

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การของพนักงาน โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ

Quality of Work Life Affecting Organizational Commitment at the Ambassador Hotel Bangkok

ณัฐนันท์ สอดมาลัย¹ และ ดร.ทศพร มะหะหมัด²
Nuttanan Sotmali and Thodsaporn mahamut

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ และระดับความผูกพันองค์การของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ เลือกตัวอย่างจำนวน 243 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย t-test F-test, (One-way ANOVA), Regression และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlative Coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 33-45 ปี จบการศึกษาระดับปวช.หรือมัธยมปลาย มีสถานภาพโสด เงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานแม่บ้านและห้องผ้า อายุงาน 9 ปี ขึ้นไป ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความผูกพันองค์การของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เงินเดือน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ที่แตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันองค์การของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ มากที่สุดคือ ด้านการทำงานร่วมกันและสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ภาพรวมสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผู้บริหารควรพิจารณาค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนกับลักษณะงานในธุรกิจโรงแรมอื่น เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานของสังคมและเพียงพอต่อการดำรงชีพ อาจ

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

² อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

เพิ่มเติมการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างบุคคล มีการสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น และมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างองค์กรและพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้รับรู้และเสริมสร้างจุดมุ่งหมายให้ไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมสนับสนุนและสร้างสรรค์องค์การให้นำไปสู่ความสำเร็จ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันองค์กร พนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ

Abstract

The purposes of this study were to determine the level of quality of work life and level of relationship affecting organizational commitment at the Ambassador Hotel Bangkok. The samples group were 243 employees by stratified random sampling at the Ambassador Hotel Bangkok by using questionnaire as a tool of this study. Collected data was analyzed by using statistic application, such as percentage, mean, standard deviation, F-test, one-way Anova, t-test, Pearson correlation, and regression.

The results has shown that most of respondents were males, age between 33-45 years old, earned high school or vocational certificate, single marital status, monthly income less than 10,000 baht, housekeeping and laundry department, work for organization for at least 9 years. The average picture of the opinions on quality of work life of employees at the Ambassador Hotel Bangkok were at medium level, but the average picture of the opinions on the organizational commitment of employees at the Ambassador Hotel Bangkok were at high level. The results of hypothesis testing revealed that different personal factors, such as age, income, department affiliates affected organizational commitment of employees at the Ambassador Hotel Bangkok. The quality of work life factors, such as growth and security, social integration and the total life space affected organizational commitment of employees at the Ambassador Hotel Bangkok at 95 percent confidence level and quality of work life factors of employees at the Ambassador Hotel Bangkok correlated to the organizational commitment of employees at the Ambassador Hotel Bangkok in the same direction that social integration is the most correlated to organizational commitment of employees at the Ambassador Hotel Bangkok at 95 percent confidence level.

Recommendations from the study were that administrative officers should consider comparable and appropriate compensation suitable for job description to other organizations, adjustable to current living expenses, create social events among

employees to promote good relationships between individuals, and employees and organizational collaboration to set mission in the same direction which lead to success.

Keywords: Quality of Work Life, Organizational Commitment, Ambassador Hotel Bangkok

บทนำ

การสร้างความผูกพันของบุคลากรภายในองค์กร เป็นวิธีการสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะสามารถทำให้บุคลากรมีความรัก มีความจงรักภักดี อยู่กับองค์กรได้นานเพราะความผูกพันขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการที่บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร มีความตั้งใจทุ่มเทให้กับการทำงานอันเป็นประโยชน์และก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งองค์กรที่มีสภาพเอื้อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานย่อมจะให้ผลผลิตขององค์กรทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากทรัพยากรบุคคลสามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จหรือประสบกับความล้มเหลวได้ แต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์กรธุรกิจต่าง ๆ จึงต้องปรับตัวและพัฒนาให้พร้อมรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปผู้บริหารจะต้องเข้าใจถึงความแตกต่างของกลุ่มพนักงานต่าง ๆ กลุ่มพนักงานที่แตกต่างกันจะส่งผลให้มีแนวคิด ทักษะ ค่านิยม พฤติกรรม ตลอดจนมีความต้องการในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันทำให้การทำงานร่วมกันย่อมเกิดมุมมองในการทำงานที่ไม่สอดคล้องกันบ้าง หรืออาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งอยู่บ่อยครั้ง (เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2552) นอกจากนี้ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ของพนักงานด้วย เนื่องจากพนักงานใช้ชีวิตการทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลานานการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันขององค์กรได้ในที่สุด (Hackman and Suttle, 1977) ซึ่งความผูกพันขององค์กรนี้เองจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดผลดีต่อองค์กร โดยจะแสดงออกในด้านพฤติกรรมการทำงานหลายด้าน เช่น การเพิ่มความพยายามในการทำงานมากขึ้น มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรมากขึ้น และปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย (Steer, 1977) นอกจากนี้การที่บุคคลที่มีความผูกพันขององค์กรสูงจะมีอัตราการขาดงาน และการเปลี่ยนงานต่ำและมักไม่มองหาตำแหน่งงานใหม่ อีกทั้งยังพบว่าพนักงานที่มีความผูกพันขององค์กรสูงจะมีความพยายามและความตั้งใจในการทำงานสูง ซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นอีกด้วย

โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ เป็นองค์กรเอกชนประเภทธุรกิจโรงแรม มีบทบาทเป็นผู้ประกอบการโรงแรมรายใหญ่ในใจกลางเมืองบนถนนสุขุมวิทที่ดำเนินกิจการมาแล้วมากกว่า 40 ปี ซึ่งมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อรักษาความเชื่อมั่นทางธุรกิจและธำรงไว้ด้วยความมั่นคงในการบริหารกำลังคน โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกนานาประการ อาทิ ห้องพัก (จำนวน 760 ห้อง) ห้องอาหาร ห้องประชุมจัดเลี้ยง และเป็นสถานที่จัดประชุมในรูปแบบของห้องแกรนด์บอลรูม ซึ่งสามารถรับรองแขกได้ถึง 2,000 คน ยังมีศูนย์ออกกำลังกายและสปาที่

สามารถตอบสนองความต้องการสำหรับกิจกรรมอื่น ๆ ทุกสิ่งได้หลอมรวมกันเป็นวัฒนธรรมประเพณีอันยาวนานของโรงแรมด้วยความอบอุ่นในการต้อนรับและบริการ มีการปรับปรุงภาพลักษณ์ภายในโรงแรม พัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัย จนได้รับมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม ระดับ 4 ดาว ซึ่งมีการคาดการณ์ว่าการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของอาเซียนจะส่งผลให้ปริมาณการเข้ามาใช้บริการจากลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยมีข้อได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งอยู่ในบริเวณรถไฟฟ้ามวลชน การเชื่อมต่อคมนาคมสะดวก เหมาะกับกิจกรรมทางการท่องเที่ยวในเมืองหลวงเป็นอย่างยิ่ง (<http://www.amtel.co.th/about-us>)

ปัจจุบันโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ประกอบด้วยพนักงานผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานต่างๆ จำนวนมาก ดังนั้นการศึกษากลุ่มพนักงานในส่วนงานที่แตกต่างกัน และการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ เพื่อเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปขยายผลต่อการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนั้นการพัฒนาระบบการบริหารงานที่สอดคล้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นประเด็นที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งผลที่ตามมาคือประสิทธิภาพของการทำงานที่ดีขึ้นด้วย (บุญยัง วิษณุหิมาชัย และเทียน เสร้ามัญ, 2556) รวมถึงการพิจารณาหาทางแก้ไขและเพิ่มพูนคุณภาพชีวิตในการทำงานให้อยู่ในระดับที่ดี เพื่อทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กรโดยรวม

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและส่งเสริมปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อนำไปสู่การเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ เพื่อเป็นการธำรงรักษาพนักงานของโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ขอบเขตของการศึกษา

ด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ตามกรอบแนวคิดของทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน Huse and Cummings (1985:200) และ Richard E. Walton (1975) ซึ่งประกอบไปด้วย 8 ปัจจัยได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์การ Steers (1977) ที่มีองค์ประกอบ 3 ปัจจัยคือ ความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ และมีความจงรักภักดี เสียสละและทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายองค์การ ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป

ด้านประชากร ได้แก่ พนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ จำนวนพนักงานทั้งหมด 504 คน แบ่งเป็น 10 หน่วยงาน คือ ฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม(ส่วนบริการ) ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม(ส่วนครัว) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเงินและบัญชี ศูนย์ออกกำลังกาย แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง และแผนกต้อนรับ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 243 คน

ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2559 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2560

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาจากพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) จำแนกประชากรออกเป็นกลุ่ม ๆ โดยแบ่งเกณฑ์ตามแผนกและตำแหน่งงานของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มแบบสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ จำนวน 243 คน ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ แต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียว ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส เงินเดือน ฝ่ายงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติ ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 7 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

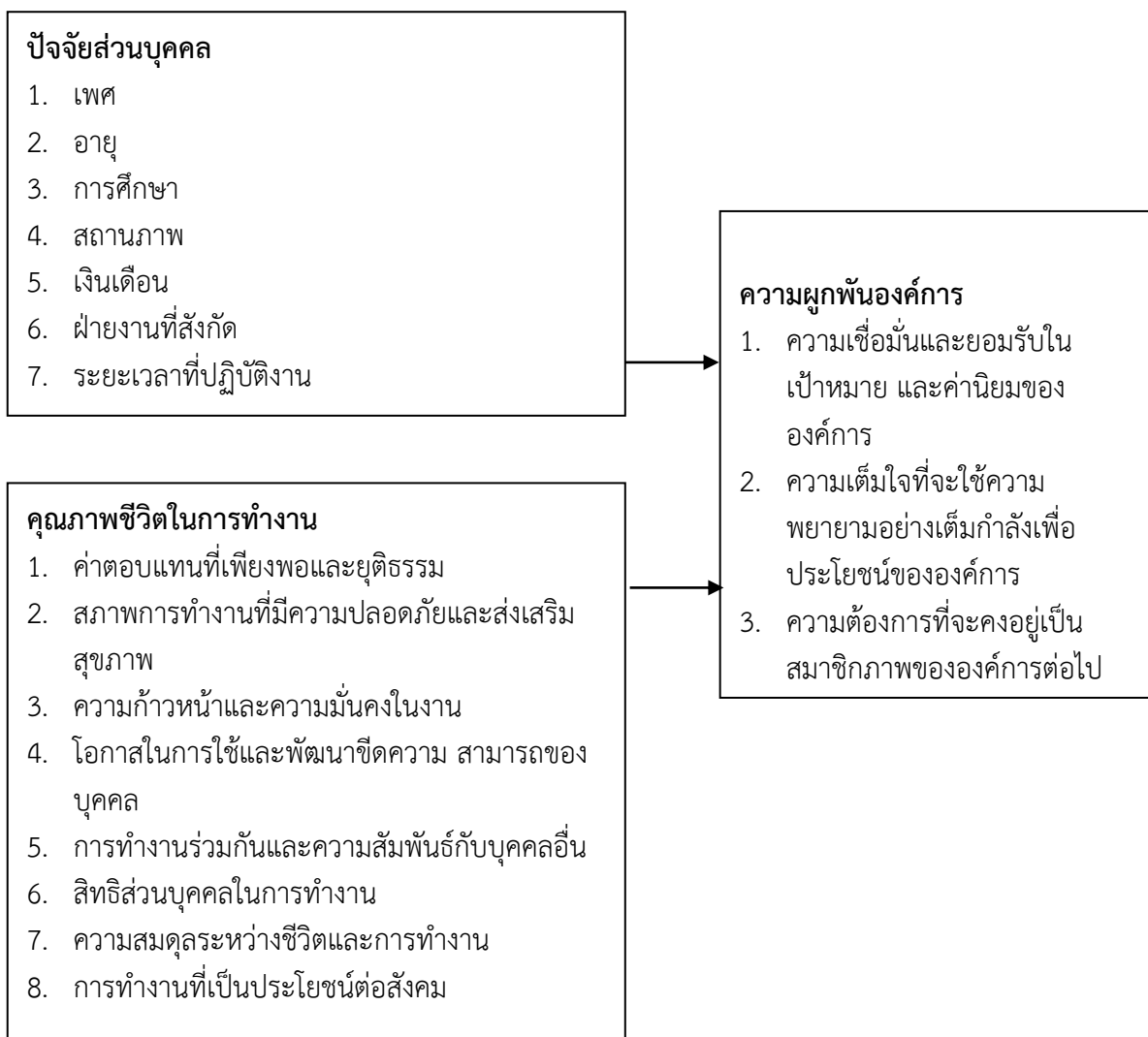
ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 26 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันองค์การ โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยจำนวนคำถาม 15 ข้อ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 33-45 ปี (กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์) จบการศึกษาระดับปวช.หรือมัธยมปลาย มีสถานภาพโสด เงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท สังกัดแผนกแม่บ้านและห้องผ้า และมีอายุงาน 9 ปี ขึ้นไป ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ มีรายละเอียดดังนี้

ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ พบว่าโดยภาพรวมมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยลำดับมากที่สุดคือ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน โดยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มเจนเนอเรชั่น ผลเป็นดังนี้

1. กลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (อายุ 46 ปี ขึ้นไป) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 34.98 มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมา คือ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

2. กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (อายุ 33 – 45 ปี) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 34.16 มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมา คือ ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

3. กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (อายุ 18 – 32 ปี) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30.86 มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมา คือ ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ พบว่าทั้งโดยภาพรวมและการพิจารณาแยกตามกลุ่มเจนเนอเรชั่นแล้ว มีความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อบริการขององค์กร รองลงมา คือ ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป โดยด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ เงินเดือน และฝ่ายงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ปฏิเสธสมมติฐานรอง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ฯ จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้าน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ฯ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันองค์การของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ฯ พบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกันและสัมพันธ์กับบุคคลอื่นสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันองค์การของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ฯ ผู้วิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุและฝ่ายงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ฯ ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ แก้วกาญจน์ วิชัยรัตน์ (2557) ที่พบว่า บุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ในด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านฝ่ายงานที่สังกัด และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ฯ ที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจมาศ ไตรสุธา (2554) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การของครูโรงเรียนไพฑูริย์ศึกษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การแตกต่างกัน

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ฯ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุลาวัลย์ ศิริคำฟู (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเชียงใหม่ พบว่าภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับน้อยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภชัย วงศ์วรกาญจน์ (2555) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานโรงแรม ในกลุ่มชาเทรียม โฮเทล แอนด์ เรซิเดนซ์ พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุเนื่องจากการวิจัยในกลุ่มคนและช่วงเวลาที่แตกต่างกัน

ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของนิจชิดา ชัยณรงค์ (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานความ

ผูกพันต่อองค์การกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพออยู่ในระดับสูง

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการวิจัยของ ศุภชัย วงศ์วรกาญจน์ (2555) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานโรงแรม ในกลุ่มชาเทรียม โฮเต็ล แอนด์ เรซิเดนซ์ พบว่าด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการวิจัยของ ญัฐวัตร สโมสร (2553) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมภัทราเพลส พระราม9 พบว่าด้านโอกาสพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการวิจัยของ ดรณีย์ บุญญะ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม ระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ ศุภชัย วงศ์วรกาญจน์ (2555) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานโรงแรม ในกลุ่มชาเทรียม โฮเต็ล แอนด์ เรซิเดนซ์ พบว่าด้านสิทธิของพนักงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการวิจัยของ ภัสธารีย์ ขุมทรัพย์ดี (2556) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมระรินจินดา เวลล์เนส สปา รีสอร์ท พบว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการวิจัยของ อิงอร ตันพันธ์และคณะ (2555) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการทำประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับมาก

ด้านความผูกพันต่อองค์การภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการวิจัยของ นิจชิตา ชัยณรงค์ (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าพนักงานมีความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและส่งเสริมปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่นำไปสู่การเพิ่มความผูกพันองค์กร ดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารควรปรับปรุงแนวทางที่จะเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในเรื่องที่มีระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยและเสริมสร้างแนวทางของคุณภาพชีวิตการทำงานในเรื่องที่มีระดับมาก ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ เกิดความผูกพันองค์กรเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

1.1 ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่ปฏิบัติงานคล้ายกันโรงแรมอื่น ควรพิจารณาค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน อาจพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนกับลักษณะงานในอุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรมอื่นที่มีลักษณะขององค์การใกล้เคียงกัน เพื่อให้สอดคล้องกับกับมาตรฐานของสังคมและเพียงพอต่อการดำรงชีพ

1.2 ด้านความเห็นของพนักงานโรงแรมฯ ในภาพรวม สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีจากผลการศึกษาที่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีค่าเฉลี่ยลำดับมากที่สุด หมายความว่า พนักงานทั้งสามกลุ่มเจนเนอเรชั่นต่างมีสังคมของตนเอง เป็นสังคมที่มีความเข้มแข็ง และพนักงานมีความผูกพันกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานภายในโรงแรมฯ ในภาพรวมให้ดียิ่งขึ้น ควรเพิ่มเติมการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างบุคคล เพื่อให้เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจ มีการทำงานที่ช่วยเหลือกันและยอมรับความแตกต่างซึ่งกันและกัน ซึ่งมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ทำให้มีความไว้วางใจกัน ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า และพร้อมที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ภาพอันดีต่อกันต่อไป

1.3 ด้านความรู้สึกภาคภูมิใจที่โรงแรมฯ มีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคม เพื่อเพิ่มความรู้สึกของพนักงานโรงแรมฯ ที่รับรู้โรงแรมฯ ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม อาจมีการพิจารณากรอบความร่วมมือและสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมเพื่อก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของตัวพนักงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกทางด้านดีต่อโรงแรมฯ และมีความภาคภูมิใจในองค์กรโรงแรมฯ มากยิ่งขึ้น

2. ความผูกพันองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เป็นปัจจัยที่มีระดับน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ควรพิจารณาเพิ่มความเชื่อมั่นในองค์การโดยการกำหนดเป้าหมายและค่านิยม รวมถึงแนวทางการดำเนินงานขององค์การให้ชัดเจน ควรมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างองค์การและพนักงาน เพื่อทำให้พนักงานได้รับรู้และเสริมสร้างจุดมุ่งหมายให้ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความพยายามในการทำงานเพื่อต้องการทำให้องค์การบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ พนักงานจะรู้สึกต่อองค์การในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พร้อมสนับสนุนและสร้างสรรค์องค์การให้ไปสู่ความสำเร็จ

บรรณานุกรม

- แก้วกาญจน์ วิชัยรัตน์. (2557). **คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐวัตร สโมสร. (2553). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมภัทราเพลส พระราม9**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ดรุณีย์ บุญญะ. (2558). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2552). **การรับรู้คุณลักษณะของเจนเนอเรชั่นวายและแรงจูงใจในการทำงาน:มุมมองระหว่างเจนเนอเรชั่นต่าง ๆ ในองค์กร**. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 31(121), 2-8.
- นิจชิดา ชัยณรงค์. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- บุญยัง วิษณุหิมาชัย และเทียน เสร้ามัญ. (2556). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกิจการขนส่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. มหาวิทยาลัยพายัพ.
- เบญจมาศ ไตรสุธา. (2554). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนในเขตอุดมศึกษา**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภัสธารีย์ ขุมทรัพย์ดี. (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมระรินจินดา เวลล์เนส สปา รีสอร์ท**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการโรงแรมและภัตตาคาร บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยดุสิตธานี.
- ศุภชัย วงศ์วรกาญจน์. (2555). **คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมในกลุ่มชาเทรียม ไฮเต็ล แอนด์ เรซิเดนซ์**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุลาวัลย์ ศิริคำฟู. (2550). **คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อิงอร ตันพันธ์และคณะ. (2555). **ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขต กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

Hackman R. J. and L. J. Suttle. (1977). **Improving Life at Work: Behavioral Science Approaches to Organization Change**. Santa Monica, CA: Goodyear.

Huse, E. F. and T. G. Cummings. (1985). **Organization Development and Change**. 3 rd ed. Minnesota: West.

Steers, R. M. (1977a). **Organizational effectiveness: a behavioral view**. California: Goodyear.

_____. (1977b). **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment**. Administrative Science Quarterly. 22 (1): 46-56.

Walton, R. E. (1975). **Criteria for Quality of Working Life**. In L. E. Davis and A. B. Cherns. (eds.) **The Quality of Working Life**. New York: The Free Press, 88-97.