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการนับถือ ความรับผิดชอบ สภาพการปฏิบัติงาน เทคนิคของผู้นิเทศ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และนโยบายการบริหารงาน 2) พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวม 9 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน และเทคนิคของผู้นิเทศ ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 14 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

จำโนทย์ ปล้องอุดม[69] ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดชลบุรี การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การสอน และขนาดของโรงเรียน พบว่า ครู-อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดชลบุรีที่ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งเป็นเพศชาย มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การสอนเฉลี่ย 9.8 ปี และสอนในโรงเรียนขนาดกลางเป็นส่วนมาก ด้านความสำเร็จของงาน จากการศึกษาปรากฏว่า ครู-อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากสูงเกินร้อยละ 50.0 อยู่ 4 รายการ คือ 1) สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเกิดความสำเร็จตามต้องการ 2) สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี 3) มักจะมีผลงานปรากฏออกมาเสมอและพอใจในงานผลงานที่ทำ และ 4) เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

---

[69] จำโนทย์ ปล้องอุดม.“ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดชลบุรี.” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชาครุศาสตร์เกษตร. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง,2542.หน้า บทคัดย่อ

2.4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

อังคณา โกลีย์สวัสดิ์[70] ได้ศึกษาถึงความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงาน ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ความมุ่งหมายของการวิจัยนี้เพื่อศึกษาความผูกพันกับสถาบัน และความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เปรียบเทียบความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจำแนกตาม เพศ ระดับเงินเดือน วุฒิตำแหน่งทางวิชาการ และอายุราชการกลุ่มตัวอย่างได้แก่ อาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร ปทุมวัน บางเขต บางแสน มหาสารคาม พิษณุโลก และสงขลา จำนวน 297 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่าวนประมาณค่าจำนวน 65 ข้อ พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความผูกพันกับสถาบันในระดับมากมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับสถาบันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.01 อาจารย์ที่มีเพศ วุฒิตำแหน่งทางการวิชาการ ระดับเงินเดือน อายุราชการแตกต่างกันมีความผูกพันกับสถาบัน และความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สมชาติ คงพิกุล[71] ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษามีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และเมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกตามตัวแปรวุฒิตำแหน่งหน้าที่และขนาดของโรงเรียน ปรากฏว่ามีเพียงอาจารย์ที่มีวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี อาจารย์ที่ทำหน้าที่สอน และอาจารย์ที่ทำหน้าที่ในโรงเรียนขนาดใหญ่เท่านั้นมีระดับความผูกพันค่อนข้างสูง ส่วนอาจารย์กลุ่มอื่นมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงทั้งสิ้น และพบว่าความพึงพอใจมีความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

---

[70] อังคนา โกลีย์สวัสดิ์.“ความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” **ปริญญานิพนธมหาบัณฑิต** สาขาการบริการการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,2534. หน้า บทคัดย่อ.

[71] สมชาติ คงพิกุล.“ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์.” **ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต** สาขาบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2538. หน้าบทคัดย่อ.

อวยพร ประพฤทธิ์ธรรม[72] ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของวิทยาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1.เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของวิทยาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกองงาน วิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข 2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าปัจจัยที่อาจจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของวิทยาจารย์ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ 1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน 2. รางวัลตอบแทน ประกอบด้วย รางวัลตอนแทนภายใน ได้แก่ ความสำคัญของงานความอิสระ ของงาน ความท้าทายของงานและรางวัลตอบแทนภายนอก ได้แก่ การช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อเงินเดือน โอกาสความก้าวหน้าและความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากวิทยาจารย์ที่ ปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาลในเขตภาคเหนือ จำนวนทั้งสิ้น 149 คน โดยใช้แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปิด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 149 ชุด เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 146 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.99 ของแบบสอบถามทั้งหมด จากผลการวิจัยในครั้งนี้ปรากฏว่า วิทยาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ มีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลางและสูงตามลำดับดังนี้ คือ มีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 89.3 และมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 26.7 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ปรากฏว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง ปัจจัยรางวัลตอบแทนภายใน ได้แก่ ความท้าทายของงานและความเป็นอิสระของงาน ปัจจัยรางวัลตอบแทนภายนอก ได้แก่ การช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ในขณะที่ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษา สถานภาพสมรส และรางวัลตอบแทน ได้แก่ ความสำคัญของงาน ความพึงพอใจต่อเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

---

[72] อวยพร ประพฤทธิ์ธรรม. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของวิทยาจารยในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ.” **วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต** สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538. หน้า บทคัดย่อ.

ประทุม ฤกษ์กลาง[73] ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า อาจารย์มหาวิทยาเอกชนมีความผูกพันต่อองค์การและมีผลการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ การสื่อสารและสัมพันธภาพความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งมีอิทธิเชิงผูกพันและอายุของอาจารย์ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลผลทางตรงต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความผูกพันต่อองค์การ ความชัดเจนบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทและลักษณะงานในด้านศักยภาพการจูงใจจากงาน นอกจากนั้นยังพบว่าปัจจัยที่ศึกษาส่วนใหญ่มีอิทธิพลทางอ้อมกับความผูกพันต่อองค์การและการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยลันเอกชนสำหรับพบทางด้านความผูกพัน พบว่า ความตั้งใจทำงานให้ก้าวหน้าในอาชีพ การอุทิศตัวให้กับงานและความต้องการคงอยู่ในหน่วยงานตลอดไป

กานดา จันทร์แย้ม[74] ได้การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความสัมพันต่อองค์การ กับการไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์ การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์ และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การการไม่ทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การโดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์จำนวน 154 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS-X สถิติที่ดีใช้คือ การทดสอบค่าสัมพันธ์แบบเปียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์มีความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ อยู่ในระดับปานกลางพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์มีระดับการไม่ทำงานเฉลี่ย 9.4 วัน ตัวแปรด้านเพศ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรด้าน อายุ ปละอายุงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปร ด้านเพศ ระดับการศึกษาและระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ ตัวแปร อายุ และสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ได้รับ เพศ

---

[73] ประทุม ฤกษ์กลาง."ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การและผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเอกชน."**ปริญญานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต.** สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538, หน้า บทคัดย่อ

[74] กานดา จันทร์แย้ม. "ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การกับการไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์".**วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538. หน้า บทคัดย่อ.

รายได้ และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง มาทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับการไม่มาทำงาน

ปรานอม กิตติดุษฎีธรรม[75] ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอ ประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การ รวมทั้งแสวงหาและเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การ ผลการศึกษาพบว่า ลูกจ้างในอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์ จากกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ เฉลี่ย 33.6 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสเป็นโสด ร้อยละ 52.7 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุด ร้อยละ 35.0 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย 13.1 ปีและได้รับค่าจ้างเฉลี่ยต่อเดือน 7,630.9 บาท นอกจากนี้ยังพบว่า ลูกจ้างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์การย้ายงานร้อยละ 54.4 และที่เคยมีประสบการณ์การย้ายงาน จำนวน 1-2 ครั้ง มีร้อยละ 72.8 ในด้านความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ลูกจ้างมีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง ร้อยละ 79.4 ระดับสูง ร้อยละ 18.4 และระดับต่ำ ร้อยละ 2.2 ซึ่งโดยภาพรวมแล้วระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อทดสอบสมมติบาน ผลปรากฏว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การย้ายงานมีความสันพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมสร ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และค่าจ้าง ไม่พบว่าความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสำคัญของลักษณะงาน การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น โอกาสก้าวหน้า และงานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ แต่ปัจจัยด้านผลป้อนกลับของงาน ลักษณะงานที่ท้าทายและความหลากหลายในงาน ไม่พบว่าความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ สำหรับปัจจัยด้านทัศนะต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วย ทัศคติของกลุ่มต่อองค์การ ความมีชื่อเสียงและเชื่อถือได้ขององค์การ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การระบบการพิจารณาความดีชอบ และความรู้สึกองค์การเป็นที่พึ่งได้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การทุกปัจจัย ส่วนปัจจัยด้านทัศนะต่อบุคคลในองค์การ ซึ่งประกอบด้ายทัศนะของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และทัศนะของบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชา พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีความสัมพันธ์

---

[75] ประนอม กิตติดุษฎีธรรม.“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งท่อประเภทการทอด้วยเส้นฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์.” **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต.** วิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547. หน้า บทคัดย่อ.

เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกจ้างที่มีต่อแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ โดยลำดับจากคำตอบของลูกจ้างพบว่า ลูกจ้างได้เสนอแนะให้องค์การทำการพัฒนาหรือปรับปรุง ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานด้านค่าตอบแทนการทำงาน ด้านสวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

สำราญ บุญรักษา[76]ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาล วิชาชีพสังกัดกรมสุขภาพจิต การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งกับความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เปรียบเทียบความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับตำแหน่งและสถานภาพสมรส และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกรมสุขภาพจิต กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 246 คน ได้จากสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานดัดแปลงจากเครื่องมือของวิทเลย์และพัทเชอร์ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ดัดแปลงจากเครื่องมือของเมาเดย์สเทียร์ และพอตเตอร์ โดยมีความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเท่ากับ 0.67 0.77 0.79 0.80 0.76 0.75 และ 0.88 ตาลำดับ สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าพิสัย ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการทดสอบค่าที ผลการวิจัยมีดังนี้ 1. พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพอยู่ในระดับสูง (X = 3.98 4.29 3.85 และ 3.74 ตามลำดับ) ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง (X=3.40 และ 3.25 ตามลับ) ผู้บริหารทางการพยาบาลมีความพึงพอใจในงานทุกด้านสูงกว่าพยาบาลประจำการ ($p<0.01,0.05$) ยกเว้นด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ พบว่าผู้บริหารทางการและ

---

[76] สำราญ บุญรักษา.“ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกรมสุขภาพจิต.” **วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540. หน้า บทคัดย่อ.

พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน 2. พยาบาลวิชาชีพมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง (X=3.51) โดยที่ผู้บริหารทางการพยาบาลมีความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพยาบาลประจำการ (p<0.001) 3. อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทน(p<0.001) ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และด้านคุณค่าของงาน (p<0.001) ระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน (p<0.01) อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (p<0.001) 4. พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสคู่มีความพึงพอใจในงาน ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงานด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ สูงกว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสโสด (p<0.05,0.01) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสโสด และคู่ไม่แตกต่างกัน 5. ความพึงพอใจในงานทุกด้านของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ(p<0.001)

กรกฎ พลพานิช[77] ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบังคับบัญชา และพนักงาน วิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 235 คน การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย การ เก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงาน และแบบสอบถามความผูกพันธ์ต่อองค์การ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มด้วยค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานบังคับบัญชาและพนักงาน วิชาชีพการตลาด ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง 2. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพการสมรส และอายุในองค์การการแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่าง

---

[77] กรกฎ พลพานิช, “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาดบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).” **วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2540. หน้า บทคัดย่อ.

มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงานได้แก่ โอกาส กว้าหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กฤษกร ดวงสว่าง[78] การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในธุรกิจปิโตเลียม ในการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาเปรียบเทียบ ความผูกพันต่อองค์การระหว่างผู้บริหารระดับกลาง/ระดับต้นกับพนักงาน การศึกษาความสัมพันธ์และการพยากรณ์จากปัจจัย ตัวแปรในกลุ่มของลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ประสบการณ์จากการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ การศึกษาความสัมพันธ์และการพยากรณ์จากองค์ประกอบของตัวแปร ความผูกพันต่อองค์การที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออก การเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มผลผลิตและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะ องค์การ ลักษณะงาน ประสบการณ์จากการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความตั้งใจที่จะลาออก การเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่ม ผลผลิตและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน โดยรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการปิโตเลียมแห่งประเทศไทยจำนวน 610 คน การวิเคราะห์ข้อมูลได้ สถิติพื้นฐานทดสอบที (t-test) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารระดับกลาง/ระดับต้นมี ความผูกพันต่อองค์การมากว่าพนักงาน และตัวแปรในกลุ่มของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์การปละประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูงกับความผูกพันต่อองค์การมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ 0.79 โดยมีตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือขององค์การ ความรู้สึก ว่าหน่วยงานมีชื่อเสียงทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการทำงาน อายุ และเพศ สามารถอธิบายความผันแปร ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 61.67 และองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ที่ระดับปานกลางกับการเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มผลผลิตมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ 0.54 และมีความสัมพันธ์ที่ระดับต่ำกับความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ 0.30 สำหรับความตั้งใจที่จะลาออกมีความสัมพันธ์ที่ระดับค่อนข้างสูง มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ 0.65 โดยมีทิศทางผูกพันต่อองค์การ

---

[78] กฤษกร ดวงสว่าง.“ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม.”**วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต**. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540. หน้า บทคัดย่อ.

วัชรา วัชรเสถียร [79] การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ โดยพิจารณาตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน การสื่อสารความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพส อายุ ระดับตำแหน่งงาน องค์การที่สังกัดและรยะเวลาการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 411 คน จากรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ 4 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติ ค่าที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสมการถดถอย ประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยมีดังนี้ 1. พนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ 4 แห่ง มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน 2. ปัจจัยบุคคล ได้แก่ระดับการศึกษา และรัฐวิสาหกิจที่สังกัดไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ แต่เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ 3. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับต่ำกับความผูกพันต่อองค์การ 5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การ 6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ในองค์การรับวิสาหกิจขนาดใหญ่ ได้แก่ ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานอายุ ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อ ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านบรรยากาศติดต่อสื่อสาร และการศึกษาซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การได้มากที่สุด

สุกานดา ศุภคติสันติ์[80] ได้ศึกษาลักษระส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองคีการที่มีผลต่อความผูกพันต่อองคีการของพนักงาน : กรณีบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงคื 1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษระส่วนบุคคลกับความผุกพันต่อองคีการของพนักงานบริษัทเงินทุน 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ประสบการณ์ขณะปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3. ศึกษาว่าตัวแปรใดระหว่างลักษณะงานองค์การ และประสบการณ์ขณะป

---

[79] วัชรา วัชรเสถียร.“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจ.”**วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาเทศศาสตร์พัฒนาการ. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540. หน้า บทคัดย่อ.

[80] สุกานดา ศุภคติสันติ์.“ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, 2540. หน้าบทคัดย่อ.

กิบัติงานกับองค์การสามารถทำนายความผูกพันต่อองคีการของพนักงานบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดีที่สุด กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 382 คน โดยใช้วีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามเพศ และระดับการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และแบบวัดปลายเปิด แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ 1. แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล กับแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2. แบบวัดลักษณะงาน 3. แบบวัดลักษณะองค์การ 4. แบบวัดประสบการณ์ขณะปฏิบัติงานกับองคีการ และ 5. แบบวัดความผูกพันต่อองค์การ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยใช้สถิติในการคำนวณค่า คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่าสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ค่าสถิติถดถอยพหุคูณแบบรวมกันแบบขั้นตอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญได้แก่ 1.ระดับการศึกษา อายุ พบว่า พนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์การมากว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีอายุมากว่า 35 ปี มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี 2.ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าความหลากหลายในงาน ความสำคัญของงาน ความอิสระในงานข้อมูล ย้อนกลับของผลการปฏิบัติงาน ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าในงาน และโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับ ผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3.ลักษณะองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า การกระจายอำนาจในองค์การ ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ความชัดเจน ของขั้นตอนการทำงาน การมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ และการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบากกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4. ประสบการณ์ขณะปฏิบัติงานกันองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์การ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ ความพึงพาได้ขององค์การ และความพึ่งพาได้ขององค์การ และความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5. ประสบการณ์ขณะประสบการณ์ ขณะปฏิบัติงานกับองค์การเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ดีที่สุด และลักษณะงานเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การรองลงมา โดยตัวแปรย่อยที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความพึ่งพาได้ขององค์การ รองลงมาคือ ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน และความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การตามลำดับจากมากไปน้อย จากผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะใน

การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ คือ 1. องค์การควรมีการปรับปรุงรับรู้ของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานโดยพบพยายามสร้าง ภาพลักษณ์ในด้านความเป็นที่พึ่งพาได้แก่พนักงาน และให้ความยุติธรรมแก่พนักงานทุกคน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญองค์การและพยายามให้สิ่งจูงใจที่สนองความต้องการหรือคาดหวังของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ 2. องค์การควรมีปรับปรุงลักษณะองค์การให้เอื้ออำนวยต่องาน และบุคคล คือ ลักษณะองค์การ แบบประชาธิปไตย และควรมีการปรับปรุงลักษณะงานให้สามารถจูงใจพนักงานได้ คือ ลักษณะงานที่มีความสำคัญและท้ายความสามารถ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ติดต่อกับผู้อื่น มีอิสระในการทำงานของตน โดยอาศัยทักษะที่หลากหลายในการทำงาน นอกจากนั้นองค์การควรมีการัดประเมินผลพนักงานเพื่อจะได้รับข้อมูลย้อนกลับ รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ก้าวหน้าในสายอาชีพดของตนอีกด้วย

สุเทพ เทียนสี[81] ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งในที่ลาออกจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง 2) อายุและระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน 3) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-แบบเก็บตัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ 4) ความผูกพันต่อองค์การมีความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 5) ระยะเวลาการทำงานและบุคลิกภาพแสดงตัว-แบบเก็บตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ชลทิชา หวังรวยนาม[82] ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยผลการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การของข้าราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนใหญ่มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การความเหลื่อมล้ำของอำนาจในระดับต่ำ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในระดับ

---

[81] สุเทพ เทียนสี.“ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).”**ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540. หน้า บทคัดย่อ.

[82] ชลทิชา หวังรายนาม.“การรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดสำนักงานนายกรัฐมนตรี.” **ภาคนิพนธ์ คณะโครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**, สถาบันบัณฑิต : พัฒนบริหารศาสตร์, 2542. หน้า บทคัดย่อ.

ปานกลาง ความเป็นปัจเจกนิยมในระดับปานกลาง ความเป็นกลุ่มนิยมในระดับปานกลาง ความเป็นชายในระดับปานกลาง และความเป็นหญิงในระดับปานกลาง โดยมิติที่ข้าราชการมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การสูงที่สุด คือ ความเป็นชาย ส่วนมิติที่ข้าราชการมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การต่ำที่สุดคือ ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ 2) ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานปลัดสำนักนากรัฐมนตรี ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาความผูกพันต่อองค์การเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมในระดับสูงและความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติในระดับปานกลาง 3) ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมสูงกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพโสด และข้าราชการที่มีสถานภาพหย่าหรือหม้ายหรือแยกกันอยู่ มีความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติสูงกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพโสด 5) ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 6) ข้าราชการที่ระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 โดยพบว่า ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่ง 6-8 มีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าข้าราชการที่มีระดับตำแหน่ง 3-5 7) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การความเหลื่อมล้ำของอำนาจมีความสัมพันทางลบกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์การความเป็นปัจเจกนิยม ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชายและความเป็นหญิง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิไลพร คัมภรารักษ์[83] ได้ศึกษาถึงเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์การและผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา : กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับของผู้บังคับบัญชาแต่ละ

---

[83] วิไลพร คัมภรารักษ์.“ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์การและผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา:กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542. หน้า บทคัดย่อ.

กลุ่ม รูปแบบกับความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา 2. เพื่อศึกษาผลของปัจจัยส่วนของบุคคลของผู้บังคับบัญชา 2 ด้าน ได้แก่ เพศ และระดับตำแหน่งที่มีความผูกพันต่อองค์การของผู้บังคับบัญชา 3. เพื่อศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา 6 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงานในองค์การ อายุงานในตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา และระดับตำแหน่ง ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา งานวิจัยนี้ศึกษารูปแบบการบังคับบัญชาตามแนวทฤษฎีตาข่ายการบริหารของเบลคและมูทอน โดยแบ่งรูปแบบการบังคับบัญชาเป็น 5 รูปแบบ คือ แบบเน้นงาน แบบเน้นคน แบบปล่อยปละละเลย แบบประนีประนอม และแบบทีมงาน และศึกษา ความผูกพันต่อองค์การตามแนวความคิดของอัลเลนและไมเยอร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของกลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง จำนวน 300 ราย ซึ่งมีอายุการ ทำงานในองค์การและระยะเวลาปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาอย่างน้อย 1 ปี สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าแปรปรวนแบบทางเดียว และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วย Scheffe s S* Method โดยทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ ฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาสรุปได้ว่า 1. รูปแบบการบังคับบัญชาแบบทีมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่รูปแบบการบังคับบัญชาแบบเน้นคน แบบปล่อยปละละเลย และแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา และรูปแบบการบังคับบัญชาแบบเน้นงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา 2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ เพศ และระดับตำแหน่ง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา 3. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงานในองค์การ อายุงานในตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา และระดับตำแหน่งที่มีต่อ ความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลจากการศึกษาทำให้สามารถกำหนดแนวทางในการปรับรูปแบบการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาเป็นแบบทีมงานอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น และทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ และต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์การตลอดไป

อรัญญา สุวรรณวิก[84]ได้ศึกษาถึงเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทยูคอม พบว่า พนักของบริษัทยูคอมมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากพนักงานบริษัทยูคอมที่มีอายุค่อนมากมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยพนักงานที่สมรสแล้วมีความ

---

[84] อรัญญา สุวรรณวิก."ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทยูคอม." **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2546. บทคัดย่อ.

ผูกพันต่อองค์การมากกว่าโสดพนักงานที่มีเงินเดือนสูงและค่อนข้างสูงมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำและปานกลาง พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่า พนักงานอาวุโส พนักงานที่มีอายุสูงและปานกลางมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานอายุงานต่ำ พนักงานที่มีเพศและการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านชีวสังคม ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจเฉพาะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยต่างๆ ทั้ง 3 กลุ่ม สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ โดยปัจจัยแต่ละด้านมีตัวทำนายที่ดีหลายตัวคือปัจจัยด้านชีวิตสังคมมีทำนายที่ดี คือ สถานภาพสมรส งานที่รับผิดชอบ และเงินเดือน ปัจจัยด้านลักษณะงานมีตัวทำนายที่ดี คือ ความสำเร็จในงาน งานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น ความท้าทายในงาน ความเป็นอิสระในงาน ความเป็นอิสระในงาน ความก้าวหน้ามิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับและความมั่นคงและจากตัวแปรทั้งหมดมีตัวทำงานที่ดีที่สุด คือ ความก้าวหน้า มิตรสัมพันธ์ ความสำเร็จในงานสถานภาพสมรส ผู้บังคับ และผลสะท้อนกลับของงาน

ทิพวรรณ ศิริคุณ [85] ศึกษาถึง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินแห่งหนึ่ง พบว่าในภาพรวมพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ประเด็นของลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์การต่างกัน ในขณะที่ระดับตำแน่งงาน สายงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกผู้กับผู้พันต่อองค์การ และยังพบว่า ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม การบูรณาการทางสังคม (การทำงานาร่วมกัน) ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน อายุมีอำนาจร่วมกัน พยากรณ์ระดับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน

---

[85] ทิพวรรณ ศิริคุณ.“ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.”**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.หน้า บทคัดย่อ.

นงเยาว์ แก้วมรกต[86] ศึกษาถึง ผลของการรับรู้ บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลพบว่าพนักงานบุคคลที่มีการรับรู้บรรยากาศขององค์การ โดยรวมและบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทน ในทางที่ดีกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานบุคคลที่รับรู้บรรยากาศองค์การในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวที่น้อยกว่า

ภัทรา หิรัญรัตนพงษ์[87] ได้ศึกษาถึงการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุมาก อายุงานมาก และสมรสแล้ว จะมีความผูกพันกับองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานน้อย และโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.003, 0.001 และ 0.08 ตามลำดับและพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ แต่ไม่ถึงนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 0.002 ตามลำดับและพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่างกันน้อยจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและคาดหวังต่างกันมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัฒนา ศรีสม [88] ได้ศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค ของบริษัท ไบโอ คอนซูเมอร์ จำกัด พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อมีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในแต่ละด้านของความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละด้านต่อความผูกพันต่อองค์การแล้ว พบ

---

[86] นงเยาว์ แก้วมรกต.“ผลของการรับรู้บรรยายการองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและมีปริมณฑล.”**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543. หน้า บทคัดย่อ.

[87] ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์. “การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด.” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ,(บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2542. หน้า. บทคัดย่อ.

[88] วัฒนา ศรีสม. “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค ของบริษัทไบโอ คอมซูเมอร์ จำกัด.” **วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542. หน้า บทคัดย่อ.

วา แรงจูงใจในการทำงานด้วยปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารต่อองค์การแล้ว พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้วยปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านสภาพการทำงาน ด้านความเจริญเติบโตในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ พนักงานส่งเสริมการขายสิ้นค้าอุปโภค บริโภค ที่มีอายุสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน โบนัสและค่าตอนแทนอื่น ๆ ต่างกัน ได้พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิไลพร คัมภรารักษ์[89]ได้ศึกษาถึงเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์การและผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง พบว่า 1) รูปแบบการบังคับบัญชาแบบทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองคีการของผู้ได้บังคับบัญชา แต่รูปแบบการบังคับบัญชาแบบเน้นคน แบบปล่อยละเลย และแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา และรูปแบบการบังคับบัญชาแบบเน้น งานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา 2) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ เพศ และระดับตำแหน่ง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา 3) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงานในองค์การและอายุงานในตำแหน่ง มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ระยะเวลาปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา และระดับตำแหน่ง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา

สุมนา ศิริบวรเกียรติ[90]ได้ศึกษาถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกรณีศึกษาเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพ โดยกำหนดปัจจัยที่คาดว่า

---

[89] วิไลพร คัมภรารักษ์.“ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์การและผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา:กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542 . หน้า บทคัดย่อ.

[90] สุมนา ศิริบวรเกียรติ. “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การศึกษาเฉพาะ:กรณีเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542. หน้า บทคัดย่อ.

จะมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และครอบครัว ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน ภาระหนี้สิน และภาระในการอุปการะผู้อื่น ปัจจัยลักษณะองค์การ ได้แก่ ประเภทและขนาดองค์การ และปัจจัยความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีปัจจัย 7 ปัจจัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณค่างาน สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ บทบาทเชิงวิชาชีพ ผลประโยชน์ตอบแทน และความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ความยึดมั่นของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์อยู่ในระดับปานกลางและต่ำเป็นส่วนใหญ่ ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในระดับสูงมีจำนวนน้อยกว่า สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ พบว่าตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลและครอบครัวเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ผลการศึกษาพบว่า ประเภทขององค์การ และขนาดขององค์การ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีขนาดความสัมพันธ์ไม่ค่อยมากนัก ส่วนปัจจัยความพึงพอใจในงานนั้น พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมแสดงความสัมพันธ์กับระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และมีขนาดความสัมพันธ์กันค่อนข้างมาก

อรปภากร รัตน์หิรัญกร[91] ศึกษาถึง ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์การ ของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขพบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์การ และเพศสถานภาพการสมรส และระยะเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์การ

ดวงใจ นิลพันธ์[92] ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานในบริษัท ยูไนเต็ด คอมมูนิเคชั่นอินอัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง พนักงานมีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

---

[91] อรปภากร รัตน์หิรัญกร. “ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันองค์การของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม” มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542. หน้า บทคัดย่อ.

[92] ดวงใจ นิลพันธุ์.“ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : ศึกษากรณีบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารไทยโทรคมนาคม.” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. บัญฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543. หน้า.บทคัดย่อ.

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและอายุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ร้อยละ 12.3

นิยดา ศรีหานาม[93] ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณี : บริษัทเอกชนขนาดใหญ่ของคนไทยแห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาถึงจริยธรรมในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนของคนไทยแห่งหนึ่ง และศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อจริยธรรมในการทำงาน นอกจากนี้ยังได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานในบริษัทแห่งนี้มีจริยธรรมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง นอกจากนี้ ยังพบว่า จริยธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง 2) ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อจริยธรรมในการทำงาน พบว่า มีเพียงตัวแปรของอายุพนักงานเท่านั้นที่มีผลต่อจริยธรรมในการทำงาน โดยที่พนักงานที่มีอายุมากกว่ามีจริยธรรมในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 3) การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์จริยธรรมในการทำงาน มีเพียงตัวแปรเดียวคือ ความผูกพันต่อองค์การ โดยตัวแปรดังกว่าสามารถพยากรณ์จริยธรรมในการทำงานได้ร้อยละ 22.5

ปิยะ บุนนาค[94] ศึกษาถึงความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์ระดับความผูกพันต่อองค์การสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์ 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์ 3. เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์ตามสภาพส่วนตัว ได้แก่ เพศ ระดับขั้นเงินเดือน วุฒิการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ และประสบการณ์ในการทำงาน ประชากรของการวิจัยคืออาจารย์ที่กำลัง

---

[93] นิยดา ศรีหานาม “ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนขนาดใหญ่ของคนไทยแห่งหนึ่ง.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต** สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. บัญฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543, หน้า .บทคัดย่อ.

[94] ปิยะ บุนนาค. “ความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์ คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” **วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาวิทยาเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2543. หน้า บทคัดย่อ.

ปฏิบัติราชการอยู่ในสถาบันในปีการศึกษา 2541 จำนวน 366 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าจำนวน 51 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน โปรดักโมเมนท์ และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วย (t-test) และ F-test การวิจัยครั้งนี้ได้ผลโดยสรุปดังนี้ 1.อาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความผูกพันต่อสถาบันในระดับมาก และมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก 2. ความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อสถาบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3. ความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานอาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวีนออกเฉียงเหนือ ไม่แตกต่างกันตาม เพศ ระดับขั้นเงินเดือน วุฒิการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการและประสบการณ์ในการทำงาน

วิชาญ สุวรรณรัตน์[95] ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง และยังพบว่า พนักงานฝ่ายการบินที่ตำแหน่งงานและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.516

สกาวรัตน์ อินทุสมิต[96]ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่

---

[95] วิชาญ สุวรรณรัตน์.“ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน).” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,(บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543. หน้าบทคัดย่อ.

[96] สกาวรัตน์ อินทุสมิต“การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน:กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.”**ปริญญาวิทยาศาสตมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาศาสตร์เกษตรศาสตร์, 2543. หน้าบทคัดย่อ.

ในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง และมีความตั้งใจที่จะลาออกในระดับต่ำ 2) พนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน ส่วนอายุงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่าง 3) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยพบว่า ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ การหลีกเลี่ยง ความไม่แน่นอน ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชายและความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 4) ความผูกพันต่อองค์การสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่ลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยพบว่า ด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ประภัสสร ขุนพิลึก[97] ได้ศึกษาถึงเรื่อง ความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ คณะเทคโนโลยีการเกษตรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า ข้อมูลสภาพทั่วไปของอาจารย์ที่สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 61.9) มีอายุเฉลี่ย 41.76 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมากที่สุด รองลงมาจากการศึกษาระดับปริญญาเอก มีจำนวนเกือบครึ่งหนึ่งที่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ รองมาคือผู้ช่วยศาสตร์จารย์ และรองศาสตร์จารย์

2.4.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม

กาญจนา พินพรหมราช[98] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมห้าดาว กรณีศึกษาโรงแรมมณเฑียร ถนนสุรวงศ์ กรุงเทพมหานคร มีความสำคัญของปัญหาในด้าน การเล็งเห็นความสำคัญของพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรม โดยเลือกศึกษาเฉพาะโรงแรมระดับห้าดาว คือโรงแรมมณเฑียร ซึ่งได้แสดงรายละเอียดสาเหตุการลาออกของพนักงานาในแต่ละตำแหน่งของโรงแรม

---

[97] ประภัสสร ขุนพิลึก.“ความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.”**วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาครุศาสตร์เกษตร. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2544. หน้า บทคัดย่อ.

[98] กาญจนา พินพรหมราช.“ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมห้าดาว : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมมณเฑียร ถนนสุรวงค์ กรุงเทพมหานคร.” ภาคนิพนธ์ **ปริญญามหาบัณฑิต** หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม (บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก, 2539. หน้า บทคัดย่อ.

แห่งนี้ เป็นข้อมูลประกอบที่สำคัญสำหรับการศึกษา และมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานในโรงแรมระดับห้าดาว

อาจารี นาคศุภรังสี[99] ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมระดับความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรม รวมทั้งแสวงหา และเสนอแนะแนวทางในการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรม วิธีการที่ใช้ในการศึกษา คือ ศึกษาจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาภาคสนาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่านทางฝ่ายบุคคลของโรงแรมระดับกลางและโรงแรมระดับสูงจากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 4 แห่ง และเก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงานที่มีอัตราการเข้าออกจากงานสูงที่สุดจำนวน 192 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่ในโรงแรมระดับกลางส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 51.3 มีอายุในช่วง 20-30 ปี ร้อยละ 58.3 เป็นโสดร้อยละ 63.6 สำเร็จการศึกษาระดับปวช. หรือ ม.6 มากที่สุด ร้อยละ 57.7 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน ในธุรกิจโรงแรม 1-3 ปี ร้อยละ 32.2 มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่จบการศึกษา 10 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 36.5 เคยเปลี่ยนงาน 1-2 ครั้ง ร้อยละ 46.1 เหตุผลที่ยังทำงานอยู่ในโรงแรมนี้เนื่องจากเงินเดือนและสวัสดิการ รองลงมาคือหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่ในโรงแรมระดับสูงส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเช่นเดียวกัน เช่นเดียวกัน ร้อยละ 53.2 มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 76.3 และเป็นโสด ร้อยละ 68.4 ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 40 มีระยะเวลาการทำงานในธุรกิจโรงแรม 1-3 ปี ร้อยละ 44.2 มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่จบการศึกษา 1-3 ปีร้อยละ 33.8 เคยเปลี่ยนงาน 1-2 แห่ง ร้อยละ 48.1 เหตุผลที่ยังทำงานอยู่ในโรงแรมนี้ส่วนใหญ่คือ เงินเดือนและสวัสดิการในภาพรวมแล้วระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมระดับกลางและโรงแรมระดับสูง อยู่ในระดับปานกลาง และโรงแรมระดับสูง อยู่ในประดับปานกลางโดยโรงแรมระดับกลางมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเล็กน้อย คือ 3.52 และ 3.45 ตามลำดับ เมื่อทดสอบสมมติฐานในโรงแรมระดับกลางผลปรากฏว่า มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล มีปัจจัยย่อย ได้แก่ ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์ความผูกพันต่อโรงแรม ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ คือ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน จำนวนครั้งที่เปลี่ยนงาน ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนในโรงแรมระดับสูงไม่มี ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลใดที่มีความสัมพันธ์

---

[99] อาจารี นาคศุภรังษี.“ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม.” **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต** หลักสูตรพัฒนาแรงงาน และสวัสดิการ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540. หน้า บทคัดย่อ.

กับความผูกพันต่อองค์การในปัจจัยด้ายลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยย่อย คือ การเดินทางมาทำงาน ความกดกันจากการทำงานความสำคัญของงาน ความอิสระของงาน โอกาสความก้าวหน้า และปัจจัยด้านลักษณะการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อยความพอใจต่อนโยบายของโรงแรม ความสัมพันธ์ กับเพื่อร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านรางวัลจากการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยย่อยคือ ความพึงพอใจต่อเงินเดือน ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษนั้น หลังจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับโรงแรมทั้ง 2 ระดับแล้วพบว่าตัวแปรต่างๆ ยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างต่ำ ทั้งในโรงแรมระดับกลางและโรงแรมดับสูงและสามารถอธิบายความฝันแปรของความผูกพันต่อโรงแรมยังไม่เป็นที่น่าพอใจพนักงานได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อโรงแรมในประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ ในด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านระบบการบริหารงาน ด้านสวัสดิการที่โรงแรมจัดให้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับโรงแรมระดับกลางและโรงแรมระดับสูงในด้านต่าง ดังนี้ ในโรงแรมระดับกลางควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานนานเนื่องจากพนักงาน กลุ่มนี้จะมีความผูกพันต่อโรงแรมสูง ผู้เป็นหน้างานหรือผู้ยังคับบัญชาควรเป็น กันเองกับพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดความไว้วางใจและมีการอบรมพัฒนาบุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการจัดทำโครงสร้างเงินเดือนให้เป็นมาตรฐาน มีการอบรมและหมุนเวียนงานสำหรับพนักงานระดับล่างปรับปรุงสวัสดิการ โดยเฉพาะเรื่องค่ารักษาพยาบาลและจัดกิจกรรมร่วมมือกันให้พนักงานแต่ละแผนกได้ทำร่วมกัน ส่วนในโรงแรมระดับสูงควรให้ความสำคัญ กับงานของพนักงานและส่งเสริมความเข้าใจนโยบายของโรงแรม มีการอบรมและหมุนเวียนงานสำหรับพนักงานระดับล่าง เช่นเดียวกับโรงแรมระดับกลาง รวมทั้งการจัดให้มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร ให้ผู้บริหารมีความเป็นกันเองกับพนักงาน ซึ่งข้อเสนอแนะ เหล่านี้จะเป็นการสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานให้สูงขึ้น

ปานทิพย์ ปานแสง[100] ได้ศึกษาเรื่องนโยบายและการวางแผนพัฒนาทรัพยากรของโรงแรมทันสมัยในกรุงเทพมหานคร พบว่า โรงแรมทันสมัยทุกโรงแรมจะมีปรัชญาที่เป็นการแสดงภาพพจน์ของโรงแรมให้ปรากฏชัดแก่ลูกค้า โดยโรงแรมส่วนมากจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในคุณภาพของการบริการและเน้นด้านการฝึกอบรมพนักงานทั้งภายนอกและภายในโรงแรมให้เกิดความชำนาญเพื่อการนำไปปฏิบัติให้ได้ผลดีสุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงหลักการทำงาน

---

[100] ปานทิพย์ ปานแสง.“นโยบายและการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมทันสมัยในกรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกริก, 2540. หน้า บทคัดย่อ.

และการต้อนรับลูกค้า โรงแรมทันสมัยทุกแห่งมีนโยบายคล้ายๆ กัน และสอดคล้องกับปรัชญาเป็นการเอาใจใส่แก่ผู้มาใช้บริการและทำงานให้ได้คุณภาพและมาตรฐานสากล ด้านวิสัยทัศน์ของโรงแรม โรงแรมจะรักษาลูกค้าแก่เอาไว้และหาลูกค้าใหม่อยู่ตลอดเวลา และเพิ่มการปรับปรุงโรงแรมให้มีประสิทธิภาพไปพร้อมกันด้วย เพื่อสู้การแข่งขันได้ และสร้างความเป็นเลิศทางด้านบริการและกลยุทธ์ของโรงแรม เป็นส่วนเฉพาะเจาะจงของโรงแรม ซึ่งเกือบทุกแห่งทำเป็นแผนการและบางแห่งเป็นการเก็บความลับไม่กล้าเปิดเผย หรือไม่มีความแน่ชัด บางแห่งมีเช่น “เปิดตลาดให้มีลูกค้าให้มีลูกค้าหลากหลาย” เน้นราคาค่าห้อง และรักษาคุณภาพและมาตรฐาน จะเห็นว่าบุคลากรนั้นมีส่วนสำคัญมาก โรงแรมทันสมัยมีแผนการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรแบ่งเป็น 2 ระยะ 1) ระยะบุคคลก่อนที่จะเข้ามาทำงานในโรงแรม ซึ่งปัจจุบันได้มีสถาบันการศึกษาที่สอนทางด้านวิชาชีพโรงแรมเกิดขึ้นมากเพื่อที่จะผลิตบุคลากรให้ตรงตามความต้องการของโรงแรม ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะต้องผ่านทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างดี ซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถและการจัดการในด้านการบริหารบุคคล และบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมมีอยู่รายระดับตั้งแต่ระดับผู้บริหารระดับสูง จนถึงฝ่ายปฏิบัติการซึ่งโรงแรมแต่ละโรงแรมต้องแข่งขันทางด้านคุณภาพของพนักงาน ฉะนั้นพนักงานของโรงแรมต้องพร้อมด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้ (1) ความรู้ (2) ประสบการณ์ (3) ความคิดเห็น (4) ความสามารถ (5) ภาษาต่างประเทศ (6) ความรับผิดชอง 2) ระยะบุคลากรที่ปฏิบัติงานแล้ว เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาจะได้ทันต่อสถานการณ์ภายนอกที่เกิดขึ้นซึ่งผู้บริหารโรงแรมทันสมัยในกรุงเทพมหานครจะต้องมีทั้งความรู้และประสบการณ์ในการบริหารโรงแรมเป็นอย่างดีเพื่อจะนำมาทำการฝึกอบรมให้พนักงานให้เกิดการพัฒนาอยู่ตลอด

ศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย[101] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานโรงแรม อโนมา กรุงเทพฯ ศึกษาว่าปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และประสบการณ์จากการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานโรงแรม พบว่าระดับความผูกพันต่อโรงแรมของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แสดงออกมาในรูปของความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จขององค์การ มีความภูมิในโรงแรม รวมทั้งยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ แต่ไม่มีความปรารถนาที่จะ

---

[101] ศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย.“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานโรงแรมอโนมา กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาการบริหารทั่วไป. มหาวิทยาลัยบูรพา, 2543. หน้า,บทคัดย่อ.

อยู่กับโรงแรมตลอดไป เนื่องจากยังไม่พอใจในด้านรายได้ และผลประโยชน์ที่ได้รับจากโรงแรม ส่วนผลการทดสอบสมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลเรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อยไปหาน้อยได้แก่อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และเพศ สำหรับระดับตำแหน่งไม่พบว่าความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยจากความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ เรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้แก่ ผู้บังคับบัญชา รายได้ ความมั่นคง ความก้าวหน้าและมิตรสัมพันธ์ ปัจจัยจากประสบการณ์จากการทำงานเรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้แก่ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความรู้สึกตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ และความมีชื่อเสียงขององค์การ สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การให้เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ ผู้บริการควรจะพัฒนาระบบการทำงานที่สามารถตอบสนองต่อรายได้ความก้าวหน้าและความมั่นคงของพนักงาน นอกจากนี้ควรเน้นการทำงานในลักษณะมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความรู้สึกว่า พนักงานมีความสำคัญต่อโรงแรมรวมทั้งสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา และมีการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานระดับผู้บังคับบัญชาด้วยการฝึกอบรม

นรา ขำคม[102] ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ยังไม่สามารถแบ่งได้ชัดเจนระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีแนวคิดทุนนิยมกันแนวคิดสังคมนิยม โดยกลุ่มตัวอย่างใช้แนวคิดสมัยใหม่ในการบริหารองค์การและมีการสร้างรูปแบบการบริหารด้วยตัวเอง จัดองค์การในการบริหารอย่างง่ายๆ ไม่มีความสลับซับซ้อน ส่วนการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น ไม่มีการเลือกปฏิบัติในเรื่องเพศ วัย และ ภูมิลำเนา แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าผู้มีการศึกษาสูงน่าจะทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมภายนอกองค์การมีความสัมพันธ์กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านประโยชน์ทดแทนและแรงงานสัมพันธ์ ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมภายในองค์การและโครงสร้างทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เฉพาะด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ลำดับความรุนแรงของสภาพปัญหาในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การเข้าออกงาน การขาดแคลนแรงงานระดับล่าง พนักงานไม่มีคุณภาพ การสรรหา การฝึกอบรมและพัฒนา สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ การจัดองค์การในการบริหารงานสัมพันธ์ ปัญหาเรื่องระเบียบวินัยในการทำงานของพนักงาน โดยปัญหาทั้งหมดมีสาเหตุมาจากทั้งตัวของพนักงาน ผู้บริการและระบบในการบริหาร แนวโน้มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านการสรรหาคงไม่

---

[102] นรา ขำคม.“การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมขนาดเล็ก.” **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต** คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544. หน้า บทคัดย่อ.

เปลี่ยนแปลงไปจากระบบเดิมที่เคยใช้กันอยู่นอกจากจะมีการปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาจะมีการส่งพนักงานไปทำการฝึกอบรมมากขึ้น ส่วนในด้านของประโยชน์ทดแทนมีแนวโน้มว่าจะจ่ายค่าตอบแทนในรูปของตัวเงินเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ในส่วนด้านสวัสดิการอื่นๆ ยังคงอยู่ในระดับเดิม

วารี ศิริระเวทย์กุล[103] ได้ทำการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรโรงแรมในกรุงเทพมหานคร 2) คุณลักษณะที่พึ่งประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมในกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของบุคลากรโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ ทักษะวิชาชีพ มนุษย์สัมพันธ์ และบุคลิกภาพ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลลักษณะพื้นฐานของบุคลากรโรงแรมกับความคิดเห็นของบุคลากรโรงแรมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึ่งประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมในกรุงเทพมหานคร พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลลักษณะพื้นฐานของบุคลากรโรงแรมกับความคิดเห็น ของบุคลากรโรงแรมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมในกรุงเทพมหานครพบว่า เพศ อายุ สถานสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ และขนาดของโรงแรม มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของบุคลากรโรงแรมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึ่งประสงค์ของโรงแรม มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของบุคลากรโรงแรมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึ่งประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

สุวรรณิน คณานุวัฒน์[104] ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์การ และลักษณะของประสบการณ์จากการทำงานของบริหารในองค์การเอกชน และนอกจากศึกษาความสัมพันธ์แล้วยังศึกษาถึงปัจจัยที่จะพยากรณ์ถึงความผูกพันต่อองค์การ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารบริษัท จำนวน 358 คน จากการวิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์การ และลักษณะของประสบการณ์จากการงทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ มีค่าสหสัมพันธ์ .68 โดยมี

---

[103] วารี ศิริระเวทย์กุล, “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขาคหกรรมศาสตร์ศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา . บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543. หน้า บทคัดย่อ.

[104] สุวรรณิณ คณานุวัฒน์.”ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับลักษณะบุคคลลักษณะขิงงาน ลักษณะขององคึกร และลักษณ์ของประสบการณ์จากการทำงานของบริหารในองค์กรเอกชน” **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสหกรรม,(มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2536), หน้า บทคัดย่อ.

ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันที่สำคัญคือ ความสำคัญของงานความรู้สึกตนมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการบริการ ความรู้สึกขัดแย้งในบทบาท ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท และความรู้สึกว่ามีความยุติธรรมในระบบการพิจารณาความดีความชอบ ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 7 ตัวนี้ สามารถอธิบายความแปรผันความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 43.11

จารุณี วงศ์คำแน่น[105] ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีของพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย" โดยได้ทำการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ของประชากรทั้งหมดแล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ผลการวิจัยดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่อายุสถานสมรส อายุการงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ แต่เพศ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

วัชรา วัชรเสถียร[106] ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่" โดยพิจารณาตัวแปรด้านความพึงพอใจในการสื่อสาร ความผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และรัฐวิสาหกิจที่สังกัดไม่มีคามสัมพันธ์ที่กับความผูกพันต่อองค์การ แต่เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลา การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อายุ ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อ ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านบรรยากาศการติดต่อสื่อสารและการศึกษา ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การได้มากที่สุด นอกจากนั้นยังพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การ

---

[105] จารุณี วงศ์คำแน่น."ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย." **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537. บทคัดย่อ.

[106] วัชรา วัชรเสถียร."ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจ." **วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาเทศศาสตร์พัฒนาการ. บัณฑิตวิทยาลัย :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547. หน้า บทคัดย่อ.

พรพรรณ ศรีใจวงค์[107] ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บรรณารักษ์ ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง (ร้อยละ 52.4) รองลงมาระดับปานกลาง (ร้อยละ 45.1) และระดับต่ำ (ร้อยละ 2.5) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความผูกพันต่อองค์การ พบว่าตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะงานที่ทำในแง่ของความมีอิสระในงาน จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่าตัวแปรลักษณะงานที่ทำที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความผูกพันต่อองค์การของบรรณารักษ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประมาณร้อยละ 26.45) เรียงตามลำดับดังนี้ ความท้าทายของงาน ความสำคัญของหน้าที่งานของตนเอง และโอกาสความก้าวหน้าในงาน ส่วนตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานประสิทธิภาพในการอธิบายความผูกพันต่อองค์การของบรรณารักษ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประมาณร้อยละ 41.15) เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงของห้องสมุด ทัศนคติของตนเองต่องาน และทัศนคติของเพื่อนร่วมงานต่องาน

สรายุทธ ปฏิมาประกร[108] ได้ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลม” โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลมแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานีจำนวน 270 คน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง (r = .631) และพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .001 และ .01 ตามลำดับ

พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย[109] ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์การ : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย” โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 360 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่า

---

[107] พรพรรณ ศรีใจวงศ์. “ความผูกพันองค์การของบรรณารักษณ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพและปริมณฑล.”**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2547. หน้าบทคัดย่อ.

[108] สรายุทธ ปฏิมาประกร.”ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมผลิตน้ำอักลม.” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขาจิตวิทยาอุตสหกรรม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2546. หน้า บทคัดย่อ.

[109] พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย.”ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์การ : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.**สาขาจิตวิทยาอุตสหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548. บทคัดย่อ.

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์ลดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์ต่อองค์การ คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 องค์ประกอบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ด้านวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.8075 (r = .8075) และสามารถอธิบายความแปรผันของความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 65.20

วิศิษฐศักดิ์ เศวตนันทน์[110] ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่” โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารออมสินระดับ 2-11 ที่ปฏิบัติงานประจำที่ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำนวน 344 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลคือ ค่า t-test ค่า F-test (One Way ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ผลการศึกษาว่า พนักงานธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง และจากผลการศึกษาสมมติฐานพบว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตัวแปร เพศระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การส่วนลักษณะงานได้แก่ ตัวแปร ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนงานกลับของงานความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้า ส่วนประสบการณ์ในการทำงานได้แก่ ตัวแปร ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์การ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความพึ่งพิงได้ขององค์การ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ

จิรากุล วสะพันธุ์[111] ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท โอจิ เปเปอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด” โดยการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันองค์การ โดยใช้

---

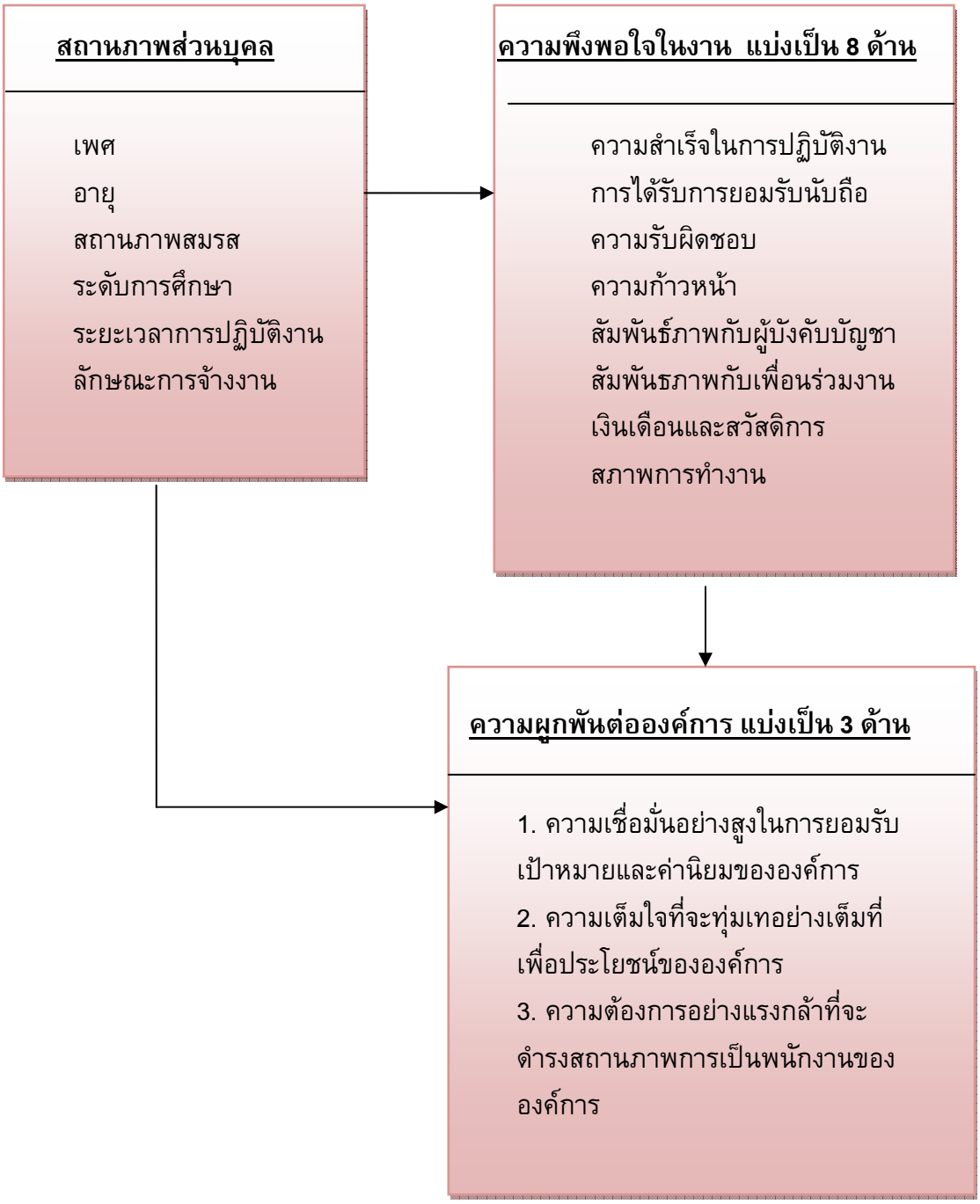
[110] วิศิษฐศักดิ์ เศวตนันทน์.”ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2533. หน้า บทคัดย่อ.

[111] จิรากุล วสะพันธ์.”ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจงานกับความผูกพันองค์กร” ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท โอจิเปเปอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด, **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.**สาขาจิตวิทยาอุตสหกรรม.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544. หน้า ,บทคัดย่อ.

มาตรวัดแบบประเมินค่าของ Linkert ได้ผลการศึกษาว่า 1) พนักงานบริษัทโอจิ เปเปอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีความพึงพอใจในงานและความผูกพันองค์การในระดับปานกลาง 2) พนักงานบริษัทโอจิ เปเปอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มี เพศ สถานภาพการสมรส อายุงาน รายได้ และประสบการณ์ในการย้ายงานแตกต่างกันมีความผูกพันองค์การไม่แตกต่างกัน 3) พนักงานบริษัทโอจิ เปเปอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4)ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม โซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งเน้นสำรวจข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,919 คน (การสอบถามโรงแรม) ทั้งนี้ยึดหลักการแบ่งแผนกที่มีหลักการจัดโครงสร้างองค์กรโดยทั่วไป แบ่งเป็น 7 แผนกดังนี้

-พนักงานปฏิบัติการแผนกบุคคล

-พนักงานปฏิบัติแผนกการตลาดและการขาย

-พนักงานปฏิบัติการแผนกห้องพัก

-พนักงานปฏิบัติการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

-พนักงานปฏิบัติการแผนกบัญชี

-พนักงานปฏิบัติการแผนกจัดซื้อ

-พนักงานปฏิบัติการแผนกช่าง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนที่.05 ซึ่งยอมรับได้ในทางสถิติ เมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 331 คน จากประชากร 1919 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในของโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 4 ตอน

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตรวัด Likert Scale ประกอบด้วยข้อความเชิงบวก (Positive items) และข้อความเชิงลบ (Negative items) โดยทั้งหมด 5 ระดับแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้นประกอบไปด้วยคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆ ของพนักงานปฏิบัติการโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ดังนี้

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

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

- ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ
- ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเกิดเกี่ยวกับ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากหนังสือ วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ของพวงรัตน์ ทวีรัตน์[1]และระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และ

---

[1] พวงรัตน์ ทวีรัตน์, **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย, 2540), หน้า 107-108.)

ของสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์[2]

3. กำหนดประเด็นและขอบข่ายของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างแล้วนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อขอความคิดเห็นในการพิจารณาด้านความครอบคลุมเนื้อหาและภาษาที่ใช้

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบถามเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ จำนวน 5 ท่านดังนี้

ตารางที่ 3.1 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
พระมหาเผื่อน กิตฺติโสภโณ	อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา พธ.บ.(จิตวิทยา),ศศม. (จิตวิทยาการปรึกษา)	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
2. พระฐิตะวงษ์ อนุตฺตโร	น.ธ.เอก.,พธ.บ.(สังคมศาสตร์) ศศ.ม.(วิจัยพฤติกรรมศาสตร์)	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
3. ดร.ประยูร สุยะใจ	น.ธ.เอก, ป.ธ. 3, พธ.บ. M.A. Ph.D.	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
4. ผศ. สาระ มุขดี	กศ.บ. (พยาบาลศึกษา) ศศ.ม. (จิตวิทยาการปรึกษา)	อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วมใจให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วนำไปสอบถาม

---

[2] สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์,**(กรุงเทพมหานคร : เฟื่องฟ้าพริ้นติ้ง.2540), หน้า 34—37.

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ส่งแบบสอบถาม ไปยังโรงแรมกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ของพนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร โดยส่งให้กับผู้จัดการฝ่ายบุคคล โดยส่งทางไปรษณีย์ ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังโรงแรมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 ฉบับ ซึ่งมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้คำนวณไว้ซึ่งเท่ากับ .331 ฉบับ

3.3.2 ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งก่อนจำนำไปวิเคราะห์ ทั้งนี้จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและถูกต้องสมบูรณ์นำมาใช้ประโยชน์ได้ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนค่าร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไป และได้รับกลับคืนทั้งหมด และแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
แบบสอบถามที่ส่งไป	350	100
แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน	320	91.43
แบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วสมบูรณ์	309	88.28
แบบสอบถามที่ต้องใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง	331	100
แบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วสมบูรณ์	309	93.35

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วสมบูรณ์จำนวน 309 ฉบับไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม

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

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

3.4.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ คือ

3.4.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสระยะเวลาปฏิบัติงาน และประเภทของการจ้างงาน นำเสนอข้อมูลของแต่ละข้อ คือ ความถี่และร้อยละ

3.4.3.2 ระดับความความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์การ ที่ใช้นำเสนอข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์[3]. เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

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

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

ดังนั้นแบ่งระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยต่ำ

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยค่อนข้างต่ำ

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยสูง

การแปลความหมายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ชูศรี วงศ์รัตนะ.[4] ใช้เกณฑ์ดังนี้

---

[3] อ้างแล้ว,หน้า 137 - 143.

[4] ชูศรี วงศ์รัตนะ, **เทคนิคการใช้สถิติในการวิจัย**,(กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), หน้า 74.

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 – 0.999 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยต่อการมีความพึงพอใจในงาน หรือความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตราตั้งแต่ 1,000 ขึ้นไป หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยต่อการมีความพึงพอใจในงานหรือความผูกพันต่อองค์การแตกต่างมาก

3.4.4 การทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทการจ้างงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมโซฟิเทลเซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร	
สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานของพนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพการสมรสมต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานของพนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	t-test

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทการจ้างงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร	
สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพการสมรสมต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานของพนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.6 : พนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	t-test

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 3 : ความพึงพอใจในงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร	
สมมติฐานที่ 3.1 : พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 3.2 : พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 3.3 : พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 3.4 : พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 3.5 : พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 3.6 : พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 3.7 : พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน	One-way ANOVA

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ

3.5.1 ค่าร้อยละ (Parentage)

ค่าร้อยละ = ค่าจำนวนที่คำนวณ
ค่าจำนวนทั้งหมด

3.5.2 ค่าเฉลี่ย หรือค่ามัชฉิมเลขคณิต (Arithmatic Mean)

ค่าเฉลี่ยหรือค่ามัชฉิมเลขคณิต (Arithmatic Mean) ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 137)

$$\overline{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ X = คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

$\overline{X}$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X$ = ผลรวมของของคะแนนทั้งหมด

n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3.5.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

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

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.4 การทดสอบ t-test

3.5.4.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าแปรปรวนสองประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา.2543 : 136)

สมมติฐานทางสถิติ คือ

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

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

หรือ

H_O : ค่าแปรปรวนของสองประชากรไม่แตกต่างกัน

H_1 : มีความแตกต่างกันระหว่างค่แปรปรวนของสองประชากร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ

$F = S_1^2$ ถ้า $S_1^2 > S_2^2$

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

และ

$F = \frac{S_2^2}{S_1^2}$ ถ้า $S_2^2 > S_1^2$

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

เปรียบเทียบค่า F ที่คำนวณได้กับค่า F ที่ได้จากตาราง เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α ถ้าค่า F ที่คำนวณ มากกว่าหรือเท่า F ที่ได้จากตารางที่ ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_O ยอมรับ H_1 นั่นคือ ค่าแปรปรวนของสองประชากรแตกต่างกัน

3.5.4. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม (กัลยา วินิชย์บัญชา. 2543 : 135)

สมมติฐานทางสถิติ คือ

H_O : $\mu_1 = \mu_2$

H_1 : $\mu_1 \neq \mu_2$

หรือ

H_O : ค่าเฉลี่ยของสองประชากรไม่แตกต่างกัน

H_1 : มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของสองประชากร

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

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ

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

โดยที่

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

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

เปรียบเทียบค่า t ที่คำนวณได้กับค่า t ที่ได้จากตาราง เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α ถ้าค่า t คำนวณ มากกว่าหรือเท่ากับ t ที่ได้จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_1 นั่น คือ มีค่าเฉลี่ยของสองประชากรแตกต่างกัน

หรือเปรียบเทียบ p-value ที่คำนวณได้กับค่า α ซึ่ง p-value เป็นค่าความน่าจะเป็นที่จะได้ค่าสถิติของกลุ่มตัวอย่าง ถ้า p-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับค่า α จะยอมรับ H_o

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

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ

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

และ t มีองศาแห่งความเป็นอิสระ (df) เท่ากับ v

โดยที่

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

เปรียบเทียบค่า t ที่คำนวณได้กับค่า t ที่ได้จากตาราง เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α ถ้าค่า t ที่ได้ตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_O ยอมรับ H_1 นั่น คือ มีค่าเฉลี่ยของสองประชากรแตกต่างกัน

หรือดเปรียบเทียบ p-value ที่คำนวณได้กับค่า α ซึ่ง p-value เป็นค่าความน่าจะเป็นที่จะได้ค่าสถิติของกลุ่มตัวอย่างอย่าง ถ้า p-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับค่า α จะยอมรับ H_O แต่ถ้า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_O

3.5.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

สมมติฐานทางสถิติ คือ

H_O : $\mu_1 = \mu_2 = ...\mu_k$

H_1 : $\mu_1 \neq \mu_j$, สำหรับ i ≠ j

หรือ

H_O : ค่าเฉลี่ยของประชากรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อย 2 ประชากร สถิติที่ใช้ในการทดสอบ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 168-172)

$$F = \frac{S_b^2}{S_w^2}$$

การหาค่า F ratio ต้องหาค่าต่างๆ ดังนี้

$$S_T^2 = \frac{SS_T}{df_T} = \frac{\sum\sum x^2 - c}{df_b}$$

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

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

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

SS_T มาจากคำว่า Sum square total

SS_b มาจากคำว่า Sum square between group

SS_w มาจากคำว่า Sum square within group

$\sum\sum X^2$ หมายถึง ผลรวมของกำลังสองคะแนนแต่ละตัว

T^2 หมายถึง ค่าคะแนนของแต่ละคนในกลุ่มตัวอย่างมารวมกัน แล้วยกกำลังสอง

nj หมายถึง จำนวนสมาชิกในกลุ่ม

df_T หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระของคะแนน n จำนวน ซึ่งมีค่า = n-1

df_b หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระของจำนวนกลุ่ม ซึ่งมีค่า = k-1

df_w หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระของคะแนนภายในกลุ่มซึ่งมีค่า= n-k

โดยค่า df ที่ใช้ในการอ่านค่าจากตาราง = (k-1) (n-k) เปรียบเทียบค่า F ที่คำนวณได้กับค่า F ที่ได้จากตารางที่ df = (k-1)(n-k) เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α ถ้าค่า F คำนวณมากกว่าหรือเท่ากับค่า F ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_O ยอมรับ H_1 นั่นคือ มีค่าเฉลี่ยของประชากรบางประชากรแตกต่างจากประชากรอื่น

หรือเปรียบเทียบ p-value ที่คำนวณได้กับค่า α ซึ่ง p-value เป็นค่าความน่าจะเป็นที่จะได้ค่าสถิติของกลุ่มตัวอย่าง ถ้า p-value มีค่ามากหรือเท่ากับค่า α จะยอมรับ H_O แต่ถ้า p-value มีค่าน้อยกว่าค่า α จะปฏิเสธ H_O

3.5.6 Least-Significant Different (LSD) ถ้าจำนวนสมาชิกในแต่ละกลุ่มเท่ากัน จะใช้สูตร

$$LSD_\alpha = t_\alpha \sqrt{\frac{2S_w^2}{n_j}}$$

แต่ถ้าจำนวนสมาชิกในแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน จะใช้สูตร

LSD_{α} =

เมื่อ df = n-k

LSDα หมายถึง ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มที่ i และ j

tα หมายถึง ค่าที่อ่านได้จากตาราง t ที่ df_w เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α

S_w^2 หมายถึง Sum square within groups

n_i หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มที่ i

nj หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มที่ j

การทดสอบสมมติฐานสำหรับผลต่างของค่าเฉลี่ยทุกคู่ที่เป็นไปได้ มีข้อกำหนดดังนี้

H_O : $\mu_1 = \mu_j$

H_1 : $\mu_i = \mu_j$

จะปฏิเสธ H_O เมื่อ $\left|\overline{X}_i - \overline{X}_j\right| > LSD_{\alpha}$ สำหรับประชากรที่ i และ j

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

4.2 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้าน และระดับความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน

4.3 ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันองค์การของพนักงาน

4.1 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมที่มีเพศต่อกัน

4.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของของพนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกัน

4.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของของพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

4.4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของของพนักงานโรงแรมที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน

4.5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน

4.6 เปรียบเทียบระดับพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมที่มีประเภทของการจ้างงานต่างกัน

4.7 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน

4.8 เปรียบเทียบระดับความความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่อายุต่างกัน

4.9 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีการระดับการศึกษาต่างกัน

4.10 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีระดับสถานภาพการสมรสต่างกัน

4.11 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน

4.12 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีประเภทของการจ้างงานต่างกัน

4.13 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน

4.14 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน

4.15 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในคุณค่างานต่างกัน

4.16 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่ที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน

4.17 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน

4.18 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน

4.19 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน

4.4 ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานโรงแรมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ

4.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ส่งไป จำนวน 350 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาจำนวน 320 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.43 และแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 309 ฉบับ ผลการวิเคราะห์ปรากกฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ของปัจจัยส่วนบุคคล

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

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

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

จากตารางที่ 4.1

เพศ พบว่า พนักงานโรงแรมโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 และเป็นเพศชายจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4

อายุ พบว่า พนักงานโรงแรมโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุ 20 ปี ─ 30 ปี ซึ่งมีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 31 ปี ─ 40 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ กลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานโรงแรมโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับ ปวช.หรือ มัธยมศึกษาที่ 6 ซึ่งมีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาคือกลุ่มระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 กลุ่มระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาที่ 6 จำนวน73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 กลุ่มระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4

สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานโรงแรมโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร มีสถานภาพโสดมากที่สุด มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือ

สถานภาพ แต่งงาน มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และกลุ่มสถานภาพหม้าย หย่า แยกกันอยู่ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานโรงแรมโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การส่วนใหญ่น้อยกว่า 2 ปี มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ 2 ปี – 4 ปี ซึ่งมีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปี – 6 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

ประเภทการจ้างงาน พบว่า พนักงานโรงแรมโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร เป็นพนักงานประจำรายเดือน ซึ่งมีจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 และเป็นพนักงานรายวันจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

4.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้าน และระดับความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติการในโรงแรมโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานค 309 คน ที่เกี่ยวกับการมีความพึงพอใจในงานได้ผลการวิจัยดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ลำดับค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน				
1. สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง อุณหภูมิที่เหมาะสมแก่การทำงานของท่าน	3.860	0.940	ค่อนข้างสูง	2
2. โรงแรมมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้แก่ท่านเป็นสัดส่วน สะดวก ต่อการทำงาน	3.890	0.920	ค่อนข้างสูง	1
3. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอ	3.600	1.010	ค่อนข้างสูง	6
4. การมอบหมายงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.840	0.860	ค่อนข้างสูง	3
5. การกำหนดนโยบายการทำงานของโรงแรมมีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้	3.800	0.890	ค่อนข้างสูง	4
6. ท่านพอใจกับความก้าวหน้าที่ท่านได้รับจากการทำงานที่นี่	3.680	0.950	ค่อนข้างสูง	5
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.780**	**0.729**	**ค่อนข้างสูง**	
ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน				
7. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจทุกเรื่องที่เกี่ยวกับงานที่ท่านรับมอบหมาย	3.400	0.970	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน				
8. เมื่อการทำงานมีปัญหา หรืออุปสรรคท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหานั้นด้วยตัวท่านเอง	3.470	0.930	ค่อนข้างสูง	3
9.กฎระเบียบที่เคร่งครัดในการปฏิบัติงานไม่เปิดโอกาสให้ท่านติดสินใจ	2.920	1.060	ปานกลาง	5
10.ท่านมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ๆในการปฏิบัติงานแก่ผู้บังคับบัญชาอย่างเสรี	3.490	1.070	ค่อนข้างสูง	2
11.ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ท่านรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่แทรกแซงการทำงานของท่าน	3.750	0.950	ค่อนข้างสูง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.410**	**0.610**	**ค่อนข้างสูง**	
ด้านคุณค่าของงาน				
12.งานที่ท่านทำมีคุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อโรงแรมของท่าน	4.130	0.720	ค่อนข้าง	2
13.ท่านรับผิดชอบงานที่มีความหมายและมีความสำคัญต่อโรงแรมของท่าน	4.160	0.710	ค่อนข้างสูง	1
14.ลักษณะงานของท่านมีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในโรงแรม	3.820	0.78	ค่อนข้างสูง	4
15.งานที่ท่านทำสามารถสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าของโรงแรมท่าน	4.060	0.830	ค่อนข้างสูง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.043**	**0.589**	**ค่อนข้างสูง**	
ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ				
16.ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาประสบปัญหาในการทำงาน	4.020	0.870	ค่อนข้างสูง	4
17.ท่านได้รับความร่วมมืออย่างดีในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	4.030	0.760	ค่อนข้างสูง	3

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ				
18.ท่านพอใจกับความเป็นกันเองของหัวหน้า	4.110	0.780	ค่อนข้างสูง	1
19.ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน	4.050	0.730	ค่อนข้างสูง	2
20.ท่านมีความไม่สบายใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานบางคน	2.810	1.160	ปานกลาง	6
21.ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะคอยอบรม หรือสอนวิธีการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกที่อยากสนับสนุนช่วยเหลืออย่างจริงใจ	3.950	0.900	ค่อนข้างสูง	5
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.828**	**0.523**	**ค่อนข้างสูง**	
ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ				
22.ท่านเต็มใจที่จะให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวข้องกับโรงแรมของท่านให้แก่ลูกค้าและบุคคลที่สนใจ	4.190	0.790	ค่อนข้างสูง	1
23.ท่านสามารถให้บริการลูกค้าพร้อมกันหลายคนในเวลาเดียวกัน	3.830	0.880	ค่อนข้างสูง	3
24.ท่านรู้สึกว่าลูกค่าของโรงแรมสร้างปัญหาในการทำงานให้ท่านเสมอๆ	3.270	1.180	ปานกลาง	4
25.ท่านได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมและงานพิเศษของโรงแรม	3.890	0.840	ค่อนข้างสูง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.796**	**0.527**	**ค่อนข้างสูง**	

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ				
26.ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน	3.28	1.080	ปานกลาง	3
27.ท่านได้รับค่าตอบแทนคุ้มค่ากับงานที่ท่านทำ	3.230	1.040	ปานกลาง	5
28.ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ให้สวัสดิ์การประโยชน์ต่าง ๆ เช่น วันหยุด การเลี้ยงอาหาร เครื่องแบบเป็นที่น่าพอใจ	3.480	1.120	ค่อนข้างสูง	1
29.ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสามารถใช้เลี้ยงตัวเองและครอบครัวให้มีความสุขตามอัตภาพ	3.310	1.040	ปานกลาง	2
30.การขึ้นค่าจ้าง เงินเดือนเป็นไอย่างเหมาะสม และยุติธรรม	3.260	1.110	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.309**	**0.928**	**ปานกลาง**	
ความพึงพอใจในงาน	**X**	**S.D.**	**ระดับความคิดเห็น**	**ลำดับที่**
ด้านความมั่นคงในการทำงาน				
31.งานที่ท่านทำอยู่จัดว่าเป็นงานที่มีความมั่นคงแน่นอน	3.350	0.910	ปานกลาง	3
32.หน้าที่การงานของท่านทำอยู่หาความความแน่นอนไม่ได้เลยในอนาคต	3.06	1.090	ปานกลาง	5
33.ท่านรู้สึกว่าในปัจจุบันฐานะทางเศรษฐกิจของประเทศไม่ค่อยดี โรงแรมของท่านอาจจะเลิกกิจการเมื่อใดก็ได้	3.110	1.110	ปานกลาง	4
34.ท่านได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย คือ จะไม่ถูกไล่ออกหรือปลด ออกอย่างไม่เป็นธรรม	3.710	0.970	ค่อนข้างสูง	1
35.ท่านคิดว่าในอนาคตโรงแรมของท่านจะมีการขยายกิจการ และเติบโตมากขึ้น	3.660	0.910	ค่อนข้างสูง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.377**	**0.544**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจในงาน

ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน เป็นความพึงพอใจในงานที่มีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.780 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.729 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 โรงแรมมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้แก่ท่านเป็นสัดส่วน สะดวก ต่อการทำงานเป็นความพึงพอใจในงานที่มีพนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.890 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.920

ลำดับที่ 2 สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่นแสง อุณหภูมิที่เหมาะสมแก่ การทำงานของท่าน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.860 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงแบบมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.940

ลำดับที่ 3 การมอบหมายงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูงโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.840 พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.860

ลำดับที่ 4 การกำหนดนโยบายการทำงานของโรงแรมมีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.800 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.890

ลำดับที่ 5 ท่านพอใจกับความก้าวหน้าที่ท่านได้รับจากการทำงานที่นี่ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.680 พนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.950

ลำดับที่ 6 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.600 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.040

ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.410 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.610 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ท่านรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่แทรกแซงการทำงานของท่าน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.750 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.950

ลำดับที่ 2 ท่านมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานแก่ผู้บังคับบัญชาอย่างเสรี เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.490 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่าวนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.070

ลำดับที่ 3 เมื่อการทำงานมีปัญหา หรือ อุปสรรคท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหานั้นด้วยตัวของท่านเอง เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงาน โรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.470 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.930

ลำดับที่ 4 ท่านมีอิสระในการตัดสินใจทุกเรื่องที่เกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย เป็นความพึงพอใจที่ในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.400 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.970

ลำดับที่ 5 กฎระเบียบที่เคร่งครัดในการปฏิบัติงานไม่เปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีเท่ากับ 2.920 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.060

ด้านคุณค่าของงาน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.043 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.589 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรับผิดชอบที่มีความหมายและมีความสำคัญต่อโรงแรมของท่าน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.160 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.710

ลำดับที่ 2 งานที่ท่านทำมีคุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อโรงแรมของท่าน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.130 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.720

ลำดับที่ 3 งานที่ท่านทำสามารถสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าของโรงแรมท่าน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.060 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.830

ลำดับที่ 4 ลักษณะงานของท่านมีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในโรงแรม เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.820 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.780

ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.8282 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.525 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านพอใจกับความเป็นกันเองของหัวหน้า เป็นความพึงพอใจที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.110 พนักงานแต่ละคนมีความระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.780

ลำดับที่ 2 ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน เป็นความพึงพอใจที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.050 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.730

ลำดับที่ 3 ท่านได้รับความร่วมมืออย่างดีในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน เป็นความพึงพอใจที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่า

เท่ากับ 4.030 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.760

ลำดับที่ 4 ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการทำงานเป็นความพึงพอใจที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.020 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.870

ลำดับที่ 5 ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะคอยอบรม หรือสอนวิธีการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกที่อยากสนับสนุนช่วยเหลืออย่างจริงใจ เป็นความพึงพอใจที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.950 พนักงานแต่ละคนมีระดับความเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.900

ลำดับที่ 6 ท่านมีความไม่สบายใจในการทำงานร่วมกัน กับเพื่อนร่วมงานบางคน เป็นความพึงพอใจที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.810 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.160

ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.796 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่าวนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.527 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านเต็มใจที่จะให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมของท่านให้แก่ลูกค้าและบุคคลที่สนใจ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูงโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.190 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.790

ลำดับที่ 2 การได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมและงานพิเศษของโรงแรม เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.890 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.840

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถให้บริการลูกค้าพร้อมกันหลายคนในเวลาเดียวกัน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจาก

ค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากบ 3.830 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.830

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกว่าลูกค้าของโรงแรมสร้างปัญหาในการทำงานให้ท่านเสมอๆ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.270 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.180

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.309 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.928 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ให้สวัสดิการประโยชน์ต่าง ๆ เช่น วันหยุด การเลี้ยงอาหาร เครื่องแบบเป็นที่น่าพอใจ เป็นความพึงพอใจงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจาค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.480 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.120

ลำดับที่ 2 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสามารถใช้เลี้ยงตัวเองและครอบครัวให้มีความสุขตามอัตภาพ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.310 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.040

ลำดับที่ 3 ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.280 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.080

ลำดับที่ 4 การขึ้นค่าจ้าง เงินเดือนไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.260 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.110

ลำดับที่ 5 ท่านได้รับค่าตอบแทนคุ้มกับงานที่ท่านทำ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.230 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.040

ด้านความมั่นคงในการทำงาน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.377 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.544 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย คือ จะไม่ถูกไล่ออกหรือปลดออกอย่างไม่เป็นธรรม เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูงโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.710 พนักงานแต่ละมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.970

ลำดับที่ 2 ท่านคิดว่าในอนาคตโรงแรมของท่านจะมีการขยายกิจการ และเติบโตมากขึ้นเป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.660 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.910

ลำดับที่ 3 งานที่ท่านทำอยู่จัดว่าเป็นงานที่มีความมั่นคงแน่นอน เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.350 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.910

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกว่าในปัจจุบันฐานะทางเศรษฐกิจของประเทศไม่ค่อยดี โรงแรมของท่านอาจจะเลิกกิจการเมื่อใดก็ได้ เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.110 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.110

ลำดับที่ 5 หน้าที่การงานของท่านที่ทำอยู่หาความแน่นอนไม่ได้เลยในอนาคต เป็นความพึงพอใจในงานที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.060 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.109

ตารางที่ 4.3 ลำดับที่ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความพึงพอใจในงาน	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ				
1. ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายและความคิดเห็นของท่านและของโรงแรมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	3.460	0.920	ค่อนข้างสูง	4
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม	3.770	0.910	ค่อนข้างสูง	1
3. ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายของโรงแรมในเรื่องเกี่ยวกับพนักงานโรงแรม	2.890	1.060	ปานกลาง	5
4. สำหรับท่านแล้วโรงแรมนี้เป็นโรงแรมที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย	3.560	0.970	ค่อนข้างสูง	3
5. ท่านรู้สึกว่าการเข้ามาทำงานกับโรงแรมนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาดของท่าน	3.600	1.130	ค่อนข้างสูง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.453**	**0.542**	**ค่อนข้างสูง**	
ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ				
6. ท่านเต็มใจทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ	4.140	0.820	ค่อนข้างสูง	1
7. ท่านพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป	4.040	0.880	ค่อนข้างสูง	2
8. แม้ท่านจะทำงานที่ไหนๆ ท่านก็สามารถสามารถทำงานได้ดีเช่นกัน	1.940	0.890	ค่อนข้างต่ำ	5
9. วิธีการปฏิบัติงานในโรงแรมของท่านสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ท่าน	3.720	0.930	ค่อนข้างสูง	3
10. ท่านรู้สึกว่าการทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไปคงจะไม่ได้รับผลประโยชน์มากนัก	3.040	1.080	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.380**	**0.531**	**ปานกลาง**	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร				
11. ท่านพูดถึงโรงแรมของท่านให้เพื่อนฟังเสมอว่าเป็นโรงแรมที่น่าทำงานด้วย	3.660	0.910	ค่อนข้างสูง	3/
12. ท่านรู้สึกจงรักภักดีกับโรงแรมนี้เพียงเล็กน้อย	3.370	1.160	ค่อนข้างสูง	3
13. การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมเพียงเล็กน้อยอาจเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากบริษัทนี้ได้	3.060	1.150	ปานกลาง	4
14. ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดของโรงแรม	4.060	0.840	ค่อนข้างสูง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.579**	**0.640**	**ค่อนข้างสูง**	

จากตารางที่ 4.3 จะได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ

ในด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นที่รวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.453 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.542 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม เป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.770 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.910

ลำดับที่ 2 ท่านรู้สึกว่าการเข้ามาทำงานกับโรงแรมนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาดของท่านเป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.600 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.130

ลำดับที่ 3 สำหรับท่านแล้วโรงแรมนี้เป็นโรงแรมที่ดีที่สุดจะทำงานด้วย เป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจาก

ค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.560 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.970

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายและความคิดเห็นของท่านและของโรงแรมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากบ 3.460 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.920

ลำดับที่ 5 ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายของโรงแรมในเรื่องเกี่ยวกับพนักงานโรงแรมเป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.890 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.060

ในด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยามยามอย่างที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ

เป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.380 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.531 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านเต็มใจทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ เป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีคู่เท่ากับ 4.140 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.820

ลำดับที่ 2 ท่านพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป เป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูงโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.040 พนักงานแต่ละคนมีระดับการความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.880

ลำดับที่ 3 วิธีการปฏิบัติงานในโรงแรมของท่านสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ท่านเป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.720 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.930

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกว่าการทำงานกับโรมแรมนี้ต่อไปคงจะไม่ได้รับผลประโยชน์มากนักเป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดย

พิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีความเท่ากับ 3.040 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.080

ลำดับที่ 5 แม้ท่านจะทำงานที่ไหน ๆ ท่านก็สามารถทำงานได้ดีเช่นกัน เป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.940 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรบาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0890

ในด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ

เป็นความผูกพันต่อองค์การพนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.579 พนักงานโรงแรมแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.640 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดของโรงแรม เป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.060 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0840

ลำดับที่ 2 ท่านมีความภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่เลือกทำงานกับโรงแรมนี้มากกว่าการเลือกไปทำงานกับโรงแรมอื่น เป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.750 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.870

ลำดับที่ 3 ท่านพูดถึงโรงแรมของท่านให้เพื่อนฟังเสมอว่าเป็นโรงแรมที่น่าทำงานด้วย เป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.660 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.910

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกจงรักภักดีกับโรงแรมนี้เพียงเล็กน้อย เป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.370 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.160

ลำดับที่ 5 การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมเพียงเล็กน้อยอาจเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากบริษัทนี้ได้ เป็นความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปาน

กลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.060 พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.150

4.3 ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.3.1 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม ในโรงแรมโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.4 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมเพศชายและเพศหญิง

ความพึงพอใจในงาน	$\overline{X}$ (S.D.)		P-value
	เพศชาย (n=91)	เพศหญิง (n=218)	
ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน	3.800 (0.690)	3.770 (0.745)	0.719
ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.310 (0.570)	3.450 (0.623)	0.066
ด้านคุณค่าของงาน	4.052 (0.691)	4.040 (0.542)	0.858
ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	3.810 (0.532)	3.840 3.820	0.691
ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ	3.744 (0.612)	3.820 (0.486)	0.266 0.266
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.390 (0.957)	3.277 (0.916)	0.344

ความพึงพอใจในงาน	$\overline{X}$ (S.D.)		P-value
	เพศชาย (n=91)	เพศหญิง (n=218)	
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.39. (0.531)	3.371 (0.551)	0.738
เฉลี่ยรวม	**3.637 (0.448)**	**3.644 (0.447)**	**0.903**

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบโดยใช้ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมระหว่างเพศชาย และเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความพึงพอใจในงานทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติ ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความมั่นคงในการทำงานก็ไม่แตกต่างกัน

4.3.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในงานของพยักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ใน 4 ช่วงอายุ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.5 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอายุ 4 ช่วงอายุ

ความพึงพอใจในงาน	ช่วงอายุ $(\overline{X})$				P-value
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 ปี-30 ปี	31 ปี-40 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน เป็นรายคู่ โดย LSD การเปรียบเทียบแสดงตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานที่มีอายุ 4 ช่วงอายุ เป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุ 20 ปี – 30 ปี และช่วงอายุ 31 ปี – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และพนักงานที่มีช่วงอายุมากว่า 40 ปี ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\overline{X}$	กลุ่มที่	1	2	3	4
ต่ำกว่า 20 ปี	4.146	1	-	0.001*	0.000*	0.796
20 ปี – 30 ปี	3.710	2		-	0.535	0.008*
31 ปี – 40 ปี	3.646	3			-	0.006*
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	4.100	4				

* หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้น ไป มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 20 ปี – 30 ปี และพนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 20 ปี มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 20 ปี – 30 ปี และพนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี และพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกับคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุเป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 31 ปี มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป แต่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 20 ปี – 30 ปี และพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจความอิสระในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุเป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานแตกต่างจากพนักงานทุกกลุ่มอายุ และพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุเป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี และมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป พนักงานที่มีอายุ 20 ปี – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี และพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในผลตอบแทน ของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ เป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

4.3.3 เปรียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ใน 4 ระดับการศึกษา ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.12 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

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

ความพึงพอ	ระดับการศึกษา				P-value
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาที่ 6	ปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป	
ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน	3.710	3.850	3.862	3.643	0.193
ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.266	3.480	3.414	3.381	0.102
ความพึงพอใจในคุณค่าของงาน	3.973	4.106	4.025	4.056	0.533
ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	3.710	3.814	3.957	3.765	0.021*
ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ	3.682	3.796	3.889	3.810	0.110
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.151	3.398	3.514	3.514	0.018*
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.364	3.348	3.437	3.360	0.717
เฉลี่ยรวม	**3.544**	**3.863**	**3.734**	**3.574**	**0.026***

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม 4 กลุ่ม คือพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาที่ 6 ปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6 ปวส.หรือ อนุปริญญา และพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความพึงพอใจในงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และด้านผลประโยชน์ตอบแทนแตกต่างเช่นกัน แต่พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็น

อิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ และด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานที่มีระดับต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษาเป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาที่ 6 มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ ปวช. หรือมัธยมศึกษาที่ 6 หรือพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส. หรือ อนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกับคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสัมพันธภาพเชิงวิชาของพนักงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษา เป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส. หรือ อนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาที่ 6 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป แต่มีระดับความพึงพอใจใจสัมพัธภาพเชิงวิชาชีพไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6 และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในความสัมพันธภาพเชิงวิชาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผลประโยชน์ตอบแทนของพนักงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษาเป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ ปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา พบวาพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำว่ามัธยมศึกษาที่ 6 มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนไม่แตกต่างกัน

4.3.4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ใน 3 สถานภาพ ผลการทดสอบแสดง ในตารางที่ 4.16 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานโรงแรมโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

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

ความพึงพอใจในงาน	สถานภาพสมรส $(\overline{X})$			P-value
	โสด	แต่งงาน	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	
ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน	3.793	3.780	3.588	0.541
ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.416	3.430	3.153	0.209
ด้านคุณค่าของงาน	4.063	4.014	4.015	0.774
ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	3.871	3.780	3.677	0.170
ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ	3.796	3.782	3.882	0767
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.358	3.281	2.965	0.228
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.350	3.365	3.753	0.013*
เฉลี่ยรวม	**3.660**	**3.630**	**3.558**	**0.613**

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในความมั่นคงใจการทำงาน ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสใน 3 กลุ่ม เป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสด และแต่งงาน และพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน

4.3.5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ใน 4 ช่วงระยะเวลาปฏิบัติงาน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.18 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานโรงแรมโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

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

ความพึงพอใจในงาน	ระยะเวลาการปฏิบัติ $\overline{X}$				P-value
	น้อยกว่า 2 ปี	2ปี-4 ปี	มากกว่า 4 ปี-6 ปี	มากกว่า 6 ปี	
ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน	3.816	3.680	3.772	3.803	0.632

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และด้านความมั่นคงในการทำงาน ของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานรวมของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 2 ปี	3.733	1	-	0.001*	0.118	0.030*
2 ปี – 4 ปี	3.523	2		-	0.347	0.416
มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	3.610	3			-	0.819
มากกว่า 6 ปี	3.586	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม 2 ปี – 4 ปี และมากกว่า 6 ปี แต่มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปี – 6 ปี และพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 2 ปี	3.988	1	-	0.000*	0.028*	0.000*
2 ปี – 4 ปี	3.623	2		-	0.113	0.296
มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	3.785	3			-	0.507
มากกว่า 6 ปี	3.716	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม 2 ปี – 4 ปี มากกว่า 4 ปี– 6ปี และมากกว่า 6 ปี และพบว่าพนักงานที่มี

ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 2 ปี	3.475	1	-	0.004*	0.984	0.030*
2 ปี – 4 ปี	3.244	2		-	0.1890	0.586
มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	3.400	3				0.397
มากกว่า 6 ปี	3.300	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

4.3.6 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจงานของพนักงานที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงแรม โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ระหว่างประเภทการจ้างงาน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.22 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานโรงแรมโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทจ้างงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

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

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

4.3.7 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีเพศต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.23 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานโรงแรมโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเพศชายและเพศหญิง

ความผูกพันต่อองค์การ	$\overline{X}$ (S.D.)		P-value
	เพศชาย	**เพศหญิง**	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	3.501 0.576	3.433 0.526	0.315
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ	3.466 0.570	3.342 0.510	0.062
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	3.610 0.657	3.567 0.632	0.601
เฉลี่ยรวม	**3.525** **0.535**	**3.447** **0.493**	**0.218**

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบโดยใช้ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมเพศชาย และเพศหญิงไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน ได้แก่ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ ก็ไม่แตกต่างกัน

4.3.8 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ใน 4 ช่วงอายุ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.24 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีอายุใน 4 ช่วงอายุ

ความผูกพันต่อองค์การ	ช่วงอายุ $\overline{X}$				P-value
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 ปี - 30 ปี	31 ปี - 40 ปี	มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	3.442	3.345	3.422	3.667	0.200
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ	3.394	3.340	3.230	3.578	0.025*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่ จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	3.436	3.562	3.641	3.726	0.285
เฉลี่ยรวม	**3.424**	**3.465**	**3.430**	**3.657**	**0.225**

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานโรงแรม 4 กลุ่ม คือพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 20 ปี – 30 ปี 31 ปี – 40 ปี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไปไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพก็ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีอายุต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.25 ดังนี้

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีอายุ 4 ช่วงอายุ

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 20 ปี – 30 ปี และ มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป แต่มีระดับผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์ไม่แตกต่าง

4.3.9 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ใน4 ระดับการศึกษาผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.26 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานโรงแรมความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับการศึกษาใน 4 ระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับการศึกษา				P-value
	$\overline{X}$				
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	ปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6	ปวส. หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	3.362	3.500	3.510	3.425	0.31
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ	3.247	3.450	3.410	3.387	0.090
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	3.433	3.663	3.602	3.597	0.134
เฉลี่ยรวม	**3.347**	**3.56**	**3.510**	**3.470**	**0.096**

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน 4 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6 ปวส. หรือ อนุปริญญา และพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ระดับความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่การทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกก็ไม่แตกต่างกัน

4.3.10 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ใน 3 สถานภาพ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.27 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานโรงแรมความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีสถานภาพใน 3 สถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์การ	สถานภาพสมรส			P-value
	$\overline{X}$			
	โสด	แต่งงาน	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	3.460	3.143	3.640	0.279
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ	3.431	3.284	3.424	0.070
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	3.576	3.554	3.776	0.409
เฉลี่ยรวม	**3.500**	**3.417**	**3.612**	**0.250**

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน 3 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสด แต่งงาน หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และเพื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพก็ไม่แตกต่างกัน

4.3.11 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.28 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานโรงแรมความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ความผูกพันในองค์การ	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน $\overline{X}$				P-value
	น้อยกว่า 2 ปี	**2 ปี – 4 ปี**	**มากว่า 4 ปี – 6 ปี**	**มากกว่า 6 ปี**	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	3.515	3.275	3.500	3.458	0.020*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ	3.471	3.210	3.363	3.367	0.009*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	3.592	3.464	3.630	3.652	0.347
เฉลี่ยรวม	**3.530**	**3.316**	**3.500**	**3.502**	**0.037***

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน 4 กลุ่ม คือพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี 2 ปี – 30 ปี มากว่า 4 ปี – 6 ปี และมากกว่า 6 ปี แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกต่อองค์การ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การก็แตกต่างกัน แต่พบว่าด้านความต้องการอย่างแรกกล้าที่ดำรงความสามาชิกภาพไม่แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม ของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัท	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 2 ปี	3.530	1	-	0.005*	0.735	0.754
2 ปี – 4 ปี	3.316	2		-	0.078	0.036*
มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	3.500	3			-	0.947
มากกว่า 6 ปี	3.502	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม 2 ปี – 4 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี และมากกว่า 6 ปี แต่มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากว่า 4 ปี – 6 ปี และพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัท	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 2 ปี	3.515	1	-	0.003*	0.837	0.718
2 ปี – 4 ปี	3.275	2		-	0.043*	0.026*
มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	3.500	3			-	0.932
มากกว่า 6 ปี	3.485	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม 2 ปี – 4 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม น้อยกว่า 2 ปี มากกว่า 4 ปี – 6 ปี และมากกว่า 6 ปี และพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 4 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัท	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 2 ปี	3.471	1	-	0.001*	0.261	0.197
2 ปี – 4 ปี	3.210	2		-	0.145	0.086
มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	3.363	3			-	0.970
มากกว่า 6 ปี	3.367	4				

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.-31 ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมน้อยกว่า 2 ปี มีรับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรม 2 ปี – 4 ปี แต่มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปี – 6 ปี และมากกว่า 6 ปี และพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับโรงแรมต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4.3.12 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรระหว่างประเภทการจ้างงาน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.32 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 2.6 : พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่เป็นพนักงานพนักงานรายวัน และประจำรายเดือน

ความผูกพันต่อองค์การ	$(\overline{X})$ (S.D.)		P-value
	เพศชาย	เพศหญิง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	3.637 0.534	3.436 0.540	0.110
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ	3.610 0.420	3.357 0.536	0.106
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	3.750 0.548	3.263 0.645	0.128
เฉลี่ยรวม	**3.664** **0.433**	**3.452** **0.510**	**0.101**

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบโดยใช้ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05พบว่า ค่า P ในภาพรวมของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานรายวัน และพนักงานประจำรายเดือนไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ ก็ไม่แตกต่างกัน

4.3.13 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรใน 5 ระดับความพึงพอใจในงาน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.33 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 : พนักงานโรงแรมความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานโดยความพึงพอใจในงานใน 5 ระดับ

ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน $(\overline{X})$					P-value
	ต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	2.840	2.710	3.260	3.503	3.750	0.000*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ	2.360	2.736	3.071	3.500	3.611	0.000*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	1.840	2.900	3.384	3.710	3.770	0.000*

ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$)					P-value
	ต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
เฉลี่ยรวม	**2.350**	**2.871**	**3.238**	**3.567**	**3.710**	**0.000***

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมันอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่ทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การก็แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การในทุกๆ ด้านของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจ

ในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกลุ่มอื่น ๆ พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานสูง มีระดับผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานกลุ่มอื่นๆ พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง พบว่าพนักงานาที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง และสูง และพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานสูง

ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจใน

สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานกลุ่มอื่นๆ พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานปานกลาง มีระดับความผูกพันองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง และสูง และพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง มีระดับความผูกพัน และสูง และพบว่าพนักงานที่มีระดับพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่ำ มีระดับความผูกพันด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ และปานกลาง

ตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจทุ่มเทพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง และพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจ

ทุ่มเทพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานต่ำมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพล้อมในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ และพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานสูงมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะที่เทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง

ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรกกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005

ผลการเปรียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกลุ่มอื่นๆ และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่ำ ค่อนข้างต่ำ และปานกลาง และพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการ

ปฏิบัติงานปานกลางค่อนข้างสูง และสูง และพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง สูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานค่อนข้างสูงมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาแวดล้อมในการปฏิบัติงานสูง

4.3.14 เปรียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ใน 5 ระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบแสดงในตารางดังนี้

สมมติฐานที่ 3.2 : พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับ

ความผูกพันต่อองค์การ	**ระดับความถึงพอในในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน $(\overline{X})$**					**P-value**
	ต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	3.040	2.944	3.402	3.615	3.933	0.000*
ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ	2.560	2.985	3.352	3.520	3.680	0.000*

ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับความถึงพอในในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$)					P-value
	ต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	2.400	3.128	3.590	3.733	3.733	0.000*
เฉลี่ยรวม	**2.670**	**3.020**	**3.450**	**3.623**	**3.782**	**0.000***

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การแตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การในทุกๆ ด้านของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูงและสูง ส่วนพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์การต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ มะระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูงมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานสูง และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมาย

และค่านิยมขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานกลุ่มอื่นๆ ส่วนพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกันคู่อื่นมีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระ ในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่

ความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.560	1	-	0.700	0.000*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	2.985	2		-	0.000*	0.000*	0.000*
ปานกลาง	3.3.52	3			-	0.007*	0.015*
ค่อนข้างสูง	3.520	4				-	0.231
สูง	3.680	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานปานกลาง ค่อนข้างสูง และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง และสูง แต่พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ ส่วนพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกันในคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อ

องค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่

ความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	3.400	1	-	0.010*	0.000*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	3.128	2		-	0.000*	0.000*	0.001*
ปานกลาง	3.590	3				0.058	0.379
ค่อนข้างสูง	3.733	4				-	1.000
สูง	3.733	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานกลุ่มอื่นๆ และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง ส่วนพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การไม่แตกต่างกัน

4.3.15 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรใน 4 ระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงาน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.43 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 3.3 : พนักงานโรงแรมความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงงานใน 4 ระดับ

ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงาน ($\overline{X}$)				P-value
	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	2.567	2.816	3.446	3.651	0.000*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ	2.567	2.784	3.362	3.577	0.000*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	3.067	2.824	3.600	3.754	0.000*
เฉลี่ยรวม	**2.733**	**2.810**	**3.467**	**3.661**	**0.000***

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนับสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ

องค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำเพื่อประโยชน์ขององค์การ และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การก็แตกต่างกัน และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การในทุกด้าน ๆ ของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงาน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในคุณค่าของงาน	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	2.733	1	-	0.712	0.000*	0.000*
ปานกลาง	2.810	2		-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.467	3			-	0.000*
สูง	3.661	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานค่อนข้างสูง และสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานค่อนข้างต่ำ

ตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมันอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในคุณค่าของงาน	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	2.567	1	-	0.257	0.000*	0.000*
ปานกลาง	2.816	2		-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.446	3			-	0.001*
สูง	3.651	4				

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูง ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานค่อนข้างสูง และสูงพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานกลุ่มอื่นๆ แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ ไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานปานกลาง

ตารางที่ 4.46 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับเป็นรายคู่

ความพึงพอใจในคุณค่าของงาน	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	2.567	1	-	0.371	0.000*	0.000*
ปานกลาง	2.784	2		-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.362	3			-	0.000*
สูง	3.577	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานปานกลางมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าค่อนข้างสูง และสูง พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานกลุ่มอื่นๆ แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานปานกลาง

ตารางที่ 4.47 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในคุณค่าของงาน	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	3.067	1	-	0.367	0.033*	0.006*
ปานกลาง	2.824	2		-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.600	3			-	0.026*
สูง	3.754	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานค่อนข้างสูง และสูงพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่างานกลุ่มอื่นๆ แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในคุณค่าของงานปานกลาง

4.3.16 เปรียบเทียบระดับการความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรใน 4 ระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.48 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 3.4 : พนักงานโรงแรมความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ใน 4 ระดับ

ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ $\overline{X}$				P-value
	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	3.050	3.218	3.470	3.651	0.000*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ	2.800	3.112	3.420	3.565	0.000*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	2.500	3.385	3.650	3.661	0.000*
เฉลี่ยรวม	**2.783**	**3.238**	**3.513**	**3.626**	**0.000***

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมรวมพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

ระดับความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การและด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพก็แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การในทุกๆ ด้านของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.49 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับเป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพค่อนข้างสูง และสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพค่อนข้างต่ำ และ สูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพปานกลาง และค่อนข้างสูง

ตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมธภาพเชิงวิชาชีพสูงมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพกลุ่มอื่นๆ และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพค่อนข้างสูง ส่วนพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพสูงมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพสูงกลุ่มอื่นๆ และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพค่อนข้างสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพค่อนข้างต่ำ และปานกลาง ส่วนพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำแรงความเป็นสมาชิกในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพกลุ่มอื่นๆ และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การแตกต่างจาก

พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพค่อนข้างสูง และสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การไม่แตกต่างกัน

4.3.17 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรใน 4 ระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.53 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 3.5 พนักงานโรงแรมความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.53 ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพ ใน 4

ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพ $\overline{X}$				P-value
	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	3.233	3.145	3.508	3.582	0.000*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ	3.100	3.100	3.400	3.600	0.000*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	3.367	3.300	3.582	3.800	0.000*
เฉลี่ยรวม	**3.233**	**3.170**	**3.500**	**3.657**	**0.000***

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การก็แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบค่าเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การในทุกๆ ด้านของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.54 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	3.233	1	-	0.759	1.900	0.038*
ปานกลาง	3.170	2		-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.500	3			-	0.015*
สูง	3.657	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพกลุ่มอื่นๆ และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพค่อนข้างสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมปานกลาง และค่อนข้างสูงไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.55 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	3.233	1	-	0.692	0.206	0.115
ปานกลาง	3.145	2		-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.508	3			-	0.299
สูง	3.582	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพค่อนข้างสูง และสูง ส่วนพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	3.100	1	-	0.886	0.155	0.022*
ปานกลาง	3.100	2		-	0.000*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.400	3				0.006*
สูง	3.600	4				-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพกลุ่มอื่นๆ และ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.57 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพใน 4 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	$(\overline{X})$	กลุ่มที่	1	2	3	4
ค่อนข้างต่ำ	3.367	1	-	0.792	0.403	0.100
ปานกลาง	3.300	2		-	0.003*	0.000*
ค่อนข้างสูง	3.582	3			-	0.001*
สูง	3.800	4				

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพค่อนข้างสูง และสูง และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพปานกลาง และค่อนข้างสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นอิสระภาพปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง ไม่แตกต่างกัน

4.3.18 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ใน 5 ระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.58 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 3.6 พนักงานโรงแรมความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.58 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทน

ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทน $\overline{X}$					P-value
	ต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	3.050	3.051	3.416	3.687	3.533	0.000*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ	2.780	3.030	3.325	3.640	3.511	0.000*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิก	2.800	3.158	3.616	3.868	3.600	0.000*
เฉลี่ยรวม	**3.876**	**3.079**	**3.452**	**3.732**	**3.456**	**0.000***

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม

ขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การและด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การก็แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การในทุกๆ ด้าน ด้านของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.59 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนกลุ่มอื่น ๆ และพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนปานกลาง ค่อนข้างสูง และ สูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.60 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนค่อนข้างสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่ำ ค่อนข้างต่ำ และปานกลาง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลแต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่ำ และสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.61 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอนแทน	$\overline{X}$	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.780	1	-	0.024*	0.024*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	3.030	2		-	0.001*	0.000*	0.000*
ปานกลาง	3.325	3			-	0.000*	0.063
ค่อนข้างสูง	3.640	4				-	0.181

ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอนแทน	$\overline{X}$	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
สูง	3.511	5					

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากนพักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนกลุ่มอื่นๆ และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนค่อนข้างสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่ำค่อนข่างต่ำ และปานกลาง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับกลางความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่ำและสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.62 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอนแทน	$\overline{X}$	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ต่ำ	2.800	1	-	0.007	0.000*	0.000*	0.000*
ค่อนข้างต่ำ	3.158	2		-	0.000*	0.000*	0.001*
ปานกลาง	3.161	3			-	0.000*	0.843
ค่อนข้างสูง	3.868	4				-	0.018*
สูง	3.600	5					-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ

ของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนแตกต่างพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนกลุ่มอื่นๆ และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอยางแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนปานกลาง ค่อนข้างสูง และสูง แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนปานกลางและสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้า ที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภพในองค์การของพนักงานไม่แตกต่างกัน

4.3.19 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมที่มีความพึงพอใจในความมันคงในการทำงานต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ใน 5 ระดับความพึงพอใจความมั่นคงในการทำงานผลการสอบแสดงในตารางที่ 4.63 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 3.7 : พนักงานโรงแรมความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรที่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.63 ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ และค่า P ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน 5 ระดับ

ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน					P-value
	$\overline{X}$					
	ต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	2.560	3.046	3.352	3.650	4.100	0.000*

ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน $\overline{X}$					P-value
	ต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง	
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ	2.000	3.031	3.334	3.504	3.847	0.000*
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ	2.080	3.500	3.489	3.750	4.130	0.000*
เฉลี่ยรวม	**2.213**	**3.200**	**3.392**	**3.634**	**4.012**	**0.000***

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.63 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของระดับความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพองค์การก็แตกต่างกัน

และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การในทุกๆ ด้านของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.64 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความถึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานกลุ่มอื่นๆ และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจความมั่นคงในการทำงานกลุ่มอื่นๆ แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานค่อนข้างต่ำ และปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.65 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานกลุ่มอื่นๆ และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่ำ และค่อนข้างต่ำ แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในงานต่ำ และค่อนข้างต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.66 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์องค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับเป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงใจการทำงานกลุ่มอื่นๆ และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานกลุ่มอื่นๆ

และพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานปานกลาง มีระดับความผูกพันต่อองค์การความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานค่อนข้างสูง และสูง

ตารางที่ 4.67 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานใน 5 ระดับ เป็นรายคู่

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

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานกลุ่มอื่นๆ และพบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในความมั่นในการทำงานสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานกลุ่มอื่นๆ แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานค่อนข้างต่ำ ปานกลาง และค่อนข้างสูง มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การไม่แตกต่าง

4.3 ตอนที่ 4 สรุปผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาความคิดเห็นเพิ่มเติมของพนักงานปฏิบัติการของโรงแรมความต้องการแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ในการที่จะสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การสามารถสรุปความคิดเห็นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดจากการเสนอความคิดเห็นดังนี้

4.4.1 ความพึงพอใจในงาน

1) พนักงานต้องการให้มีการปรับปรุงด้านวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้มีความทันสมัย

2) พนักงานต้องการให้มีการฝึกอบรม และแนะนำเกี่ยวกับวิธีการทำงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบก่อนปฏิบัติงานจริง พร้อมมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญพิเศษของพนักงานด้านการใช้ภาษา และคอมพิวเตอร์

3) พนักงานต้องการให้ระดับผู้บริหารเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับคน เนื่องจากงานโรงแรมบุคลากรถือได้ว่าเป็นกลไกลสำคัญที่จะติดต่อเชื่อมโยงระหว่างองค์การ กับลูกค้า ซึ่งผู้บริหารต้องคำนึงถึงว่าบุคคลที่มาเป็นพนักงานโรงแรมนั้น แต่ละบุคคลต่างมีทัศนคติและมุมมองที่แตกต่างกัน เมื่อต้องมาอยู่ร่วมกัน และมาใช้กฎเกณฑ์ร่วมกัน ก็ย่อมเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจแตกต่างกันไปผู้บริหารต้องเตรียมตนเองให้มีความใจกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นและเรียนรู้ที่จะชี้แจงเรื่องต่างๆ ในทางสร้างสรรค์ มองโลกในแง่ดีเพื่อสามารถเข้าถึงพนักงาน

4) พนักงานเสนอแนะให้ผู้บริหารในหน่วยงาน ให้ความเป็นธรรม มีคุณธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อลดปัญหาด้านการเล่นพรรคเล่นพวก

5) พนักงานต้องการให้มีการปรับอัตราค่าจ้างของพนักงานให้สูงขึ้นโดยเปรียบเทียบตามแรงงานขั้นต่ำ และเทียบกับโรงแรมระดับเดียวกัน ซึ่งเมื่อมีการกำหนดอัตราค่าจ้างที่มีความดึงดูดและน่าสนใจ จะทำให้มีโอกาสสรรหาบุคลากรที่ดี มีฝีมือมาทำงานกับองค์การได้นาน จนเกิดทักษะความชำนาญพิเศษในงานขึ้นได้

6) พนักงานต้องการให้มีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อปรับปรุงวิธีทำงานให้ดีขึ้น

7) พนักงานเสนอแนะให้มีการศึกษางานของโรงแรมอื่นๆ นอกเหนือจากโรงแรมในเครือซึ่งจะทำให้ทราบข้อดี-ข้อเสีย เพื่อสามารถนำมาปรับปรุงด้านการบริหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ขององค์การให้ดีขึ้นได้

8) พนักงานต้องการให้ผู้บริหารเปิด โอกาสในการให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น

9) พนักงานเสนอแนะให้มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแผนก เพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารข่าวสารในการปฏิบัติงานมิให้คลาดเคลื่อน

4.4.2 ความผูกพันต่อองค์การ

1) พนักงานเสนอให้มีการจัดกิจกรรมพิเศษนอกเวลางาน เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีของพนักงาน และให้พนักงานเกิดกำลังใจในการทำงาน เช่น การจัดงานตามเทศกาลสำคัญๆ การแข่งขันกีฬาสี มีการเปิดเพลงกระจายเสียงในเวลาพัก เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพักผ่อนอย่างเต็มที่หลังจากทำงานมาตลอดปี และช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2) พนักงานเสนอแนะให้มีการจัดมอบรางวัลพนักงานดีเด่นมอบให้แก่พนักงาน เพื่อเป็นกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงผลักดันในการปฏิบัติงานต่อองค์การ

3) พนักงานต้องการให้มีสวัสดิการแก่บุคคลในครอบครัวของพนักงาน เช่น ค่าศึกษาเล่าเรียนของลูก ค่ารักษาพยาบาลของพ่อ แม่ และลูก

4) จากสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้มีการจ้างบุคลากรน้อยลง เกิดปัญหาจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทางพนักงานเสนอแนะให้มีการรับพนักงานทำงานล่วงเวลามาช่วยเสริมในบางครั้งที่มีงานมาก เช่นในช่วงเทศกาลที่สำคัญ เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้ผู้วิจัยจะกว่าถึงการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยประกอบด้วยข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจันครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สรุปผลการวิจัยได้แยกออกเป็นตอน ๆ ดังนี้

5.1.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. พนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครเป็นเพศหญิงซึ่งจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 และเป็นเพศชายจำนวน 91 คน คิดเป็น 29.4

2. พนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุ 20 ปี – 30 ปี ซึ่งมีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31 ปี – 40 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ กลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

3. พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร มีระดับการศึกษาในระดับปวช. หรือ มัธยมศึกษาที่ 6 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมา คือ กลุ่มปวส. หรืออนุปริญญา มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และกลุ่มต่ำกว่ามัธยมศึกษาที่ 6 มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ตามลำดับ กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไปมีจำนวนที่สุดเท่ากับ 63 คน คิดเป็น 20.4

4. พนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด ซึ่งมีจำนวน 183 คน คิดเป็น 59.2 รองลงมาคือ กลุ่มแต่งงานจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และกลุ่มหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

5. พนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การน้อยกว่า 2 ปี ซึ่งจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การ 2ปี – 4ปี ซึ่งมีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 กลุ่มมากกว่า 6 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การมากว่า 4ปี – 6ปี ซึ่งมีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

6. พนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำรายเดือน ซึ่งจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 และเป็นพนักงานรายวัน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

5.1.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้าน และระดับความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน

พนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งได้แก่ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพวิชาชีพ และด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ มีระดับความพึงพอใจในงานในระดับค่อนข้างสูง และความคิดเห็นในด้านผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความมั่นใจในการทำงานมีระดับความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง

และพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ และความคิดเห็นในด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การมีระดับความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง

5.1.3 ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีความพึงพอในงานและความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทของการจ้างงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

แบ่งเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอในในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอยู่ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพส อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทการจ้างงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

แบ่งเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานโรงแรมโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีเพสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความมูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีสถานสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีประเภทการจ้างต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

แบ่งเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.2 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.3 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.4 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.5 พำนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.6 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.7 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร สามารถนำผลที่ทดสอบสมมติฐานมาอภิปรายได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภิญโญ เสือพิทักษ์[1] ที่พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของจรัส เพ็ชรเที่ยง[2] ที่พบว่า เพสต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งต่างกัน ผลงานวิจัยของกาญจนา พินพรหมราช[3] ที่พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศไม่มีความสัมพันธ์กับ

---

[1]ภิญโญ เสือพิทักษ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)”,**วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2542, อ้างแล้ว

[2]จรัส เพ็ชรเที่ยง.“การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง.” **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.** มหาวิทยาลัยรามคำแหง,2542. หน้า บทคัดย่อ.

[3]กาญจนา พินพรหมราช.“ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมห้าดาว : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมมณเฑียร ถนนสุรวงค์ กรุงเทพมหานคร.” ภาคนิพนธ์ **ปริญญามหาบัณฑิต** หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม (บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกริก, 2539, อ้างแล้ว

ความพึงพอใจในงาน ผลงานวิจัยของ ปรีชา เล่ห์บ้านเกาะ[4] เพศ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของ ปิยะ นิยมวงศ์[5] ที่พบว่า พนักงานฝ่ายมาตรฐานการบริการบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)ที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ผลงานวิจัยของ ชินภัทร ตันศรีสกุล[6] ที่พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลงานวิจัยของ ปิยะ บุนนาค[7] ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะครูศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือไม่แตกต่างตามเพศ ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีเจคคติและความรู้สึกต่อการทำงานให้กับองค์การคล้ายคลึงกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริวัฒน์ ศรีเครือดง และคณะ[8]ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ และฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 2 กองตรวจคนเจ้าเมืองที่มีอายุ ไม่สัมพันธ์ทางบวกกับ

---

[4]ปรีชา เล่ห์บ้านเกาะ. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงใจในงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ.” **วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกตมหาบัณฑิต** สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2548, อ้างแล้ว

[5]ชินภัทร ตันศรีสกุล. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองตรวจคนเข้าเมืองกรมตำรวจ.” **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2537, อ้างแล้ว

[6]ปิยะ นิยมวงศ์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ.” **วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร มหาบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยคำแหง.2543.บทคัดย่อ.

[7]ปรีชา เล่ห์บ้านเกาะ. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงใจในงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ.” **วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกตมหาบัณฑิต** สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2548,อ้างแล้ว

[8]สิริวัฒน์ ศรีเครือดง,ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ , ฐิตะวงษ์ ลาเสน. “ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช,ได้รับ**ทุนอุดหนุนการวิจัย**จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 2550.บทคัดย่อ

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลงานวิจัยของ ปิยะ นิยมวงศ์[9] ที่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลงานวิจัยของปรีชา เล่ห์บ้านเกาะ[10] ที่พบว่า อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ ผลงานวิจัยของกาญจนา พินพรหมราช[11] ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของสิริวัฒน์ ศรีเครือดง และคณะ[12] ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของวดี ตั้งสวีสด์ตระกูล[13] ที่พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีอายุมาก ผลงานวิจัยของธีรา เหมินทร์[14] ที่พบว่า อายุพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งอาจสันนิฐานได้ว่าพนักงานที่มีช่วงอายุมาก – น้อยต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้แตกต่างกัน ถ้าพนักงานได้รับการดูแลในด้านผลประโยชน์

---

[9]ชินภัทร ตันศรีสกุล. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองตรวจคนเข้าเมืองกรมตำรวจ.” **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2537.อ้างแล้ว

[10]ปรีชา เล่ห์บ้านเกาะ. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงใจในงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ.” **วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกตมหาบัณฑิต** สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาบัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2548, อ้างแล้ว

[11]ภิญโญ เสือพิทักษ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)”,**วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2542, อ้างแล้ว

[12]สิริวัฒน์ ศรีเครือดง,ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ , ฐิตะวงษ์ ลาเสน. “ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช,**ทุนอุดหนุนการวิจัย**จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 2550.อ้างแล้ว.

[13]วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน.” **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.**มหาวิทยาลัยรามคำแหง.2544.บทคัดย่อ

[14]ธีรา เหมินทร์. “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค.” **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิตวิทยาลัย**,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.บทคัดย่อ

ตอบแทนสวัสดิการในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หรือสิ่งดึงดูดจูงใจต่าง ๆ ไม่ทั่วถึง

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งมีการสนับสนุนตามในสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา พินพรหมราช[15] ที่พบว่าพนักงานโรงแรมที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของสิริวัฒน์ ศรีเครือดง[16] ผลวิจัยพบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยที่วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง คิดว่าตนเองมีโอกาสที่จะได้รับผลประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ จากองค์การสูงกว่า เมื่อองค์การไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในงานต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผลงานวิจัยของชินภัทร ตันศรีสกุล[17] ที่พบว่า สถานภาพสมรสของข้าราชการ

---

[15]กาญจนา พินพรหมราช. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมห้าดาว : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมมณเฑียร ถนนสุรวงค์ กรุงเทพมหานคร.” **ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกริก.2539.หน้า อ้างแล้ว

[16] สิริวัฒน์ ศรีเครือดง,ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ , ฐิตะวงษ์ ลาเสน. “ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช,**ทุนอุดหนุนการวิจัย**จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 2550.บทคัดย่อ

[17]ชินภัทร ตันศรีสกุล. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองตรวจคนเข้าเมืองกรมตำรวจ.” **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2537,หน้า, อ้างแล้ว

ตำรวจชั้นประทวนฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1 และฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรัส เพ็ชรเที่ยง[18] ที่พบว่า พนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และผลงานวิจัยของ ปิยะ นิยมวงศ์[19] ที่พบว่า สภาพภูมิหลังของพนักงานในด้าน สถานภาพสมรสแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตอนรับเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัทการบินไทยจำกัด ซึ่งสันนิษฐานได้ว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสด แต่งงาน หม้าย/หย่า/แยกร้าง/แยกกันอยู่ สามารถปฏิบัติได้ไม่แตกต่างเมื่อองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านสวัสดิการ ผลประโยชน์ตอบแทน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน หรือด้านอื่น ๆ คล้ายคลึงกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจงานแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอังคนา โกลีย์สวัสดิ์[20] ที่พบว่าอาจารย์ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของกานดา จันทร์แย้ม[21] ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพนักงานสถานี

---

[18]จรัส เพ็ชรเที่ยง.“การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง.” **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.** มหาวิทยาลัยรามคำแหง,2542. หน้า, อ้างแล้ว

[19]ปิยะ นิยมวงศ์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ.” **วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยคำแหง.2543.บทคัดย่อ.

[20]อังคนา โกลีย์สวัสดิ์.“ความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” ปริญญานิพนธมหาบัณฑิต สาขาการบริการการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.2543.บทคัดย่อ

[21]กานดา จันทร์แย้ม.2538. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การกับการไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์”.**วิทยานิพนธจิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2538.บทคัดย่อ

วิทยุโทรทัศน์ และผลงานวิจัยของสิริวัฒน์ ศรีเครือดง และคณะ[22]ที่พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยที่วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า แตกต่างกัน ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่า องค์การมีการสร้างสิ่งดึงดูดใจ และจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์การเป็นระยะเวลา จึงทำให้พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีประเภทของการจ้างงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่า พนักงานรายวัน และพนักงานประจำรายเดือนมีเจคคติ ความรู้สึกต่อสวัสดิการ นโยบายในการปฏิบัติงานขององค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน หน้าที่รับผิดชอบ หรือผลตอบแทนด้านอื่น ๆ ขององค์การคล้ายคลึงกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ ศิริคูณ[23] ที่พบว่า เพศต่างกันทำให้ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบรรษัทสินทรัพย์ สถาบันการเงินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของวิไลพร คัมภรารักษ์[24] ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านเพศ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

---

[22]สิริวัฒน์ ศรีเครือดง,ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ , จิตะวงษ์ ลาเสน. “ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช,**ทุนอุดหนุนการวิจัย**,จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 2550. อ้างแล้ว.

[23]ทิพวรรณ ศิริคูณ.“ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.บทคัดย่อ

[24]วิไลพร คัมภรารักษ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์การและผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา:กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2543.บทคัดย่อ

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัย ที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของวิไลพร คัมภรารักษ์[25] ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาในด้านเพส ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลงานวิจันของศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย[26] ที่พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม อโนมากรุงเทพ ฯ ผลงานวิจัยของปรานอม กิติดุษฎีธรรม[27] ที่พบว่า พนักงานลูกจ้างอุตสาหกรรมสิ่งทอที่มีปัจจัยด้านเพศ ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ผลงานวิจัยของอังคนา โกลีย์สวัสดิ์[28] ที่พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินวิโรฒที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันกับสถาบันไม่แตกต่างกัน ผลงานวิจัยของสุปรียา สโมสร[29] ที่พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลงานวิจัยของอาจารี นาคศุภรังสี[30] ที่พบว่าปัจจัยด้านเพศ ไม่พบว่าสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรมของพนักงานขนาดกลาง ผลงานวิจัย

---

[25]วิไลพร คัมภรารักษ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์การและผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา:กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2543.หน้า เดียวกัน

[26]ศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานโรงแรมอโนมา กรุงเทพ” **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร**มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป,มหาวิทยาลัยบูรพา.2543.บทคัดย่อ

[27]ปรานอม กิตติดุษฎีธรรม. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งท่อประเภทการทอด้วยเส้นฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์.” **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร** มหาบัณฑิต, วิทยาลัยธรรมศาสตร์.2547.บทคัดย่อ

[28]อังคนา โกลีย์สวัสดิ์.“ความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” **ปริญญานิพนธมหาบัณฑิต** สาขาการบริการการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.2543.บทคัดย่อ

[29]สุปรียา สโมสร.“การศึกษาการมีส่วนที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป ขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรมบัณฑิตวิทยาลัย,สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.2545.บทคักย่อ

[30]อาจารี นาคศุภรังษี.“ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม.” **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต** หลักสูตรพัฒนาแรงงาน และสวัสดิการ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2540.บทคัดย่อ

ของอรัญญา สุวรรณวิก[31] พบว่า พนักงานบริษัทยูคอมที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งสันนิษฐานได้ว่า เพศชาย และเพศหญิงมีเจคติและความรู้สึกต่อการทำงานให้กับองค์การการคล้ายคลึงกัน

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมี ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยของสุเทพ เทียนสี[32] ที่พบว่า อายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของทิพวรรณ ศิริคูณ[33] ที่พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุที่แตกต่างกันทำให้ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถานบันการเงินแห่งหนึ่งต่างกัน ผลงานวิจัยของภัทรา หิรัญรัตนพงศ์[34] พบว่าพนักงานที่มีอายุมาก จะมีความผูกพันกับองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ผลงานวิจัยของวิไลพร คัมภรารักษ์[35] พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชาด้านอายุ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา

---

[31]อรัญญา สุวรรณวิก. “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทยูคอม.” **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** สาขาบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.2541.บทคัดย่อ

[32]สุเทพ เทียนสี. “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน:ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).” **ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยาบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2540.

[33]ทิพวรรณ ศิริคูณ.“ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.บทคัดย่อ

[34]ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์. “การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัทไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด.” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร มหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2542.บทคัดย่อ

[35]วิไลพร คัมภรารักษ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์การและผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา:กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2543.บทคัดย่อ

ผลงานวิจัยของดวงใจ นิลพันธ์[36] พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม ผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของปรานอม กิติดุษฎีธรรม[37] ที่พบว่า ปัจจัยด้านอายุของลูกจ้างในอุตสาหกรรมสิ่งทอไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับความผูกพันต่อองค์การ ผลงานวิจัยของ ชลทิชา หวังรวยนาม[38] ที่พบว่า ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ผลงานวิจัยของสิริวัฒน์ ศรีเครือดง และคณะ[39] ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสันนิษฐานได้พนักงานที่มีช่วงอายุสูง–ต่ำต่างกัน บุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยที่วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน (ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี, ปริญญาโท, ปริญญาเอก) มีระดับความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า แตกต่างกัน ถ้าองค์การสร้างสิ่งจูงใจในการทำงาน การยกย่องชื่นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน การดูแลในด้านผลประโยชน์ตอบแทน สวัสดิการในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติ หรือในด้านอื่น ๆ ได้อย่างทั่วถึง

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีระดับศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่าง

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ

---

[36]ดวงใจ นิลพันธุ์."ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : ศึกษากรณีบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารไทยโทรคมนาคม." **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2543. บทคัดย่อ

[37]ปรานอม กิตติดุษฎีธรรม. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งท่อประเภทการทอด้วยเส้นฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์." **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร**มหาบัณฑิต, วิทยาลัยธรรมศาสตร์.2547.บทคัดย่อ

[38]ชลทิชา หวังรายนาม. "การรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดสำนักงานนายกรัฐมนตรี."**ภาคนิพนธ์ คณะโครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์,** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.2541.บทคัดย่อ

[39]สิริวัฒน์ ศรีเครือดง,ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ , ฐิตะวงษ์ ลาเสน. "ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย" ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช,**ทุนอุดหนุนการวิจัย**จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 2550. อ้างแล้ว.

ทิพวรรณ ศิริคูณ[40] พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินแห่งหนึ่งต่างกัน ผลงานวิจัยของวิชาญ สุวรรณรัตน์[41] ที่พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการการบิน บริษัทการบินไทย จำกัดที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน ผลงานวิจัยกรกฎ พลพานิช[42] พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานการตลาดบริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของสิริวัฒน์ ศรีเครือดง และคณะ[43] ที่พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยที่วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของปรานอมกิติดุษฎีธรรม[44] พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์การของลูกจ้างในอุตสาหกรรมสิ่งทอ ผลงานวิจัยของศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย[45] ที่พบว่าระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรม อโนมา กรุงเทพฯ ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความ

---

[40]ทิพวรรณ ศิริคูณ.“ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.บทคัดย่อ

[41]วิชาญ สุวรรณรัตน์. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน).” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร**มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2547.บทคัดย่อ

[42]กรกฎ พลพานิช.“ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาดบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).” **วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2540.บทคัดย่อ

[43]สิริวัฒน์ ศรีเครือดง,ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ , ฐิตะวงษ์ ลาเสน. “ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช,**ทุนอุดหนุนการวิจัย**จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 2550. อ้างแล้ว.

[44]ปรานอม กิตติดุษฎีธรรม. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งท่อประเภทการทอด้วยเส้นฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์.” **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร มหาบัณฑิต**, วิทยาลัยธรรมศาสตร์.2547.บทคัดย่อ

[45]ปิยะ บุนนาค. “ความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์ คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” **วิทยานิพนธมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยมหาวิทยาเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.2543.บทคัดย่อ

ผูกพันต่อองค์การ ผลงานวิจัยของวัชรา วัชรเสถียร[46] พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ไม่มีความสัมพันต่อองค์การ ผลงานวิจัยของอาจารี นาคศุภรังสี[47] พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมระดับกลาง ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรมผลงานวิจัยของ ปิยะ บุนนาค[48] พบว่าความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่แตกต่างกันตามวุฒิการศึกษา ซึ่งสันนิษฐานได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน สามารถปฏิบัติงานได้ไม่แตกต่างกัน เมื่อองค์การสามารถความต้องสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของพนักงานได้ จึงทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่าง

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร สามารถนำผลที่ทดสอบสมมติฐานมาอภิปรายได้ดังนี้ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา หวังรวยนาม[49] พบว่า ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน โดยพบว่าข้าราชที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความผูกพันต่อองค์การการด้านพฤติกรรมสูงกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพโสด และข้าราชการที่มีสถานภาพหย่า หรือหม้ายหรือแยกกันอยู่ มีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพโสด

---

[46]วัชรา วัชรเสถียร. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจ.” **วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2540.บทคัดย่อ

[47]อาจารี นาคศุภรังษี. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม.” **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต** หลักสูตรพัฒนาแรงงาน และสวัสดิการ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2540.บทคัดย่อ

[48]ปิยะ บุนนาค. “ความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์ คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” **วิทยานิพนธมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย,**มหาวิทยาลัยมหาวิทยาเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.2543.บทคัดย่อ

[49]ปิยะ บุนนาค. “ความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์ คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” **วิทยานิพนธมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยมหาวิทยาเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.2543.บทคัดย่อ

ผลงานวิจัยของ ทิพยวรรณ ศิริคูณ[50] ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินแห่งหนึ่งต่างกัน ผลงานของอรปภากร รัตน์หิรัญกร[51] ที่พบว่าสถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์การผลงานวิจัยของ กานดา จันทร์แย้ม[52] ที่พบว่า สถานภาพสมรสของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์มีความสัมพันธทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้ง คือ ผลงานวิจัยของศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย[53] ที่พบว่า สถานภาพสมรส ของพนักงานโรงแรมอโรมากรุงเทพ ไม่พบว่ามีความสัมพันธภาพกับความผูกพันต่อองค์การ ผลงานวิจัยของ อาจารี นาคศุภรังสี[54] ปัจจัยสถานภาพสมรสของพนักงานโรงแรมไม่พบ ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโรงแรมระดับกลาง ซึ่งสันนิษฐานได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน สามารถปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถได้ไม่แตกต่างกันมาก

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับ

---

[50]ทิพวรรณ ศิริคูณ.“ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.บทคัดย่อ

[51]อรปภากร รัตน์หิรัญกร. “ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันองค์การของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2542.บทคัดย่อ

[52]กานดา จันทร์แย้ม.2538. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การกับการไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์”.**วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2538.บทคัดย่อ

[53]ศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานโรงแรมอโนมา กรุงเทพ” **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร**มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป,มหาวิทยาลัยบูรพา.2543.บทคัดย่อ

[54]อาจารี นาคศุภรังษี. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม.” **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต** หลักสูตรพัฒนาแรงงาน และสวัสดิการ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2540.บทคัดย่อ

งานวิจัยของปรานอม กิตติดุษฎีธรรม[55] พบวา ปัจจัยด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่พบว่าถ้ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของลูกจ้างในอุตสาหกรรมสิ่งทอ ผลงานวิจัยของศันสนีย์ เตชะลาภอำนาจ[56] พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอโนมา กรุงเทพไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ผลงานวิจัยของ สิริวัฒน์ ศรีเครือดง[57] บุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้า และด้านรายได้และค่าตอบแทน แต่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ตามผลงานที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของ วิไลพร คัมภรารักษ์[58] ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชาด้านอายุการทำงานในองค์การ มีผลต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลงานวิจัยของ อรปภากร รัตน์หิรัญกร[59] ที่พบว่าระยะเวลาในการทำงานของข้าราชการกรมอนามัย มีความผูกพันขององค์การ ผลงานวิจัยของวัชรา วัชรเสถียร[60] ที่พบว่าระยะเวลาการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ มี

---

[55]อรปภากร รัตน์หิรัญกร. “ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันองค์การของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2542.บทคัดย่อ

[56]ศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานโรงแรมอโนมา กรุงเทพ” **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร**มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป,มหาวิทยาลัยบูรพา.2543.บทคัดย่อ

[57]สิริวัฒน์ ศรีเครือดง,ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ , ฐิตะวงษ์ ลาเสน. “ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช,**ทุนอุดหนุนการวิจัย**จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 2550. อ้างแล้ว.

[58]วิไลพร คัมภรารักษ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์การและผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา:กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2543.บทคัดย่อ

[59]อาจารี นาคศุภรังษี. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม.” **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต** หลักสูตรพัฒนาแรงงาน และสวัสดิการ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2540.บทคัดย่อ

[60]วัชรา วัชรเสถียร. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจ.” **วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2540.บทคัดย่อ

ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ผลงานวิจัยของกรกฎ พลพานิช[61] ที่พบว่า พนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาดที่มีอายุงานในองค์การแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของอวยพร ประพฤทธิ์ธรรม[62] ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ผลงานวิจัยของ อาจารี นาคศุภรังสี[63] ที่พบว่าระยะเวลาการทงานของพนักงานโรงแรมในระดับกลาง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรม ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูง มีความผูกพันต่อองค์การสูง เนื่องจากโดยสภาพการปรับอัตราเงินเดือนของพนักงานโรงแรมนั้น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้นจะเป็นตัวแสดงให้เห็นถึงความมีความชำนาญในงาน ความมีประสิทธิภาพในการทำงานซึ่ง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูง จะได้รับการปรับอัตราเงินเดือนสูงขึ้นตาม ซึ่งถือว่าเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเต็มใจที่ทำงานกับองค์การ มีความรักในตัวองค์การ และก่อให้เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน มีความผูกพันต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปรียา สโมสร[64] พบว่า ที่พบว่าพนักงานที่มีประเภทการจ้างงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การโยรวมแตกต่างกัน ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่าพนักงานประจำรายเดือนมีทัศนคติ และความรู้สึกต่อสวัสดิการ หรือผลตอบแทนขององค์การคล้ายคลึงกัน

---

[61]กรกฎ พลพานิช. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาดบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).” **วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2540.บทคัดย่อ

[62]อวยพร ประพฤทธิ์ธรรม. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของวิทยาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ.” **วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต** สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2538.

[63]อาจารี นาคศุภรังษี. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม.” **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต** หลักสูตรพัฒนาแรงงาน และสวัสดิการ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2540.บทคัดย่อ

[64]อาจารี นาคศุภรังษี. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม.” **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต** หลักสูตรพัฒนาแรงงาน และสวัสดิการ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2540.บทคัดย่อ

สมมติฐานที่ 3.1 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์[65] ที่กล่าว มนุษย์แต่ต้องการพื้นฐานที่มาก่อน โดยความต้องการทางร่างกายจะอยู่ลำดับขั้นต่ำที่สุด เป็นความของงานที่ดี เช่นห้องน้ำที่สะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิสบาย และการระบายอากาศที่ดี ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้มนุษย์เกิดความพอใจ และจะเพิ่มเป็นความผูกพันที่ดีต่อองค์การทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานระดับสูง มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การระดับสูง ตามที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์[66] กล่าว ในทางจิตวิทยาธรรมชาติของบุคคลในองค์การมีความต้องการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี พนักงานได้รู้สึกพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมขององค์การ จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 3.2 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมนา ศิริบวรเกียรติ[67] พบว่า ความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ กับระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเงินทุน ผลงานวิจัย ของ กฤษกร ดวงสว่าง[68] (2540 : บทคัดย่อ) พบวา พนักงาน

---

[65] Maslow, **A.H. Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.1954.pp.33-57.

[66] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.**จิตวิทยาอุตสาหกรรม.**กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือเสริมกรุงเทพมหานคร, 2543), หน้า 44-46

[67] สุมนา ศิริบวรเกียรติ. “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การศึกษาเฉพาะ:กรณีเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2542.หน้า 82.

[68]กรกฎ พลพานิช. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาดบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).” **วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2540.บทคัดย่อ

ที่มีความพึงพอใจในความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ และตามที่ Mc. Gregor กล่าวในทฤษฎี X และทฤษฎี Y (Mc. Gregor, [69] ว่ามนุษย์ในส่วนทฤษฎี Y นั้นมองมนุษย์ในแง่ดีว่า มนุษย์มีศักยภาพที่สามารถพัฒนาตนเองได้โดยไม่ต้องคอยควบคุม ซึ่งจากจุดนี้ทำให้พนักงานมีโอกาสได้แสดงความสามารถ ความคิดริเริ่มได้อย่างเต็มที่โดยไม่มีการควบคุมและตรวจสอบอย่างใกล้ชิด ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่าการที่พนักงานได้รับความอิสระในการปฏิบัติงาน การได้แสดงความคิดความสามารถจากองค์การ เป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในงาน มีความสุขในการทำงาน และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การตามมา

สมมติฐานที่ 3.3 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมนา ศิริวบวรเกียรติ[70] พบว่า ความพึงพอใจในคุณค่าของงานเป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่องาน งานที่ทำอยู่มีความสำคัญมาน้อยเพียงใด ทั้งต่อตัวเอง และต่อองค์การ หรือต่อบริษัท ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในคุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การผลงานวิจัยของกรกฎ พลพานิช[71] พบว่า การเห็นความสำคัญของงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชา และพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลงานวิจัยของ สุกานดา ศุภคติสันติ์[72] พบว่าความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเงินทุน ในเขตกรุงเทพ และการเพิ่มคุณค่าของงานส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งได้แก่ การให้พนักงานเห็นถึง

---

[69] จอมพล พิเศษกุล,"ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลาธิการ". **วิทยานิพนธ์ สค.ม. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม)** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.๒๕๓๗), หน้า ๒๓-๒๕.

[70]สุมนา ศิริบวรเกียรติ. "ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การศึกษาเฉพาะ:กรณีเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร." **วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2542.บทคัดย่อ

[71]กรกฎ พลพานิช."ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาดบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)." **วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2540.บทคัดย่อ

[72]สุกานดา ศุภคติสันติ์. "ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร." **วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย,สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.2549.บทคัดย่อ

ลักษณะของงานที่มีความหมาย มีคุณค่าและมีความคุ้มค่าที่จะลงแรงทำงาน การได้รับผิดชอบงานตั้งแต่เริ่มดำเนินจนกระทั่งงานสำเร็จ และให้พนักงานมีโอกาสได้รับรู้ถึงผลงานของตนเอง เมื่อได้รู้ถึงความสำเร็จของงานว่างานนั้นเป็นประโยชน์ต่อตนเอง และต่อสังคม งานนั้นเป็นงานที่มีคุณภาพ ซึ่งอาจสมมติฐานได้ว่า เมื่อพนักงานได้รู้สึกว่าตนเองได้ทำงานที่มีคุณค่า และสามารถดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จได้ พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงานพนักงานจะมุ่งทุ่มเทให้กับงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การตามมา

สมมติฐานที่ 3.4 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมนา ศิริบวรเกียรติ[73] ที่พบว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพที่แตกต่างกันจะมีระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของวัฒนา ศรีสม[74] ที่พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้วยปัจจัยค้ำจุนในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านสภาพการทำงาน มีสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ผลงานวิจัยของ วัชรา วัชรเสถียร[75] พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การได้มากที่สุด ผลงานวิจัยของ กรฎ พลาพานิช[76] พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานบังคับบัญชา และพนักงานวิชาชีพ การตลาดบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)

---

[73]สุมนา ศิริบวรเกียรติ. “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การศึกษาเฉพาะ:กรณีเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2542.หน้า 48.

[74]วัฒนา ศรีสม. “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค ของบริษัทไบโอ คอมซูเมอร์ จำกัด.” **วิทยานิพนธ์ศาสตร มหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2542.บทคัดย่อ

[75]วัชรา วัชรเสถียร. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจ.” **วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2540.บทคัดย่อ

[76]กรกฎ พลพานิช.“ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาดบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).” **วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2540.บทคัดย่อ

ตามที่ Maslow กล่าวในทฤษฎีลำดับข้อความต้องการของมาสโลว์[77] (Maslow. 1954 : 39-82) ว่า มนุษย์มีความต้องการทางสังคมซึ่งจะหมายถึง ความต้องการจะเกี่ยวพันกับการมีเพื่อน และการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น ซึ่งความต้องการนี้ทำให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อคิดเห็น เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีการเปิดโอกาสสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคณะเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่าในแง่ของพนักงานโรงแรมแล้วลักษณะงานโรงแรมจะต้องมีการทำงานประสานกันระหว่างแผนกต่างๆ ต้องมีการทำงานเป็นทีม ซึ่งในด้านการช่วยเหลือสนับสนุนในการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญ ฉะนั้นการมีความปรองดองกันในการทำงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ย่อมทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน ดังนั้นพนักงานที่มีความพึงพอใจสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพแล้ว ย่อมมีความสุขในการดำเนินงาน และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การตามมา

สมมติที่ 3.5 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพ ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำราญ บุญรักษา[78] พบว่า ความพึงพอใจในด้านบทเชิงวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ผลงานวิจัยของ สุมนา ศิริบวรเกียติ[79] พบว่า ความพึงพอใจในด้านบทบาทเชิงวิชาชีพของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสันนิษฐานได้ว่า เมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบ และได้เรียนรู้บทบาทงานที่ทำ พนักงานได้แสดงความสามารถความคิดเห็นในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ ได้รับการยกย่องชมเชยในผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา การได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงแรม การได้รับเกียรติและไมตรีจิตจากผู้มาใช้บริการจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในด้านบทบาทเชิงวิชาชีพและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การตามมา

---

[77]Maslow, **A.H. Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.1954.pp.69-82.

[78]สำราญ บุญรักษา. “ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกรมสุขภาพจิต.” **วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.2539.บทคัดย่อ

[79]สุมนา ศิริบวรเกียรติ. “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การศึกษาเฉพาะ:กรณีเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2542.หน้า 53.

สมมติฐานที่ 3.6 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำราญ บุญรักษา[80] ที่พบว่า ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกรมสุขภาพ ผลงานวิจัยของสุมนา ศิริบวรเกียรติ[81] พบว่า พนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ที่มีความพึงพอใจในผลตอบแทนแตกต่างกัน จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันไปด้วย ตามที่ Davis และ Newstrom (1989) กล่าวในทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams ชี้ให้เห็นว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าอัตราส่วนของสิ่งที่เขาให้กับงาน กับผลที่ได้รับจากงานเมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนกับพนักงานอื่นๆ อยู่ในระดับเดียวกัน พนักงานก็จะรู้สึกว่ามีความเป็นธรรม แต่ถ้าสัดส่วนไม่สมดุลความรู้สึกไม่เป็นธรรมก็เกิดขึ้น และพนักงานก็จะถูกจูงใจให้ทำอะไรเพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมขึ้น เช่นในด้านสวัสดิการโดยทั่วไปของโรงแรมที่มีการจัดผลประโยชน์ให้กับพนักงานในด้านต่างๆ ได้แก่ มีอาหารให้รับประทาน มีเครื่องแบบให้พนักงาน การเข้าร่วมกองทุนประกันสังคม ค่าจ้างเงินเดือน รวมถึงวันหยุดวันลา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอเพียงหรือไม่กับการดำเนินชีวิต ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่า การที่พนักงานได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงาน มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ประสบการณ์และความสามารถ ดังนั้นพนักงานจะได้รับผลตอบแทนสูง จะส่งผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดความรัก มีความสุขในการทำงาน เกิดแรงกระตุ้นจูงใจให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานาเพื่อโรงแรมสูงและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การตามมา

สมมติฐานที่ 3.7 พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจความมั่นในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่าง

จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้อง

---

[80]สำราญ บุญรักษา. “ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกรมสุขภาพจิต.” **วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.2539.บทคัดย่อ

[81]สุมนา ศิริบวรเกียรติ. “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การศึกษาเฉพาะ:กรณีเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2542.หน้า 63.

กับงานของศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย[82] พบว่า ความมั่นคงในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับความผูกพันต่อองค์การ ผลงานวิจัย ของ สุมนา ศิริบวรเกียรติ[83] พบว่า ความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานในระดับที่แตกต่างกัน มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ตามที่ Maslow[84] (Maslow. 1954 : 69-82) กล่าวในทฤษฎีลำดับขั้นความว่า มนุษย์มีความต้องการความมั่นคงทั้งทางด้านความมั่นคงปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงปลอดภัยทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่าการที่พนักงานรู้สึกว่าตนเองได้ทำงานกับองค์การที่มีรากฐานความมั่นคง มีชื่อเสียง ในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความปลอดภัยสูง พนักงานจะเกิดความรู้สึกต้องการที่จะทำงานเพื่อที่จะให้ดำรงอยู่ในองค์การนั้นต่อ ซึ่งก่อให้เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์การตามมา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อการนำไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ พบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันโดย พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานต่ำ มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า หากองค์การมีการสร้าง และส่งเสริมเพื่อยกระดับความระดับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานในองค์การเกิดความรู้สึก มีความผูกพันต่อองค์การของตนสูงมากยิ่งขึ้น จะส่งผลดีต่อองค์การเอง เพราะสิ่งนี้เป็นกุญแจดอกสำคัญของการที่จะให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการจูงใจให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้ด้วยดี ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อเอื้อต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังต่อต่อไปนี้

5.3.1.1 ควรส่งเสริมในด้านสวัสดิการอื่นๆ เช่น ผู้บริหารความมีการหาข้อมูล และประกาศเปรียบกับโรงแรมอื่น ๆ ให้พนักงานได้รับทราบว่าสวัสดิการที่ตนเองได้รับจัดอยู่ในอันดับเท่าใด ดีกว่าที่อื่นหรือไม่ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสเสนอปรับปรุง

---

[82]ศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานโรงแรมอโนมา กรุงเทพ” **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร**มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป,มหาวิทยาลัยบูรพา.2543.บทคัดย่อ

[83]สุมนา ศิริบวรเกียรติ. “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การศึกษาเฉพาะ:กรณีเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2542.บทคัดย่อ

[84] Maslow, **A.H. Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.1954.pp.69-82.

สวัสดิการทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบนพื้นฐานของเหตุผล และความถูกต้อง

5.3.1.2 ควรส่งเสริมในด้านการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน และสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าองค์การมีการให้โอกาส และรู้สึกรักในตัวองค์การ และทำให้เกิดเป็นความผูกพันกับองค์การ

5.3.1.3 ควรส่งเสริมในด้านการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เมื่อพนักงานเริ่มเข้าปฏิบัติงานกับองค์การ องค์การจะต้องให้การต้อนรับเข้าสู่องค์การด้วยความรู้สึกอบอุ่น ดูแลให้พนักงานสามารถรับรู้และปรับตัวในการทำงานได้ในเวลาที่รวดเร็ว พนักงานใหม่จะมีความรู้สึกประทับใจในองค์การรู้จักองค์การ เข้าใจธรรมชาติธุรกิจ และวัฒนธรรมขององค์การ พนักงานใหม่จึงจะทำงานได้เต็มความสามารถ การมีผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ดูแลอย่างใกล้ชิด คอยเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำให้ความเป็นกันเอง จะทำให้พนักงานไม่โดดเดี่ยวและมีความพึงพอใจในการทำงานในองค์การใหม่มากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การศึกษาวิจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมครั้งต่อไปควรศึกษาความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การของผู้บริการในระดับต่างๆ แล้วนำมาเปรียบเทียบกันว่า ผู้บริหารและพนักงานโรงแรมนั้นมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างไรบ้าง

5.3.2.2 นอกจากการศึกษาในธุรกิจโรงแรมแล้ว ยังอาจสามารถศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การอื่นๆ ได้อีกด้วย เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับธุรกิจโรงแรม ซึ่งจะนำไปสู่ระบบการจัดการที่เหมาะสมกับพนักงานยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย:

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. **พระไตรปิฎกภาษาบาลี** ฉบับมหาจุฬาเตปิฎกำ ๒๕๐๐. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๓๕.

_____ . **พระไตรปิฎกภาษาไทย** ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๓๙.

_____ . **อรรถกถาภาษาบาลี** ฉบับมหาจุฬาอฏฐกถา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และโรงพิมพ์วิญญาณ. ๒๕๓๒-๒๕๓๔.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ

กัลยา วานิชย์บัญชา. **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ**.กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2543.

ขจิต กอบเดช.**งานโรงแรมฝ่ายห้องพัก : งานแม่บ้านในโรงแรม และสถาบันอื่น ๆ** กรุงเทพมหานคร : บริษัท พรินเทค, 2542.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. **เทคนิคการใช้สถิติในการวิจัย.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

ธงชัย สันติวงค์. **พฤติกรรมองค์การ.**กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.2538.

ปรีดา แดงโรจน์. **การโรงแรมฉบับนิสิตนักศึกษา.**กรุงเทพมหานคร : บริษัทศรีอนันต์.2527.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.**กรุงเทพมหานคร:ศูนย์หนังสือเสริมกรุงเทพมหานคร. 2543.

ปรีชา ช้างขวัญยืน และวิจิตร เกิดวิสิษฐ์. **พระพุทธศาสนา**. กรุงเทพมหานคร : ไทย วัฒนาพานิช, ๒๕๓๓.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ, 2535.

พงษ์ศักดิ์ ปัญจพรผล. **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏนครปฐม, 2542.

พระธรรมโกศาจารย์(ประยูร ธมฺจิตฺโต). **ทำอย่างไรจึงเรียนเก่ง.** กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2551.

พระธรรมปิฎก(ป.อ.ปยุตฺโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**.กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2546.

_____. **การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน.** กรุงเทพมหานคร : โรง พิมพ์ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม, 2543.

_____. **ธรรมะกับการทำงาน.** กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม, 2544.

พิสมัย ปโชติการ. **การบริหารส่วนหน้าของโรงแรม.**กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ลยูเคชั่นจำกัด (มหาชน).2538.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.**กรุงเทพมหานคร : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.2543.

ภรณี มหานนท์. **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ**.กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์. 2529.

ว.วชิรเมธี. **คนสำราญงานสำเร็จ.** พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อมรินทร์, 2551.

เสถียร เหลืองอร่าม.**หลักมนุษย์สัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ.**กรุงเทพมหานคร : พิมพ์แพร่วิทยา.2519.

เสถียร เหลืองอร่าม. **มนุษยสัมพันธ์ในองค์การ**.กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยรามคำแหง ,2549

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.**กรุงเทพมหานคร : เฟื่องฟ้าพริ้นติ้ง.2540.

สุบงกช จามีกร.**เอกสารคำสอนวิชาสถิติ 474**. ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2531.

สมยศ นาวีการ.**การบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : กรุงสยามการพิมพ์.2522.

อารี เพชรผุด. **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.**กรุงเทพมหานคร:ภาควิชาจิตวิทยาคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2530.

อัญชลี แจ่มเจริญ. **จิตวิทยาธุรกิจ.**กรุงเทพมหานคร : เจริญผล.2540.

อัมพิกา ไกรฤทธิ์. **มนุษยสัมพันธ์ในโรงงานอุตสาหกรรม.**กรุงเทพมหานคร:คอมพิว ดีไซน์แอนด์พริ้นท์.2522.

(๒) วิทยานิพนธ์

กรกฎ พลพานิช. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาดบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).” **วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2540.

กฤษกร ดวงสว่าง. “ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม.” **วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.

กาญจนา พินพรหมราช. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมห้าดาว : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมมณเฑียร ถนนสุรวงค์ กรุงเทพมหานคร.” **ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกริก.2539.

กานดา จันทร์แย้ม.2538. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การกับการไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์”.**วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2538.

จรัส เพ็ชรเที่ยง. “การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง.” **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต.** มหาวิทยาลัยรามคำแหง,2542.

จรัส โพธิ์จันทร์. “ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาพลศึกษา.” **ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.**,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.2527.

จำโนทย์ ปล้องอุดม.“ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดชลบุรี.” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์เกษตร** บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2543.

ชินภัทร ตันศรีสกุล. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองตรวจคนเข้าเมืองกรมตำรวจ.” **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2537.

ชลทิชา หวังรายนาม. “การรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดสำนักงานนายกรัฐมนตรี.”**ภาคนิพนธ์ คณะโครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์,** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.2541.

ดวงใจ นิลพันธุ์.“ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : ศึกษากรณีบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารไทยโทรคมนาคม.”**วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2543.

ทิพวรรณ ศิริคูณ.“ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขารัฐศาสตร์,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

ธีรา เหมินทร์. “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค.” **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์** มหาบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

นรา ขำคม. “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมขนาดเล็ก.”**วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต** คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2544.

นิยดา ศรีหานาม. “ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนขนาดใหญ่ของคนไทยแห่งหนึ่ง.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต** สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2543.

นงเยาว์ แก้วมรกต. “ผลของการรับรู้บรรยายการองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและมีปริมณฑล.” **วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร** มหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2543.

บุญมั่น วงศ์สุนพรัตน์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).” **ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2542.

ปานทิพย์ ปานแสง.“นโยบายและการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมทันสมัยในกรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปะศาสตร** มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกริก.2545.

ปรานอม กิตติดุษฎีธรรม. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งท่อประเภทการทอด้วยเส้นฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์.” **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร** มหาบัณฑิต, วิทยาลัยธรรมศาสตร์.2547.

ปิยะ บุนนาค. “ความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์ คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” **วิทยานิพนธมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยมหาวิทยาเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.2543.

ปิยะ นิยมวงศ์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ.” **วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร** มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยคำแหง.2543.

ปรีชา เล่ห์บ้านเกาะ. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงใจในงานของผู้สื่อข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ.” **วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกตมหาบัณฑิต** สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2548.

ปรมา เจริญนพคุณ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.” **สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย,สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.2544.

ประทุม ฤกษ์กลาง.“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การและผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเอกชน.” **ปริญญานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต** สาขาบริหารการศึกษา,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.2538.

ประภัสสร ขุนพิลึก. “ความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาครุศาสตร์เกษตร บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.2544.

เปล่งศรี อิงค์นินันท์. “ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.” **วิทยานิพนธ์ปริญญา**มหาบัณฑิตภาควิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2526.

พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ:ศึกษากรณีพนักงานธนาคารแห่ประเทศไทย.” **ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2543.

ภวิษยา รอดรักษา. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรม.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยศรีปทุม. 2543.

ภิญโญ เสือพิทักษ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).”**วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2541.

ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์. “การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัทไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด.” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร** มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2542.

วรางคณา ทิมวัฒนา. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในบริษัทการบินไทย จำกัด.” **ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต** หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม,สถาบันเทคโนโลยี(เกริก).2536.

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน.” **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.**มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2544.

วารี ศิริระเวทย์กุล. “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาคหกรรมศาสตร์ศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2544.

วิชาญ สุวรรณรัตน์. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน).” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร** มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2547.

วิไลพร คัมภรารักษ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์การและผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา:กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2543.

วัชรา วัชรเสถียร. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจ.” **วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2540.

วัฒนา ศรีสม. “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค ของบริษัทไบโอ คอมซูเมอร์ จำกัด.” **วิทยานิพนธ์ศาสตร** มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2542.

ศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานโรงแรมอโนมา กรุงเทพ” **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาการบริหารทั่วไป,มหาวิทยาลัยบูรพา.2543.

สกาวรัตน์ อินทุสมิต. “การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน:กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” **ปริญญาวิทยาศาสตมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาศาสตร์เกษตรศาสตร์.2547.

สิริวัฒน์ ศรีเครือดง,ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ , จิตะวงษ์ ลาเสน. “ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช,ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 2550.

สุกานดา ศุภคติสันติ์. “ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย,สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.2549.

สุกัญญา สุทธิวานิช.2538. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2539.

สุเทพ เทียนสี. “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน:ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).”**ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยาบัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2540.

สุปรียา สโมสร.“การศึกษาการมีส่วนที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป ขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรมบัณฑิตวิทยาลัย,สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.2545.

สุมนา ศิริบวรเกียรติ. “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การศึกษาเฉพาะ:กรณีเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2542.

สมชาติ คงพิกุล. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อ

องค์การของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์." **ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต** สาขาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.2536.

สำราญ บุญรักษา. "ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกรมสุขภาพจิต." **วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.2539.

อรัญญา สุวรรณวิก. "ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทยูคอม." **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** สาขาบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.2541.

อลงกรณ์ ประกฤติพงศ์. "การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสหภาพแรงงานของพนักงานและความพึงพอใจในองค์การ." **วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร** มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2539.

อาจารี นาคศุภรังษี. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม." **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต** หลักสูตรพัฒนาแรงงาน และสวัสดิการ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2540.

อรปภากร รัตน์หิรัญกร. "ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันองค์การของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข." **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2542.

อังคนา โกลีย์สวัสดิ์."ความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ." **ปริญญานิพนธมหาบัณฑิต** สาขาการบริการการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.2543.

อวยพร ประพฤทธิ์ธรรม. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของวิทยาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ." **วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต** สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาบัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2538.

(3) ภาษาอังกฤษ

(I) books

Angle,Harold L.and Perry James L. "**An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness**." Administrative Seience Quarterly.1981.

Applewhit, P.B. **Organization Behvior. Englewood Cliffs**, New Jersey: Prentice Hall.1965.

Baron, R.A.1986. **Behavior in Organizations. Boston : Allyn and Bacon**, Inc.1986.

Baron, R.A. and Greenberg. **Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of Work**. Massachusetts : Allyn and Bacon.1990.

Blum, M.L. and Naylor J.C. **Industrial Psychology**. New York : Harper and Row Publisher.1968.

Buchanan II, B. "**Building Organization Commitment : The Socialization of Managers in Work Organization."** Administrative Science Quarterly.19 : 533-546.1974.

Crolley,J.P. **Human Relarions in Indusrty : People at War**. New Jersey : Prentice Hall International , Inc.1989.

Davis and Newstorm. **Human Behavior at Work. Singapore** : Mc Graw-Hill.1989.

Good, C.V. **Dictionary of Education. New York** : Mc Kgraw Hill Book Company.1973.

Herzberg.F. **Management of Organization. Boston** : Houghton Miffiln Company.1967.

Herzberg, F. et. Al. **The Motivation to work.** New York: Johh Wiley.1959.

Maslow, A.H. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.1954.

Mc Gregor, D. **The Human Side of Enterprise**. New York : Mc Graw-Hill.1960.

Meyer, J.P. et. al**."Absenteeism and Turnover."** Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment. New York: Acadamic Press.1983.

Robbins,Stephen P. **Organizational Behavior : Concepts**, Controversies, and Applications. 6th ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall. 1993.

Steers, Richard M.**Organizational Effectiveness** : A Behavioral View. Santa Monica, Goodyear Publishing. 1977.

Steers, Rionard M. **Introduction to Organization to Organization Behvior**. 4th ed. New York : Harp Collins. 1991.

Steers, R.M. and Porter, L.W. **Motivation and Work Behavior**. New York : McGraw Hill. 1984.

Vroom, H. Victor. **Work and Motivation**. New York : Wiley. 1964.

Wolman, B.B. **Dictionary of Behavioral Science**. New York : Von No strand Reinhold. 1973.

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

พระมหาเผื่อน กิตฺติโสภโณ	อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา พธ.บ.(จิตวิทยา), ศศม. (จิตวิทยาการปรึกษา) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พระฐิตะวงษ์ อนุตฺตโร	น.ธ.เอก.,พธ.บ.(สังคมศาสตร์) ศศ.ม.(วิจัยพฤติกรรมศาสตร์)มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ดร.ประยูร สุยะใจ	น.ธ.เอก, ป.ธ. 3, พธ.บ. M.A. Ph.D. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ผศ. สาระ มุขดี	กศ.บ. (พยาบาลศึกษา) ศศ.ม. (จิตวิทยาการปรึกษา) อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาชีวิตและความตาย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นได้อย่างอิสระ คำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ในการตอบแบบสอบถามผู้ตอบไม่ต้องลงชื่อไว้ในแบบสอบถามและข้อมูลที่ได้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

จึงขอเชิญผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นให้มากที่สุด
โปรดตอบให้ครบทุกข้อแบบสอบถามฉบับนี้มี ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ข้อ
ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความเชื่อมั่นอำนาจในตน จำนวน ข้อ
ตอนที่ ๓ แบบสอบถามทัศนคติต่อความสุขในพระพุทธศาสนา จำนวน ข้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามนี้

นางสาวรพีพรรณ สุพรรณพัฒน์
นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาชีวิตและความตาย
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. **เพศ** ☐ ชาย	☐ หญิง
2. **อายุ**	
☐ ต่ำกว่า 20 ปี	☐ อายุระหว่าง 20– 30 ปี
☐ อายุระหว่าง 31 -4 0 ปี	☐ สูงกว่า 40 ปี ขึ้นไป
3. **ระดับการศึกษา**	
☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า	☐ ปวช.หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6
☐ ระดับอนุปริญญา หรือปวส.	☐ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป
4. **สถานภาพสมรส**	
☐ โสด	☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน
☐ แยกกันอยู่/หย่าร้าง	๔
5. **ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับโรงแรมแห่งนี้**	
☐ น้อยกว่า 2 ปี	☐ 2 ปี – 4 ปี
☐ มากกว่า 4 ปี – 6 ปี	☐ มากกว่า 6 ปี
6. **ท่านเป็นพนักงานประเภทใดในโรงแรมนี้**	
☐ พนักงานรายวัน	☐ พนักงานประจำรายเดือน

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามวัดผลความพึงพอใจและความผูกพันในองค์การ

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดของท่าน ซึ่งในแต่ละคำตอบทั้ง ๕ ระดับมีความหมายดังต่อไปนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น **๕**
มาก	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น **๔**
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น **๓**
น้อย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น **๒**
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น **๑**

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
1	สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานเช่น เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิมีความเหมาะสม ส่งเสริมในการทำงานของท่าน					
2	โรงแรมมีบริเวณเป็นสัดส่วนอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน					
3	ในหน่วยงานมีอุปรณ์เครื่องมือพร้อมต่อการปฏิบัติงาน					
4	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท่านมีความรู้ความสามารถ					
5	โรงแรมมีความชัดเจนในนโยบายเพื่อให้ปฏิบัติงานไปได้ด้วยดี					
6	หน้าที่การงานทำให้ท่านมีความพอใจต่อความก้าวหน้า					
	ความพึงพอใจในความเป็นอิสระในการงาน					
7	ท่านมีความเป็นอิสระกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
8	เมื่อพบอุปสรรท่านตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตัวเองเสมอ					
9	กฎระเบียบที่เคร่งครัดมีผลต่อการตัดสินใจของท่าน					
10	ท่านมักจะนำเสนองานใหม่ๆ ให้ผู้บังคับบัญชาเสมอ					
11	ท่านมีความเป็นอิสระกับงานที่รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
12	ท่านมักจะได้รับมอบงานที่มีความสำคัญๆ เสมอๆ					
13	งานที่ทำอยู่ มีส่วนช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
14	งานที่ทำของท่าน เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและกับลูกค้าของโรงแรม					
ความพึงพอใจในสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ						
16	ผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้					
17	ท่านพอใจกับความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน					
18	ท่านมีความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน					
19	ท่านเห็น ความสามารถของเพื่อนร่วมงานเสมอๆ					
20	เพื่อนร่วมงาน บางคนสร้างปัญหาให้เกิดขึ้นได้					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21	ผู้บังคับบัญชา เอาใจใส่รับผิดชอบ สนับสนุนช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
ความพึงพอใจในบทบาทเชิงวิชาชีพ						
22	ท่านเต็มใจที่จะใช้ ความรู้ความสามารถที่มีอยู่บริการให้กับโรงแรมและลูกค้า					
23	ท่านสามารถบริการลูกค้าพร้อมๆ กันในเวลาเดียวกันได้					
24	ลูกเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการทำงานของท่าน					
25	ท่านได้ร่วมกิจกรรมพิเศษๆของโรงแรมบ่อยๆ					
ความพึงพอใจในค่าตอบแทนและผลประโยชน์						
26	ระบบการขึ้นเงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ มีความน่าพอใจ					
27	ท่านมีความพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในขณะนี้					
28	ท่านมีความพอใจกับสวัสดิการผลประโยชน์ที่ได้อยู่					
29	รายได้ที่รับอยู่มีความเหมาะสมกับสภาพเศษฐกิจปัจจุบัน					
30	ท่านพอใจกับนโยบายค่าจ้างเงินเดือนโบนัสมีความยุติธรรม					
ความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน						
31	งานโรงแรมที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงถาวร					
32	ท่านที่การงานของท่านมีความไม่แน่นอนมั่นคง					
33	โรงแรมที่ทำอยู่อาจเลิกกิจไปก็ได้					
34	กฎหมายแรงงานช่วยให้ไม่ถูกเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม					
35	ท่านเห็นความเจริญเติบโตของโรงแรมในแต่ละปีมีมากขึ้น					
ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร						
1	ท่านมีเป้าหมายและความเห็นในแนวทางเดียวกันกับโรงแรม					
2	ท่านภูมิใจว่า ตัวท่านเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม					
3	ท่านไม่เห็นด้วยกับ นโยบายที่เกี่ยวกับพนักงานในด้านอื่นๆ					
4	โรงแรมที่ทำอยู่เป็นโรงแรมที่ดีที่สุดที่น่าจะทำด้วย					
5	การมาร่วมงานกับโรงแรมนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิด					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ของโรงแรม						
6	ท่านทุมเทตั้งใจทำงานนี้เพื่อให้โรงแรมประสบสำเร็จ					
7	ท่านจะตั้งใจทำงานให้โรงแรมนี้ต่อไป					
8	หากท่านลาออกจากที่นี่ ท่านก็สามารถทำงานที่อื่นได้ดีเช่นกัน					
9	โรงแรมมีแรงจูงใจให้ท่านทำงานนี้ต่อไป					
10	การทำงานที่โรงแรมนี้ต่อไป คงไม่มีประโยชน์กับท่าน					
ความต้องการแรงกล้าที่จะต้องการเป็นสมาชิกในโรงแรม						
11	ท่านมีความภูมิใจกับโรงแรมนี้เป็นอย่างมาก					
12	ท่านมีความภูมิใจกับโรงแรมนี้ แค่เล็กน้อย					
13	หากมีสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อยท่านจะลาออกทันที่					
14	ท่านอยากทำงานที่นี่มากกว่าไปทำงานที่โรงแรมอื่นๆ					
15	ท่านมีความหวังให้โรงแรมนี้มีความเติบโตมากขึ้น					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางรพีพรรณ สุพรรณพัฒน์
วัน เดือน ปีเกิด	๓๑ มกราคม ๒๕๐๕
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่ปัจจุบัน	๑๔๕ ซอยลาดพร้าว ๒๖ เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐
ประวัติการทำงาน	ผู้จัดการฝ่ายขายงานประชุมและจัดนิทรรศการ โรงแรมโซฟิเทล เซ็นทาราแกรนด์ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ประสานงานจัดเลี้ยง
สถานที่ทำงาน	โรงแรมรามาการ์ดส์ กรุงเทพมหานคร

ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

นางรพีพรรณ สุพรรณพัฒน์
สาขาวิชาชีวิตและความตาย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน และดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทการจ้าง ที่ผลต่อระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทของการจ้างงานที่มีผลต่อระดับความผูกพันธต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานที่จำแนกได้ดังนี้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณค่าของงาน สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ บาบาทวิชาชีพ ผลประโยชน์ตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีผลต่อระดับความผูกพันธต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 309 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้วิธี t-test และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows ในการประมวลผล

ผลการวิจัยพบว่า

1.พนักงานมีความพึงพอใจในงานรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความผูกพันธ์ต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และประเภทการจ้างงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประเภทการจ้างงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้าน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณค่าของงาน สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ บทบาทเชิงวิชาชีพ ผลประโยชน์ตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน

ABSTRACT

This research has an objective to (1) study the level of job satisfaction and organizational commitment of employees in medium and large hotels. To (2) study and (3) compare the individual factors as gender, age, educational level, marital status, time performance and type of employment which affected the level of job satisfaction of employees in medium and large hotels and also to (4) study the job satisfaction which distinguished as environmental performance, independence in practice, value of the work, professional relationship, professional roles, benefits, work stability of employees in medium and large hotels affecting the level of organizational commitment. The samples used in this study were all 309 people and the equipment used in questionnaire developed by a researcher is statistics as percentage, average and standard deviation. Besides, this study tested each hypothesis by using t-test and one-way ANOVA for statistical analysis as well as defined the level of statistical significance was 0.05 and used SPSS program for windows in order to evaluate the research and found that:

1. Job satisfaction of employees was in very high level including organizational commitment.

2. The difference of gender, marital status and type of employment affected entirely level of job satisfaction; however the difference of age, educational level and time performance was not affect level of job satisfaction generally.

3. No difference of generally level of organizational commitment with heterogeneous age, educational level, marital status and type of employment of employees.

4. Employees were differently satisfied in job with 7 areas were environmental performance, independence in practice, value of the work, professional relationship, benefits and work stability which the entirely level of organizational commitment was different as well.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสำเร็จหรือประสิทธิภาพ ในชีวิตของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นตามหลักจิตวิทยาหรือหลักพระพุทธศาสนามีอยู่ 2 ประการที่สำคัญคือความสุข ความพึงพอใจในชีวิตและความมีประสิทธิภาพในการงานและในชีวิต ในหลักธรรม พุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับความสุขและความสำเร็จในชีวิตได้แก่อิทธิบาท4[1] เกี่ยวกับเป้าหมายในชีวิตโดยรวมดังกล่าวข้างต้น ถ้ามองในแง่ชีวิตการงานก็คือความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นหัวข้อการศึกษาวิจัยในจิตวิทยาการทำงานสมัยใหม่ ซึ่งมีความเชื่อว่าการที่บุคคลจะมีความสุขความพึงพอใจในชีวิตก็ต้องมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การที่ทำงานเพราะสิ่งเหล่านี้ทำให้มีความสุขการทำงานและมีความสุขในชีวิต อีกประการหนึ่งบุคคลจะทำงานให้ประสบผลสำเร็จสูงสุดจำเป็นต้องมีความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันต่อองค์การบุคคลในองค์การมีความพึงพอใจในงาน ก็จะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพ และยังเป็นเครื่องหมายแสดงให้เห็นถึงการบริหารงานที่ดีอีกด้วย David and Newstrom [2]

ฉะนั้นจิตวิทยาสมัยใหม่พยายามศึกษาความเข้าใจส่งเสริมให้บุคคลในองค์การปรับปรุงเพื่อความพึงพอใจในงานเพื่อความสุขขององค์การความพึงพอใจในการงานเป็นเรื่องที่สนใจกันมากในปัจจุบัน ทั้งนี้เพราะปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์การ องค์การใดก็ตามหากบุคคลในองค์การไม่พอใจในงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน เป็นต้น โดยพยายามตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้มากขึ้น สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ ความสนใจ เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการบริหารงานของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซ็นทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะว่าองค์การและบุคลากรย่อมต้องมีความสัมพันธ์ในลักษณะพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน องค์การจึงจะอยู่รอด ปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยให้ความสนใจที่จะบูรนาการหลักธรรมที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและ

---

[1] คือเป็นคุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย มี 4 ข้อคือ ฉันทะ (ความพอใจ) วิริยะ (ความเพียร) จิตตะ (ความคิดมุ่งไป) วิมังสา (ความไตร่ตรอง หรือ ทดลอง) อ่านเพิ่มเติมใน พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์,** พิมพ์ครั้งที่ 10, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส. อาร์. พริ้นแมส, 2546), หน้า 160.

[2] Davis, A and J. Newstrom. Human Behavior at Work : Organizational Behavior. New York N.Y. McGraw Hill 1985,pp 43-45.

ความผูกพันต่อองค์การและพนักงานก็จะทำงานอย่างมีความสุข แล้วก็จะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเต็มใจที่ปฏิบัติงาน และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ในองค์การต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

2) เพื่อศึกษาความแตกต่างในระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมโซฟิเทลเซ็นทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซ็นทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ได้จำกัดขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1) การศึกษาข้อมูลเอกสารในการทำวิจัย ทางจิตวิทยา และในหนังสือ บทความ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ และผลวิจัยงานเขียนของนักวิชาการ

2) ขอบเขตด้านพื้นที่เก็บข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

(1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ประชากรได้แก่ พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนห้องมากกว่า 500 ขึ้นไป และจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,253 คน โดยแบ่งแผนกที่มีหลักการจัดโครงสร้างองค์กรโดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 7 แผนก โดยทำการสำรวจสำรวจข้อมูลจากกลุ่มบุคคลดังนี้

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

(2) กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากร ได้แก่ พนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทาราแกรนด์ กรุงเทพมหานคร จำนวนประชากร 316 คน โดยสุ่มตัวอย่าง

3) ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินในการทำวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม 2554

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนที่.05 ซึ่งยอมรับได้ในทางสถิติ เมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 331 คน จากประชากร 1919 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในของโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ลักษณะเครื่องมือ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบไปด้วย 4 ตอน

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตรวัด Likert Scale ประกอบด้วยข้อความเชิงบวก (Positive items) และข้อความเชิงลบ (Negative items) โดยทั้งหมด 5 ระดับแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้นประกอบไปด้วยคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆ ของพนักงานปฏิบัติการโรงแรมโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร

ดังนี้ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณค่าของงาน สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ บทบาทเชิงวิชาชีพ ผลประโยชน์ตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตรวัด Likert Scale ประกอบด้วยข้อความเชิงบวก (Positive items) และข้อความเชิงลบ (Negative items) โดยทั้งหมด 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน, ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ, ความเต็มใจที่จะทุ่มเท

ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ, ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเกิดเกี่ยวกับ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ

สรุปผลการวิจัย

ระดับความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้าน และระดับความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน

พนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพวิชาชีพ และด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ มีระดับความพึงพอใจในงานในระดับค่อนข้างสูง และความคิดเห็นในด้านผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความมั่นใจในการทำงานมีระดับความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง

และพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ และความคิดเห็นในด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การมีระดับความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ พบว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันโดยพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานต่ำ มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าหากองค์การมีการสร้าง และส่งเสริมเพื่อยกระดับความระดับความพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานในองค์การเกิดความรู้สึก มีความผูกพันต่อองค์การของตนสูงมากยิ่งขึ้น จะส่งผลดีต่อองค์การเอง เพราะสิ่งนี้เป็นกุญแจดอกสำคัญของการที่จะให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการจูงใจให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้ด้วยดี ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อเอื้อต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังต่อต่อไปนี้

5.3. ควรส่งเสริมในด้านสวัสดิการอื่นๆ เช่น ผู้บริหารความมีการหาข้อมูล และประกาศเปรียบกับโรงแรมอื่น ๆ ให้พนักงานได้รับทราบว่าสวัสดิการที่ตนเองได้รับจัดอยู่ในอันดับเท่าใด ดีกว่าที่อื่นหรือไม่ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสเสนอปรับปรุง

สวัสดิการทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบนพื้นฐานของเหตุผล และความถูกต้อง

5.3. ควรส่งเสริมในด้านการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน และสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าองค์การมีการให้โอกาส และรู้สึกรักในตัวองค์การ และทำให้เกิดเป็นความผูกพันกับองค์การ

5.3. ควรส่งเสริมในด้านการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เมื่อพนักงานเริ่มเข้าปฏิบัติงานกับองค์การ องค์การจะต้องให้การต้อนรับเข้าสู่องค์การด้วยความรู้สึกอบอุ่น ดูแลให้พนักงานสามารถรับรู้และปรับตัวในการทำงานได้ในเวลาที่รวดเร็ว พนักงานใหม่จะมีความรู้สึกประทับใจในองค์การรู้จักองค์การ เข้าใจธรรมชาติธุรกิจ และวัฒนธรรมขององค์การ พนักงานใหม่จึงจะทำงานได้เต็มความสามารถ การมีผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ดูแลอย่างใกล้ชิด คอยเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำให้ความเป็นกันเอง จะทำให้พนักงานไม่โดดเดี่ยวและมีความพึงพอใจในการทำงานในองค์การใหม่มากขึ้น

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย:

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. **พระไตรปิฎกภาษาบาลี** ฉบับมหาจุฬาเตปิฎกำ ๒๕๐๐.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๓๕.

_____ . **พระไตรปิฎกภาษาไทย** ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๓๙.

_____ . **อรรถกถาภาษาบาลี** ฉบับมหาจุฬาอฏฺฐกถา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และโรงพิมพ์วิญญาณ. ๒๕๓๒-๒๕๓๔.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

พระธรรมปิฎก(ป.อ.ปยุตฺโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**.กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

_____. **การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม, ๒๕๔๓.

_____. **ธรรมะกับการทำงาน.** กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๓.

Maslow, A.H. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.1954.