



ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร  
กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม  
; กรณีศึกษาโรงแรมวังไต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

THE RELATIONSHIP OF QUALITY OF WORK LIFE AND  
ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO EMPLOYEE  
LOYALTY ; A CASE STUDY OF WANGTAI HOTEL  
IN SURATTHANI PROVINCE

นิชชิตา ชัยณรงค์  
NITCHITA CHAINARONG

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2558



ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร  
กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม  
; กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

THE RELATIONSHIP OF QUALITY OF WORK LIFE AND  
ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO EMPLOYEE  
LOYALTY ; A CASE STUDY OF WANGTAI HOTEL  
IN SURATTHANI PROVINCE

นิจชิตา ชัยณรงค์  
NITCHITA CHAINARONG

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2558  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานความผูกพันต่อองค์กร  
กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม:กรณีศึกษา  
โรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ชื่อ นามสกุล นางสาวนิจชิตา ชัยณรงค์

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

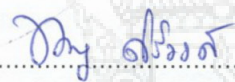
สาขาวิชา การจัดการ

คณะ บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ธนธัส ทัพมงคล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์

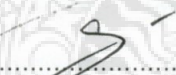
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทองฟู ศิริวงศ์)

.....กรรมการ

(ดร.อมร ฤงสุวรรณ)

.....กรรมการ

(ดร.ธนธัส ทัพมงคล)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้นับ  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ดร.ปริญญา มากลิน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

<b>ชื่อวิทยานิพนธ์</b>	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม : กรณีศึกษา โรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
<b>ชื่อ สกุล</b>	นางสาวนิจชิตา ชัยณรงค์
<b>ชื่อปริญญา</b>	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
<b>กลุ่มวิชา และคณะ</b>	การจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
<b>ปีการศึกษา</b>	2558

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 3) เปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 138 คน จากการใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ถึง 0.05

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม และความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน(ค่าเฉลี่ย=3.75) นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน ด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านความรู้สึกแตกต่างกัน ด้านอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านการรับรู้และด้านความรู้สึกแตกต่างกัน และด้านประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน , ความผูกพันต่อองค์กร , ความจงรักภักดีต่อองค์กร

**Thesis Title**            The Relationship of Quality of Work Life and  
   Organizational Commitment to Employee  
   Loyalty ; A Case Study of Wangtai Hotel in  
   Suratthani Province

**Author**                    Miss Nitchita Chainarong

**Degree Title**            Master of Business Administration (M.B.A.)

**Field Study**             Management

**Academic Year**        2015

## ABSTRACT

The purposes of the study were to investigate 1) Relationship between Quality of Work Life , Organizational Commitment and Employee Loyalty, 2) Levels of and Employee Loyalty and 3) Compare and Employee Loyalty at Wangtai hotel, Suratthani according to their personal factors. The questionnaire was administered to 138 samples selected through convenience sampling and analyzed by the percentage distribution, mean, standard deviation, t-test, one – way ANOVA; Pearson Product Moment Correlation Coefficient analysis was set between 0.01 and 0.05 statistical significance.

The study results revealed high level of the overall Quality of Work Life and Organizational Commitment as well as the Employee Loyalty which accordingly agreed with each other at 3.75. Moreover, in terms of personal factors, different ages resulted in different Employee Loyalty behaviors. Additionally, the employees' different marital status led to different affective aspects while salary incomes resulted in different perceptions towards the organizations and affective aspects. Also, work experiences resulted in different employee loyalty behaviors at 0.05 statistical significance.

Key words: Quality of Work Life, Organizational Commitment, Employee Loyalty

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ดร.ธนัธ ทัพมงคล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สิทธีจิรพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาพร้อม ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆของการวิจัยมาโดยตลอด และความช่วยเหลือในหลายสิ่งหลายอย่างจนกระทั่งลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ทองฟู ศิริวงศ์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร.อมร ฤงสูรธรณ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณ พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีทุกๆท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับการช่วยเหลือและกำลังใจจากครอบครัวและเพื่อนๆ ตลอดจนบุคคลต่างๆที่ให้ความช่วยเหลืออีกมาก ที่ผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามได้หมดในที่นี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความปรารถนาดีของทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณและขอบคุณไว้ในโอกาสนี้

นิชชิตา ชัยณรงค์

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 สมมติฐานของงานวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย	5
1.5 กรอบแนวคิด	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	17
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร	29
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
3. วิธีดำเนินการวิจัย	45
3.1 ประเภทของงานวิจัย	45
3.2 กลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	45
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
3.4 เกณฑ์การให้คะแนน	48
3.5 การทดสอบเครื่องมือ	49

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.6 วิธีการเก็บข้อมูล	50
3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	50
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.2 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	135
5.1 สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	135
5.2 อภิปรายผล	136
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า	140
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	142
บรรณานุกรม	144
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามพนักงานโรงแรมวังใต้	151
ภาคผนวก ข แผนผังบุคลากรโรงแรมวังใต้	160
ภาคผนวก ค สถิติการลาออกของพนักงานโรงแรมวังใต้	162
ประวัติการศึกษาและทำงาน	163



## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	องค์ประกอบของความผูกพัน	21
2.2	ลำดับชั้นของความผูกพัน	22
2.3	แบบจำลองเบื้องต้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร	23
2.4	ความจงรักภักดี ประกอบด้วย 3 มิติ	32



## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.1	สรุปสถานการณ์พักแรม จำนวนผู้เยี่ยมชม (จังหวัดสุราษฎร์ธานี) พ.ศ.2558	3
2.1	องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ (Walton)	12
2.2	ความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรกับพนักงาน ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร	25
3.1	วิธีการสุ่มตัวอย่าง	46
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล	58
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวม	61
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน	62
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม	71
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร	72
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ในภาพรวม	76
4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความจงรักภักดีต่อองค์กร	77
4.19	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้	80
4.20	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ เหมาะสมและยุติธรรมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมวังใต้	81

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.21	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้	84
4.22	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้	86
4.23	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความก้าวหน้าในงา นกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้	89
4.24	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมวังใต้	91
4.25	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชาธิปไตยใน การทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้	94
4.26	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความสมดุลระหว่าง งานกับชีวิตส่วนตัวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมวังใต้	96
4.27	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความเกี่ยวข้องและ ประโยชน์ต่อสังคมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมวังใต้	99
4.28	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้	101
4.29	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความเชื่อมั่น อย่างแรงกล้า การยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรกับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้	103

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.30	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กรกับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้	105
4.31	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความปรารถนา อย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กรกับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้	107
4.32	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมจำแนกตามเพศ	110
4.33	แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามอายุ	112
4.34	การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกระดับอายุ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe	114
4.35	แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตาม สถานภาพสมรส	115
4.36	การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้านความรู้สึก เป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe	117
4.37	การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามสถานภาพสมรส ความจงรักภักดี ต่อองค์กร โดยรวมเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe	118
4.38	แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตาม ระดับการศึกษา	119
4.39	แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตาม อัตราเงินเดือน	121

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.40	การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้านความรู้สึก เป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe	122
4.41	การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้านการรับรู้ เป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe	123
4.42	การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้านความจงรักภักดี ต่อองค์กรโดยรวมเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe	124
4.43	แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน	125
4.44	การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe	127
4.45	การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe	128
4.46	การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe	129
4.47	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	130

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในกลุ่มธุรกิจที่มีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับการขยายตัวของภาคธุรกิจการท่องเที่ยว อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของทางสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคหลายด้านด้วยกัน จึงทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทั้งเพื่อการพักผ่อน การคลายเครียด การเรียนรู้ และการเข้าสังคม ดังนั้นธุรกิจโรงแรมจึงเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญในการรองรับธุรกิจการท่องเที่ยวและมีแนวโน้มที่จะเติบโตสูงขึ้นในอนาคต เพราะธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ขยายตัวตามอัตราการเติบโตของการท่องเที่ยว ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน จึงมีผลทำให้ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันและมีความสำคัญมากขึ้น (ชาญโชติ ชมพูนุท, 2553)

ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่งจะมีการนำกลยุทธ์ต่างๆเข้ามาทำการแข่งขันกันมาก ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์การแข่งขันในด้านราคา การบริการ รูปลักษณ์ และการออกแบบที่พักแรมที่มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นตัวตนที่โดดเด่น เน้นการออกแบบและรูปแบบของการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารโรงแรมจึงได้วางนโยบายการบริหารจัดการธุรกิจให้สามารถอยู่ได้ด้วยเอกลักษณ์และความโดดเด่นที่เป็นตัวตนของโรงแรม คือ เน้นด้านการบริการที่ดีให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ และในขณะเดียวกันธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจประเภทที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงและเปิดบริการ 7 วันต่อสัปดาห์ไม่มีวันหยุดเหมือนอย่างธุรกิจอื่นๆ และด้วยลักษณะงานดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้การเอาใจใส่ต่อทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร การเข้าใจถึงความต้องการพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงาน การสนับสนุนทั้งสภาพความเป็นอยู่และจิตใจจึงเป็นสิ่งสำคัญและเนื่องจากในปัจจุบันนี้อัตราการแข่งขันธุรกิจโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีมากขึ้น จึงทำให้ทางโรงแรมวังใต้ได้รับผลกระทบ คือ การที่มีโรงแรมและที่พักใหม่ๆเกิดขึ้นมากรวมทั้งมีราคาที่พักค่อนข้างถูก และด้านทรัพยากรมนุษย์ เพราะจะมีพนักงานบางคนที่ไม่มีความอดทนในการทำงาน แม้ว่าอัตราเงินเดือนในการจ้างงานค่อนข้างสูงก็ตาม ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อการทำงาน

เป็นอย่างมาก กล่าวคือ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน หรือเป็นสิ่งที่ผสมผสานระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวไว้อย่างกลมกลืน และถ้าตัวพนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และต่อองค์กร ก็จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่และมีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร (walton, 1974 อ้างใน วชิรวัชร งามละม่อม ,2558) ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรถือว่ามีค่าสำคัญกับองค์กรที่มีการแข่งขันสูง เพราะถ้าหากพนักงานขาดความผูกพันต่อองค์กรก็จะก่อให้เกิดปัญหา เช่น การขาดงาน การมาสาย ไม่มีความกระตือรือร้น รวมทั้งการลาออก เพราะทำให้องค์กรสูญเสียค่าใช้จ่ายมากในการรับสมัครพนักงานใหม่ ซึ่งถ้าหากองค์กรสามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรได้มากเท่าใด ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจและพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่เป็นแนวทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร (Steers, 1977 อ้างใน ณัช อุษาคณาภรณ์, 2554) และนอกจากองค์กรต้องสรรหาพนักงานที่มีคุณภาพเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้ว การสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลนั้นเป็นความจำเป็นขององค์กรที่ต้องการประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการขององค์กร เพราะเบื้องหลังความสำเร็จนั้นย่อมต้องมาจากพนักงานทุกคน และการที่องค์กรสามารถรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้กับองค์กรได้นั้น จะทำให้องค์กรมีความเข้มแข็งและสามารถพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Hirschman, 1970 อ้างใน ปชานนท์ ชนะราวี, 2556) ดังนั้นถ้าหากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมมีการวิเคราะห์องค์ประกอบและปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ทำงานอย่างมีความสุขมองเห็นความสำคัญ และคุณค่าของงานที่ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่ทำงานกับองค์กรก็พร้อมที่จะร่วมกันนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายตามที่กำหนด

โรงแรมวังใต้ เป็นโรงแรมชั้นหนึ่งระดับมาตรฐานและระดับตำนานที่ก่อสร้างมากกว่า 30 ปี ด้วยความโดดเด่นของอาคารสูงกว่า 10 ชั้น และยังคงดำเนินกิจการต่อไปอย่างมั่นคงด้วยการยึดมั่นในอุดมคติที่ได้มีการถ่ายทอดจากรุ่นต่อรุ่น คือ การมอบสิ่งที่ดีที่สุด โดยเน้นการให้บริการ คุณภาพและความสะอาด เป็นหัวใจสำคัญ และเป็นโรงแรมที่ถูกออกแบบมาอย่างสวยงามสอดประสานกับธรรมชาติที่เขียวสงบแวดล้อมด้วยต้นไม้เมืองร้อนที่เขียวชอุ่ม ซึ่งทางโรงแรมให้บริการห้องพักที่หลากหลายถึง 233 ห้อง และตกแต่งสวยงามเหมาะสำหรับการพักผ่อนในช่วงวันหยุด โอกาสพิเศษหรือการเดินทางมาติดต่อธุรกิจที่สำคัญ ซึ่งแต่ละห้องสามารถมองเห็นทิวทัศน์มุมกว้างของแม่น้ำตาปี ที่เปรียบพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ทางโรงแรมยังมีห้องจัดงานเลี้ยงขนาดต่างๆ พร้อมด้วยอุปกรณ์โสตที่

ทันสมัย โดยมีการตั้งชื่อห้องประชุมตามชื่อตำบลของจังหวัดสุราษฎร์ธานี อาทิ ห้องไชยา ห้องท่าทอง ห้องท่าเพชร เป็นต้น โดยได้นำเอาศิลปะที่โดดเด่นของแต่ละตำบลมาประดับตกแต่ง เพื่อให้ผู้มาเยือนได้สัมผัสงานศิลปะอันทรงคุณค่า ส่วนด้านอาหารมีให้บริการตลอดทั้งวัน อาทิ อาหารสไตล์บุฟเฟต์ ต้มยำ และอาหารที่เป็นซิกเนเจอร์ที่รังสรรค์ขึ้นมาเป็นพิเศษและอีกหนึ่งบริการคือ ห้องฟิตเนส ซาวน่า สระว่ายน้ำและการนวดแผนไทย ที่มีคุณภาพได้มาตรฐานทำให้โรงแรมเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับมาจนถึงปัจจุบัน แต่อย่างไรก็ดีทางโรงแรมยังคงประสบปัญหาหนึ่งคือ เมื่อทางโรงแรมได้รับบุคลากรเข้ามาทำงาน ซึ่งจะพบว่าบุคลากรบางคนทำงานได้เพียง 1 สัปดาห์หรือ 2 สัปดาห์ก็ได้ขาดหายไปโดยที่ไม่แจ้งให้ทางโรงแรมทราบล่วงหน้าทำให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารจัดการ ซึ่งมีอัตราการลาออกเฉลี่ย ดังนี้ ปีพ.ศ.2558 เฉลี่ย 3.5% (โรงแรมวังใต้, 30 พฤศจิกายน, 2558) โดยก่อให้เกิดผลที่ตามมา คือ ปัญหาในการหาคน การสร้างคนใหม่ๆ ขึ้นมาทดแทนทำให้ องค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในกระบวนการสรรหาบุคคล การคัดเลือกบุคคลและการให้การฝึกอบรมต่างๆ อีกทั้งในช่วงของกระบวนการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานแทนบุคคลที่ลาออกไปนั้น ทำให้องค์กรสูญเสียโอกาส รายได้ ผลผลิตและประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรจะลดลง เนื่องจากพนักงานไม่เพียงพอต่อกระบวนการทำงาน(พรชัย เจดามาน, 2556)

ตาราง 1.1 สรุปสถานการณ์พักแรม จำนวนผู้เยี่ยมชม (จังหวัดสุราษฎร์ธานี) พ.ศ.2558

เดือน	อัตราการเข้าพัก (ร้อยละ)	จำนวนผู้เยี่ยมชม (คน)
มกราคม	69.75	488,104
กุมภาพันธ์	73.39	498,693
มีนาคม	72.11	480,224
เมษายน	71.91	530,430
พฤษภาคม	69.08	202,614
มิถุนายน	71.91	451,332
กรกฎาคม	71.70	531,683

ที่มา : กลุ่มสถิติและเศรษฐกิจการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว, 2558



ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ; กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาบุคลากรของโรงแรมให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น อันนำไปสู่ความก้าวหน้าในด้านบริหารจัดการและการบริการที่ดีต่อไปในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 1.3 สมมติฐานของงานวิจัย

1.3.1 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

1.3.2 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

1.3.3 ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ แตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ; กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 138 คน

### ขอบเขตด้านตัวแปร

#### 1.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

คุณภาพชีวิตการทำงาน มีรายละเอียดประกอบดังนี้

- การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม
- สิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ
- การพัฒนาความสามารถของบุคคล
- ความก้าวหน้าในงาน
- การยอมรับทางสังคม
- ความเป็นตัวของตัวเอง
- การวางแผนชีวิต
- ความรับผิดชอบต่อสังคม

ความผูกพันต่อองค์กร มีรายละเอียดประกอบดังนี้

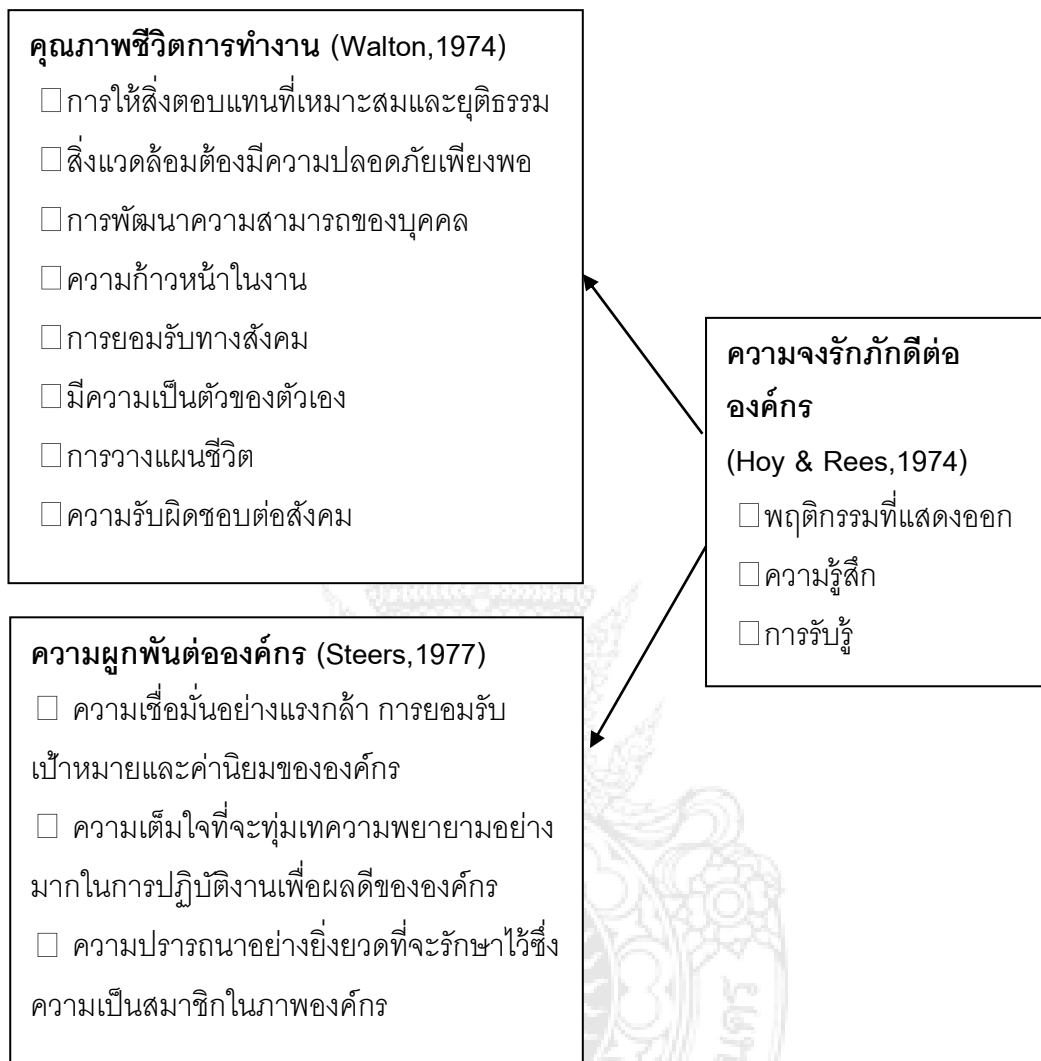
- ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร
- ความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร

#### 1.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีรายละเอียดประกอบดังนี้

- พฤติกรรมที่แสดงออก
- ความรู้สึก
- การรับรู้

## 1.5 กรอบแนวความคิด



## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารในการตระหนักถึงด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน รวมทั้งการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรและช่วยให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในการทำงาน

1.6.2 เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างตรงจุดเพื่อพัฒนาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับความจงรักภักดีต่อ

องค์กรของพนักงานโรงแรมให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายของโรงแรม อันนำไปสู่ความยั่งยืนทางธุรกิจต่อไปในอนาคต

## 1.7 ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

**โรงแรม** หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้ให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน

**พนักงานโรงแรม** หมายถึง ตัวกลางสำคัญที่สุดของกระบวนการให้บริการ ที่จะทำให้อุปการที่มาใช้บริการของโรงแรมเกิดความพึงพอใจ ความสะดวกสบาย ความเพลิดเพลิน และนำมาซึ่งความประทับใจต่อภาพรวมของโรงแรม

**คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ ภายใต้องค์ประกอบสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้แก่ องค์กรรวมไปจนถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ 8 ด้าน ได้แก่ 1)การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม 2)สิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ 3)การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4)ความก้าวหน้าในงาน 5) การยอมรับทางสังคม 6)มีความเป็นตัวของตัวเอง 7)การวางแผนชีวิต และ 8)ความรับผิดชอบต่อสังคม

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่สอดคล้องกับสมาชิกองค์กรคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรและมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

**ความรักภักดีต่อองค์กร** หมายถึง บุคคลมีความภูมิใจและสนับสนุนองค์กร มีความเชื่อถือไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร มีความปรารถนาและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรต่อไป และพร้อมที่จะปกป้ององค์กรจากผู้ต่อต้านทั้งจากบุคคลภายในองค์กรเองและจากบุคคลภายนอก

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ; กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีต่อองค์กร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

##### 2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ เป็นแนวคิดทางการบริหารที่มุ่งเน้นให้พนักงานในองค์กรทำงานอย่างมีความสุข มีการสร้างสรรค์บรรยากาศที่ดี ลดความตึงเครียดทางจิตใจและได้รับการสนับสนุน เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่ต้องมุ่งสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ซึ่งถ้าหากองค์กรสามารถทำได้คุณภาพชีวิตการทำงานก็จะเกิดขึ้น และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Robbins (1998) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง เป็นกระบวนการขององค์กรที่ตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกในองค์กร โดยให้พวกเขาได้มีส่วนร่วมตัดสินใจออกแบบสภาพการทำงานเอง

Davis (1977) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นที่มีมิติ

เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทาง เศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

Arthur (1981) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง เป็นส่วนหนึ่งของ คุณภาพชีวิต หมายถึง “ความรู้สึกทางจิตวิทยาของบุคคลต่อสภาวะความเป็นอยู่ (Well-Beings) หรือความสุขโดยรวม (Whole Happiness) ซึ่งเป็นความพึงพอใจต่อชีวิตหรือมีแนวโน้มต่อชีวิตใน ทางบวก

Dubrin (1981) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับที่พนักงาน ขององค์กร มีความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญๆจากสมาชิกใน องค์กรนั้นๆ

**สุทธิลักษณ์ สุนทรโรดม (2552)** ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีตหรือระดับที่คนแต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการ ทำงานมีส่วนร่วมประกอบดังนี้คือ การควบคุม การยอมรับ ความก้าวหน้าและการพัฒนา และการ ได้รับรางวัลตอบแทนการทำงาน

**ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข (2554)** ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง เป็น การศึกษาถึงบทบาทของนายจ้างในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน และรวมไปถึงสุขภาพจิตและคุณภาพชีวิตของพนักงานโดยรวม รวมถึงชีวิตครอบครัว เรื่อง ส่วนตัวที่มีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานและในแง่กฎหมายแรงงาน และให้ความสำคัญกับความ ปลอดภัยด้วย

**ชนากานต์ ทูลกลสิกร (2550)** ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับจากประสบการณ์การทำงาน เช่น ค่าตอบแทนหรือสวัสดิการ การใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ รวมไปถึงการที่พนักงานสามารถดูแลครอบครัวและชีวิตส่วนตัวได้อย่าง สมดุล

**ผจญ เฉลิมสาร (2540)** ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การ ครอบคลุมในทุกๆด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมการ ทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกัน คือ การลดความตึงเครียดทางจิตใจเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ ทำงาน

จากความหมายของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง เป็นการให้ความสำคัญต่อบุคลากรในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่สำคัญ โดยมุ่งเน้นให้พนักงานในองค์กรทำงานอย่างมีความสุขทั้งกายและจิตใจ ซึ่งถ้าหากองค์กรมีการคำนึงถึงการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็ย่อมจะส่งผลให้องค์กรนั้นบรรลุเป้าหมายมากขึ้นอีกด้วย และในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ Walton เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

### 2.1.2 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน เพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญ จะเห็นได้ว่าปัจจุบันมนุษย์เราทำงานเพื่อที่จะดำรงชีวิตและตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐาน และองค์กรควรหาแนวทางที่จะทำให้ความต้องการของพนักงานและองค์กรนั้นสอดคล้องกัน เพื่อที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสูงสุดและนำไปสู่ประสิทธิภาพและการเพิ่มผลผลิตขององค์กรอีกด้วย

Huse and Comings (1985) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นแนวทางที่คำนึงถึงคน งานและองค์กร ซึ่งมี 2 ประการที่แตกต่าง ดังนี้

- เป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กร
- เป็นเรื่องของการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจเกี่ยวกับงานสำคัญขององค์กร ซึ่งการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานอาจมองได้ 2 ลักษณะ คือ 1) ภารกิจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงานหรืองานของตนว่าพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และ 2) อาจมองการพัฒนาชีวิตและอาชีพในแง่ของแนวปฏิบัติ วิธีการ หรือเทคนิคในการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบุคคลและองค์กรไปพร้อมๆกัน

วิทยา อินทร์สอน และ สุรพงศ์ บางพาน (2559) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีความสำคัญ เนื่องจากคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการทำงาน ซึ่งในปัจจุบันคนเราจะทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้และตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐาน ดังนั้นสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสม คือ การทำให้พนักงานเกิดความสุข ความมั่นคง เพราะถ้าพนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานก็จะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคลและองค์กร เช่น

- ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร
- ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ทำงาน

ช่วยเพิ่มขวัญ และกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และในปัจจุบันนี้เป็นภาวะเศรษฐกิจถดถอย ย่อมมีผลกระทบต่อการดำรงชีพของพนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากการที่องค์กรจะเน้นคุณภาพของผลิตภัณฑ์แล้วก็ควรจะหันมาใส่ใจเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงานควบคู่ไปด้วย เพื่อช่วยผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ในแง่ความผาสุกของมนุษย์

### 2.1.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

การศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถพิจารณาถึงคุณลักษณะของแต่ละบุคคล ซึ่งในปัจจุบันการทำงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพราะช่วยให้ชีวิตมีความมั่นคง สามารถดำรงชีพและดูแลครอบครัวได้ แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึของแต่ละบุคคล เนื่องจากบางคนมองว่าคุณภาพชีวิตมีลักษณะเป็นนามธรรมทำให้วัดได้ยาก ดังนั้น Walton(1974 อ้างใน วิชัย โสสุวรรณจินดา,2545 ) จึงได้กำหนดเกณฑ์การตัดสินตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ว่าแต่ละคนอยู่ในระดับใด ประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆ 8 ประการ ดังนี้

การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม คือ การที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนต่างๆอย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย เพราะปัจจัยด้านค่าตอบแทนหรือด้านการเงินเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

สิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ คือ พนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีเอื้อต่อการทำงาน มีการป้องกันอุบัติเหตุ และคุ้มครองแรงงาน เช่น กำหนดอายุของผู้ใช้แรงงาน กำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม หรือจัดกิจกรรมกีฬา นันทนาการต่างๆ เพื่อให้พนักงานผ่อนคลาย

การพัฒนาความสามารถของบุคคล คือ การพัฒนาความสามารถของพนักงานทั้งในด้านทักษะและความรู้ต่างๆ เพื่อที่จะสามารถทำหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพและยังช่วยให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในตนเองมากยิ่งขึ้น

ความก้าวหน้าในงาน คือ การขยายความรู้และทักษะใหม่ๆที่พนักงานมีอยู่ เพื่อที่จะเป็นแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

การยอมรับทางสังคม คือ มีการยอมรับกัน ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือซึ่งกันและกันโดยปราศจากการมือคดหรือแบ่งชนชั้นและร่วมมือกันปฏิบัติงานนั้นๆให้ประสบความสำเร็จ



ความเป็นตัวของตัวเอง คือ การมีอิสระในแง่ความคิด ซึ่งพนักงานมีสิทธิที่จะพูดถึงนโยบายหรือแนวทางการดำเนินงานโดยไม่มีการพิจารณาต่อหน้าที่การงาน มีความเสมอภาคกันและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

การวางแผนชีวิต คือ การบริหารเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัวได้อย่างสมดุล เพื่อลดข้อบกพร่องหรือปัญหาที่จะเกิดขึ้น เช่น การหย่าร้าง เป็นต้น

ความรับผิดชอบต่อสังคม คือ กิจกรรมการทำงานที่มีความรับผิดชอบต่อสร้างประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจต่อองค์กรและอาชีพของตน

จากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของWalton(1974) พบว่าเป็นองค์ประกอบที่ครอบคลุม ซึ่งสามารถอ้างอิงและนำมาใช้ประยุกต์กับองค์กรได้ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

ตาราง2.1 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ (Walton)

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน	รายละเอียด
การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม	- รายได้ที่เพียงพอ - ผลตอบแทนที่เป็นธรรม
สิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ	- ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม - สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
การพัฒนาความสามารถของบุคคล	- อิสระในการทำงาน - ทักษะการทำงานที่หลากหลาย - ความรู้เกี่ยวกับงาน
ความก้าวหน้าในงาน	- การพัฒนาความสามารถ - โอกาสก้าวหน้าในงาน - ความมั่นคงในงาน
การยอมรับทางสังคม	- การอยู่ร่วมกันอย่างไม่แบ่งแยก - โอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น - โอกาสที่เท่าเทียมในความก้าวหน้า

## ตาราง 2.1 (ต่อ)

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน	รายละเอียด
มีความเป็นตัวของตัวเอง	- สิทธิความเป็นส่วนตัว - เสรีภาพในการพูด - การได้รับปฏิบัติอย่างเสมอภาค
การวางแผนชีวิต	- บทบาทการทำงานที่มีความสมดุลในชีวิต
ความรับผิดชอบต่อสังคม	- การรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ที่มา : Walton (1974 อ้างใน ชนิกันต์ บุญชู, 2555)

ซึ่งจะเห็นได้ว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์โดยตรงทั้งในด้านการทำงานและทางด้านชีวิตส่วนตัว เพราะถ้าหากองค์กรมีการดูแลเอาใจใส่กับพนักงาน ก็จะทำให้พนักงานมีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานให้ดีขึ้นตามไปด้วย

**ฉัตรพงษ์ วงษ์สุข (2554)** กล่าวถึงระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในแบบของญี่ปุ่น ที่เรียกว่า Union Shop ซึ่งเห็นจากการศึกษาเยี่ยมชมเกี่ยวกับการทำงาน คือ เป็นการดำรงอยู่ของทั้งฝ่ายผู้บริหารและพนักงานให้เป็นไปอย่างสมานฉันท์ ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่เปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานเปลี่ยนความคิดและต่อรองผลประโยชน์ร่วมกัน ส่งผลก่อให้เกิดความเข้าใจ เกิดความคิด และการตกลงร่วมกันเพื่อผลักดันให้องค์กรเติบโต ยกตัวอย่างด้านสวัสดิการที่มีการจัดให้พนักงานตามลักษณะวัฒนธรรม แบบ Life-Time Employment เช่น การมีวันหยุดที่เรียกว่า Refresh Holiday เพราะการที่พนักงานอยู่กับองค์กรนานๆ นั้นจะทุ่มเทการทำงานให้องค์กรเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ฉะนั้นวันหยุดเท่ากับว่าเป็นการหยุดให้พนักงานได้พักผ่อน ผ่อนคลาย และเติมพลัง เพื่อให้พร้อมกลับมาทำงานใหม่ ซึ่งถือได้ว่าเป็นมุมมองหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลจากประเทศที่พัฒนาแล้ว แต่สุดท้ายแล้วผู้บริหารควรเริ่มจากการคำนึงถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลและใช้หลักการเชิงรุกเพื่อพิจารณาดูว่า องค์กรควรจัดเตรียมสิ่งใดให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุขทั้งด้านกายใจ สังคม และจิต

วิญญูญาณ เพราะถ้าความต้องการพื้นฐานได้รับการเอาใจใส่อย่างดีแล้ว ซึ่งจะเห็นได้จากผลงานของพนักงานที่ปฏิบัติต่อองค์กร

#### 2.1.4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

Hackman และ Suttle (1977) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้ได้ผลนั้นจะต้องดำเนินการและได้รับความร่วมมือจากหลาย ๆ ฝ่ายด้วยกัน ดังนี้

ฝ่ายจัดการและพนักงานต้องร่วมมือกัน คือ ฝ่ายจัดการจะต้องเป็นศูนย์กลางในการนำแผนมาปฏิบัติเพื่อเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง และพนักงานต้องให้การสนับสนุนเพื่อจะทำให้เกิดประโยชน์กับตนเอง

ผู้นำสหภาพแรงงานจะต้องให้ความร่วมมือ คือ สหภาพแรงงานจะต้องให้การสนับสนุน ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและจะต้องเป็นตัวแทนของสมาชิกในการที่จะทำหน้าที่เจรจาต่อรองกับฝ่ายจัดการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสมาชิก

เจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องช่วยในเรื่องของการปกป้องสิทธิและผลประโยชน์ของพนักงาน โดยจะต้องมีมาตรฐานและความยุติธรรมในการจ้างงาน เช่น เรื่องกฎหมายการใช้แรงงานเด็ก กฎหมายการจ่ายค่าจ้างแรงงานหญิง กฎหมายค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ เรื่องความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย เป็นต้น

นักพฤติกรรมศาสตร์ คือ เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถพิเศษและกลยุทธ์ต่างๆที่จะสามารถช่วยในเรื่องพัฒนาสุขภาพร่างกาย เพราะเป็นผู้ที่สามารถกระตุ้นให้ฝ่ายจัดการกำหนดนโยบายและตัดสินใจ นอกจากนี้ยังสามารถประสานงานให้ผู้นำสหภาพแรงงานร่วมมือวางแผนในการเปลี่ยนแปลงองค์กรด้วย

Arnold and Feldman (1986) ได้กล่าวว่า การที่จะทำให้แผนงานคุณภาพชีวิตการทำงานมีประสิทธิภาพสูงต้องคำนึงถึง

ฝ่ายบริหารจะต้องมีการจัดระบบที่ดีระหว่างระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กร เพราะการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรจะต้องคำนึงถึงความต้องการของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานหรือแผนกที่ต้องใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือ ซึ่งจะต้องมีการวางแผนและออกแบบก่อนนำมาใช้เสมอ เพื่อให้มีความสอดคล้องกัน

องค์กรจะต้องถูกออกแบบให้มีความยืดหยุ่นสูง คือ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสภาพแวดล้อมและจะต้องสามารถจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การมีอำนาจ อิสรภาพ หรือการบริหารงานเองภายในกลุ่ม

แนวทางของคุณภาพชีวิตการทำงานจะประสบความสำเร็จหรือไม่ จะขึ้นอยู่กับความรู้สึกของพนักงานที่มีการยอมรับนโยบาย หลักการขององค์กร ซึ่งจะต้องอาศัยการบริหารงานที่มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เปิดกว้างจากผู้บริหารและระดับของการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจจากพนักงานทุกคนในองค์กร

การนำเอาแผนงานคุณภาพชีวิตการทำงานไปใช้ ต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนบทบาทและทัศนคติใหม่ของฝ่ายบริหารที่มีต่อพนักงาน บรรยากาศระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงาน โดยจะต้องมีความไว้วางใจ เชื่อถือกัน ไม่มีความอคติต่อกัน เพราะการทำงานจะสำเร็จนั้นต้องอาศัยความร่วมมือกัน จากการทำงานเป็นทีมผู้บังคับบัญชาต้องให้การสนับสนุน

#### 2.1.5 ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน

**วิทยา อินทร์สอน และ สุรพงศ์ บางพาน (2559)** คุณภาพชีวิตในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เกิดขวัญกำลังใจ และเกิดผลดีในทางจิตวิทยาสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร โดยมีได้ดังนี้

ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน

ช่วยให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น

ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึง

1. การลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนประกันด้านสุขภาพ

2. การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการประกัน จากปริมาณของการเบิกจ่าย

ลดลง

การมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจขององค์กรเพิ่มขึ้น จากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีต่อองค์กร

**ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต (2553)** กล่าวว่า ประโยชน์จากการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังนี้

ลดความขัดแย้งระหว่างองค์กรและพนักงาน และช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน เพราะจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการร่วมกันคิดและทำ การตัดสินใจตลอดจนการวางแผนนโยบาย เพราะทำให้ทั้ง2ฝ่ายได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรทราบและสามารถป้องกันความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นได้

ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน เริ่มจากการกระตุ้นพนักงานให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต เช่น ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ เป็นต้น

เป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จากกรณีที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในการทำงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ หรือทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังสมอง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยเพิ่มผลผลิตที่มีคุณภาพและเกิดประสิทธิผลในการทำงานอีกด้วย

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การดูแลเอาใจใส่ให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กร โดยการสร้างสภาพแวดล้อมและระบบงานที่ดี เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน เพราะแต่ละองค์กรจะมีการตั้งเป้าหมาย ความคาดหวังในผลผลิต กำไร และการเติบโตขององค์กรในระยะยาว ฉะนั้นทางองค์กรควรคำนึงถึงการหาหนทางให้สอดคล้องกับความต้องการระหว่างองค์กรและพนักงาน เพราะจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานทุ่มเทและทำงานออกมาอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะมีต่อผลประกอบการขององค์กรให้ดีขึ้นตามไปด้วย

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ Walton เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยจะเริ่มจากการปรับเปลี่ยนความคิด ทักษะ ทักษะการปฏิบัติงานของคนในองค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงาน รวมไปถึงการเพิ่มขึ้นของผลผลิต ซึ่งปัจจัยทั้ง8 ข้อสามารถนำมาปรับใช้กับทางองค์กรได้ คือ 1)การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม 2) สิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ 3)การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4)ความก้าวหน้าในงาน 5)การยอมรับทางสังคม 6)มีความเป็นตัวของตัวเอง 7) การวางแผนชีวิต และ8)ความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่องค์กรควรสรรค์สร้างวิธีการต่างๆ ที่ทำให้พนักงานนั้นมีความสุข สนุกกับงานและไม่รู้สึกเบื่อหน่าย

แต่อย่างไรก็ตามการปรับปรุงตามปัจจัยอาจจะเป็นเรื่องยากสำหรับการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานให้พร้อมในทุกๆด้าน แต่องค์กร/ผู้บริหารควรพิจารณาตามลำดับ

ความสำคัญในแต่ละข้อว่าความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นในข้อใดนั้นมีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรมากที่สุด แล้วจึงดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและตัวบุคคล เพื่อช่วยให้องค์กรมีผลผลิตที่มีคุณภาพและให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

### 2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสมาชิกขององค์กรนั้น เรื่องความผูกพันก็เป็นเรื่องหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจในการศึกษามาก เพราะถ้าหากพนักงานในองค์กรรู้สึกผูกพันต่อองค์กรก็พร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้และจะช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าได้ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจและทำการศึกษามี ดังนี้

**Schultz and Schultz (2002)** ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง เป็นระดับความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อองค์กรที่ได้ปฏิบัติงานหรือทำงานอยู่

**Mathis and Jackson (2003)** ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายองค์กรของพนักงานและความต้องการที่จะทำงานให้กับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

**วิเชียร วิชยอุดม (2553)** ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง เป็นความรู้สึกของพนักงานที่ต้องการเห็นองค์กรของตนบรรลุเป้าหมาย รวมทั้งการสร้าง ความพอใจให้กับพนักงาน แต่ถ้าเมื่อไรความไม่พอใจนั้นแผ่ขยายไปทั่วทั้งองค์กรพนักงานก็มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรได้มาก

**ภัทริกา ศิริเพชร (2541)** ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กรทั้งในด้านทัศนคติ ค่านิยม ตลอดจนพฤติกรรม ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความพยายามที่ทุ่มเทและเต็มใจในการทำงาน โดยตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

จากความหมายของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พร้อมที่จะ

ทุ่มเทความสามารถที่ตนมีในทุกๆด้านเพื่อทำงานที่ตนได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จและต้องการที่จะเห็นองค์กรของตนนั้นก้าวหน้า และในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ Steers เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

### 2.2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม เช่น ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมขององค์กร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร เป็นต้น เพราะเมื่อพนักงานกับองค์กรมีเป้าหมายและค่านิยมที่สอดคล้องกัน ความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมากยิ่งขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กรก็จะเกิดผลเสีย เช่น การมาสาย การลาออก ฉะนั้นความผูกพันต่อองค์กรเป็นเป้าหมายที่องค์กรต้องทำให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

Steers (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

- ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ การที่พนักงานมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกับองค์กร และมีทัศนคติเชิงบวกในทุกด้าน รวมทั้งพร้อมที่จะสนับสนุนกิจการขององค์กร เพราะเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่จะนำพาไปสู่ความสำเร็จได้
- ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร คือ เป็นการที่พนักงานมีความเต็มใจและพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้
- ความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร คือ เป็นลักษณะที่พนักงานแสดงความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรอย่างแน่วแน่ มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร

**ภรณ์ กิรีติบุตร** (2529 อ้างใน พชรมน โหตระไวศยะ, 2552) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

- พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร จะมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อต้องการทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

เหตุผลที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันสูง จะมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร และมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

**วินัย ไชยทอง (2547)** กล่าวว่า ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันในการปฏิบัติงานขององค์กร เนื่องจากพนักงานที่ผูกพันและทุ่มเทให้กับองค์กรจะช่วยให้องค์กรนั้นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนขององค์กร โดยจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน ผลិតภาพ และคุณภาพของผลงาน และที่สำคัญความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับความสามารถในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไม่ให้ออกไปอยู่กับคู่แข่ง เพราะถ้าหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำจะทำให้เกิดผลกระทบที่สำคัญหลายประการ ต่อไปนี้

ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ มักมีแนวโน้มที่จะขาดงานและสมัครใจลาออกจากงานสูง ส่วนผู้ที่มีความผูกพันสูงมักจะเปลี่ยนแปลงงานใหม่น้อยกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่ำ และพนักงานที่มีความผูกพันตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานมักจะอยู่กับองค์กรค่อนข้างถาวร

ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ มักไม่เต็มใจที่จะเสียสละหรือมีส่วนรับผิดชอบใดๆต่อส่วนรวมและจะมีลักษณะค่อนข้างเห็นแก่ตัว พยายามทำงานน้อยหรือหลบเลี่ยงงานเท่าที่จะทำได้

ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ มักจะมีชีวิตส่วนตัวค่อนข้างไปทางลบและจากการสำรวจเจตคติการทำงานของพนักงานภาคราชการ พบว่า ผู้ที่มีความรู้สึกไม่ผูกพันต่อองค์กร มักจะไม่พอใจต่อชีวิตส่วนตัวของตนด้วยเช่นกัน

ฉะนั้นการส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อพนักงานและการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรย่อมจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กรโดยรวมอีกด้วย ซึ่งการส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำได้ด้วยวิธีต่อไปนี้



เพิ่มความสำคัญต่องาน เนื่องจากคนเรามีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นถ้าหากได้รับโอกาส ความไว้วางใจในการดูแลและเลือกวิธีทำงานที่ท้าทายหรือมีความสำคัญมากขึ้น

การกำหนดผลประโยชน์ของพนักงานสอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์กร เนื่องจากพนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กร จากการศึกษาที่ 2 ฝ่ายต่างมีประโยชน์ร่วมกันจากปฏิบัติงาน เช่น กิจการบริษัทดีมีกำไร เพราะผลกำไรที่ได้นั้นจะช่วยให้เงินโบนัสตอบแทนและเงินเดือนของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นอย่างน่าพอใจ เป็นต้น

ใช้วิธีคัดเลือกบรรจุบุคลากรใหม่ที่มีแนวคิดและค่านิยมสอดคล้องกับองค์กร ซึ่งโดยทั่วไปสิ่งที่เป็นค่านิยมขององค์กรจะปรากฏอยู่ในข้อความที่บ่งบอกถึงพันธกิจขององค์กร เนื่องจากการที่ค่านิยมองค์กรใกล้เคียงกับบุคคลที่จะบรรจุมากเพียงไร ยิ่งทำให้พนักงานที่ได้รับบรรจุมีความผูกพันต่อองค์กรมากเพียงนั้น

นอกจากนี้การให้รางวัลก็มีความสำคัญต่อการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเป็นผู้มีส่วนร่วมกับโครงการใหม่ๆ ดังนั้นผู้บริหาร/องค์กรจึงต้องสร้างระบบการให้รางวัลที่ให้ความสำคัญกับบุคคลและความภาคภูมิใจที่บูรณาการเข้ากับเป้าหมายของบุคคลและองค์กร เพราะจะสามารถช่วยกระตุ้นในการรักษาความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงานได้

### 2.2.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

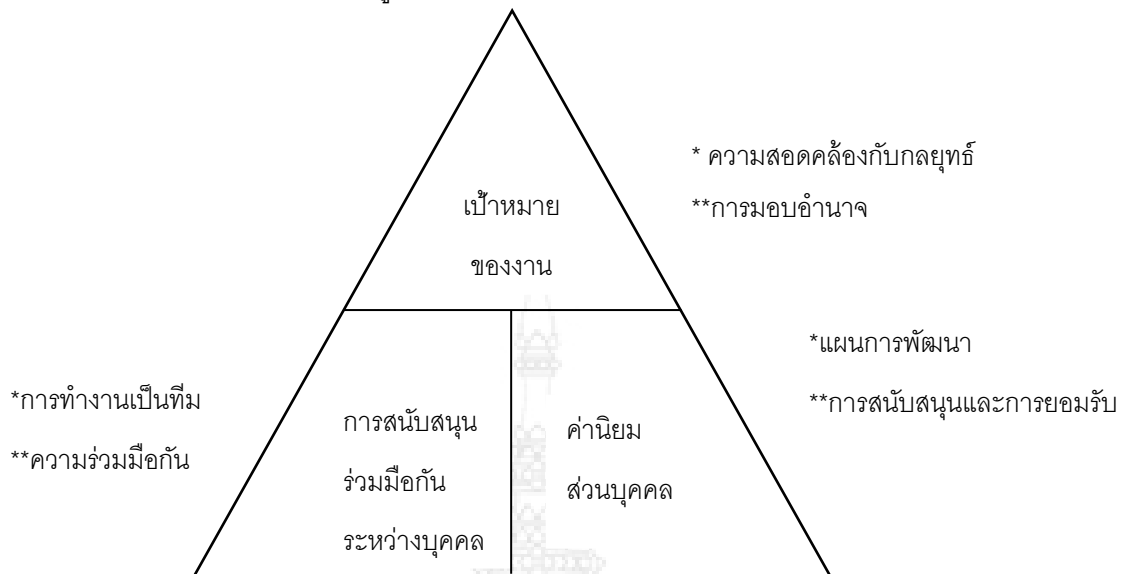
The Gallup Organization (2006) ได้ศึกษาความผูกพันของพนักงานและได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

พนักงานที่มีความผูกพันในงาน คือ พนักงานที่ทำงานด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ และคำนึงถึงองค์กร

พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันในงาน คือ พนักงานที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และ/หรือทำงานโดยไม่ตั้งใจ

พนักงานที่ไม่มีความผูกพันในงาน คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน โดยองค์ประกอบของความผูกพันพนักงานนั้นประกอบไปด้วย ค่านิยมของบุคคล (Individual Value) เป้าหมายของงาน (Focused Work) และการสนับสนุนระหว่างบุคคล (Interpersonal Support) ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบย่อยที่แตกต่างกันไป ซึ่งอธิบายได้ดังนี้ (Development Dimensions International, 2009)

ภาพ 2.1 องค์ประกอบของความผูกพัน



ที่มา : Development Dimensions International(2009)

จากรูปแสดงถึงแนวทางในการสร้างความผูกพันดังนี้

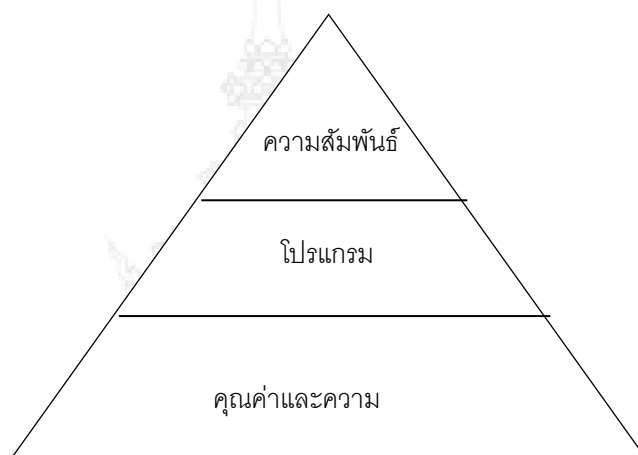
เป้าหมายของงาน (Focus Work) ประกอบด้วย ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ (Align Effort with Strategy) คือ ในการมอบหมายงานควรมีความสอดคล้องกันระหว่างความสามารถ ความถนัดของพนักงานกับกลยุทธ์ เนื่องจากพนักงานแต่ละคนจะมีความเข้าใจถึงสิ่งที่องค์กรคาดหวังและได้รับรู้ข้อมูลที่มีผลกระทบต่อการทำงานการมอบอำนาจ (Empowerment) คือ พนักงานมีอำนาจที่เหมาะสมในการใช้การตัดสินใจและการจัดงานตามความสามารถที่มี

ค่านิยมของบุคคล (Individual Value) ประกอบด้วยแผนการพัฒนา (Development Plans) คือ พนักงานต้องมีโอกาสและได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงาน โดยการสนับสนุนและการยอมรับ (Support and Recognition) คือ การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ตลอดจนองค์กรต้องยอมรับถึงความแตกต่างในด้านความคิดเห็นของพนักงานแต่ละคน

การสนับสนุนร่วมมือกันระหว่างบุคคล (Interpersonal Support) ประกอบด้วยการทำงานเป็นทีม (Teamwork) คือ การมีความร่วมมือกันในการทำงานและมีสภาพแวดล้อมที่พนักงานสามารถไว้วางใจกันได้ และความร่วมมือกัน (Collaboration) คือ การมีความร่วมมือกันในการทำงานระหว่างกลุ่ม การร่วมกันในการแก้ปัญหาและการมีเป้าหมายร่วมกัน

จากองค์ประกอบของความผูกพันดังกล่าว จะพบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานจะเกิดขึ้นได้ นั้นจะต้องประกอบ 3 ส่วนด้วยกัน (Gubman,2003) ได้แก่ คุณค่าและความรับผิดชอบ (Values and Responsibilities) โปรแกรม (Program) และความสัมพันธ์ (Relationships) ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภาพลำดับชั้นของความผูกพัน ได้ดังนี้

ภาพ2.2 ลำดับชั้นของความผูกพัน



ที่มา : พิชิต เทพวรรณ ,2554

จากรูปภาพนี้ สามารถอธิบายถึงความผูกพันของพนักงานได้ว่า การที่องค์กรจะเพิ่มความผูกพันของพนักงานให้เกิดขึ้นนั้น เกิดจากการมีความสัมพันธ์กับ 3 ลำดับชั้นกล่าว คือ

□ คุณค่าและความรับผิดชอบ เป็นฐานที่ทำให้เกิดความผูกพันเพราะการให้คุณค่าของพนักงานที่สอดคล้องกับค่านิยมหรือวัฒนธรรมองค์กรนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้พนักงานเต็มใจที่จะทำงาน

□ โปรแกรมหรือโครงการที่จัดให้พนักงาน เช่น เรื่องสวัสดิการ การพัฒนาและการฝึกอบรมนั้นมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน เพราะถ้าองค์กรสามารถจัดหาปัจจัยได้ตรงกับความต้องการของพนักงานได้ก็จะช่วยให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ เนื่องจากในบางองค์กรมีทรัพยากรขององค์กรค่อนข้างจำกัด จึงไม่อาจที่จะตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานได้ทั้งหมด ดังนั้นองค์กรควรคำนึงถึงความเหมาะสมด้วย ซึ่งความสัมพันธ์ของทั้ง 3

ลำดับขั้นนี้ มีผลอย่างยิ่งต่อการสร้างให้เกิดความผูกพันของพนักงาน เพราะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของพนักงาน ทั้งด้านอารมณ์ ด้านความรู้สึกที่จะทำให้เกิดการรับรู้และช่วยในการตัดสินใจได้

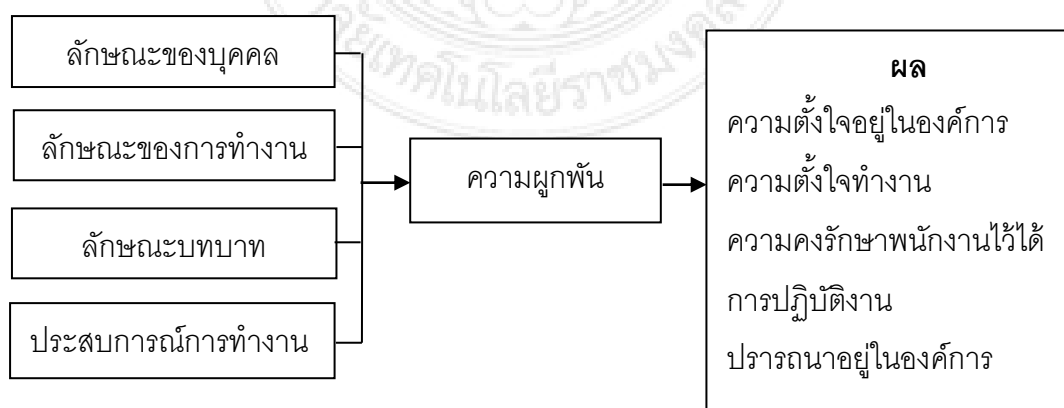
#### 2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977 อ้างใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2551) ได้แบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้าน คือ

- คุณลักษณะส่วนบุคคล คือ คุณสมบัติของแต่ละบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส เป็นต้น
- คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ คือ ลักษณะการทำงานที่แต่ละคนได้รับมอบหมาย เช่น ความชัดเจนของงาน งานที่มีความหลากหลาย เป็นต้น
- ลักษณะประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน คือ เป็นประสบการณ์ที่พนักงานเจอระหว่างทำงาน เช่น รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร รู้สึกว่าเป็นองค์กรที่พึ่งพาได้ เป็นต้น

จากปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้ สรุปได้ว่ามีความสัมพันธ์กันและมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีผลทำให้บุคคลยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แต่ในปี 1982 Mowday, Steers และ Porter ได้เสนอแบบจำลองเบื้องต้นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ภาพ 2.3 แบบจำลองเบื้องต้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร



ที่มา : Mowday ,Steers and Porter, 1982

จากแผนภาพเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่เป็นส่วนประกอบของการเกิดความผูกพัน ซึ่งปัจจัย 4 ด้านนี้ สามารถนำมาวัดความผูกพันต่อองค์กรได้ แม้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลจะมีความแตกต่างกันก็ตาม สรุปได้ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) พบว่า อายุ ระดับการศึกษา เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร

ลักษณะงาน (Job Characteristic) พบว่า ลักษณะการทำงานที่แต่ละคนได้รับมอบหมาย เช่น ความชัดเจนของงาน งานที่มีความหลากหลาย มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร

ลักษณะองค์กร (Structural Characteristics) พบว่า การมีระบบแบบแผนที่ดี ขององค์กร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การกระจายอำนาจและการควบคุมขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experience) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกต่อองค์กรว่าเป็นองค์กรที่พึงพาได้ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ด้านความผูกพันต่อองค์กร

**ทองพันธ์ พงษ์วารินทร์ (2551) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน มีดังนี้**

คุณสมบัติทางชีวภาพ ได้แก่ อายุ อายุงาน การศึกษา ตำแหน่งงาน เป็นต้น

การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่ ความรู้สึกที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร การประสบความสำเร็จในชีวิตและความสมดุลระหว่างการทำงานกับการใช้ชีวิตส่วนตัว เป็นต้น

โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ ได้แก่ มีนโยบายวางแผนการเติบโตในสายอาชีพให้กับพนักงาน การมีโอกาสเติบโตในอาชีพ การได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงาน

การมีส่วนร่วมในงาน ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนในการทำงานหรือการดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน การให้โอกาสในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นต้น

ลักษณะของงาน ได้แก่ ลักษณะการบริหารงานโดยภาพรวมของบริษัท การได้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและความชำนาญ สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมตามหลักอาชีพะอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน

จะเห็นได้ว่าการที่จะสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับองค์กรนั้น จะต้องอาศัย ความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 3 ส่วน คือ ตัวพนักงาน หัวหน้างาน และองค์กร เพราะถ้าหากความผูกพันเกิดขึ้นก็ส่งผลให้เกิดผลประโยชน์และองค์กรก็จะเติบโตได้ด้วยความผูกพันของพนักงาน ซึ่งความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรกับพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ตาราง 2.2 ความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรกับพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร

พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร	พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร
1. อัตราการขาดงาน การมาสาย การลางานต่ำ	1. อัตราการขาดงาน การมาสาย การลางานสูง
2. เข้าร่วมในกิจกรรมเสมอ	2. หลบหลีกการมีส่วนร่วมในกิจกรรม
3. ตั้งใจทำงาน โดยทำวันนี้ให้ดีที่สุด	3. ทำไปวันๆ
4. เสนอตัวเพื่อรับงานใหม่	4. ทำเฉพาะงานตนเอง
5. ยากทำให้บรรลุเป้าหมาย	5. ไม่สนใจต่อเป้าหมายของหน่วยงาน
6. ใช้ทรัพยากรของบริษัทโดยคำนึงถึงคุณค่า	6. ใช้ทรัพยากรบริษัท โดยไม่คำนึงถึงคุณค่า
7. พุดถึงบริษัทในทางสร้างสรรค์	7. พุดถึงบริษัทในทางที่ไม่สร้างสรรค์
8. ยากเห็นบริษัทเติบโต	8. ยากลาออก ไปหางานใหม่

ที่มา: ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์, 2554

จากตารางการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นจะแตกต่างกันออกไป ซึ่งขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรหรือการบริหารงาน โดยจำแนกตามปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือ

การสร้างความผูกพันจากพนักงาน คือ การปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ปฏิบัติตามขั้นตอนวิธีการทำงานอย่างถูกต้องเพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพ เพราะถ้าผลงานดีก็สามารถทำให้ผลการประเมินประจำปีดีไปด้วย และการปฏิบัติตามกฎของบริษัทนั้นจะได้เป็นตัวอย่างที่ดี

ให้กับเพื่อนพนักงานคนอื่นหรือกับพนักงานใหม่ และการให้ความร่วมมือกันจะช่วยให้งานบรรลุเป้าหมาย

การสร้างความผูกพันจากหัวหน้างาน คือ การใส่ใจลูกน้องและเพื่อนร่วมงาน เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความสามัคคีในที่ทำงาน และการส่งเสริมพนักงานให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

การสร้างความผูกพันจากองค์กร คือ การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน รวมไปถึงข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ การส่งเสริมกิจกรรมการทำงานเป็นทีม และเป็นที่ยอมรับของพนักงานทุกคนและควรจัดระบบบริหารงานที่มีความยืดหยุ่น ไม่เน้นกฎระเบียบมากจนพนักงานรู้สึกกดดันหรือโดนจ้องจับผิด

#### 2.2.5 ผลของความผูกพันต่อองค์กร

**ชุตีรัตน์ ชมภูรรัตน์ (2552)** กล่าวถึง ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Organizational Commitment) มีดังนี้

ความผูกพันต่องาน คือ พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานอยากมีส่วนร่วมในการทำงาน เพราะคิดว่างานคือสิ่งที่ตนจะสามารถปฏิบัติได้ดีและทำให้องค์กรนั้นบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

ความคงอยู่ของสมาชิกภาพของพนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูง คือ เป็นความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรเพื่อที่จะทุ่มเทแรงกายและแรงใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

ความทุ่มเทที่ให้กับงาน คือ พนักงานเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและความพยายามสำหรับการทำงานให้กับองค์กร ที่จะส่งผลให้งานสำเร็จและอยู่ในระดับดีมีคุณภาพ

**Kanter (1968 อ้างถึงใน ภัทรพล กาญจนปาน, 2552)** ได้กล่าวถึงความผูกพันมีอยู่ 3 รูปแบบ คือ

ความผูกพันแบบคงอยู่เสมอ (Continuance Commitment) คือ พนักงานได้ทุ่มเทและตั้งใจทำงานให้กับองค์กรอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

ความผูกพันแบบติดยึด (Cohesion) คือ เป็นความผูกพันที่ทำให้บุคคลยึดติดกับองค์กร โดยการตอบแทนพนักงานด้วยรางวัลที่เหมาะสม เช่น การมอบเกียรติบัตร เพื่อเป็นการสร้างความภาคภูมิใจและแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน

ความผูกพันแบบควบคุม (Control Commitment) คือ ความผูกพันที่ทำให้บุคคลยึดติดกับค่านิยมหรือวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งเป็นกรอบบังคับสำหรับพฤติกรรมส่วนบุคคล เพื่อให้เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวัง

## 2.2.6 ประสพการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977 อ้างใน ฤทธิวัฒน์ ทั้งกลาง, 2552) พบว่ามีตัวแปรย่อยของประสพการณ์ ดังนี้

รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญหรือรู้สึกว่าตนได้รับการยอมรับจากองค์กร จึงส่งผลทำให้พนักงานเต็มใจที่ทำงานให้กับองค์กร และถ้าองค์กรมีการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น

ความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ คือ การที่พนักงานมีความเชื่อใจว่าองค์กรสามารถนำพาเขาไปสู่ความสำเร็จและมีความมั่นคงในอาชีพ เพราะถ้าพนักงานความเชื่อใจ อาจเป็นสาเหตุให้พนักงานลาออกได้

ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร จากทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1994) ระบุว่าระดับความคาดหวังจากผลของการทำงาน สามารถแบ่งออกได้ 3 ประการ ดังนี้

1. ความน่าสนใจขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล คือ เป็นการคาดหวังในระดับของผลงานหรือรางวัลที่ได้รับจากการทำงาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถกับรางวัลที่ได้รับ คือ การที่พนักงานมีความเชื่อว่าความสามารถของตนนั้นจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน คือ เป็นความพยายามที่จะนำไปสู่การทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้หรือความเชื่อต่อองค์กร เช่น ด้านค่าจ้าง หรือ ความก้าวหน้า เป็นต้น



□ ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร คือ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การพบปะพูดคุย การให้เกียรติ การช่วยเหลือซึ่งกัน เป็นต้น ซึ่งพบว่าการมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อการทำงาน ทั้งในด้านทัศนคติและพฤติกรรม

Armstrong (2009) การพัฒนาความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงแนวโน้มของความผูกพันในงานของพนักงานในอนาคตว่ามีลักษณะใด เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงหรือสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานได้อย่างเหมาะสม โดยมีขั้นตอนดังนี้

□ การเรียนรู้จากประสบการณ์ คือ การเรียนรู้ได้จากภายใน เช่น การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน ข้อมูลจากพนักงานที่ออกจากองค์กร หรือการเรียนรู้จากภายนอก เช่น จากการบริหารของคู่แข่ง หรือ การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งสามารถทำให้ผู้บริหารทราบว่าสาเหตุที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันมาจากสาเหตุ และอะไรเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน เพื่อให้ผู้บริหารสามารถหาวิธีการในการลดอุปสรรคหรือหาทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้

□ การวัดความผูกพัน โดยการระบุหรือชี้ให้เห็นว่าพนักงานมีความผูกพันกับงานในระดับใดและเป็นอย่างไร เพื่อที่จะสามารถปรับปรุงหรือพัฒนาให้เกิดความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวัดความผูกพันนั้นอาจจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ หรือ การออกแบบสำรวจผ่านกระบวนการวิจัย เป็นต้น

□ การปรับปรุงแก้ไข เมื่อองค์กรทราบสาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงานหรือสาเหตุที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันในระดับต่ำ ก็สามารถนำข้อมูลที่ได้มาหากกลยุทธ์หรือแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง โดยสามารถกระทำได้ทั้งในระดับองค์กร กลุ่มและบุคคล

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งเกิดขึ้นจากความรู้สึกต่างๆ เช่น การรับรู้ พฤติกรรม ทัศนคติ หรือ จากการประเมินความรู้สึกว่าใช่หรือไม่ใช่ เป็นต้น เพราะแต่ละวันพนักงานอาจจะรู้สึกผูกพันหรือไม่ผูกพันก็ได้ จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่ต้องสร้างความผูกพันให้เกิดภายในกลุ่มงานและองค์กรให้ได้ เพราะถ้าเกิดความผูกพันพนักงานทุกคนก็จะเต็มใจทำงานให้สำเร็จและถ้าหากงานนั้นตัวพนักงานเองมีส่วนร่วมก็จะทำให้รู้สึกภาคภูมิใจและพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานนั้นต่อไป

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ Steers เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นการสะท้อนความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน และแสดงความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ซึ่งปัจจัยทั้ง3ข้อสามารถนำมาปรับใช้กับทางองค์กรได้ คือ 1) ความ

เชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2)ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร และ3)ความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร จะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ฝ่าย คือ 1)ฝ่ายองค์กร จะต้องสร้างความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงาน และ2)ฝ่ายพนักงาน จะต้องแสดงความรู้สึกของตนเองว่ามีผูกพันต่อองค์กรมากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะขึ้นอยู่กับทัศนคติของพนักงาน ค่านิยมหรือเป้าหมายขององค์กร เพราะถ้าหากพนักงานมีความเข้าใจถึงลักษณะของธุรกิจก็พร้อมที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จ และการประสบความสำเร็จนั้นอาจขึ้นอยู่กับหลายประการ เช่น ด้านเทคโนโลยี การผลิตหรือโอกาสทางธุรกิจ เป็นต้น แต่สิ่งสำคัญก็คือการทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะถ้าหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงก็จะสามารถนำพาให้องค์กรนั้นสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงาน

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

### 2.3.1 ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร

โดยปกติแล้วมนุษย์ต้องการเห็นตนเองมีความก้าวหน้าในการทำงาน เพราะมนุษย์นั้นก็มีการแข่งขันกันอยู่หรือลาออกจากองค์กรแตกต่างกัน และการที่องค์กรจะใช้ปัจจัยค่าตอบแทนเป็นเครื่องจูงใจเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่ช่วยในเรื่องความจงรักภักดี แต่ถ้าหากองค์กรมีการใส่ใจ มีการสร้างความจงรักภักดีให้กับพนักงานในทุกๆด้าน ก็จะสามารถช่วยให้องค์กรมีประสิทธิผล และทำให้พนักงานต้องการที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันออกไป ดังนี้

Blau and Scotts (1962) ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา โดยชี้ให้เห็นว่าผลผลิตของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความภักดีเป็นอย่างมาก และผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งการและง่ายต่อการกระตุ้นพนักงานในองค์กร

Baron (1986) ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง เป็นการสะท้อนให้เห็นเกี่ยวกับบุคคลที่มีความเชื่อมั่น ศรัทธา และรักต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ โดยประกอบด้วย

- การยอมรับอย่างสูงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- การเต็มใจที่จะเข้าไปกระทำการใดที่แทนได้
- ความปรารถนาอย่างสูงส่งที่จะคงอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป

Hoy and Rees (1974) ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง เป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร เพราะถ้ามีความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรมากแนวโน้มอัตราการลาออกก็จะน้อยลง

Hirschman (1970) ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป ถึงแม้ผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กรก็ตาม

จากความหมายของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรักและความเคารพต่อองค์กร ซึ่งจะแสดงออกมาด้วยการอุทิศตนต่อองค์กร ภาคภูมิใจและสนับสนุนองค์กร พร้อมทั้งจะช่วยเหลือองค์กรทุกเมื่อและปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปโดยไม่คิดย้ายหรือลาออกจากองค์กรและในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกความหมายของHoy and Rees เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

### 2.3.2 ความสำคัญของความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร

ในปัจจุบันมีสภาพการณ์แข่งขันสูง อาจทำให้องค์กรประสบกับปัญหาการเข้า-ออกของพนักงานโดยเฉพาะพนักงานที่เก่ง มีความสามารถ หรือ สภาพการทำงานที่ทำให้พนักงานไม่มีความสุข ซึ่งปัญหานี้้นอาจมาจากผู้บริหาร หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน หรือ นโยบายขององค์กร ก็จะทำให้เกิดการลาออกซึ่งจะทำให้การบรรลุเป้าหมายของงานนั้นลดลง ฉะนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการธำรงรักษาพนักงานให้มากขึ้น เพราะถ้าพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรก็จะทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า มีผลกำไรในระยะยาว และจะทำให้พนักงานนั้นคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

**พัชรินทร์ รอดพยันตร์** (2545 อ้างใน บริตา จิตรจรรยา, 2553) กล่าวถึง การแบ่งความจงรักภักดีตามคุณลักษณะใหญ่ๆมี 5 ประการ คือ

- ความจงรักภักดีสามารถบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุ จุดมุ่งหมายหรือ บทบาท แต่ก็จะมีสามารถมีการเปลี่ยนแปลงได้หลากหลายซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของความสัมพันธ์นั้นๆ
- ความจงรักภักดีมีการเปลี่ยนแปลงตามความรุนแรงของอารมณ์ ถ้าบุคคลมีความจงรักภักดีที่เต็มเปี่ยมจะแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น การอุทิศตนของบุคคลในการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำให้บรรลุจุดมุ่งหมาย
- ความจงรักภักดีมีความแตกต่างในรายละเอียดและความเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือ สิ่งของ เพราะความจงรักภักดีจะพัฒนามาจากประสบการณ์และความคิด ซึ่งจะทำให้ความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์กับที่หลากหลายของสถานการณ์ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง
- ความจงรักภักดีมีความแตกต่างกันในเรื่องความชัดเจนและความอดทน ผู้ที่มีความจงรักภักดีที่มั่นคงจะมีการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นระบบ พูดหรือใช้ภาษาที่ชัดเจน แต่สำหรับบางคนที่มีไม่แน่นอนและชัดเจนจะมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับน้อยกว่า และผู้ที่มีความจงรักภักดีเป็นรากฐานที่อยู่ลึกในความรู้สึกของตน จะมีความภาคภูมิใจในตัวเอง และชื่นชมในสติปัญญาของตนเองว่าเปรียบเสมือนเครื่องยนต์ที่มีพลัง
- ความจงรักภักดีมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของความสำคัญได้ ในจุดนี้จะเห็นได้ชัดจากจุดยืนของผลกระทบที่เกิดขึ้น เช่น พฤติกรรมตามนโยบายทางการเมือง

**อำนาจชัย ปฏิพัทธ์เผ่าพงศ์** (2543 อ้างใน สุปราณี ศรีรัตน์, 2557) กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดีและการอุทิศตนของพนักงานไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นได้เอง แต่องค์กรจะต้องทำให้เกิดขึ้นมา โดยการสร้างบรรยากาศแห่งความจงรักภักดีโดยมีการดูแลเอาใจใส่และให้เกิดความเชื่อถือ และจะมีหลักการพื้นฐานนั้นคือ การให้หลักประกันในเรื่องงาน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีการยอมรับ การพัฒนาคน การจ่ายค่าจ้างและสวัสดิการต่างๆอย่างเป็นธรรม เพราะการจ่ายค่าจ้างและการให้สวัสดิการที่เป็นธรรมก็เหมือนกับการเลื่อนคนให้ได้รับตำแหน่งสูงขึ้น กล่าวคือ เป็นการช่วยส่งข่าวสารให้ทุกคนในองค์กรได้รับรู้ว่า หากมีความจงรักภักดีนั้นย่อมได้รับรางวัลตอบแทน

**นิทัศน์ คณะวรรณ** (2545) กล่าวว่า องค์กรใดที่พนักงานมีความจงรักภักดีกับองค์กรมาก ๆ จะก่อให้เกิดลูกค้าที่มีความจงรักภักดีกับองค์กรมากเช่นกัน โดยมีความสัมพันธ์กันในลักษณะของ “องค์กรพนักงานภักดี” กับ “องค์กรลูกค้าภักดี” ฉะนั้นการสร้างองค์กรแห่งความจงรักภักดีต้องสร้างที่คนก่อน ซึ่งต้องเลือกคนที่ถูกต้อง วางตำแหน่งให้ถูกที่ ถูกเวลา และ

ถูกใจ เพราะจะทำให้พนักงานไม่รู้สึกเบื่อหน่ายที่จะทำงานและยังทำให้พนักงานมีใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอีกด้วย

### 2.3.3 องค์ประกอบของความจงรักภักดี

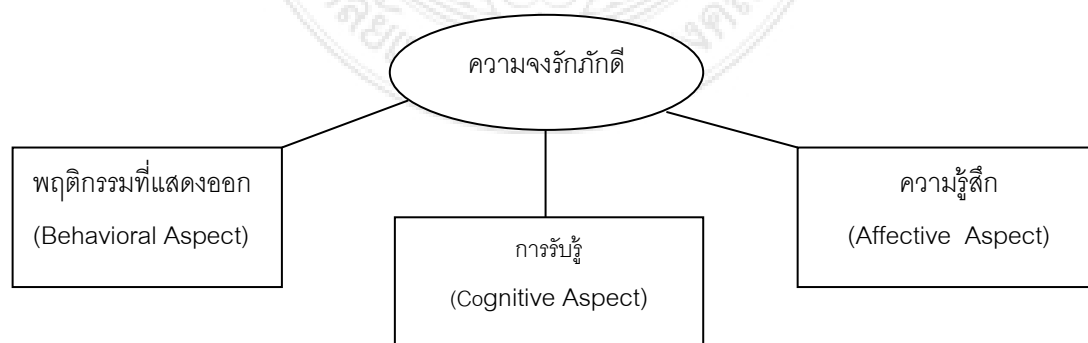
Hoy and Rees (1974 อ้างใน กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เพราะถ้ามีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไรแนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลง ประกอบด้วย 3 มิติ คือ

□ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) คือ เป็นผลจากการที่พนักงานเกิดความรู้สึกจึงได้ตอบสนองออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมที่เกิดจากทัศนคติ เพราะเมื่อได้แสดงพฤติกรรมออกไปแล้วอาจทำให้ทัศนคติเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกับองค์กร แม้ว่าจะไม่สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรก เช่น การไม่คิดลาออกจากองค์กร

□ ความรู้สึก (Affective Aspect) คือ เป็นอารมณ์ความรู้สึกที่พนักงานเกิดจากการประเมิน ว่ามีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความเต็มใจในการทำงาน

□ การรับรู้ (Cognitive Aspect) คือ ค่านิยม ความเชื่อที่มีต่อบุคคลหรือสถานการณ์ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อสิ่งที่พนักงานนั้นได้รับรู้และจะกระทำออกมา เช่น ความเชื่อมั่นและไว้ใจองค์กร

ภาพ 2.4 ความจงรักภักดี ประกอบด้วย 3 มิติ



ที่มา : Hoy & Rees, 1974 (อ้างใน กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554)

Robbins (2001 อ้างใน กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นการพัฒนาพนักงานในการทำงานให้มีศักยภาพ ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา คือ ลักษณะของงาน วัฒนธรรมองค์กร สภาพการทำงาน และวิธีที่ทำให้รู้สึกเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรมี 5 ประการ ดังนี้

- ความรู้สึกที่มุ่งมั่นในวัตถุประสงค์ คือ การสร้างงานตามความหมายของวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร
- ความมุ่งมั่นในการพัฒนาปัจเจกบุคคล คือ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสได้เรียนรู้ ก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ
- ความเชื่อใจและความเปิดเผย คือ มีความเชื่อใจ ความซื่อสัตย์ และถ้าหากองค์กรมีปัญหาผู้บริหารพร้อมเผชิญหน้าพร้อมพนักงาน
- การมอบอำนาจแก่พนักงาน คือ มีความไว้วางใจเชื่อใจพร้อมที่จะส่งเสริมพนักงาน เช่น การมอบอำนาจให้พนักงานทำหน้าที่แทนตน การให้พนักงานตัดสินใจปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อหัวหน้าไม่อยู่ เป็นต้น
- ความอดทนต่อการแสดงออกของพนักงาน คือ การที่ให้พนักงานเป็นตัวของตัวเองซึ่งจะแสดงออกในลักษณะต่างๆ เช่น การแสดงอารมณ์หรือโดยปราศจากความรู้สึกผิดหรือกลัวการกล่าวหา

#### 2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

**นิทัศน์ คณะวรรณ (2545)** กล่าวว่า องค์กรที่ลูกค้ำมีความจงรักภักดีมากๆ มักมีความสัมพันธ์กับพนักงานที่มีความจงรักภักดีกับองค์กรมากเช่นกัน นั่นคือ ถ้าหากพนักงานมีความจงรักภักดีกับองค์กรก็สามารถบริการลูกค้าได้ดีและประทับใจ จนลูกค้าเกิดความจงรักภักดีซึ่งองค์กรที่มีลูกค้ำจงรักภักดีสูงและพนักงานจงรักภักดีมากๆ ไม่ได้ขึ้นกับการที่มีพนักงานฉลาดเก่ง ดี มีเทคโนโลยีและซอฟต์แวร์ดี มีฐานข้อมูลลูกค้ามาก มีระบบการวัดและลงใจให้ผลตอบแทนที่ดี แต่กลับพบว่าองค์กรแห่งความจงรักภักดีมีรากฐานมาจากการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี โดยมีหลักพื้นฐาน 6 ประการ ดังนี้

ต้องเลือกลูกค้าที่ดีเท่านั้น คือ การมีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ที่สามารถทำให้ธุรกิจเรานั้นทำกำไรได้ในระยะยาวและทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าหรือพนักงานอย่างจริงจัง จริงใจและดำเนินการแก้ไข คือ เป็นการวัดความจงรักภักดีของลูกค้าและพนักงาน เช่น ผู้บริหารออกตรวจตลาดเอง เข้าไปดูเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงาน และควรรนำข้อมูลที่เก็บได้ไปแชร์กับทุกคนในองค์กรแบบ360องศา และที่สำคัญผู้บริหารต้องจริงใจยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นต่อหน้าทีมงานและลูกค้า

พูดยุติต้องทำจริง เนื่องจากลูกค้าคือสิ่งที่สำคัญ โดยผู้บริหาร/องค์กรต้องปฏิบัติตามข้อปฏิบัติที่วางไว้กับลูกค้าจริงๆ และทุกคนในองค์กรต้องมีความรู้สึกร่วมตามนโยบายและวัฒนธรรมองค์กร เช่น การยอมรับปัญหา และการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายใน24ชั่วโมง เป็นต้น

ร่วมด้วยช่วยกันทำ คือ การแบ่งปันผลประโยชน์ ทั้งพันธมิตรลูกค้า ลูกจ้าง จะต้องได้ผลตอบแทนอย่างคุ้มค่าจากการร่วมด้วยช่วยกันกับองค์กรในการคิดใหม่ ทำใหม่ และแก้ปัญหาการดำเนินงาน

ทำทุกอย่างให้เข้าใจง่าย คือ การรวมกลุ่มย่อยในการช่วยคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ทำสิ่งใหม่ๆ ภายใต้กรอบการวัดที่ชัดเจน และในกลุ่มย่อยควรมีไม่เกิน10คน เพราะจะได้ลดขั้นตอนและความยุ่งยากซับซ้อน เช่น การลดราคา หรือ หาวิธีที่จะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นต้น

ผู้ผลตอบแทนกับผลงานอย่างถูกต้อง เพราะผลงานที่ได้ไม่ใช่แค่ยอดขายระยะสั้นๆเท่านั้น แต่ต้องวัดความพอใจ ความประทับใจของลูกค้าและคุณค่าตลอดชีพของลูกค้าที่เกิดขึ้น ฉะนั้นควรปรับปรุงการดำเนินงานด้วยวิธีการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มผลผลิตสูงสุด สร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยการสร้างทีมเวิร์ค มีความรวดเร็วในการทำงาน การควบคุมคุณภาพ และการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

Frederick and Thomas ( 2001 อ้างใน สมเกียรติ หงส์แก้ว,2555) กล่าวว่า ในด้านความจงรักภักดีของพนักงาน ตัวชี้วัดจะวัดความจงรักภักดี คือ อัตราการลาออกของพนักงาน ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตามจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งถ้าพนักงานมีความจงรักภักดีแล้ว ไม่ว่าจะองค์กรอื่นจะมาซื้อตัวพนักงานก็肯定不会จากองค์กรไปอย่างแน่นอน โดยหลักๆ คือ ต้องรักษาปัจจัยพื้นฐานของความอยู่รอดให้ได้ ดังนี้

- ให้นักงานกินอิม คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม กับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์
- ความมีหน้ามีตาในสังคม คือ การมอบตำแหน่งหรือจัดตำแหน่งให้เหมาะสม มีระดับของการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร
- มีสวัสดิการและ ความมั่นคงในการทำงาน คือ พนักงานในองค์กรจะต้องไม่ทำงานด้วยความหวาดระแวง ว่าตนจะถูกปลดออกเมื่อไหร่

### 2.3.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

**โสภา ทรัพย์อุดมมาก (2533)** กล่าวถึง ทฤษฎี Side-bet Theory ของ Becker (1960) ได้คิดทฤษฎีที่พัฒนามาจากกรอบการศึกษาของแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยน หรือที่เรียกว่า Reward-cost Notation ซึ่งเป็นแนวคิดที่สามารถอธิบายถึงเหตุผลของบุคคลที่จะเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เนื่องจากบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (Side-bet) ต่อสิ่งนั้นๆไว้และทฤษฎีนี้เป็น การพิจารณาความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะมาจากผลที่คนเราชอบมีการเปรียบเทียบว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง ซึ่งการที่บุคคลเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ช่วงระยะเวลาหนึ่ง นั้นหมายถึงว่าเขาก็ได้ลงทุนทั้งเวลา ความรู้ ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ แม้ว่าบางคนอาจจะยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสที่จะไปเป็นสมาชิกขององค์กรอื่น ฉะนั้นเป็นเรื่องที่เห็นได้ทั่วไปว่าบุคคลที่อยู่ในองค์กรนั้นยอมที่จะหวังประโยชน์หรือการตอบแทน จากองค์กรในระยะยาว เช่น โบนัส บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น ซึ่งสรุปได้ว่า การที่บุคคลนั้น ตัดสินใจมาร่วมงานกับองค์กรเป็นเพราะว่าเขามีความมั่นใจและเชื่อใจในองค์กรและการที่อยู่ใน องค์กรนานเท่าไรก็เปรียบเสมือนว่าเขาได้ลงทุนกับองค์กรมากขึ้นเท่านั้น จึงทำให้เขาเกิดความ จงรักภักดีต่อองค์กรและยากที่จะลาออก เพราะเขาจะคำนึงถึงการลงทุนที่ได้ทำลงไป ไม่ว่าจะเป็น เป็นด้านความรู้ ด้านกำลังกายที่เค้าได้ทุ่มเทให้กับงานและองค์กร ซึ่งถ้าหากบุคคลตัดสินใจ ลาออกไปอาจจะไม่คุ้มค่ากับการไปเริ่มต้นใหม่กับองค์กรอื่น

### 2.3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

- อายุ คือ คนที่มีอายุแตกต่างกันจะมีประสบการณ์ เป้าหมาย ค่านิยมที่แตกต่างกัน Ivancevich and Matteson (1999 อ้างใน ชะริณยา หล้าสุวรรณ, 2545) กล่าวว่า บุคคลที่มีอายุมากจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องจากอายุมากขึ้นการเรียนรู้



งานก็ย่อมมากกว่า มีประสบการณ์มากกว่า รวมไปถึงตำแหน่งงานที่สูงขึ้นตาม จึงมีความรู้สึกจะคงอยู่กับองค์กรของตนตลอดไป

สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ตามที่ Hrebiniak and Alutto (1972 อ้างใน จิตตานันท์ สุขสวัสดิ์, 2556) ได้ทำการศึกษาไว้ คือ ผู้ที่เป็นคนโสดมีแนวโน้มเปลี่ยนงานง่ายกว่าผู้ที่แต่งงานหรือเป็นหม้าย เนื่องจากผู้ที่แต่งงานแล้วมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากกว่า จึงทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานและมีแนวโน้มที่ปฏิเสธการเปลี่ยนงานมากกว่า

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร Mathieu and Zajac (1990 อ้างใน จิตตานันท์ สุขสวัสดิ์, 2556) กล่าวคือ บุคคลที่อยู่ทำงานกับองค์กรเป็นเวลานานนั้นจะรู้สึกที่ตนเองแก่เกินไปที่จะเริ่มต้นใหม่การทำงานใหม่ๆ จึงทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรเดิมของตน

### 2.3.7 การสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร

Lisa Beach (2008) ได้ศึกษาวิจัยและนำเสนอปัจจัยที่จะเพิ่มความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานได้นอกจากเงิน คือ

- การสื่อสารที่เปิดโอกาสการสื่อสารสองทางภายในองค์กร
- ทำให้พนักงานรู้ถึงคุณค่าในตนเองและได้รับการยอมรับจากองค์กร
- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในการเพิ่มความท้าทายในการทำงาน โดยให้โอกาสเรียนรู้เป็นเครื่องมือในการทำงานที่สำคัญมากขึ้น
- ให้พนักงานรู้สึกไม่ถูกควบคุมในการทำงานมากเกินไป
- มีผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ
- เข้าใจและเห็นใจในปัจจัยส่วนบุคคลและครอบครัวของพนักงาน
- ส่งเสริมโอกาสในความก้าวหน้าของพนักงาน และส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

Chuck Martin (2003) ได้นำเสนอวิธีเพิ่มความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กรภายใน 2 ปี โดยมีรายละเอียดดังนี้

- เพิ่มภาวะผู้นำให้กับหัวหน้างาน ซึ่งพนักงานจะรู้สึกมั่นใจถึงอนาคตการทำงานของตนที่มีความชัดเจน เมื่อมีหัวหน้างานที่มีภาวะผู้นำที่ดี

- ปรับวัฒนธรรมองค์กรให้มีความยุติธรรมมากขึ้น
- เพิ่มความไว้วางใจ ซึ่งสามารถสร้างได้โดยการฝึกอบรม ซึ่งจะได้ประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและพนักงาน
- สร้างโอกาสให้พนักงานในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในขณะที่องค์กรต้องการเส้นทางการเติบโต เพื่อช่วยกันขับเคลื่อนองค์กร
- สนับสนุนความยั่งยืนขององค์กร โดยปกติแล้วพนักงานต้องการทำงานกับองค์กรที่มีความมั่นคงมากกว่าการได้รับเงินเดือนสูงๆเพียงอย่างเดียว
- มีการตั้งเป้าหมายในงาน เพื่อสร้างความท้าทายให้กับพนักงานที่มีต่องานและสร้างการพัฒนาของพนักงาน
- มีความมั่นคงในการทำงาน ให้พนักงานรู้สึกมั่นคงว่าตนจะไม่ถูกเลิกจ้าง ซึ่งจะกระทบต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน
- มีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมให้เหมาะสมกับงานที่ทำ
- มีความยืดหยุ่นในการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ต้องไปด้วยกัน
- มีสวัสดิการที่ครอบคลุมสิ่งจำเป็นต่อพนักงานโดยรวม

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกรักและเคารพต่อองค์กร มีเจตคติในทางบวกต่อองค์กร ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจและเต็มกำลังความสามารถ มีทัศนคติทางด้านบวกต่อองค์กรในทุกด้านและพร้อมที่จะปกป้ององค์กรจากการต่อต้านของบุคคลอื่น ถึงแม้ว่าอาจจะมีความขัดแย้งกับพนักงานภายในองค์กรก็ตาม และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรตลอดไปโดยไม่มีความคิดที่จะลาออกหรือย้ายจากองค์กร

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ Hoy and Rees เนื่องจากความจงรักภักดีต่อองค์กรจะเป็นความปรารถนาของตนเองที่ต้องการมีความเจริญก้าวหน้า มีความเชื่อถือไว้วางใจในองค์กร ภูมิใจและพร้อมที่จะปฏิบัติตามผู้นำหรือตามแนวทางขององค์กรอย่างซื่อสัตย์ ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ข้อนี้สามารถนำมาปรับใช้กับทางองค์กรได้ คือ 1) พฤติกรรมที่แสดงออก 2) ความรู้สึก และ 3) การรับรู้ เพราะความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นเปรียบเสมือนแรงผลักดันที่ทำให้พนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีความต้องการที่จะทำงานภายในองค์กรในระยะยาว ซึ่งทางองค์กร/ผู้บริหารควรวางแผนแนวทางในการบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพ

เพื่อที่ได้รับความจงรักภักดีจากพนักงานที่มีต่อองค์กร เพราะถ้าพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

#### คุณภาพชีวิตการทำงาน

**สมพร สังข์เพิ่ม (2555)** ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าอายุรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และขนาดของมหาวิทยาลัย มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 0.05 0.01 ตามลำดับ

**มาลินี คำเครือ (2554)** ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดีทุกด้าน ยกเว้นด้านผลตอบแทนที่อยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย ในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน คือ สถานภาพการสมรส จำนวนชั่วโมงสอนต่อสัปดาห์อายุงาน และประเภทมหาวิทยาลัย

**ภัศราธิ์ย์ ขุมทรัพย์ดี (2556)** ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมระรินจินดา เวลล์เนส สปารีสอร์ท ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และในระดับต่ำ คือ คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมและด้านการบูรณาการทางสังคม ส่วนด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นที่ไม่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร และในด้านปัจจัยส่วน

บุคคล พบว่า อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน แผนกที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

**พาสนา เจื่อนาค (2555)** ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน: กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์ทหาร (ฝ่ายสหรัฐอเมริกา) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานการจ้างงาน และรายได้ต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และสถานภาพการสมรส อายุงานต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกทาง และ อายุการทำงานมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุด และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กันปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

#### **ความผูกพันต่อองค์กร**

**รพีพรรณ สุพรรณวัฒน์ (2554)** ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทรา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน พบว่า เพศ สถานภาพสมรส และประเภทการจ้างงานต่างก็มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและประเภทการจ้างงานต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน และพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้านต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

**อนิรุจน์ มั่งคั่ง (2556)** ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์

ในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรหลักที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานคือ ตัวแปรปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานกับด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร และตัวแปรปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ด้านความเข้าใจกระบวนการทำงานกับด้านความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยตัวแปรอิสระนี้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถร่วมกันสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ร้อยละ 36.70

**ชาญวุฒิ บุญชม (2553)** ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลาม สันติชน ผลการวิจัยพบว่า อายุ 25-34 สถานภาพโสด/อยู่คนเดียวและสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีตำแหน่งเป็นครูผู้สอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 3-6 ปี จะมีความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และด้านการยอมรับเป้าหมายและนโยบายขององค์กร มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของระดับตำแหน่งทำให้มีผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมองค์กรและการกระจายอำนาจในองค์กร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความยากง่ายของงาน

#### **ความจงรักภักดีต่อองค์กร**

**รุจิรา เรืองวิไลกฤตย์ (2556)** ศึกษาเรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการ ปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และแรงจูงใจมีผลต่อความจงรักภักดีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น

ด้านอายุ วัฒนธรรมองค์กรในด้านลักษณะความเป็นเพศชายและด้านลักษณะการใช้อำนาจไม่มีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ในด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล และด้านลักษณะการหลีกเลี่ยง ความไม่แน่นอนมีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานไม่มีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของ พนักงาน แต่ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงาน

**ธนัษพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557)** ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวงานอยู่ในระดับมาก แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นสภาพแวดล้อมในงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรในทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

#### 2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

##### **คุณภาพชีวิตการทำงาน**

**Soni and Rawal (2014)** ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อความพึงพอใจของพนักงานในโรงแรมอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจโรงแรมมีระยะเวลาการทำงานและมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน จึงทำให้อุตสาหกรรมนี้มีความไม่แน่นอนมากที่สุด รวมทั้งมีการกดดันทั้งสภาพร่างกายและจิตใจ จึงส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรม ดังนี้ 1) ให้พนักงานมีอิสระและความรับผิดชอบในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย 2) สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย 3) มีห้องสำหรับให้พนักงานพักผ่อน 4) มีการจัดกิจกรรมนันทนาการหรือออกกำลังกาย และ 5) มีการตรวจสอบสุขภาพของพนักงาน

**Mohanty and Mohanty (2014)** ศึกษาเรื่อง การศึกษาเชิงประจักษ์ในการรับรู้ของพนักงานในสมดุลคุณภาพชีวิตการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่ ; กรณีศึกษา รัฐโอริสสา กลุ่มตัวอย่าง คือ 100 คนโดยสุ่มจากโรงแรมที่แตกต่างกันจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบความกดดันของหลายบทบาทที่คุณภาพชีวิตการทำงาน สุขภาพ และตารางเวลาซึ่งเป็นสำคัญปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานที่เปลี่ยนสมดุลชีวิตในอุตสาหกรรมโรงแรมในโอริสสา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาล ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีอัตราการแข่งขันสูงและเกิดปัญหาการขาดแคลนกำลังคน บางครั้ง

พนักงานต้องทำงานล่วงเลยเวลา จึงส่งผลกระทบต่อเวลาที่ไม่เพียงพอสำหรับภาวะผูกพันส่วนบุคคลและสังคมของพวกเขา

Narehan , Hairunnisa, Norfadzillah and Freziamella (2014) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ต่อคุณภาพชีวิต (QOL) ในกลุ่มพนักงานบริษัทข้ามชาติในประเทศมาเลเซีย เป็นการวิจัยสถิติเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน 179 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) และคุณภาพชีวิต (QOL) มีนัยสำคัญ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) คือ สภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อคุณภาพชีวิต (QOL) คือ อารมณ์ เป็นอยู่ที่ดี การพัฒนาส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมทางสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งงานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะให้บริษัทข้ามชาติควรวางแผนคุณภาพชีวิตที่ดีของชีวิตการทำงาน (QWL) โดยมุ่งเน้นการให้บริการขององค์กรประกอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อเพิ่มคุณภาพโดยรวมของชีวิต (QOL) ของพนักงาน

Farjad (2013) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร เป็นการวิจัยสถิติเชิงพรรณนาและการสำรวจ วิธีการสุ่มตัวอย่าง คือ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับการกระจายระหว่างผู้จัดการพนักงานและเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (มิติของคุณภาพชีวิต คือ เงินเดือน การรักษาความปลอดภัยต่อสุขภาพและการทำงาน โอกาสในการเติบโตและการพัฒนาในอนาคต ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตอื่น ๆ ด้านความร่วมมือและช่วยสังคมมีนัยสำคัญทางสังคมในการทำงานร่วมกัน การพัฒนาความสามารถ) และตัวแปรตามพบว่า การรักษาความปลอดภัยต่อสุขภาพ สภาพการทำงานและการพัฒนาขีดความสามารถมีผลมากที่สุด ในความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังมีความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ เงินเดือนมีผลกระทบน้อยที่สุดในความผูกพันต่อองค์กร

### **ความผูกพันต่อองค์กร**

Arustei (2013) ศึกษาเรื่อง ความท้าทายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในมุมมองของอุตสาหกรรมโรงแรม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน 152 คน จาก 12 โรงแรมที่อยู่ใน 4 กลุ่มของโรงแรมระดับนานาชาติและระดับชาติ ผลการวิจัยพบว่า องค์กรประกอบทั้ง 3 ด้านของความผูกพันต่อองค์กร คือ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื้อเรื่องและความผูกพันมาตรฐานทางสังคม พบว่าอยู่ในระดับสูงและความผูกพันต่อองค์กรมี

ความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน โรงแรมในเครือและที่ตั้งของโรงแรม

He, Lai and Lu (2011) ศึกษาเรื่อง การเชื่อมโยงการสนับสนุนจากองค์กรถึงความผูกพันต่อองค์กร; หลักฐานจากอุตสาหกรรมโรงแรมของจีน วิจัยนี้เป็นการมุ่งเน้นไปที่การสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กร คือความผูกพันด้านความรู้สึกและความผูกพันเชิงบรรทัดฐานบนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้จากอุตสาหกรรมโรงแรมของจีน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในเชิงบวกกับความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน และ 1 ใน 3 มิติของการสนับสนุนจากองค์กร คือ การสนับสนุนการบริหารจัดการความสัมพันธ์ของ ผู้ร่วมงานและความคลุมเครือในบทบาทการสนับสนุนการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลมากที่สุดในความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

Lee and Chen (2013) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทักษะที่มีต่อการทำงานและผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จุดมุ่งหมายหลักของการศึกษาคือการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและทัศนคติในการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อพยายามที่จะอธิบายทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและทัศนคติในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อทัศนคติในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรควรที่จะสร้างแรงบันดาลใจเพื่อเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

#### **ความจงรักภักดีต่อองค์กร**

Inesona, Benke and Laszlo (2013) ศึกษาเรื่อง ความจงรักภักดีของพนักงาน โรงแรมในฮังการี กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน 600 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทดสอบ โดยจากการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักที่อาจเกิดขึ้น ความพึงพอใจในการทำงาน (ความพึงพอใจส่วนตัวที่ได้รับจากการมีส่วนร่วม, การรับรู้, การพัฒนาอาชีพ, เงินเดือนและผลประโยชน์) และความจงรักภักดีของพนักงาน (ความมุ่งมั่นที่จะบริหารงาน, ผลประโยชน์ส่วนบุคคล, องค์ประกอบบริการ, สถานที่ตั้ง, อาชีพการงานและสถานะ) จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า การรักษาพนักงาน การมีผลประโยชน์ในเชิงบวกของการมีส่วนร่วมทางสังคมในที่ทำงานส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานมากกว่าผลตอบแทน



Ineson and Berechet (2011) ศึกษาเรื่อง ความจงรักภักดีของพนักงานในโรงแรม; กรณีศึกษาประสบการณ์ในประเทศโรมาเนีย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน127คน ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคนดี เพศ อายุ การดำรงตำแหน่งมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน และความพึงพอใจในงานจะมุ่งเน้นไปที่โอกาสในการพัฒนาทักษะส่วนบุคคล การใช้ประโยชน์จากจุดแข็งและความสำเร็จของวัตถุประสงค์ในการทำงาน การเคารพในการบริหารจัดการและความภาคภูมิใจในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการเก็บรักษา และถ้าหากองค์กรขาดแผนพัฒนาอาชีพและโอกาสสำหรับการส่งเสริมพนักงานจะเป็นเหตุผลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจางาน

Aityan and Gupta (2011) ศึกษาเรื่อง ความท้าทายของความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทในอเมริกา ผลการสำรวจเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานดำเนินการในไอศกรีมแลนด์แคลิฟอร์เนีย เผยให้เห็นว่าหากมีการตัดความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานจะไม่มีฝ่ายจัดการในเรื่องของการทำงานของพนักงานและความจงรักภักดี ความไว้วางใจในการบริหารจัดการ ความเคารพซึ่งกันและกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานก็จะมีฝ่ายจัดการเช่นกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่รู้สึถึงความจงรักภักดี เนื่องจากพวกเขาไม่เชื่อว่าบริษัทจะให้ผลประโยชน์และไม่ไว้วางใจหรือเคารพในองค์กรของพวกเขา แต่ในทางตรงข้ามหากผู้บริหารมีความคิดเชิงบวกจะมีสามารถประเมินสถานการณ์ได้ ซึ่งความแตกต่างนี้จะต้องได้รับการแก้ไขอย่างละเอียดโดยทางบริษัท เพื่อที่จะปรับปรุงความจงรักภักดีของพนักงาน



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ; กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บข้อมูล
- 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และดำเนินการตามขั้นตอนการทำวิจัย

#### 3.2 กลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ; กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวนทั้งสิ้น 210 คน

### กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนพนักงานในการศึกษาครั้งนี้ใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของ Yamane (1978) จากประชากร 210 คน ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 0.05$  ได้กลุ่มตัวอย่างโดยประมาณ 138 คน ได้ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{210}{1+210(.05)^2}$$

$$n = 138 \text{ คน}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดตัวอย่างที่ควรสุ่ม

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม (ในการศึกษานี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05) จาก  
การแทนค่าในสมการ

ตาราง 3.1 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ลักษณะกลุ่มงาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ฝ่ายบุคคล	15	9
2. ฝ่ายบัญชี/ การเงิน	16	11
3. ฝ่ายขาย	13	8
4. ฝ่ายต้อนรับ	18	12
5. ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม	94	62
6. ฝ่ายแม่บ้านและพ่อบ้าน	38	25
7. ฝ่ายช่าง	16	11
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>138</b>

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ซึ่งแบบสอบถามเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นจากการสำรวจวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเครื่องมือออกเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ดังนี้ (โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ Likert)

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม
2. สิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล
4. ความก้าวหน้าในงาน
5. การยอมรับทางสังคม
6. ความเป็นตัวของตัวเอง
7. การวางแผนชีวิต
8. ความรับผิดชอบต่อสังคม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ดังนี้ (โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ Likert)

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร 3 ด้าน ดังนี้ (โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ Likert)

1. พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect)
2. ความรู้สึก (Affective Aspect)
3. การรับรู้ (Cognitive Aspect)

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็น/เสนอแนะ

### 3.4 เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมาย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล Likert Scale ที่อยู่ในรูปแบบคะแนนเฉลี่ย (สรชัย พิศาลบุตร ,2550)

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การแปลค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้ค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)

$$\begin{aligned}
 \text{กำหนดช่วงของการวัดดังนี้} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลใช้วิธีของ Likert Scale แบบจำแนกแต่ละช่วงย่อยต่างกัน แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยทำการกำหนดช่วงของการวัดได้ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

ระดับ 5	คะแนนตั้งแต่ 4.21-5.00	หมายถึง ระดับที่ เห็นด้วยสูงที่สุด
ระดับ 4	คะแนนตั้งแต่ 3.41-4.20	หมายถึง ระดับที่ เห็นด้วยสูง
ระดับ 3	คะแนนตั้งแต่ 2.61-3.40	หมายถึง ระดับที่ เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	คะแนนตั้งแต่ 1.81-2.60	หมายถึง ระดับที่ เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	คะแนนตั้งแต่ 1.00-1.80	หมายถึง ระดับที่ เห็นด้วยน้อยที่สุด

การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม นั้นเลือกใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ดังนี้

ถ้าค่า $r$ เท่ากับ 1	จะมีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์
ถ้าค่า $r$ เข้าใกล้ 1	จะมีความสัมพันธ์กันมาก
ถ้าค่า $r$ เข้าใกล้ 0	จะมีความสัมพันธ์กันน้อยมาก
ถ้าค่า $r$ เท่ากับ 0	จะไม่มีความสัมพันธ์กันของตัวแปร

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2550) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.71-1.00	มีความสัมพันธ์กันสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.31-0.70	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.01-0.30	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

### 3.5 การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสำหรับการวิจัย ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยทำการตรวจสอบความถูกต้องของความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อความในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ ความ

ถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ด้วยการเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยด้วยค่า (IOC item-objective congruence index) ซึ่งจากคำนวณค่าคะแนนความเที่ยงตรง พบว่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.67-1.00

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทดสอบ(try out) กับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง คือ โรงแรมร้อยเกาะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 ชุด และนำข้อมูลทั้งหมดหาระดับความเชื่อมั่น ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา(Coefficient Alpha) โดยครอนบาค (Cronbach) เป็นผู้พัฒนาขึ้นมา (รัชชชัยงามสันติวงศ์,2543) จากการทดสอบแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่น 0.968

### 3.6 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปแจกกับกลุ่มตัวอย่าง ในเดือน มกราคม ด้วยการประสานงานกับโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 138 ชุดตามจำนวนตัวอย่างที่ได้ทำการคำนวณไว้แล้วนำมาตรวจสอบให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส แล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการสถิติต่อไป

### 3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบสำรวจที่ได้รับคืนมาคัดเลือกเอาเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์จัดแยกประเภทออกตามตัวแปรที่จะศึกษาแล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่า t-test ค่า f-test และการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรม จำแนกข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของพนักงาน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรม

□ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม และ ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

### 3.8 สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

□ ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$P = \frac{T}{N} \times 100$$

เมื่อ p แทนค่า ร้อยละ

T แทนค่า ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ

N แทนค่า จำนวนความถี่ทั้งหมด

□ ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$



เมื่อ  $\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูล

□ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Diviation) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$\square \text{ S.D.} = \frac{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$x$  แทน คะแนนแต่ละตัว

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งสองยกกำลังสอง

$n$  แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

□ ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test (independent) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

1. กรณีที่ความแปรปรวนของประชากรทั้งสองกลุ่มเท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}}}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบ  $t$

$\bar{x}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{x}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

$S_1^2$  แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$S_2^2$  แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

$n_1$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1

$n_2$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ(Degrees of freedom) ในกรณีนี้

คำนวณจากสูตร  $df = n_1 + n_2 - 2$

2. กรณีที่มีความแปรปรวนของประชากรไม่เท่ากัน โดยใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบ  $t$

$\bar{x}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{x}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

$S_1^2$  แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$S_2^2$  แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

$n_1$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1

$n_2$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of freedom) ในกรณีนี้

$$\text{คำนวณจากสูตร } df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1-1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2-1}}$$

□ ค่า f-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้ (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2540)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ  $F$  แทน สถิติที่ใช้ในการทดสอบความแปรปรวน

$MS_b$  แทน ค่าเฉลี่ยของความเบี่ยงเบนกำลังสองระหว่างกลุ่ม

$$\text{จากสูตร } MS_b = \frac{\sum_{j=1}^k n_j (\bar{x}_j - \bar{x})^2}{k-1}$$

$MS_w$  แทน ค่าเฉลี่ยของความเบี่ยงเบนกำลังสองภายในกลุ่ม

$$\text{จากสูตร } MS_w = \frac{\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k (\bar{x}_{ij} - \bar{x})^2}{k(n-1)}$$

เมื่อ  $n$  แทน ขนาดของตัวอย่างหนึ่งๆ

$k$  แทน จำนวนกลุ่มที่ศึกษา

$\bar{x}_{ij}$  แทน คะแนนแต่ละตัว

$\bar{x}_j$  แทน คะแนนเฉลี่ยรวม

$SS_t$  แทน ผลรวมทั้งหมดของความเบี่ยงเบนกำลังสอง หาโดย

$$SS_t = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k (\bar{x}_{ij} - \bar{x})^2$$

และทดสอบรายคู่หลังการวิเคราะห์ f-test ใช้วิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) ดังนี้ (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ, 2540)

$$FS = \frac{(c_1\bar{X}_1 + c_2\bar{X}_2 + \dots + c_k\bar{X}_k)^2}{MSE \left\{ \frac{c_1^2}{n_1} + \frac{c_2^2}{n_2} + \dots + \frac{c_k^2}{n_k} \right\}}$$

เมื่อ FS แทน Scheffe's test statistic  
 C แทน น้ำหนักหรือสัมประสิทธิ์ Orthogonal Contrasts  
 $\bar{x}$  แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม  
 $MS_E$  แทน Mean Square Error

สหสัมพันธ์ประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ชุด โดยใช้สูตร (Ferguson, 1981)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ $r_{xy}$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร $x$ กับ $y$
$\sum x$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด $x$
$\sum y$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด $y$
$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด $x$ แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum y^2$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด $y$ แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum xy$	แทน ผลรวมระหว่างผลคูณชุด $x$ กับ $y$
$n$	แทน จำนวนคู่ของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ; กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และดำเนินการตามขั้นตอนการทำวิจัย

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t – distribution)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F – distribution)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
$H_0$	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
$H_1$	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Freedom)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 4.2 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

## 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	54	39.1
หญิง	84	60.9
<b>รวม</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	21	15.2
25 - 35 ปี	60	43.5
36 - 45 ปี	29	21.0
46 ปีขึ้นไป	28	20.3
<b>รวม</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	50	36.2
สมรส / อยู่ด้วยกัน	63	45.7
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	25	18.1
<b>รวม</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	87	63.0
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	51	37.0
<b>รวม</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>
5. อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	119	86.2
15,000 – 25,000 บาทหรือมากกว่า	19	13.8
<b>รวม</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>
6. ประสบการณ์ในการทำงาน		
1 - 4 ปี	36	26.1
5 - 9 ปี	52	37.7
10 - 14 ปี	30	21.7
15 ปีขึ้นไป	20	14.5
<b>รวม</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 138 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9



อายุ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นพนักงานที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และรองลงมา คือพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า25ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีจำนวน 50คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 และรองลงมา คือ สถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมา คือ ระดับการศึกษاپริญญาตรีหรือสูงกว่า มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

อัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 86.2 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 15,000 – 25,000 บาทหรือมากกว่า มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 9 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมา คือ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 4 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 รองลงมา คือ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 - 14 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และรองลงมา คือ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 15ปีขึ้นไป มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ตามลำดับ

**ส่วนที่2** การวิเคราะห์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม	3.38	.643	ปานกลาง
2. ด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ	3.60	.534	สูง
3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.56	.532	สูง
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.45	.514	สูง
5. ด้านการยอมรับทางสังคม	3.58	.489	สูง
6. ด้านมีความเป็นตัวของตัวเอง	3.51	.598	สูง
7. ด้านการวางแผนชีวิต	3.51	.582	สูง
8. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3.57	.597	สูง
<b>รวม</b>	<b>3.52</b>	<b>.413</b>	<b>สูง</b>

จากตาราง 4.2 แสดงให้เห็นว่าพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ ด้านการยอมรับทางสังคม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการวางแผนชีวิต ด้านมีความเป็นตัวของตัวเอง และด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.60, 3.58, 3.57, 3.56, 3.51, 3.51$  และ  $3.45$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.38)

เมื่อแยกวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นรายด้านได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (ร้อยละ)	เห็น ด้วย มาก (ร้อยละ)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (ร้อยละ)	เห็น ด้วย น้อย (ร้อยละ)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านการให้สิ่งตอบ</b>								
<b>แทนที่เหมาะสมและ</b>								
<b>ยุติธรรม</b>								
1. ท่านได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับ ตำแหน่งและความ รับผิดชอบ	7 (5.1)	56 (40.6)	64 (46.4)	9 (6.5)	2 (1.4)	3.41	.752	สูง
2. ท่านรู้สึกพอใจในอัตรา การขึ้นเงินเดือน และ ผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)	5 (3.6)	53 (38.4)	63 (45.7)	12 (8.7)	5 (3.6)	3.30	.823	ต่ำ
3. ท่านพอใจกับสวัสดิการ ต่างๆที่ได้รับจากโรงแรมวัง ใต้	3 (2.2)	65 (47.1)	64 (46.4)	3 (2.2)	3 (2.2)	3.45	.684	สูง
4. ท่านได้รับค่าตอบแทน จากการปฏิบัติงาน ล่วงเวลาอย่างยุติธรรม	4 (2.9)	58 (42.0)	63 (45.7)	7 (5.1)	6 (4.3)	3.34	.806	ปาน กลาง
<b>รวม</b>						<b>3.38</b>	<b>.643</b>	<b>ปาน กลาง</b>

จากตาราง 4.3 พบว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในระดับสูง คือ ท่านพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากโรงแรมวังใต้ ( $\bar{X}$  =3.45), ท่านได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบ ( $\bar{X}$  =3.41) และในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานล่วงเวลาอย่างยุติธรรม ( $\bar{X}$  =3.34) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) ( $\bar{X}$  =3.30) ตามลำดับ

ตาราง4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
	ละ)	ละ)	ละ)	ละ)	ละ)			
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมต้องมี</b>								
<b>ความปลอดภัยเพียงพอ</b>								
5. สภาพแวดล้อมของ โรงแรมวังใต้ส่งเสริม บรรยากาศในการทำงาน	17 (12.3)	66 (47.8)	49 (35.5)	5 (3.6)	1 (0.7)	3.67	.766	สูง
6. แผนกของท่านมีการจัด สถานที่ทำงานและจัดวาง อุปกรณ์การทำงานอย่าง เป็นระเบียบ	10 (7.2)	77 (55.8)	48 (34.8)	2 (1.4)	1 (0.7)	3.67	.664	สูง
7. โรงแรมวังใต้ส่งเสริมให้ บุคลากรจัดทำกิจกรรม5ส	5 (3.6)	67 (48.6)	61 (44.2)	4 (2.9)	1 (0.7)	3.51	.653	สูง
8. โรงแรมวังใต้มีระบบ ป้องกันและรักษาความ ปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ	4 (2.9)	74 (53.6)	57 (41.3)	2 (1.4)	1 (0.7)	3.57	.616	สูง
<b>รวม</b>						<b>3.60</b>	<b>.534</b>	<b>สูง</b>

จากตาราง 4.4 พบว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในระดับสูงทุกข้อ คือ สภาพแวดล้อมของโรงแรมวังใต้ ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน และ แผนกของท่านมีการจัดสถานที่ทำงานและจัดวางอุปกรณ์การทำงานอย่างเป็นระเบียบ ( $\bar{X}$  = 3.67) รองลงมา คือ โรงแรมวังใต้มีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}$  = 3.57) และลำดับสุดท้าย คือ โรงแรมวังใต้ส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำกิจกรรม 5ส ( $\bar{X}$  = 3.51) ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย			
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด			
	(ร้อยละ	(ร้อยละ	(ร้อยละ	(ร้อยละ	(ร้อยละ			
	ละ)	ละ)	ละ)	ละ)	ละ)			
<b>ด้านการพัฒนาความสามารถ</b>								
<b>ของบุคคล</b>								
9. ท่านได้ใช้ความรู้	7	88	42	1	-	3.73	.561	สูง
ความสามารถในการปฏิบัติงาน	(5.1)	(63.8)	(30.4)	(0.7)				
อย่างเต็มความสามารถ								
10. ท่านได้มีโอกาสพัฒนา	3	69	52	10	4	3.41	.780	สูง
ความรู้ เช่น อบรม สัมมนา ดูงาน	(2.2)	(50.0)	(37.7)	(7.2)	(2.9)			
11. ในการปฏิบัติงานท่านได้มี	2	77	54	4	1	3.54	.618	สูง
ส่วนร่วมในการวางแผนและลง	(1.4)	(55.8)	(39.1)	(2.9)	(0.7)			
มือปฏิบัติ								
12. งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมี	-	84	49	3	2	3.56	.616	สูง
ส่วนช่วยให้ท่านได้พัฒนา		(60.9)	(35.5)	(2.2)	(1.4)			
ความสามารถอยู่เสมอ								
<b>รวม</b>						<b>3.56</b>	<b>.532</b>	<b>สูง</b>

จากตาราง 4.5 พบว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ( $\bar{X} = 3.73$ ) รองลงมา คือ งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีส่วนช่วยให้ท่านได้พัฒนาความสามารถอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.56$ ) รองลงมา คือ ในการปฏิบัติงานท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและลงมือปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.54$ ) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ เช่น อบรม สัมมนา ดูงาน ( $\bar{X} = 3.41$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	เห็นด้วยปานกลาง (ร้อยละ)	เห็นด้วยน้อย (ร้อยละ)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	ด้วย (ร้อยละ)	ด้วยปานกลาง (ร้อยละ)	ด้วยน้อย (ร้อยละ)	ด้วยน้อยที่สุด (ร้อยละ)			
<b>ด้านความก้าวหน้าในงาน</b>								
13. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถ และรับผิดชอบมากขึ้น	3	70	64	1	-	3.5	.555	สูง
14. ท่านได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และทักษะเพื่อตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น	4	64	59	8	3	3.4	.743	สูง
15. การปฏิบัติงานในโรงแรมวังใต้นี้ ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพและมี ความมั่นคง	2	63	62	9	2	3.3	.699	ปานกลาง

ตาราง4.6 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย			
	มากที่สุด		ปานกลาง	น้อย	น้อย			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
16. โรงแรมวังใต้มีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าตามลำดับ	2	64	66	5	1	3.44	.628	สูง
	(1.4)	(46.4)	(47.8)	(3.6)	(0.7)			
<b>รวม</b>						<b>3.45</b>	<b>.514</b>	<b>สูง</b>

จากตาราง4.6 พบว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับด้านความก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

เมื่อพิจารณารายข้อ ในระดับสูง คือ ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถ และรับผิดชอบมากขึ้น ( $\bar{X}$  =3.54) รองลงมา คือ โรงแรมวังใต้มีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าตามลำดับ ( $\bar{X}$  =3.44) รองลงมา คือ ท่านได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และทักษะเพื่อตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ( $\bar{X}$  =3.42) และระดับปานกลาง คือ การปฏิบัติงานในโรงแรมวังใต้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพและมีความมั่นคง ( $\bar{X}$  =3.39) ตามลำดับ

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
<b>ด้านการยอมรับทางสังคม</b>								
17. เพื่อนร่วมงานต่างให้เกียรติและยอมรับในศักยภาพของกันและกัน	3 (2.2)	73 (52.9)	58 (42.0)	4 (2.9)	-	3.54	.593	สูง
18. ทำนุรู้สึกลบภายในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	8 (5.8)	84 (60.9)	45 (32.6)	1 (0.7)	-	3.72	.579	สูง
19. เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านได้รับการช่วยเหลือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	6 (4.3)	77 (55.8)	51 (37.0)	4 (2.9)	-	3.62	.620	สูง
20. โรงแรมวังใต้ได้จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้า ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน	3 (2.2)	69 (50.0)	57 (41.3)	6 (4.3)	3 (2.2)	3.46	.716	สูง
<b>รวม</b>						<b>3.58</b>	<b>.489</b>	<b>สูง</b>

จากตาราง 4.7 พบว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับการยอมรับทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ ทำนุรู้สึกลบภายในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X}$  = 3.72) รองลงมา คือ เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านได้รับการช่วยเหลือ



จากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.62$ ) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานต่างให้เกียรติและยอมรับในศักยภาพของกันและกัน ( $\bar{X} = 3.54$ ) และลำดับสุดท้าย คือ โรงแรมวังใต้ได้จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้า ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.46$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ)	เห็นด้วยมาก (ร้อยละ)	เห็นด้วยปานกลาง (ร้อยละ)	เห็นด้วยน้อย (ร้อยละ)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านมีความเป็นตัวของตัวเอง</b>								
21. ท่านได้รับความเสมอภาค ทั้งในเรื่องกฎระเบียบและความมั่นคงในการทำงานทุกครั้ง	2 (1.4)	72 (52.2)	58 (42.0)	3 (2.2)	3 (2.2)	3.49	.675	สูง
22. องค์การของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	5 (3.6)	67 (48.6)	54 (39.1)	10 (7.2)	2 (1.4)	3.46	.746	สูง
23. หัวหน้างานของท่านให้ความสำคัญกับลูกน้องทุกคน	8 (5.8)	70 (50.7)	54 (39.1)	5 (3.6)	1 (0.7)	3.57	.693	สูง
24. แผนก/หัวหน้างาน มีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปปรับปรุงในการทำงาน	5 (3.6)	69 (50.0)	55 (39.9)	9 (6.5)	-	3.51	.675	สูง
<b>รวม</b>						<b>3.51</b>	<b>.598</b>	<b>สูง</b>

จากตาราง 4.8 พบว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับด้านมีความเป็นตัวของตัวเองโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ หัวหน้างานของท่านให้ความเป็นธรรมกับลูกน้องทุกคน ( $\bar{X} = 3.57$ ) รองลงมา แผนก/หัวหน้างาน มีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปปรับปรุงในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.51$ ) รองลงมา คือ ท่านได้รับความเสมอภาค ทั้งในเรื่องกฎระเบียบและความมั่นคงในการทำงานทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.49$ ) และลำดับสุดท้าย คือ องค์การของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.46$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	เห็นปานกลาง	เห็นน้อย	เห็นน้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
<b>ด้านการวางแผนชีวิต</b>								
25. การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน	9 (6.5)	65 (47.1)	55 (39.9)	7 (5.1)	2 (1.4)	3.52	.757	สูง
26. ท่านมีเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัว	14 (10.1)	56 (40.6)	57 (41.3)	10 (7.2)	1 (0.7)	3.52	.803	สูง
27. ท่านมีเวลาร่วมงานสังคมหรือทำกิจกรรมกับเพื่อนในโอกาสต่างๆตามความเหมาะสม	5 (3.6)	62 (44.9)	63 (45.7)	7 (5.1)	1 (0.7)	3.46	.685	สูง
28. ปริมาณงานที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม	2 (1.4)	74 (53.6)	60 (43.5)	2 (1.4)	-	3.55	.555	สูง
<b>รวม</b>						<b>3.51</b>	<b>.582</b>	<b>สูง</b>

จากตาราง 4.9 พบว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับด้านการวางแผนชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ ปริมาณงานที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.55$ ) รองลงมา คือ การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และ ท่านมีเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัว ( $\bar{X} = 3.52$ ) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีเวลาร่วมงานสังคมหรือทำกิจกรรมกับเพื่อนในโอกาสต่างๆตามความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.46$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	เห็นปานกลาง	เห็นน้อย	เห็นน้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
<b>ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</b>								
29. โรงแรมวังใต้ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์	8	80	45	5	-	3.66	.645	สูง
	(5.8)	(58.0)	(32.6)	(3.6)				
30. โรงแรมวังใต้มีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านพัฒนาชุมชนและสังคม	7	68	55	8	-	3.54	.685	สูง
	(5.1)	(49.3)	(39.9)	(5.8)				
31. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงแรมวังใต้ที่เกี่ยวข้องกับสังคม	5	67	58	7	1	3.49	.686	สูง
	(3.6)	(48.6)	(42.0)	(5.1)	(0.7)			
32. บุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่ โรงแรมวังใต้จัดขึ้น	10	67	55	6	-	3.59	.691	สูง
	(7.2)	(48.6)	(39.9)	(4.3)				
<b>รวม</b>						<b>3.57</b>	<b>.597</b>	<b>สูง</b>

จากตาราง 4.10 พบว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ โรงแรมวังใต้ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมา คือ บุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่ โรงแรมวังใต้จัดขึ้น ( $\bar{X} = 3.59$ ) รองลงมา คือ โรงแรมวังใต้มีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านพัฒนา ชุมชนและสังคม ( $\bar{X} = 3.54$ ) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงแรมวังใต้ที่เกี่ยวกับสังคม ( $\bar{X} = 3.49$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.57	.537	สูง
2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร	3.72	.539	สูง
3. ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร	3.71	.656	สูง
<b>รวม</b>	<b>3.67</b>	<b>.477</b>	<b>สูง</b>

จากตาราง 4.11 แสดงให้เห็นว่าพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร, ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร อยู่ในระดับสูงทั้งหมด ( $\bar{X} = 3.72, 3.71$  และ  $3.57$ ) ตามลำดับ

เมื่อแยกวิเคราะห์ข้อมูล ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นรายด้านได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย			
	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
<b>ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</b>								
33. ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นในนโยบาย/วิธีการบริหารของโรงแรมวังใต้ในภาพรวม	4 (2.9)	78 (56.5)	49 (35.5)	7 (5.1)	-	3.57	.638	สูง
34. ท่านมีความเชื่อถือในระบบการทำงานที่ชัดเจนตามโครงสร้างแผนผังที่วางไว้	2 (1.4)	75 (54.3)	58 (42.0)	3 (2.2)	-	3.55	.568	สูง
35. ท่านคิดว่าโรงแรมวังใต้มีเป้าหมาย/กลยุทธ์/แนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนและสามารถนำทางไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้	4 (2.9)	79 (57.2)	51 (37.0)	3 (2.2)	1 (0.7)	3.59	.624	สูง
<b>รวม</b>						<b>3.57</b>	<b>.537</b>	<b>สูง</b>

จากตาราง 4.12 พบว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57



ตาราง 4.13 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย			
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
	ละ)	ละ)	ละ)	ละ)	ละ)			
38. ท่านทุ่มเทให้กับงานที่	13	83	41	1	-	3.78	.613	สูง
ได้รับมอบหมายอย่าง	(9.4)	(60.1)	(29.7)	(0.7)				
เต็มที่ทุกครั้ง								
<b>รวม</b>						<b>3.72</b>	<b>.539</b>	<b>สูง</b>

จากตาราง 4.13 พบว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ ท่านทุ่มเทให้กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.78$ ) รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ( $\bar{X} = 3.71$ ) และลำดับสุดท้าย คือ เมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วนท่านพร้อมอุทิศตนและเสียสละเวลาส่วนตัว เพื่อที่จะมาทำงานในวันหยุดของท่าน ( $\bar{X} = 3.68$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย			
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด			
	(ร้อยละ	(ร้อยละ	(ร้อยละ	(ร้อยละ	(ร้อยละ			
	ละ)	ละ)	ละ)	ละ)	ละ)			
<b>ด้านความปรารถนา</b>								
<b>อย่างยิ่งยวดที่จะรักษา</b>								
<b>ไว้ซึ่งความเป็นสมาชิก</b>								
<b>ในภาพองค์กร</b>								
39. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง	16	76	42	2	2	3.74	.738	สูง
ของโรงแรมวังใต้	(11.6)	(55.1)	(30.4)	(1.4)	(1.4)			
40. ท่านภาคภูมิใจใน	7	81	47	3	-	3.67	.608	สูง
ตำแหน่งหน้าที่/ความ	(5.1)	(58.7)	(34.1)	(2.2)				
รับผิดชอบที่ได้ปฏิบัติอยู่ใน								
ขณะนี้								
41. ท่านตั้งใจที่จะเป็น	18	72	43	3	2	3.73	.769	สูง
บุคลากรของโรงแรมวังใต้	(13.0)	(52.2)	(31.2)	(2.2)	(1.4)			
ตลอดไป								
<b>รวม</b>						<b>3.71</b>	<b>.656</b>	<b>สูง</b>

จากตาราง 4.14 พบว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมวังใต้ ( $\bar{X} = 3.74$ ) รองลงมา คือ ท่านตั้งใจที่จะเป็นบุคลากร



ของโรงแรมวังใต้ตลอดไป ( $\bar{X} = 3.73$ ) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่/ ความรับผิดชอบที่ได้ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ ( $\bar{X} = 3.67$ ) ตามลำดับ

ตาราง4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวม

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก(Behavioral Aspect)	3.87	.708	สูง
2. ด้านความรู้สึก (Affective Aspect)	3.66	.626	สูง
3. ด้านการรับรู้ (Cognitive Aspect)	3.71	.696	สูง
รวม	3.75	.586	สูง

จากตาราง4.15 แสดงให้เห็นว่าพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ อยู่ในระดับสูงทั้งหมด ( $\bar{X} = 3.87, 3.71$  และ  $3.66$ )ตามลำดับ

เมื่อแยกวิเคราะห์ข้อมูล ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นรายด้านได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
<b>ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก</b>								
<b>(Behavioral Aspect)</b>								
42. ท่านจะไม่นำข้อมูลที่เป็นความลับของโรงแรมวังใต้ไปเปิดเผยให้บุคคลภายนอก/องค์กรอื่นได้รับรู้	53 (38.4)	46 (33.3)	27 (19.6)	5 (3.6)	7 (5.1)	3.96	1.090	สูง
43. ท่านต้องการความเจริญก้าวหน้าในโรงแรมวังใต้ในระยะยาว	20 (14.5)	71 (51.4)	43 (31.2)	3 (2.2)	1 (0.7)	3.77	.748	สูง
44. เมื่อมีผู้อื่นกล่าวถึงโรงแรมวังใต้ในทางที่ไม่ดี ท่านจะกล่าวแก้ไขในทันที	27 (19.6)	70 (50.7)	38 (27.5)	3 (2.2)	-	3.88	.739	สูง
<b>รวม</b>						<b>3.87</b>	<b>.708</b>	<b>สูง</b>

จากตาราง 4.16 พบว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ ท่านจะไม่นำข้อมูลที่เป็นความลับของโรงแรมวังใต้ไปเปิดเผยให้บุคคลภายนอก/องค์กรอื่นได้รับรู้ ( $\bar{X}$  = 3.96) รองลงมา คือ เมื่อมีผู้อื่นกล่าวถึงโรงแรมวังใต้ในทางที่ไม่ดี ท่านจะกล่าวแก้ไขในทันที ( $\bar{X}$  = 3.88) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านต้องการความเจริญก้าวหน้าในโรงแรมวังใต้ในระยะยาว ( $\bar{X}$  = 3.77) ตามลำดับ

ตาราง 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
<b>ด้านความรู้สึก (Affective Aspect)</b>								
45. ท่านรู้สึกมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	10 (7.2)	72 (52.2)	50 (36.2)	4 (2.9)	2 (1.4)	3.61	.729	สูง
46. ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรมวังใต้เท่าเทียมกับบุคลากรคนอื่น	6 (4.3)	79 (57.2)	49 (35.5)	4 (2.9)	-	3.63	.617	สูง
47. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานในโรงแรมวังใต้	14 (10.1)	78 (56.5)	44 (31.9)	-	2 (1.4)	3.74	.697	สูง
<b>รวม</b>						<b>3.66</b>	<b>.626</b>	<b>สูง</b>

จากตาราง 4.17 พบว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับองค์กร ด้านความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานในโรงแรมวังใต้ ( $\bar{X}$  =3.74) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรมวังใต้เท่าเทียมกับบุคลากรคนอื่น ( $\bar{X}$  =3.63) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  =3.61) ตามลำดับ

ตาราง 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย			
	มากที่สุด		กลาง		น้อยที่สุด			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
	ละ)	ละ)	ละ)	ละ)	ละ)			
ด้านการรับรู้ (Cognitive Aspect)								
48. ท่านมีความเชื่อมั่นในตัวผู้บริหาร	18 (13.0)	73 (52.9)	42 (30.4)	3 (2.2)	2 (1.4)	3.74	.767	สูง
49. ผู้บริหาร/หัวหน้าปฏิบัติตนกับบุคลากรทุกคนอย่างเป็นธรรม	15 (10.9)	66 (47.8)	49 (35.5)	6 (4.3)	2 (1.4)	3.62	.794	สูง
50. ท่านมีความรู้สึกที่โรงแรมวังได้เปรียบเสมือนครอบครัวของท่าน	21 (15.2)	69 (50.0)	45 (32.6)	1 (0.7)	2 (1.4)	3.77	.767	สูง
<b>รวม</b>						<b>3.71</b>	<b>.696</b>	<b>สูง</b>

จากตาราง 4.18 พบว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเห็นเกี่ยวกับด้านการรับรู้ โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ ท่านมีความรู้สึกที่โรงแรมวังใต้เปรียบเสมือนครอบครัวของท่าน ( $\bar{X}$  = 3.77) รองลงมา คือ ท่านมีความเชื่อมั่นในตัวผู้บริหาร ( $\bar{X}$  = 3.74) และลำดับสุดท้าย คือ ผู้บริหาร/หัวหน้าปฏิบัติตนกับบุคลากรทุกคนอย่างเป็นธรรม ( $\bar{X}$  = 3.62) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : คุณภาพชีวิตการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

$H_1$  : คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม	.394**	.000	ปานกลาง
2. ด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ	.518**	.000	ปานกลาง
3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	.551**	.000	ปานกลาง
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	.557**	.000	ปานกลาง
5. ด้านการยอมรับทางสังคม	.566**	.000	ปานกลาง
6. ด้านมีความเป็นตัวของตัวเอง	.483**	.000	ปานกลาง
7. ด้านการวางแผนชีวิต	.698**	.000	ปานกลาง
8. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	.478**	.000	ปานกลาง
<b>ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม</b>	<b>.717**</b>	<b>.000</b>	<b>สูง</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.19 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig. 2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.717 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในคุณภาพชีวิตการทำงานเพิ่มขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง โดยจำแนกตัวแปรแต่ละด้านได้ ดังนี้ คือ

**สมมติฐานข้อที่ 1.1** ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

$H_1$  : ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ตาราง 4.20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบ	.129	.132	ต่ำ
2. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)	.317 **	.000	ปานกลาง

ตาราง 4.20 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
3. ท่านพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจาก โรงแรมวังใต้			
4. ท่านได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ล่วงเวลาอย่างยุติธรรม	.385 **	.000	ปานกลาง
<b>ภาพรวมด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม และยุติธรรม</b>	<b>.394**</b>	<b>.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมในภาพรวมกับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig. 2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.394 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมในภาพรวมเพิ่มขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. ท่านได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบ พบว่ามีค่า (Sig. 2 – tailed) เท่ากับ 0.132 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การที่ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.129 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) มากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

2. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.317 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) เพิ่มขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ท่านพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากโรงแรมวังใต้ พบว่า พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากโรงแรมวังใต้ มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.506 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากโรงแรมวังใต้เพิ่มขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ท่านได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานล่วงเวลาอย่างยุติธรรม พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานล่วงเวลาอย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.385 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานล่วงเวลาอย่างยุติธรรมเพิ่มขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง



**สมมติฐานข้อที่ 1.2** ด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

$H_1$  : ด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ตาราง 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. สภาพแวดล้อมของโรงแรมวังใต้ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน	.429 **	.000	ปานกลาง
2. แผนกของท่านมีการจัดสถานที่ทำงานและจัดวางอุปกรณ์การทำงานอย่างเป็นระเบียบ	.384 **	.000	ปานกลาง
3. โรงแรมวังใต้ส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำกิจกรรม 5ส	.491 **	.000	ปานกลาง
4. โรงแรมวังใต้มีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ	.328 **	.000	ปานกลาง
<b>ภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ</b>	<b>.518 **</b>	<b>.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอในภาพรวมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ )

และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.518 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอเพิ่มขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

1. สภาพแวดล้อมของโรงแรมวังใต้ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สภาพแวดล้อมของโรงแรมวังใต้ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.429 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าสภาพแวดล้อมของโรงแรมวังใต้ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานดีขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. แผนกของท่านมีการจัดสถานที่ทำงานและจัดวางอุปกรณ์การทำงานอย่างเป็นระเบียบ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การจัดสถานที่ทำงานและจัดวางอุปกรณ์การทำงานอย่างเป็นระเบียบ มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.384 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าแผนกของท่านมีการจัดสถานที่ทำงานและจัดวางอุปกรณ์การทำงานอย่างเป็นระเบียบมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. โรงแรมวังใต้ส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำกิจกรรม 5ส พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.491 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าโรงแรมวังใต้มีการส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำกิจกรรม 5ส มากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. โรงแรมวังใต้มีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การมีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.328 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าโรงแรมวังใต้มีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 1.3** ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

$H_1$  : ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ตาราง 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	.354 **	.000	ปานกลาง
2. ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ เช่น อบรม สัมมนา ดูงาน	.457 **	.000	ปานกลาง
3. ในการปฏิบัติงานท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและลงมือปฏิบัติ	.480 **	.000	ปานกลาง

ตาราง 4.22 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
4. งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีส่วนช่วยให้ท่านได้พัฒนาความสามารถอยู่เสมอ	.518 **	.000	ปานกลาง
ภาพรวมด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	.551 **	.000	ปานกลาง

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลในภาพรวมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.551 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในการพัฒนาความสามารถของบุคคลเพิ่มขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การที่พนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.354 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ เช่น อบรม สัมมนา ดูงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ เช่น อบรม สัมมนา ดูงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.457 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ เช่น อบรม สัมมนา ดูงานเพิ่มขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ในการปฏิบัติงานท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและลงมือปฏิบัติ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ในการปฏิบัติงานท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและลงมือปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.480 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าในการปฏิบัติงานหากพนักงานได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและลงมือปฏิบัติมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีส่วนช่วยให้ท่านได้พัฒนาความสามารถอยู่เสมอ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีส่วนช่วยให้ท่านได้พัฒนาความสามารถอยู่เสมอ มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.518 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีส่วนช่วยให้ท่านได้พัฒนาความสามารถอยู่เสมอเพิ่มขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 1.4** ด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ด้านความก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

$H_1$ : ด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ตาราง 4.23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความก้าวหน้าในงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถ และรับผิดชอบมากขึ้น	.299 **	.000	ต่ำ
2. ท่านได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และทักษะเพื่อตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น	.481 **	.000	ปานกลาง
3. การปฏิบัติงานในโรงแรมวังใต้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพและมีความมั่นคง	.498 **	.000	ปานกลาง
4. โรงแรมวังใต้มีตำแหน่งหน้าที่ พร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าตามลำดับ	.434 **	.000	ปานกลาง
<b>ภาพรวมด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน</b>	<b>.557**</b>	<b>.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.23 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความก้าวหน้าในงานในภาพรวมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า

Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความก้าวหน้าในงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.557 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในด้านความก้าวหน้าในงานเพิ่มขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถ และรับผิดชอบมากขึ้น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถ และรับผิดชอบมากขึ้น มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.299 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าหากพนักงานมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถ และรับผิดชอบมากขึ้นนั้นเพิ่มขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ท่านได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และทักษะเพื่อตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และทักษะเพื่อตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.481 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และทักษะเพื่อตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นนั้นมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. การปฏิบัติงานในโรงแรมวังใต้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพและมีความมั่นคง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การปฏิบัติงานในโรงแรมวังใต้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพและมีความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.498 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทาง

เดียวกัน กล่าวคือ ถ้าการปฏิบัติงานในโรงแรมวังไต้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพและมีความมั่นคงมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังไต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. โรงแรมวังไต้มีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าตามลำดับ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า โรงแรมวังไต้มีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าตามลำดับ มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังไต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.434 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าในโรงแรมวังไต้มีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าตามลำดับเพิ่มขึ้น พนักงานโรงแรมวังไต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 1.5** ด้านการยอมรับทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังไต้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ด้านการยอมรับทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังไต้

$H_1$ : ด้านการยอมรับทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังไต้

ตาราง 4.24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการยอมรับทางสังคมกับ

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังไต้

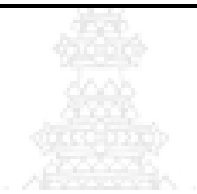
คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. เพื่อนร่วมงานต่างให้เกียรติและยอมรับในศักยภาพของกันและกัน	.390 **	.000	ปานกลาง
2. เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านได้รับการช่วยเหลือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	.327 **	.000	ปานกลาง



ตาราง 4.24 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
3. โรงแรมวังใต้ได้จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างหัวหน้า ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน	.538 **	.000	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	.494 **	.000	ปานกลาง
ภาพรวมด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	.566**	.000	ปานกลาง

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



จากตาราง 4.24 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านการยอมรับทางสังคมในภาพรวมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านการยอมรับทางสังคมในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.566 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในการยอมรับทางสังคมเพิ่มขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. เพื่อนร่วมงานต่างให้เกียรติและยอมรับในศักยภาพของกันและกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การที่เพื่อนร่วมงานต่างให้เกียรติและยอมรับในศักยภาพของกันและกัน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.390 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าเพื่อน

ร่วมงานต่างให้เกียรติและยอมรับในศักยภาพของกันและกัน มากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านได้รับการช่วยเหลือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านได้รับการช่วยเหลือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.327 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าหากพนักงานมีปัญหาในการปฏิบัติงานและได้รับการช่วยเหลือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. โรงแรมวังใต้ได้จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้า ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การที่โรงแรมวังใต้ได้จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้า ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.538 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าโรงแรมวังใต้ได้จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้า ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การที่พนักงานรู้สึกสบายใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.494 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกสบายใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 1.6** ด้านมีความเป็นตัวของตัวเองมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ด้านมีความเป็นตัวของตัวเองไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

$H_1$ : ด้านมีความเป็นตัวของตัวเองมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ตาราง 4.25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านมีความเป็นตัวของตัวเองกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านได้รับความเสมอภาค ทั้งในเรื่องกฎระเบียบ และความมั่นคงในการทำงานทุกครั้ง	.436 **	.000	ปานกลาง
2. องค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	.285 **	.001	ต่ำ
3. หัวหน้างานของท่านให้ความเป็นธรรมกับลูกน้องทุกคน	.430 **	.000	ปานกลาง
4. แผนก/หัวหน้างาน มีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อ นำไปปรับปรุงในการทำงาน	.518 **	.000	ปานกลาง
<b>ภาพรวมด้านประชาธิปไตยในการทำงาน</b>	<b>.483**</b>	<b>.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.25 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านมีความเป็นตัวของตัวเองในภาพรวมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ

ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านมีความเป็นตัวของตัวเองในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.483 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในด้านด้านมีความเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. ท่านได้รับความเสมอภาค ทั้งในเรื่องกฎระเบียบและความมั่นคงในการทำงานทุกครั้ง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การที่พนักงานได้รับความเสมอภาค ทั้งในเรื่องกฎระเบียบและความมั่นคงในการทำงานทุกครั้ง มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.436 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับความเสมอภาค ทั้งในเรื่องกฎระเบียบและความมั่นคงในการทำงานทุกครั้งนั้นมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. องค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า องค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.285 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าองค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. หัวหน้างานของท่านให้ความเป็นธรรมกับลูกน้องทุกคน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า หัวหน้างานของท่านให้ความเป็นธรรมกับลูกน้องทุกคน มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.430 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าหัวหน้างานของท่านให้ความเป็นธรรมกับ

ลูกน้องทุกคนมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. แผนก/หัวหน้างาน มีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปปรับปรุงในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า แผนก/หัวหน้างาน มีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปปรับปรุงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.518 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าแผนก/หัวหน้างาน มีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปปรับปรุงในการทำงานมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 1.7** ด้านการวางแผนชีวิตมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ด้านการวางแผนชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

$H_1$  : ด้านการวางแผนชีวิตมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ตาราง 4.26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการวางแผนชีวิตกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน	.540 **	.000	ปานกลาง
2. ท่านมีเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัว	.614 **	.000	ปานกลาง

ตาราง 4.26 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
3. ท่านมีเวลาร่วมงานสังคมหรือทำกิจกรรมกับเพื่อนใน โอกาสต่างๆตามความเหมาะสม	.523 **	.000	ปานกลาง
4. ปริมาณงานที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม	.657 **	.000	ปานกลาง
<b>ภาพรวมด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ส่วนตัว</b>	<b>.698**</b>	<b>.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.26 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านการวางแผนชีวิตในภาพรวมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านการวางแผนชีวิตในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.698 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

1. การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.540 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าการทำงานของ

ท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ท่านมีเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัว พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การมีเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.614 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัวมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ท่านมีเวลาร่วมงานสังสรรค์หรือทำกิจกรรมกับเพื่อนในโอกาสต่างๆตามความเหมาะสม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การมีเวลาร่วมงานสังสรรค์หรือทำกิจกรรมกับเพื่อนในโอกาสต่างๆตามความเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.523 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีเวลาร่วมงานสังสรรค์หรือทำกิจกรรมกับเพื่อนในโอกาสต่างๆตามความเหมาะสมมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ปริมาณงานที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปริมาณงานที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.657 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าปริมาณงานที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 1.8** ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

$H_1$ : ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ตาราง 4.27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. โรงแรมวังใต้ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์	.400 **	.000	ปานกลาง
2. โรงแรมวังใต้มีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านพัฒนาชุมชนและสังคม	.472 **	.000	ปานกลาง
3. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงแรมวังใต้ที่เกี่ยวกับสังคม	.305 **	.000	ต่ำ
4. บุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่โรงแรมวังใต้จัดขึ้น	.508 **	.000	ปานกลาง
<b>ภาพรวมด้านความเกี่ยวข้องและประโยชน์ต่อสังคม</b>	<b>.478**</b>	<b>.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.27 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า



มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.478 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. โรงแรมวังใต้ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การที่โรงแรมวังใต้ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.400 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าโรงแรมวังใต้ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์มากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. โรงแรมวังใต้มีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านพัฒนา ชุมชนและสังคม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การที่โรงแรมวังใต้มีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านพัฒนา ชุมชนและสังคม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.472 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าโรงแรมวังใต้มีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านพัฒนา ชุมชนและสังคมมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงแรมวังใต้ที่เกี่ยวกับสังคม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงแรมวังใต้ที่เกี่ยวกับสังคม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.305 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีส่วนร่วมใน

กิจกรรมของโรงแรมวังใต้ที่เกี่ยวข้องกับสังคมมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. บุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่โรงแรมวังใต้จัดขึ้น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การที่บุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่โรงแรมวังใต้จัดขึ้น มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.508 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าบุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่โรงแรมวังใต้จัดขึ้นนั้นมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

$H_1$  : ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 4.28

ตาราง 4.28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ความผูกพันต่อองค์กร	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	.612**	.000	ปานกลาง

ตาราง 4.28 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก ในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร	.584**	.000	ปานกลาง
3. ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่ง ความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร	.745**	.000	สูง
<b>ภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร</b>	<b>.792**</b>	<b>.000</b>	<b>สูง</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.28 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมกับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig. 2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.792 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้ จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง โดยจำแนกตัวแปรแต่ละด้านได้ดังนี้ คือ

**สมมติฐานข้อที่ 2.1** ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

$H_1$ : ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ตาราง4.29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ความผูกพันต่อองค์กร	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นในนโยบาย/วิธีการบริหารของโรงแรมวังใต้ในภาพรวม	.536**	.000	ปานกลาง
2. ท่านมีความเชื่อถือในระบบการทำงานที่ชัดเจนตามโครงสร้างแผนผังที่วางไว้	.525**	.000	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าโรงแรมวังใต้มีเป้าหมาย/กลยุทธ์/แนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนและสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้	.555**	.000	ปานกลาง
<b>ภาพรวมด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</b>	<b>.612**</b>	<b>.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง4.29 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรในภาพรวม กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.612 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นในนโยบาย/วิธีการบริหารของโรงแรมวังได้ในภาพรวม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การมีความรู้สึกเชื่อมั่นในนโยบาย/วิธีการบริหารของโรงแรมวังได้ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.536 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นในนโยบาย/วิธีการบริหารของโรงแรมวังได้ในภาพรวมมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังได้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ท่านมีความเชื่อถือในระบบการทำงานที่ชัดเจนตามโครงสร้างแผนผังที่วางไว้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีความเชื่อถือในระบบการทำงานที่ชัดเจนตามโครงสร้างแผนผังที่วางไว้ มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.535 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเชื่อถือในระบบการทำงานที่ชัดเจนตามโครงสร้างแผนผังที่วางไว้มากขึ้น พนักงานโรงแรมวังได้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ท่านคิดว่าโรงแรมวังได้มีเป้าหมาย/กลยุทธ์/แนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนและสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การที่โรงแรมวังได้มีเป้าหมาย/กลยุทธ์/แนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนและสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.555 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานคิดว่าโรงแรมวังได้มีเป้าหมาย/กลยุทธ์/แนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนและสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น พนักงานโรงแรมวังได้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 2.2** ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

$H_1$  : ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ตาราง 4.30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ความผูกพันต่อองค์กร	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย	.544**	.000	ปานกลาง
2. เมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วนท่านพร้อมอุทิศตนและเสียสละเวลาส่วนตัว เพื่อที่จะมาทำงานในวันหยุดของท่าน	.502**	.000	ปานกลาง
3. ท่านทุ่มเทให้กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	.511**	.000	ปานกลาง
<b>ภาพรวมด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร</b>	<b>.584**</b>	<b>.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.30 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กรในภาพรวมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กรในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.584 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กรมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.544 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. เมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วนท่านพร้อมอุทิศตนและเสียสละเวลาส่วนตัว เพื่อที่จะมาทำงานในวันหยุดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วนท่านพร้อมอุทิศตนและเสียสละเวลาส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.502 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีความจำเป็นเร่งด่วนพนักงานพร้อมที่จะอุทิศตนและ

เสียสละเวลาส่วนตัวมาทำงานในวันหยุดของมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ท่านทุ่มเทให้กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้ง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ท่านทุ่มเทให้กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้ง มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.511 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานทุ่มเทให้กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ที่ทุกครั้งมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 2.3** ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

$H_1$  : ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ตาราง 4.31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ความผูกพันต่อองค์กร	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมวังใต้	.716**	.000	สูง
2. ท่านภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบที่ได้ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้	.680**	.000	ปานกลาง



ตาราง 4.31 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ความจงรักภักดี		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
3. ท่านตั้งใจที่จะเป็นบุคลากรของโรงแรมวังใต้ ตลอดไป	.681**	.000	ปานกลาง
ภาพรวมด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะ รักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร	.745**	.000	สูง

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.31 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะจะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กรในภาพรวมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.745 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กรมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

1. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมวังใต้ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมวังใต้ มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.716 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมวังใต้มากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง

2. ทานภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบที่ได้ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบที่ได้ปฏิบัติอยู่ มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.680 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบที่ได้ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้มากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ทานตั้งใจที่จะเป็นบุคลากรของโรงแรมวังใต้ตลอดไป พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความตั้งใจที่จะเป็นบุคลากรของโรงแรมวังใต้ตลอดไป มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.681 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานตั้งใจที่จะเป็นบุคลากรของโรงแรมวังใต้ตลอดไปมากขึ้น พนักงานโรงแรมวังใต้จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 3** ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ แตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

**สมมติฐานข้อที่ 3.1** พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีเพศ แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีเพศ แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีเพศ แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของ กลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความ

เชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมจำแนกตามเพศ

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	Levene's test for Equality of Variances		เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	F	Sig.						
ด้านพฤติกรรมการแสดงออก								
Equal Variances assumed	0.038	0.846	ชาย	3.74	0.656	-1.725	136	0.087
			หญิง	3.95	0.732			
ด้านความรู้สึกรู้สึก								
Equal Variances assumed	0.008	0.927	ชาย	3.60	0.579	-0.819	136	0.414
			หญิง	3.69	0.654			
ด้านการรับรู้								
Equal Variances assumed	2.479	0.118	ชาย	3.73	0.587	0.329	136	0.742
			หญิง	3.69	0.760			
ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม								
Equal Variances assumed	1.034	0.311	ชาย	3.69	0.518	-0.850	136	0.397
			หญิง	3.78	0.626			

จากตาราง 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐานความจรัภักดีต่อองค์กรโดยรวมของ พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ พบว่า

□ ความจรัภักดีต่อองค์กรโดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.311 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความจรัภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ พบว่า ความจรัภักดีต่อองค์กรโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.397 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีเพศแตกต่างกันมีความจรัภักดีต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า

□ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.846 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความจรัภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.087 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเพศแตกต่างกันมีความจรัภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

□ ด้านความรู้สึกร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.927 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความจรัภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.414 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเพศแตกต่างกันมีความจรัภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

□ ด้านการรับรู้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.118 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความจรัภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.742 ซึ่งมากกว่า 0.05

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเพศแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 3.2** พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีอายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีอายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีอายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามอายุ

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	3	5.067	1.689	3.553	0.016
	ภายในกลุ่ม	134	63.696	0.475		
	รวม	137	68.763			
ด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	3	2.930	0.977	2.580	0.056
	ภายในกลุ่ม	134	50.729	0.379		
	รวม	137	53.659			
ด้านการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	3	1.824	0.608	1.262	0.290
	ภายในกลุ่ม	134	64.582	0.482		
	รวม	137	66.406			

ตาราง4.33 (ต่อ)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.659	0.886	2.674	0.050
	ภายในกลุ่ม	134	44.427	0.332		
	รวม	137	47.086			

จากตาราง4.33 ผลทดสอบสมมติฐานความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ จากการทดสอบ Levene Statistic พบว่า มีความแปรปรวนไม่แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะใช้สถิติ One-way ANOVA: F- test และ Scheffe เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.050 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความรู้สึกรัก พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.056 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรักไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการรับรู้ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.290 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรม

วังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.34 การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกระดับอายุ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ระดับอายุ	$\bar{X}$	น้อยกว่า25ปี	25-35ปี	36-45ปี	46ปีขึ้นไป
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	น้อยกว่า25ปี	3.44		-0.474 (0.064)	-0.444 (0.168)	-0.636* (0.024)
	25-35ปี	3.92	0.474 (0.064)		0.030 (0.998)	-0.161 (0.809)
	36-45ปี	3.89	0.444 (0.168)	-0.030 (0.998)		-0.191 (0.790)
	46ปีขึ้นไป	4.08	0.636* (0.024)	0.161 (0.809)	0.191 (0.790)	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.34 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.024 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.636

พนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มากกว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.024 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.636

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 3.3** พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	2	2.247	1.123	2.280	0.106
	ภายในกลุ่ม	135	66.517	0.493		
	รวม	137	68.763			
ด้านความรู้สึกรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	2	3.128	1.564	4.178	0.017
	ภายในกลุ่ม	135	50.532	0.374		
	รวม	137	53.659			
ด้านการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	2.114	1.057	2.220	0.113
	ภายในกลุ่ม	135	64.291	0.476		
	รวม	137	66.406			
ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.435	1.218	3.681	0.028
	ภายในกลุ่ม	135	44.651	0.331		
	รวม	137	47.086			



จากตาราง 4.35 ผลทดสอบสมมติฐานความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ จากการทดสอบ Levene Statistic พบว่า มีความแปรปรวนไม่แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะใช้สถิติ One-way ANOVA: F- test และ Scheffe เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.106 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความรู้สึกรัก พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการรับรู้ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.113 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง4.36 การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัด  
สุราษฎร์ธานี จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้านความรู้สึกเป็นรายคู่ โดยวิธีของ  
Scheffe

ความจงรักภักดี ต่อองค์กร	สถานภาพสมรส	$\bar{x}$	โสด	สมรส / อยู่ ด้วยกัน	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
ด้านความรู้สึก	โสด	3.49		-0.194 (0.248)	-0.426* (0.020)
	สมรส / อยู่ ด้วยกัน	3.69	0.194 (0.248)		-0.232 (0.279)
	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.92	0.426* (0.020)	0.232 (0.279)	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง4.36 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยของ  
ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก น้อยกว่า พนักงานที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง /  
แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.020 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
0.426

พนักงานที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยของความ  
จงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก มากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.020 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.426

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.37 การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามสถานภาพสมรส ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	สถานภาพสมรส	$\bar{x}$	โสด	สมรส / อยู่ด้วยกัน	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม	โสด	3.61		-0.130 (0.492)	-0.382* (0.028)
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	3.74	0.130 (0.492)		-0.252 (0.183)
	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	4.00	0.382* (0.028)	0.252 (0.183)	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.37 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม น้อยกว่า พนักงานที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.028 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.382

□ พนักงานที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.028 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.382

□ ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 3.4** พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	2	2.156	1.078	2.185	0.116
	ภายในกลุ่ม	135	66.608	0.493		
	รวม	137	68.763			
ด้านความรู้สึกรัก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.180	0.090	0.227	0.798
	ภายในกลุ่ม	135	53.480	0.396		
	รวม	137	53.659			
ด้านการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.834	0.417	0.858	0.426
	ภายในกลุ่ม	135	65.572	0.486		
	รวม	137	66.406			
ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.863	0.4342	1.261	0.287
	ภายในกลุ่ม	135	46.223	0.342		
	รวม	137	47.086			

จากตาราง 4.38 ผลทดสอบสมมติฐานความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา จากการทดสอบ Levene Statistic พบว่า มีความแปรปรวนไม่แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะใช้สถิติ One-way ANOVA: F- test และ Scheffe เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.287 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.116 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความรู้สึกรู้ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.798 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรู้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการรับรู้ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.426 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 3.5** พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีอัตราเงินเดือน แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีอัตราเงินเดือน แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีอัตราเงินเดือน แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	2	1.632	0.816	1.641	0.198
	ภายในกลุ่ม	135	67.131	0.497		
	รวม	137	68.763			
ด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	2	3.316	1.658	4.446	0.013
	ภายในกลุ่ม	135	50.344	0.373		
	รวม	137	53.659			
ด้านการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	4.178	2.089	4.532	0.012
	ภายในกลุ่ม	135	62.228	0.461		
	รวม	137	66.406			
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.178	2.089	4.532	0.013
	ภายในกลุ่ม	135	62.228	0.461		
	รวม	137	66.406			

จากตาราง 4.39 ผลทดสอบสมมติฐานความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกอัตราเงินเดือน จากการทดสอบ Levene Statistic พบว่า มีความแปรปรวนไม่แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะใช้สถิติ One-way ANOVA: F- test และ Scheffe เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอัตราเงินเดือน แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.198 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า

พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความรู้สึก พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอัตราเงินเดือน แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการรับรู้ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอัตราเงินเดือน แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.40 การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้านความรู้สึกเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ระดับเงินเดือน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000-25,000 บาท	25,001-35,000 บาท	35,001-45,000 บาท	45,001 บาทขึ้นไป
ด้านความรู้สึก	น้อยกว่า 15,000 บาท	3.59	-0.489*	(0.016)	-2.333	(0.753)	
	15,000-25,000 บาท	4.08	0.489*	(0.016)	0.255	(0.759)	
	25,001-35,000 บาท	3.83	0.233	-0.255			
	35,000 บาท		(0.753)	(0.759)			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.40 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 15,000-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.016 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.489

□ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 15,000-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก มากกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.016 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.489

□ ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.41 การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัด

สุราษฎร์ธานี จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้านการรับรู้เป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ระดับเงินเดือน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000-25,000 บาท	25,001-35,000 บาท	35,001-45,000 บาท	45,001 บาทขึ้นไป
ด้านการรับรู้	น้อยกว่า 15,000 บาท	3.64	-0.536* (0.018)			-0.358 (0.584)	
	15,000-25,000 บาท	4.17	0.536* (0.018)	0.178 (0.897)			
	25,001-35,000 บาท	4.00	0.358 (0.584)		-0.178 (0.897)		
	35,001-45,000 บาท						

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.41 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ น้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน



15,000-25,000บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.018 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.536

□ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 15,000-25,000บาท มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านด้านการรับรู้ มากกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า15,000บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.018 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.536

□ ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง4.42 การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัด

สุราษฎร์ธานี จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ระดับเงินเดือน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000-25,000 บาท	25,001-35,000 บาท	35,001-45,000 บาท	45,001 บาทขึ้นไป
ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม	น้อยกว่า 15,000 บาท	3.69		-0.452* (0.18)	-0.283 (0.623)		
	15,000-25,000 บาท	4.14	0.452* (0.18)		0.169 (0.872)		
	25,001-35,000 บาท	3.97	0.283 (0.623)	-0.169 (0.872)			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง4.42 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม น้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 15,000-25,000บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.018 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.452

□ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 15,000-25,000บาท มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า15,000บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.018 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.452

□ ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่3.6** พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	3	6.097	2.032	4.346	0.006
	ภายในกลุ่ม	134	62.666	0.468		
	รวม	137	68.763			
ด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	3	3.439	1.146	3.058	0.031
	ภายในกลุ่ม	134	50.221	0.375		
	รวม	137	53.659			

ตาราง 4.43 (ต่อ)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	3	3.175	1.058	2.243	0.086
	ภายในกลุ่ม	134	63.231	0.472		
	รวม	137	66.406			
ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.831	1.277	3.956	0.010
	ภายในกลุ่ม	134	43.255	0.323		
	รวม	137	47.086			

จากตาราง 4.43 ผลทดสอบสมมติฐานความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน จากการทดสอบ Levene Statistic พบว่า มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะใช้สถิติ One-way ANOVA: F- test และ Scheffe เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความรู้สึกรู้สึก พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรู้สึกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

□ ด้านการรับรู้ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.086 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H<sub>1</sub>) ซึ่งหมายความว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรู้สึกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง4.44 การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{X}$	1-4ปี	5-9ปี	10-14ปี	15ปีขึ้นไป
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	1-4ปี	3.53		-0.408 (0.060)	-0.483* (0.047)	-0.572* (0.033)
	5-9ปี	3.94	0.408 (0.060)		-0.075 (0.972)	-0.164 (0.842)
	10-14ปี	4.01	0.483* (0.047)	0.075 (0.972)		-0.088 (0.977)
	15ปีขึ้นไป	4.10	0.572* (0.033)	0.164 (0.842)	0.088 (0.977)	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง4.44 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-4ปี มีค่าเฉลี่ยของ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก น้อยกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-14ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (0.060<0.05) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.408

- พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน1-4ปี มีค่าเฉลี่ยของ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก น้อยกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน15ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.033 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.572
- พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน10-14ปี มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน1-4ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.047 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.483
- พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน15ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-4ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.033 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57
- ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง4.45 การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัด

สุราษฎร์ธานี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe

ความจงรักภักดีต่อ องค์กร	ประสบการณ์ ในการทำงาน	$\bar{x}$	1-4ปี	5-9ปี	10-14ปี	15ปีขึ้นไป
ด้านความรู้สึก	1-4ปี	3.44		-0.238 (0.364)	-0.287 (0.313)	-0.498* (0.040)
	5-9ปี	3.67	0.238 (0.364)		0.049 (0.989)	-0.260 (0.458)
	10-14ปี	3.72	0.287 (0.313)	0.049 (0.989)		-0.211 (0.700)
	15ปีขึ้นไป	3.93	0.498* (0.040)	0.260 (0.458)	0.211 (0.700)	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง4.45 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน1-4ปี มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก น้อยกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน15ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.040 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.498

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน15ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก มากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน1-4ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.040 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.498

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง4.46 การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัด

สุราษฎร์ธานี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe

ความจงรักภักดีต่อ องค์กร	ประสบการณ์ ในการทำงาน	$\bar{X}$	1-4ปี	5-9ปี	10-14ปี	15ปีขึ้นไป
ความจงรักภักดีต่อ องค์กรโดยรวม	1-4ปี	3.51		-0.250 (0.253)	-0.327 (0.149)	-0.516* (0.017)
	5-9ปี	3.76	0.250 (0.253)		0.076 (0.950)	-0.266 (0.371)
	10-14ปี	3.83	0.327 (0.149)	0.076 (0.950)		-0.188 (0.723)
	15ปีขึ้นไป	4.02	0.516* (0.017)	0.266 (0.371)	0.188 (0.723)	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง4.46 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน1-4ปี มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม น้อยกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการ

ทำงาน15ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.017 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.516

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน15ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน1-4ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $0.017 < 0.05$ ) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.516

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง4.47 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี		
1.1 ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของ พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3 ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.4 ด้านความก้าวหน้าในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 4.47 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1.5 ด้านการยอมรับทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.6 ด้านมีความเป็นตัวของตัวเองโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.7 ด้านการวางแผนชีวิตโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.8 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี		
2.1 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน



ตาราง 4.47 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
2.3 ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
3 ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้แตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคล		
3.1 พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีเพศแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน	T-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.1.1 เพศที่ต่างกัน มีพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน	T-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.1.2 เพศที่ต่างกัน มีความรู้สึกแตกต่างกัน	T-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.1.3 เพศที่ต่างกัน มีการรับรู้แตกต่างกัน	T-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.2 พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีอายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน	F-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.2.1 อายุที่ต่างกัน มีพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน	F-test และ Scheffe	เป็นไปตามสมมติฐาน
3.2.2 อายุที่ต่างกัน มีความรู้สึกแตกต่างกัน	F-test และ Scheffe	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.2.3 อายุที่ต่างกัน มีการรับรู้แตกต่างกัน	F-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.3 พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน	F-test และ Scheffe	เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 4.47 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
3.3.1 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน	F-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.3.2 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความรู้สึกแตกต่างกัน	F-test และ Scheffe	เป็นไปตามสมมติฐาน
3.3.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีการรับรู้แตกต่างกัน	F-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.4 พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน	F-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.4.1 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน	F-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.4.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความรู้สึกแตกต่างกัน	F-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.4.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้แตกต่างกัน	F-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.5 พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน	F-test และ Scheffe	เป็นไปตามสมมติฐาน
3.5.1 อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน	F-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.5.2 อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความรู้สึกแตกต่างกัน	F-test และ Scheffe	เป็นไปตามสมมติฐาน
3.5.3 อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้แตกต่างกัน	F-test และ Scheffe	เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 4.47 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
3.6 พนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน	F-test และ Scheffe	เป็นไปตามสมมติฐาน
3.6.1 ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน	F-test และ Scheffe	เป็นไปตามสมมติฐาน
3.6.2 ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความรู้สึกแตกต่างกัน	F-test และ Scheffe	เป็นไปตามสมมติฐาน



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ; กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมวังใต้จำนวน 138 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ T-test , one-way ANOVA และ Pearson correlation ผลการวิจัยเป็น ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

□ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 มีอายุ 25 - 35 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 45. มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 86.2 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 9 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7

□ การวิเคราะห์ คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

#### ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการยอมรับทางสังคม ด้านมีความเป็นตัวของตัวเอง ด้านการวางแผนชีวิต และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ยกเว้น ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

### ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กร

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร อยู่ในระดับสูงทุกด้าน

### ข้อมูลด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกลึกซึ้ง และด้านการรับรู้ อยู่ในระดับสูงทุกด้าน

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ;กรณีศึกษาวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยจำแนกรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการยอมรับทางสังคม ด้านมีความเป็นตัวของตัวเอง ด้านการวางแผนชีวิต และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รสสุคนธ์ ฤชาเกียรติกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม

มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและ เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยจำแนกรายด้าน ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร , ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Steers (1977) คือ การที่พนักงานมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกับองค์กร จะมีทัศนคติเชิงบวกในทุกด้าน ,มีความเต็มใจและพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ ,มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร

**สมมติฐานข้อที่ 3** ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ แตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

□ เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้ด้าน การรับรู้ และด้านความจงรักภักดีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นฤบดี สุขปราคาการ (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไวร์เฮอแอนด์ ไวร์เลส จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อัตรา เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถานภาพการทำงานไม่มีผลต่อระดับความความจงรักภักดีต่อองค์กร เนื่องจากหน่วยงานนี้เป็นงานด้านวิศวกรรม มีการทำงานเป็นทีม และเน้นความสำเร็จที่ผลงานโดยยึดถือกฎระเบียบปฏิบัติเหมือนกัน ดังนั้นความ

จงรักภักดีต่อองค์กรจึงน่าจะถูกกำหนดด้วยปัจจัยในด้านลักษณะงานและด้านประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า

□ อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากที่สุด

เนื่องจากคนที่มีอายุแตกต่างกันจะมีประสบการณ์ เบ้าหมาย ค่านิยมที่แตกต่างกัน (Ivancevich and Matteson, 1999 อ้างถึงใน ชะดิณยา หล้าสุวรรณ, 2545) กล่าวได้ว่า บุคคลที่มีอายุมากจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องจากอายุมากขึ้นการเรียนรู้งานก็ย่อมมากกว่า มีประสบการณ์มากกว่า รวมไปถึงตำแหน่งการงานก็สูงขึ้นตาม จึงมีความรู้สึกจะคงอยู่กับองค์กรของตนตลอดไป ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรพงษ์ เยาะห์วี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบริษัท ที.เค.เอส. เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้ทำการศึกษาความจงรักภักดีทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ผลการวิจัยพบว่า อายุ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรใน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ที่แตกต่างกัน

□ สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านความจงรักภักดีโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก และ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมมากที่สุด

เนื่องจากผู้ที่แต่งงานหรือเป็นหม้าย อาจจะมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากกว่า เช่น มีบุตรที่ต้องดูแล จึงทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานและมีแนวโน้มที่ปฏิเสธการเปลี่ยนงานมากกว่า เพราะถ้าหากมีการย้ายงานอาจจะต้องมีการไต่ตรองอย่างถี่ถ้วนในด้านค่าตอบแทน ค่าสวัสดิการ สภาพการทำงาน และเวลา เป็นต้น ซึ่งต่างจากผู้ที่เป็นโสดที่จะมีอิสระในการตัดสินใจเปลี่ยนงานได้ง่ายกว่า เพราะไม่มีข้อจำกัดในเรื่องครอบครัวหรือบุตร และสามารถตัดสินใจได้เองว่าจะอยู่หรือย้ายงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัณณ์ วีระกรพานิช (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การคาดหวังและแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความ

จงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สำหรับ ด้านสถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านอายุงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้ ด้านการรับรู้ และด้านความจงรักภักดีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จีร์ภัคร เอนกวิถิ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เนื่องจากฝ่ายบุคคลได้มีการชี้แจงเกี่ยวกับโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กรไว้ อย่างชัดเจน ซึ่งพนักงานทุกคนยอมรับเงื่อนไขได้และพนักงานทุกคนล้วนแต่มีความตั้งใจในการทำงาน

อัตราเงินเดือน พบว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรู้ ด้านการรับรู้ และด้านความจงรักภักดีโดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 15,000-25,000บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากที่สุด

เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ทำให้พนักงานที่มีรายได้น้อยลาออกจากงานเพื่อหางานใหม่ที่อัตราเงินเดือนมากกว่า และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนสูงอยู่แล้วก็พอใจกับสิ่งที่ตนได้รับ เพราะถ้าหากย้ายงานใหม่อาจจะมีโอกาสได้รายได้ที่น้อยลง จึงไม่คิดที่จะย้ายงานใหม่ เพราะรายได้นั้นจะเป็นตัวช่วยเสริมสร้างความมั่นคงให้กับพนักงาน และถ้าพนักงานมีรายได้ที่มากขึ้น เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ก็จะทำให้พนักงานต้องการอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จีร์ศักดิ์ สุนันตะเครือ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน



ประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรัก และด้านความจงรักภักดีโดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน 10-14 ปี และ 15 ปีขึ้นไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมาก และ พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรัก และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มากที่สุด

เนื่องจากผู้ที่อยู่กับองค์กรเป็นเวลานานอาจจะรู้สึกที่ตนเองแก่เกินไปที่จะเริ่มต้นใหม่ และด้วยระยะเวลาที่ทำงาน จึงทำให้เกิดความรักและความจงรักภักดีได้มากกว่า ซึ่งถ้าหากองค์กรมีการตอบสนองต่อความต้องการ สร้างความรู้สึกที่ดีต่อกัน ก็จะทำให้ส่งผลให้พนักงานรู้สึกจงรักภักดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริพร ชื่นแฉ่ง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และอายุงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง โดยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กรควรมีการปรับปรุงผลตอบแทนให้เหมาะสมกับงาน และ ควรมีการชี้แจงถึงกฎเกณฑ์การเลื่อนขั้นเงินเดือนที่ชัดเจนและยุติธรรม

ด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กรควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการติดตั้งระบบป้องกันและมีการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เพื่อความปลอดภัยของทุกคนในองค์กร

ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้

และใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่นำมาใช้ในการวางแผนการทำงานให้งานบรรลุเป้าหมาย

ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ในระดับปานกลาง ดังนั้น พนักงานควรจะได้รับโอกาสในการใช้ความสามารถที่มีในการรับผิดชอบงานที่มากขึ้น เพื่อที่จะพิสูจน์ความสามารถของตนในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

ด้านการยอมรับทางสังคม พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ เพื่อลดความขัดแย้ง และเป็นการช่วยให้เปิดใจยอมรับศักยภาพของกันและกัน และพร้อมที่จะช่วยเหลือกันโดยปราศจากอคติ

ด้านมีความเป็นตัวของตัวเอง พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กร / แผนก ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคน ซึ่งพนักงานมีสิทธิที่จะพูดถึงนโยบายหรือแนวทางการดำเนินงาน โดยไม่มีการพิจารณาต่อหน้าที่ การงาน มีความเสมอภาคกันและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

ด้านการวางแผนชีวิต พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กรจัดเวลาและปริมาณงานให้เหมาะสมกับพนักงาน เพื่อไม่ให้พนักงานรู้สึกทำงานหนักเกินไป และสามารถมีเวลาส่วนตัวให้กับตนเองและครอบครัวได้

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กรควรจัดกิจกรรมเพื่อสังคมและให้พนักงานมีส่วนร่วมในทุกๆกิจกรรมที่องค์กรจัด เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมนั้นๆ

5.3.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง โดยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กรควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกับองค์กรและมีทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กร

ควรมีความใส่ใจดูแลพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจและเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่

ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูง ดังนั้น องค์กรควรตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน และมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ

5.3.3 ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้ แตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานโรงแรมวังใต้ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25 - 35 ปี มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน ซึ่งมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 9 ปี ดังนั้น องค์กรควรมีการจัดผลตอบแทนที่ดีที่สุดให้กับพนักงาน เอาใจใส่พนักงาน มีการจัดระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการจัดฝึกอบรมต่างๆที่เกี่ยวข้องการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีการพัฒนาความรู้และนำมาปรับใช้ในการทำงานได้ และควรมีการจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อสร้างความสัมพันธ์ให้กับหัวหน้างานและพนักงานทุกคนในองค์กร เพื่อให้เกิดความสามัคคี ลดความกดดันในการทำงาน สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ และองค์กรควรมีนโยบายหรือโครงสร้างที่มั่นคง เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกสบายใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเห็นถึงความมั่นคงในอาชีพในระยะยาว

#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรจะมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่น เช่น การสังเกตแบบมีส่วนร่วม หรือ การสัมภาษณ์ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างและลึกซึ้ง อันจะเป็นประโยชน์ในการนำมาปรับใช้ศึกษาและการบริหารงานเกี่ยวกับบุคคลในองค์กรต่อไป

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบในแต่ละอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อให้ทราบว่าแต่ละโรงแรมนั้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร อันจะเป็นการเข้าถึงความต้องการของพนักงาน และเป็นปัจจัยที่จะช่วยเสริมสร้างความจงรักภักดีที่พนักงานมีให้แก่องค์กร และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อไป

ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร เช่น ภาวะผู้นำ  
วัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยที่กำหนดความสุขในการทำงาน และตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความ  
จงรักภักดีต่อองค์กร อันจะนำมาสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งแนวทางการปรับปรุง  
แก้ไข เพื่อเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคลากรนั้นปฏิบัติงานดีขึ้น



## บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. 2558. “สรุปสถานการณ์พักแรม จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนและรายได้จากผู้เยี่ยมชมเยือนปี 2558”. เข้าถึงได้จาก <http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/24335>. สืบค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2558.
- กรองกาญจน์ ทองสุข. 2554. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด”. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กัณณ์ วีระกะพานิช. 2554. “การคาดหวังและแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร :กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชะธินยา หล้าสุวรรณ. 2545. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความก้าวหน้าในอาชีพ กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน”. พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตานันท์ สุขสวัสดิ์. 2556. “การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ของปัจจัยความภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน”. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิรภัทร อเนกวิทย์, ประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ และ พีระพงษ์ กิติเวชโกศาวัฒน์. 2557. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมเอเชียแอร์พอร์ต”. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่:1 ฉบับที่:3 เลขหน้า:48-58, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- จิรศักดิ์ สุนันตะเครือ. 2550. “ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)”. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนิกันต์ บุญชู. 2555. การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน ในโรงพยาบาลโรงานยาสูบ กระทรวงการคลัง. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชัยนันท์ ไชยเสน และ นารี วีระกิจ. 2557. “สภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันของพนักงานโรงแรม แผนกอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดภูเก็ต”. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่:34 ฉบับที่:1 เลขหน้า:51-71, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ชาญโชติ ชมพูนุท. 2553. “การพัฒนาธุรกิจHospitalityในภาคบริการท่องเที่ยวเพื่อก้าวสู่ตลาดอาเซียน”. เข้าถึงได้จาก <http://www.gotoknow.org/post/47806>. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2558.
- ชาญวุฒิ บุญชม. 2553. “ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน”. ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชุตีรัตน์ ชมภูรัตน์. 2552. “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทแอบบีย์แคเรสต์ (ประเทศไทย) จำกัด = Employee engagement in abbeycrest (Thailand) Company Limited”. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัช อนุชาคณารักษ์. 2554. “บริหารความผูกพันของพนักงานและสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นจริง คลิ๊กได้ที่พฤติกรรมคน”. เข้าถึงได้จาก <http://www.hrcenter.co.th/index.php?>. สืบค้นเมื่อ 19 มิถุนายน 2559
- ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์. 2551. “บริษัทเติบโตได้ ด้วยความผูกพันของพนักงาน”. เข้าถึงได้จาก [http://www.hrcenter.co.th/index.php?module=columns\\_detail&ColumnID=776](http://www.hrcenter.co.th/index.php?module=columns_detail&ColumnID=776). สืบค้นเมื่อ 19 มิถุนายน 2559.
- ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. 2557. “แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีรพล แซ่ตั้ง นิทัศน์ คณะวรรณ และชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล. (2545). “ปฏิวัติคน ปฏิวัติองค์กร แบบคิดใหม่ ทำใหม่”. พิมพ์ครั้งที่1. ซีเอ็ดดูเคชั่น, กรุงเทพฯ.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- นฤบดี สุขปรากฏ. 2550. “ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท **ไวร์เอช แอนด์ ไวร์เลส จำกัด**”. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นลินี สุวรรณโชติ. 2557. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานครูโรงเรียน ในสังกัดเทศบาลนครระยอง**”. วารสารการบริหารการศึกษา ปีที่:8 ฉบับที่:2 เลขหน้า: 99-113, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปชานนท์ ชนะราวี. 2556. “**ความจงรักภักดี:พลังแห่งการพัฒนาและอยู่รอด**”. เข้าถึงได้จาก <http://pachanon.blogspot.com/2013/06/loyalty-power-of-development-and-outlast.html>. สืบค้นเมื่อ 19 ธันวาคม 2558.
- ปริตา จิตจรูญ. 2553. “**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทเอสซีลอร์ ออพติคอลแลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด**”. การค้นคว้าแบบอิสระ บธ.ม, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ผจญ เฉลิมสาร. 2540. “**คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกร จังหวัดฉะเชิงเทรา**”. พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แผนงานสุขภาพองค์กรภาคเอกชน. 2554. “**เรื่องน่ารู้ เพื่อองค์กรน่าอยู่**”. เข้าถึงได้จาก <http://resource.thaihealth.or.th/library/collection/12936>. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2559.
- พชรมน ไทระไศยะ. 2552. “**การศึกษาความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจภายในในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทสหพัฒนาพิบูล จำกัด (มหาชน)สำนักงานใหญ่**”. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรชัย เจดามาน. 2556. “**การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**”. เข้าถึงได้จาก <http://www.oknation.net/blog/jedaman/2013/03/29/entry-1>. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2558.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พัชรินทร์ รอดพยัคฆ์. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเพิ่มคุณค่าในงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม**.วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
พาสนา เจื่อนาค. 2555. **“ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์ทหาร(ฝ่ายสหรัฐอเมริกา)”**. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พิชิต เทพวรรณ. 2554. **“การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน”**. ซีเอ็ดดูเคชั่น, กรุงเทพฯ.
- ภรณ์ กীরติบุตร. 2529. **“การประเมินประสิทธิผลขององค์กร”**. สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, กรุงเทพฯ.
- ภัทรพล กาญจนปาน. 2552. **“จริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง”**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภัทริกา ศิริเพชร. 2541. **“ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี บริษัท ธนากรผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ”**. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.
- ภัศราธิ์ย์ ชุมทรัพย์ดี. 2556. **“ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมระรินจินดา เวลล์เนส สปา รีสอร์ท”**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยดุสิตธานี.
- มาลินี คำเครือ. 2554. **“คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร”**. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์. 2554. **“ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมโซฟีเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร”**. พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- รสสุคนธ์ ฤชาเกียรติกุล. 2550. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร”. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รุจิรา เรื่องวีโลกฤตย์. 2557. “การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผล ต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)”. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฤทธิวัฒน์ ทั้งกลาง. 2552. “ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองกองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ”. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วชิรวัชร งามละม่อม. 2558. “แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน”. เข้าถึงได้จาก [http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post\\_93/html](http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_93/html). สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2559.
- วรพงษ์ เยาหะวี. 2552. “ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบริษัท ที.เค. เอส.เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)”. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2545. “ความลับขององค์กร พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่”. พิมพ์ครั้งที่ 2. ซีเอ็ด ยูเคชั่น, กรุงเทพฯ.
- วิเชียร วิทยอุดม. 2553. “องค์กรและการจัดการ”. พิมพ์ครั้งที่ 3. บริษัท ธนัช การพิมพ์ จำกัด, กรุงเทพฯ.
- วิทยา อินทร์สอน และ สุรพงศ์ บางพาน. 2559. “แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม”. เข้าถึงได้จาก <http://thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=773&section=30&issues=74>. สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2559.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

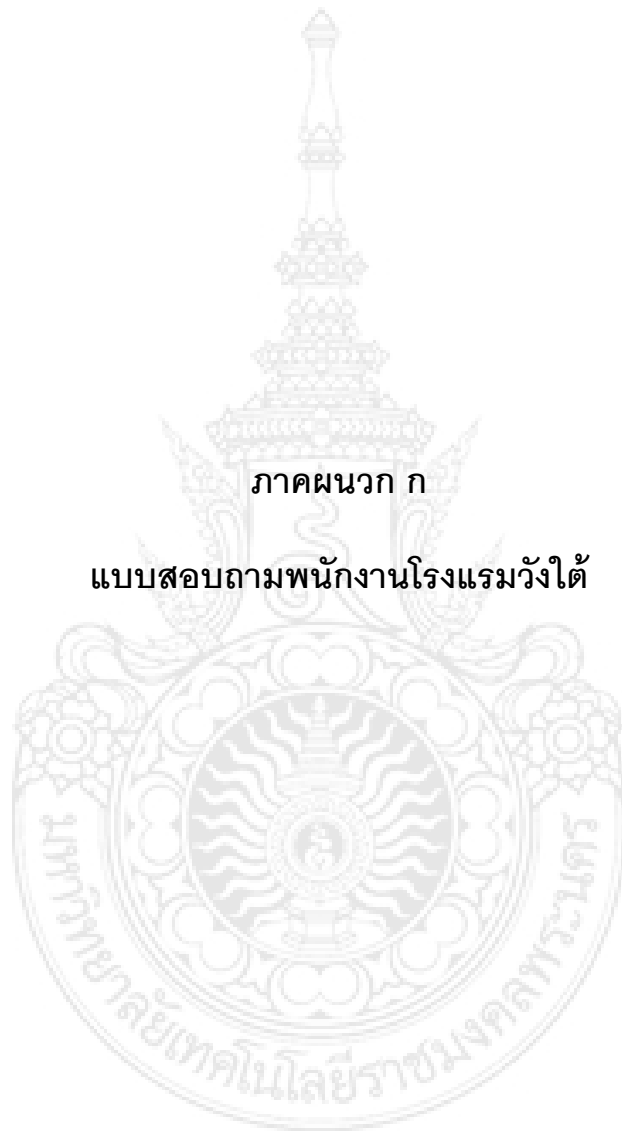
- วินัย ไชยทอง. 2547. “พฤติกรรมองค์กร”. พิมพ์ครั้งที่ 1. สำนักพิมพ์บรรณกิจ, กรุงเทพฯ.
- สมเกียรติ หงส์แก้ว. 2555. “The Loyalty Effect การบริหารความภักดี”. เข้าถึงได้จาก <http://jim007.exteen.com/>. สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2559.
- สมพร สังข์เพิ่ม. 2555. “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย เอกชนในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล”. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. 2549. “การสร้างรูปแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร”. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรียา เทพทอง. 2558. “ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับโรงแรมวังใต้”. [สัมภาษณ์], 1 มิถุนายน 2558.
- โสภา ทรัพย์อุดมมาก. 2533. “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย”. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนิรุจน์ มั่งคั่ง. 2556. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงาน โรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อำนวยชัย ปฏิพัทธ์เผ่าพงศ์. 2543. “ชุนวกับการจัดการ”. ซีดีเวอร์ไลน์, กรุงเทพฯ.
- อิงอร ต้นพันธ์. 2557. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขต กรุงเทพมหานคร”. วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่:14 ฉบับที่:2 เลขหน้า:1-21, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- Aityan, S.K. & Gupta, T.K. 2011. “Challenges of Employee Loyalty in Corporate America”. Lincoln University, Oakland, CA.
- Carmen, C. A. 2013. “Employees’ Organizational Commitment Challenges - a Hotel Industry Perspective”. College of Management. National University.
- Chung, C.L. & Chih, J.C. 2013. “The Relationship between Employee Commitment and Job Attitude and Its Effect on Service Quality in the Tourism Industry”. Shu-Te University. Chinese Taipei.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- Elizabeth M.I., Eszter, B.B. & Jozsef, L. 2013. "Employee loyalty in Hungarian hotels".  
International. Journal of Hospitality Management. Volume 32.
- Elizabeth M.I. & Gabriela, B. 2011. "Employee Loyalty in Hotels: Romanian Experience."  
Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism. Volume 10.
- Hajieh, R.F. 2013. "Study of relationship of Quality of Work Life and Organizational  
Commitment". Islamic Azad University.
- Harvinder, S. & Yashwant, S.R. 2014. "Impact of Quality of Work Life on Employee  
Satisfaction in Hotel Industry". Pacific University, Udaipur
- Hassan, N., Maamor, H., Razak A.N. & Lapok F. 2014. "The Effect of Quality of Work  
Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) among Employees at  
Multinational Companies in Malaysia". Faculty of Business,  
Management University Teknologi MARA. Malaysia.
- Hoy, W.K. & Rees, R. 1974. "Subordinating Loyalty to Immediate Superior. A Neglected  
Concept in the Study of Educational Administration".
- Kalyani, M. & Sasmita, M. 2014. "An Empirical Study on the Employee Perception on  
Work-Life Balance in Hotel Industry with Special Reference to Odisha".  
Journal of Tourism and Hospitality Management.
- Steers, R.M. 1977. "Antecedents and outcomes of organizational commitment".  
Administrative Science Quarterly.
- Walton, R.E. 1975. "Criteria for Quality of Working Life : The Quality of Working Life".  
New York : Free Press
- Yuanqiong H., Kin K.L. & Yagang L. 2011. "Linking organizational support to employee  
commitment: evidence from hotel industry of China". The International Journal  
of Human Resource Management. Volume 22.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามพนักงานโรงแรมวังใต้



## แบบสอบถาม

เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความ  
จงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ; กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท หลักสูตร  
บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยจะนำผลของการศึกษาที่ได้  
ไปใช้ศึกษาวิจัยในเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบ  
แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 : ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 : คุณภาพชีวิตการทำงาน
- ส่วนที่ 3 : ความผูกพันต่อองค์กร
- ส่วนที่ 4 : ความจงรักภักดีต่อองค์กร
- ส่วนที่ 5 : ความคิดเห็น/เสนอแนะ

โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้



**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงใน ( ) ที่กำหนดให้ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

- ( ) น้อยกว่า 25 ปี ( ) 25 - 35 ปี  
( ) 36 - 45 ปี ( ) 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- ( ) โสด ( ) สมรส / อยู่ด้วยกัน  
( ) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี  
( ) ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. อัตราเงินเดือน

- ( ) น้อยกว่า 15,000 บาท ( ) 15,000 – 25,000 บาท  
( ) 25,001 – 35,000 บาท ( ) 35,001 – 45,000 บาท  
( ) 45,001 บาทขึ้นไป

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

- ( ) 1 - 4 ปี ( ) 5 - 9 ปี  
( ) 10 - 14 ปี ( ) 15 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง  
คำตอบเดียว

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม</b>					
7.	ท่านได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบ					
8.	ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)					
9.	ท่านพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากโรงแรมวังใต้					
10.	ท่านได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานล่วงเวลาอย่างยุติธรรม					
	<b>ด้านสิ่งแวดล้อมต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ</b>					
11.	สภาพแวดล้อมของโรงแรมวังใต้ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน					
12.	แผนกของท่านมีการจัดสถานที่ทำงานและจัดวางอุปกรณ์การทำงานอย่างเป็นระเบียบ					
13.	โรงแรมวังใต้ส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำกิจกรรม 5ส					
14.	โรงแรมวังใต้มีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ					
	<b>ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล</b>					
15.	ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ					

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16.	โรงแรมวังใต้มีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าตามลำดับ					
17.	ในการปฏิบัติงานท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและลงมือปฏิบัติ					
18.	งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีส่วนช่วยให้ท่านได้พัฒนาความสามารถอยู่เสมอ					
	<b>ด้านความก้าวหน้าในงาน</b>					
19.	ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถ และรับผิดชอบมากขึ้น					
20.	ท่านได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และทักษะเพื่อตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น					
21.	การปฏิบัติงานในโรงแรมวังใต้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพและมีความมั่นคง					
22.	โรงแรมวังใต้มีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าตามลำดับ					
	<b>ด้านการยอมรับทางสังคม</b>					
23.	เพื่อนร่วมงานต่างให้เกียรติและยอมรับในศักยภาพของกันและกัน					
24.	ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
25.	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านได้รับการช่วยเหลือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน					
26.	โรงแรมวังใต้ได้จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้า ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน					



ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านมีความเป็นตัวของตัวเอง</b>					
27.	ท่านได้รับความเสมอภาค ทั้งในเรื่องกฎระเบียบและ ความมั่นคงในการทำงานทุกครั้ง					
28.	องค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง ชัดเจน					
29.	หัวหน้างานของท่านให้ความสำคัญเป็นธรรมกับลูกน้องทุก คน					
30.	แผนก/หัวหน้างาน มีการสอบถามความคิดเห็นของ ท่านเพื่อ นำไปปรับปรุงในการทำงาน					
	<b>ด้านการวางแผนชีวิต</b>					
31.	การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนิน ชีวิตประจำวัน					
32.	ท่านมีเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัว					
33.	ท่านมีเวลาร่วมงานสังสรรค์หรือทำกิจกรรมกับเพื่อนใน โอกาสต่างๆตามความเหมาะสม					
34.	ปริมาณงานที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม					
	<b>ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</b>					
35.	ท่านคิดว่าโรงแรมวังไต้มีเป้าหมาย/กลยุทธ์/แนว ทิศทางการดำเนินการที่ชัดเจนและสามารถนำไปสู่ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้					
36.	โรงแรมวังไต้มีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านพัฒนา ชุมชนและสังคม					

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
37.	ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงแรมวังใต้ที่เกี่ยวข้องกับสังคม					
38.	บุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่โรงแรมวังใต้จัดขึ้น					

### ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
39.	ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นในนโยบาย/วิธีการบริหารของโรงแรมวังใต้ในภาพรวม					
40.	ท่านมีความเชื่อถือในระบบการทำงานที่ชัดเจนตามโครงสร้างแผนผังที่วางไว้					
41.	ท่านคิดว่าโรงแรมวังใต้มีเป้าหมาย/กลยุทธ์/แนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนและสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้					

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร					
42.	ท่านปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย					
43.	เมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วนท่านพร้อมอุทิศตนและเสียสละเวลาส่วนตัว เพื่อที่จะมาทำงานในวันหยุดของท่าน					
44.	ท่านทุ่มเทให้กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					
	ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร					
45.	ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมวังใต้					
46.	ท่านภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบที่ได้ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้					
47.	ท่านตั้งใจที่จะเป็นบุคลากรของโรงแรมวังใต้ตลอดไป					

**ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง

คำตอบเดียว

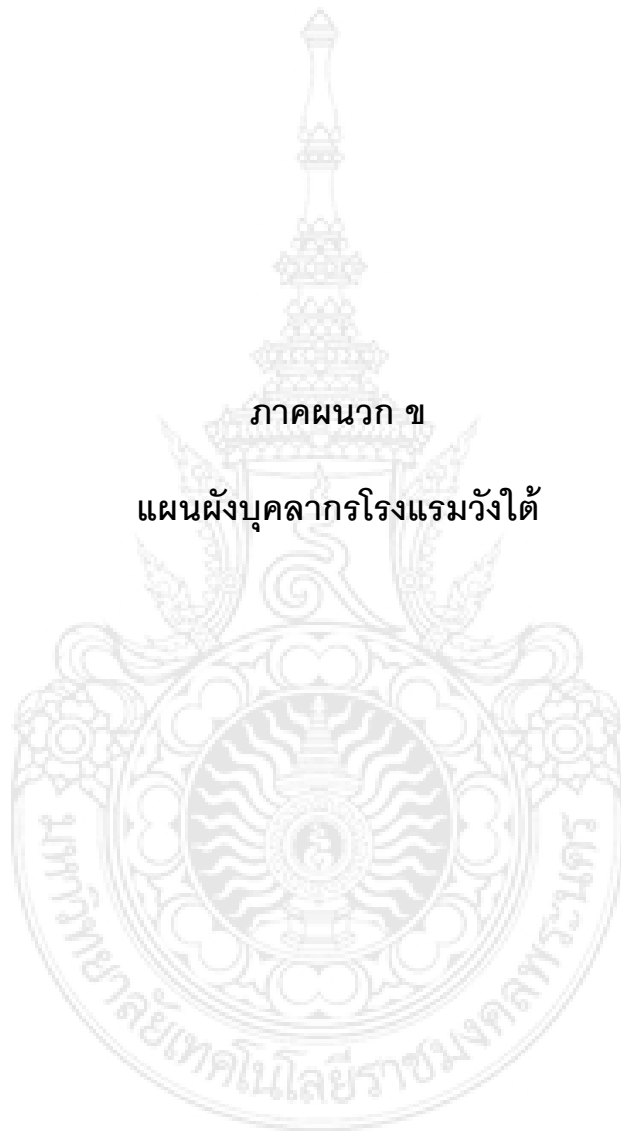
ข้อ	ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก(Behavioral Aspect)</b>					
48.	ท่านจะไม่นำข้อมูลที่เป็นความลับของโรงแรมวังใต้ไปเปิดเผยให้บุคคลภายนอก/องค์กรอื่นได้รับรู้					
49.	ท่านต้องการความเจริญก้าวหน้าในโรงแรมวังใต้ในระยะยาว					
50.	เมื่อมีผู้อื่นกล่าวถึงโรงแรมวังใต้ในทางที่ไม่ดี ท่านจะกล่าวแก้ไขในทันที					
	<b>ด้านความรู้สึก (Affective Aspect)</b>					
51.	ท่านรู้สึกมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
52.	ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรมวังใต้เท่าเทียมกับบุคลากรคนอื่น					
53.	ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานในโรงแรมวังใต้					
	<b>ด้านการรับรู้ (Cognitive Aspect)</b>					
54.	ท่านมีความเชื่อมั่นในตัวผู้บริหาร					
55.	ผู้บริหาร/หัวหน้าปฏิบัติตนกับบุคลากรทุกคนอย่างเป็นธรรม					
56.	ท่านมีความรู้สึกที่โรงแรมวังใต้เปรียบเสมือนครอบครัวของท่าน					

**ส่วนที่ 5 : ความคิดเห็น/เสนอแนะ**

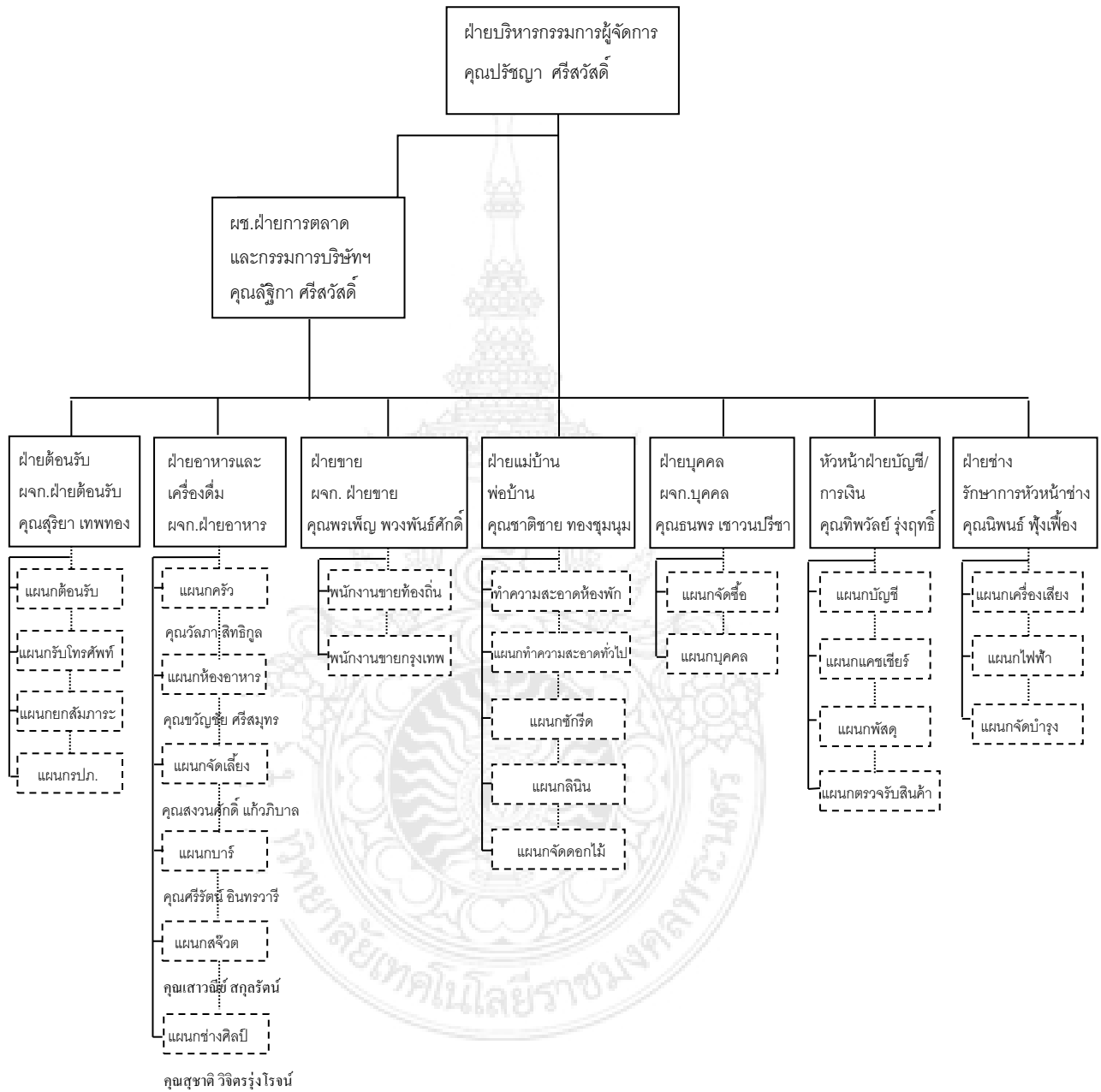
.....  
 .....

ขอขอบคุณอย่างสูงในความร่วมมืออย่างดียิ่งของทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ภาคผนวก ข  
แผนผังบุคลากรโรงแรมวังใต้

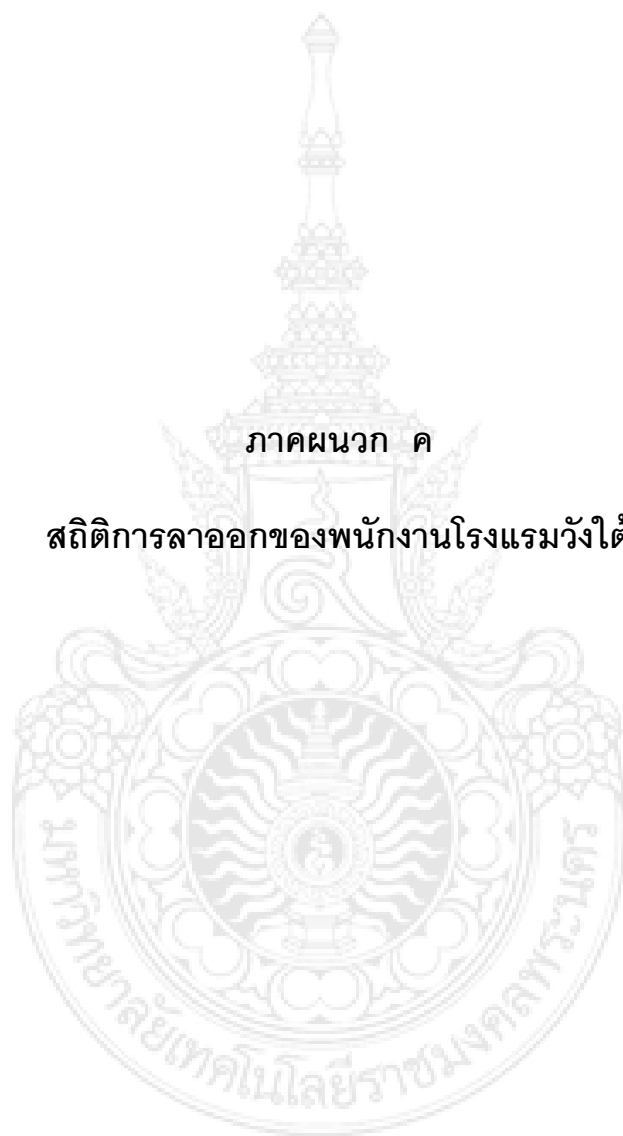


ORGANIZATION CHART WANGTAI HOTEL 2013



ภาคผนวก ค

สถิติการลาออกของพนักงานโรงแรมวังใต้





# โรงแรมวังใต้ WANG TAI HOTEL

วันที่ 28 พฤศจิกายน 2558

เรื่อง สถิติการลาออกของพนักงานโรงแรมวังใต้

จากการรวบรวมสถิติของการลาออกของแต่ละปี พอสรุปได้ดังนี้

ปี 2554	เฉลี่ย	2.2 %
ปี 2555	เฉลี่ย	2.1 %
ปี 2556	เฉลี่ย	2.3 %
ปี 2557	เฉลี่ย	1.4 %
ปี 2558	เฉลี่ย	3.5 %

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

นายสุรยา เทพทอง

(ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ)

1 ถนนตลาดใหม่ อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84000 โทร. (077) 283-020-30 FAX. (077) 281-007

1 TALADMAI RD. MUANG, SURATTHANI 84000 TEL. (077) 283020-30 FAX. (077) 281-007

Bangkok Office Honey Hotel 31 Soi 19, Sukhumvit Rd., Bangkok 10110 Tel. (662) 253-7947 FAX. (662) 2557172



## ประวัติการศึกษาและทำงาน

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนิจชิตา ชัยณรงค์	
วัน เดือน ปีเกิด	6 มีนาคม พ.ศ.2533	
สถานที่เกิด	นครศรีธรรมราช	
วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บริหารธุรกิจบัณฑิต	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	พ.ศ.2554

