

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

ภคพร กระจาดทอง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2561

Factors Influencing the Persistence of Hotel's Chef in Thailand

Pakaporn Krachadthong

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Business Administration
College of Innovative Business and Accountancy,
Dhurakij Pundit University**

2018



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต

หัวข้อวิทยานิพนธ์ บัณฑิตที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย
เสนอโดย นางสาวกศพร กระจาดทอง
หลักสูตร บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิลา ปงศ์ยี่หล้า
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.ศิริเดช คำสุพรหม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

 ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวรรณ แสงสุวรรณ)

 กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิลา ปงศ์ยี่หล้า)

 กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

 กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)

 กรรมการ
(ดร. รชฎ ขำบุญ)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีรับรองแล้ว

 คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
(ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	ภกพร กระจาดทอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิลา พงศ์ยี่หล้า
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ดร.ศิริเดช คำสุพรหม
หลักสูตร	บริหารธุรกิจคุณวุฒิบัณฑิต
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย และ 4) เพื่อพัฒนารูปแบบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ เซฟที่ทำงาน โรงแรมระดับ 3-5 ในประเทศไทย จำนวน 460 คน จากการเลือกตัวอย่างวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.814-0.969 วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ANOVA สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ การคงอยู่ของเซฟโรงแรม มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 3) ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพในด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และด้านพลังการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 4) ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม พบว่า (1) ปัจจัยด้านลักษณะงานและประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย (2) ปัจจัยด้านลักษณะงานและประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรมในประเทศไทย (3) ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมี
อิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย



Dissertation Title	Factors influencing the persistence of hotel's chef in Thailand
Auhor	Pakaporn krachadthong.
Thesis Advisor	Assist. Prof. Dr. Adilla Pongyeeal.
Co-Thesis Advisor	Dr. Siridech Kumsuprom.
Department	Business Administration
Academic Year	2017

Abstract

This research has the following four objectives: 1) to study the factors that influence the retention of chefs in Thailand, 2) to study the influence of organizational commitment that affect the retention of chefs in Thailand 3) influence of professional commitment that affects the retention of hotel chefs in hotels and 4) to develop a model of factors that influence the retention of hotel chefs in Thailand. The sample in this study was collected by chefs who work in 3-5 stars hotel, with 460 person. This study used Simple Random Sampling method. Research tools were used for data collection was a questionnaire with the confidence between 0.814 and 0.969, and analyzed by calculating the Percentage, Mean, Standard Deviation, ANOVA, Pearson's Correlation, and Multiple Regression Analysis.

The findings were as follows: 1) the factors that influence the retention of hotel's chefs were job description factors, experience of hotel's chef factors, organizational commitment factors, and professional commitment factors. The retention of hotel's chefs was in high level, overall. 2) The organization commitment in mind commitment aspect and continuity commitment aspect were associated with persistence of hotel's chef in Thailand in moderate, with statistically significant at 0.01. 3) the chef's professional commitment in the unity aspect and the work force were correlated with the persistence of hotel's chef in moderate, with statistically significant at 0.01 and 4) the analysis of the interaction between factors that influence the retention of hotel's chefs were found that (1) the nature of the job descriptions and experience of working in a positive influence on organizational commitment of hotel's chefs in Thailand (2) the nature of the job descriptions and experience of working in a positive influence on professional commitment of hotel's chefs in Thailand (3) the nature of the job descriptions, experience of working,

organizational commitment, and professional commitment in a positive influence on the retention of hotel's chefs in Thailand.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความอนุเคราะห์ และความกรุณาอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิลา พงศ์ยี่หล้า อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา ความช่วยเหลือ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนวรรณ แสงสุวรรณ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง และ ดร.รชฎ ขำบุญ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ และเสนอแนะการแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ และมีประโยชน์ต่อผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ประกอบการ โรงแรม และเซฟ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนนักศึกษาปริญญาเอกที่ไม่ได้กล่าวชื่อนามที่คอยให้คำแนะนำ ให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธิน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่เห็นความสำคัญของการศึกษาและสนับสนุนทุนการศึกษา และให้โอกาสในการศึกษาคั้งนี้

สุดท้ายนี้ คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ บิดา มารดา และครูบาอาจารย์ทุกท่านที่มีพระคุณต่อผู้วิจัยเป็นอย่างสูงยิ่ง

ภคพร กระจาดทอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 ประเด็นปัญหาการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 นิยามศัพท์	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	16
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร	21
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ	34
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย	44
2.7 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโรงแรม	50
2.8 ห้องครัว ตำแหน่งและหน้าที่ภายในห้องครัว	60
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	65
2.10 กรอบแนวคิด	74
3. วิธีดำเนินการวิจัย	75
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย	75
3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย	77
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	78

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 การรวบรวมข้อมูล.....	93
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	94
3.6 บทสรุป.....	96
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	97
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเซฟโรงแรมตัวอย่าง.....	98
4.2 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ.....	102
4.3 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานใน โรงแรม.....	111
4.4 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร.....	121
4.5 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ.....	129
4.6 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับการคงอยู่.....	135
4.7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการ คงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย.....	136
4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพกับการ คงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย.....	138
4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของ เซฟโรงแรมในประเทศไทย.....	139
4.10 สรุป.....	157
5. สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	158
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	158
5.2 อภิปรายผล.....	168
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	176
บรรณานุกรม.....	181
ภาคผนวก.....	196
ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	197
ข ผลการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	205
ประวัติผู้เขียน.....	208

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	สรุปปัจจัยส่วนบุคคล.....	11
2.2	สรุปปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ.....	15
2.3	สรุปปัจจัยประสพการณ์ในการทำงาน.....	20
2.4	สรุปปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร.....	32
2.5	สรุปปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ.....	42
2.6	สรุปปัจจัยการคงอยู่.....	49
3.1	ขนาดตัวอย่างที่เก็บได้จำแนกตามระดับดาวของโรงแรมในประเทศไทย.....	76
3.2	ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล.....	79
3.3	ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำและตัวแปรต่าง.....	80
3.4	ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงาน และตัวแปรต่าง ๆ.....	83
3.5	ปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและตัวแปรต่าง ๆ.....	86
3.6	ปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ และตัวแปรต่าง ๆ.....	88
3.7	ปัจจัยการคงอยู่และตัวแปรต่าง ๆ.....	90
3.8	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคสำหรับตรวจสอบความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปร.....	92
4.1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของเซฟโรงแรม.....	98
4.2	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ตามความ คิดเห็นของเซฟโรงแรม.....	102
4.3	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้าน ความสำเร็จในการทำงาน ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม.....	104
4.4	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านลักษณะ ของงานที่ปฏิบัติ ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม.....	106
4.5	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความ รับผิดชอบ ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม.....	108
4.6	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการ ได้รับ การยอมรับนับถือ ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม.....	110

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานใน โรงแรมตามความคิดเห็นของเชฟโรงแรม.....	112
4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานใน โรงแรม ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม ตามความคิดเห็นของ เชฟโรงแรม.....	114
4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานใน โรงแรม ด้านความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรม ตามความคิดเห็นของเชฟโรงแรม....	116
4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานใน โรงแรม ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม ตามความคิดเห็นของเชฟ โรงแรม.....	118
4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานใน โรงแรม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามความคิดเห็นของเชฟโรงแรม	120
4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ตามความ ความคิดเห็นของเชฟโรงแรม.....	122
4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความ ยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ตามความคิดเห็นของเชฟโรงแรม	124
4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความ ยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง ตามความคิดเห็นของเชฟโรงแรม.....	126
4.15 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความ ยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน ตามความคิดเห็นของเชฟโรงแรม.....	128
4.16 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ตามความ ความคิดเห็นของเชฟโรงแรม.....	130
4.17 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพด้านพลัง การทำงานตามความคิดเห็นของเชฟโรงแรม.....	131
4.18 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านการ อุทิศตนตามความคิดเห็นของเชฟโรงแรม.....	132

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19	134
ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตามความคิดเห็นของเชฟโรงแรม.....	
4.20	135
ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการคงอยู่ของเชฟโรงแรม.....	
4.21	136
ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทย.....	
4.22	138
ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพกับการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทย.....	
4.23	139
ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเชฟโรงแรมในประเทศไทย.....	
4.24	141
ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรมต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเชฟโรงแรมในประเทศไทย.....	
4.25	143
ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทย.....	
4.26	145
ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรมต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทย.....	
4.27	147
ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบปัจจัยด้านลักษณะงานต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทย.....	
4.28	149
ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรมต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทย.....	
4.29	151
ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทย.....	
4.30	153
ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทย.....	

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	The Gallup Path.....	29
2.2	Hewitt Engagement Model.....	31
2.3	ตัวแบบการวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร.....	33
2.4	แบบตัววัดความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ.....	44
2.5	แบบตัววัดการคงอยู่.....	49
2.6	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	74
4.1	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรมระดับ 3 ดาว.....	156
4.2	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรมระดับ 4 ดาว.....	156
4.3	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรมระดับ 5 ดาว.....	157

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบัน การขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายปัจจัย โดยปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญปัจจัยหนึ่งได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีส่วนช่วยในการผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้องค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้า ดังนั้นองค์กรชั้นนำในโลกจึงให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในฐานะที่ปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร (Chambers, Handfield-Jones, Hankin, and Michaels, 1998) ทรัพยากรมนุษย์อันได้แก่ พนักงานในองค์กรเปรียบเสมือนขุมทรัพย์ที่มีค่ามหาศาล โดยเฉพาะพนักงานที่เป็นคนเก่งที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร (Ed Michaels, Helen Handfield-Jones and Beth Axelrod, 2001) จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรเติบโตก้าวหน้าแบบยั่งยืนและถาวร จึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงการบริหารจัดการในการสร้างความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน โดยการคงอยู่ของพนักงานเป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลจากความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลถึงความรู้สึกในการสมาชิกซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป ความภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่บุคคลกระทำต่องานของตนอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กร (Mowday, Steers and Porter, 1982; Allen and Meyer, 1997; Charles, 2006) ความผูกพันองค์กรเปรียบเสมือนกุญแจสำคัญที่จะคอยยึดเหนี่ยวพนักงานให้ทำงาน และคงอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ เป็นสิ่งที่จะพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคง เป็นแรงผลักดันและแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างอุทิศตนเพื่อองค์กร แต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร เมื่อมีปัญหาเกิดความอึดอัด ไม่พึงพอใจต่องานที่ทำ หรือมีสิ่งเร้าอื่นเข้ามา เช่น มีหน่วยงานใหม่มีข้อเสนอดี ๆ เข้ามาก็จะลาออกจากงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กร เนื่องจากแต่ละองค์กรลงทุนไม่น้อยในการว่าจ้างพนักงานแต่ละตำแหน่ง โดยเริ่มตั้งแต่ กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง จนถึงการฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพ งบประมาณค่าใช้จ่าย สวัสดิการ และเวลา เพื่อที่จะหาพนักงานที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้กับองค์กร ดังนั้นองค์กรหลาย ๆ แห่ง ทั้งองค์กรที่เป็นอุตสาหกรรม

ผลิต หรืออุตสาหกรรมบริการ จึงพยายามที่จะค้นหาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรอันจะส่งผลต่ออัตราการคงอยู่ (Retention Rate) ของพนักงานในองค์กรของตน

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 และฉบับที่ 12 ที่ให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมจัดเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งสามารถแสวงเงินตราจากต่างประเทศ ลดการขาดดุลบัญชีเดินสะพัด และดุลการชำระเงิน รวมถึงสร้างการจ้างงานและกระจายรายได้สู่บุคลากรระดับปฏิบัติการ (Deloitte-Travel Tourism & Leisure, 2004; Dessler, 2006) และยังส่งผลให้เกิดการขยายตัวในธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่อง เช่น การก่อสร้าง การขนส่ง ภัตตาคาร สินค้าหัตถกรรม และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Getz & Petersen, 2005) ข้อมูลการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่าในปี พ.ศ. 2560 ทั่วประเทศมีโรงแรม จำนวน 17,203 แห่ง มีห้องพัก จำนวน 690,019 ห้อง จากการเติบโตของธุรกิจโรงแรมทำให้ความต้องการบุคลากรที่มีพื้นฐานความรู้ ความชำนาญเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในขณะที่แรงงานที่มีประสบการณ์ก็มีทางเลือกที่จะทำงานในโรงแรมที่ให้ผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินที่ดีกว่า ส่งผลให้เกิดการหมุนเวียนแรงงานในธุรกิจโรงแรมอย่างมาก (ปกรณ์ ลิ้ม โยธิน, 2555, น. 2)

ธุรกิจโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมบริการด้านที่พักแรมและบริการประเภทอื่น ๆ ร่วมเป็นองค์ประกอบ อาทิ อาหาร สุขภาพ และความบันเทิง เป็นต้น การแบ่งส่วนงานในโรงแรมส่วนใหญ่จะแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนสร้างรายได้ เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดรายได้ในโรงแรม ประกอบด้วย ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายบริการอื่น ๆ อาทิ สปา ศูนย์บริการทางธุรกิจ ซักรีด เป็นต้น และ 2) ส่วนสนับสนุน เป็นส่วนที่คอยช่วยเหลือประสานงานกับส่วนสร้างรายได้ อาจจะไม่ได้อัดต่อประสานงานกับแขกโดยตรง แผนกที่อยู่ในส่วนงานสนับสนุน ได้แก่ แผนกขายและการตลาด แผนกบัญชีและการเงิน แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกช่าง และแผนกทรัพยากรบุคคล (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น. 98) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม เป็นส่วนงานอีกส่วนงานหนึ่งที่มีสร้างรายได้อย่างมากให้กับโรงแรม จึงถือเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าการบริการด้านห้องพัก ทั้งนี้รายได้ของแผนกอาหารและเครื่องดื่มไม่ได้มาจากแขกที่พักในโรงแรมเพียงเท่านั้น แต่ยังมาจากบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการห้องอาหารต่าง ๆ ในโรงแรม (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น. 139) ตำแหน่งงานของพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานฝ่ายบริการอาหาร พนักงานฝ่ายบริการเครื่องดื่ม พนักงานฝ่ายประกอบอาหาร ผู้จัดการห้องจัดเลี้ยง และผู้จัดการห้องอาหารต่าง ๆ (ชลธิชา บุญนาค, 2553, น. 15-24) จากตำแหน่งงานที่กล่าวมาทั้งหมดของแผนกอาหารและเครื่องดื่มนั้น จะเห็นได้ว่าพนักงานฝ่ายประกอบอาหารเป็นหัวใจหลักของ

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม เพราะพวกเขาต้องรับผิดชอบภาระงานในเรื่องของการจัดเตรียมวัตถุดิบประกอบอาหาร (Pre Preparation) และนำไปประกอบอาหาร โดยกรรมวิธีต่าง ๆ (Preparation) เมื่ออาหารถูกปรุงสำเร็จแล้วจะถูกนำไปเตรียมไว้เพื่อรอให้พนักงานในส่วนหน้าออกไปบริการกับแขก (Finishing) การทำงานของพนักงานในกลุ่มนี้จะเน้นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาหารเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องพิถีพิถันเรื่องรสชาติและปริมาณ เพื่อให้แขกได้รับประทานอาหารที่รสชาติคงที่และในปริมาณที่เท่ากันทุกครั้งที่มาใช้บริการ พนักงานในกลุ่มนี้ไม่มีโอกาสได้บริการแขกโดยตรงจึงถูกจัดให้เป็นกลุ่มหลังบ้าน หรือเป็น Back of the House ที่เป็นกลุ่มหลังบ้านที่มีบทบาทที่สำคัญในธุรกิจโรงแรม เนื่องจากอาหารเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับแขก บางโรงแรมจึงเรียกพนักงานในกลุ่มนี้ว่าเป็น Heart of the House เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานที่ทำงานอยู่ด้านหลัง โดยชี้ให้เห็นว่าพวกเขาเปรียบเสมือนหัวใจของห้องอาหาร ซึ่งจะขาดเสียมิได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพ่อครัวหรือเชฟ (Chef)

พ่อครัวหรือเชฟ (Chef) เป็นอาชีพที่มีภาพลักษณ์ที่ดีและน่าสนใจสำหรับคนรุ่นใหม่ในยุคปัจจุบัน ซึ่งหน้าที่หลัก ๆ ของการเป็นเชฟ นั่นก็คือการบริหารครัวมากกว่าการปรุงอาหารเท่านั้น โดยหน้าที่ทั้งหมดทุกส่วนภายในครัวจะต้องอยู่ในความดูแลของผู้ที่ดำรงอยู่ในสายอาชีพเชฟทั้งหมด ทำให้งานของอาชีพเชฟถือเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง โดยค่าตอบแทนที่ได้รับจะมีอัตราแตกต่างกันไปตามขนาดและรายได้ของสถานประกอบการ ฝีมือหรือและประสบการณ์ของเชฟ สำหรับการประกอบอาหารใน โรงแรมก็เช่นเดียวกัน การที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากผู้ช่วยเชฟ เป็นเชฟ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเชฟที่มีฝีมือและมีการพัฒนาตัวเองจนมาถึงระดับสูงสุดของสายงานคือตำแหน่ง Executive Chef หรือหัวหน้าเชฟ จะได้รับค่าตอบแทนสูงที่มีอัตราไม่น้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม ซึ่งเป็นความใฝ่ฝันของเชฟทุกคนที่จะไปสู่การเชฟโรงแรมในระดับที่สูงขึ้น แต่บนใดการก้าวสู่จุดสูงสุดของวิชาชีพย่อมไม่ได้มาแบบง่าย ๆ เชฟที่ประสบความสำเร็จทุกคนล้วนผ่านการฝึกฝนเกี่ยวกับทฤษฎีและเรียนรู้ด้วยตัวเองตลอดชีวิตการทำงาน (สมาคมพ่อครัวไทย, 2559) เป็นการยึดมั่นต่อวิชาชีพที่จะต้องอุทิศตน พลังงาน และพลังใจในการทำงานในวิชาชีพแห่งตนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นเชฟฝีมือดีเป็นที่ยอมรับ และมีโอกาสก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ด้วยเหตุนี้ในปัจจุบันจึงพบว่าสภาพการขาดแคลนเชฟ ที่ทำงานในครัวโรงแรมเป็นปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นกับโรงแรมที่อยู่ในเขตเศรษฐกิจ การก้าวไปข้างหน้าของเชฟเพื่อตำแหน่งและรายได้ที่สูงขึ้น ทำให้โรงแรมมักจะขาดเชฟฝีมือดี (จิราพร ทัดพิณิจ และคณะ, 2555, น. 51) รวมถึงการที่ธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารในต่างประเทศมีการเสนอให้เงินเดือนแก่เชฟไทยที่มีประสบการณ์และความสามารถสูงกว่า 6-7 หมื่นบาทต่อเดือน ทำให้อาชีพหัวหน้าผู้เชี่ยวชาญด้านการทำอาหารในโรงแรม หรือ หัวหน้าเชฟ กำลังเป็นอาชีพที่ขาดแคลนมากขึ้น (ผู้จัดการออนไลน์, 9 ตุลาคม

2560) สิ่งเหล่านี้เป็นผลกระทบโดยตรงกับการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่โรงแรมหลาย ๆ แห่งต่างพยายามที่จะค้นหาเซฟที่มีฝีมือและมีความยึดมั่นต่อวิชาชีพที่จะอุทิศและมุ่งมั่นในการพัฒนางานของตนเองอย่างต่อเนื่องมาร่วมงาน และในขณะเดียวกันมีการแสวงหาวิธีการหรือกลยุทธ์ในการธำรงรักษาเซฟที่มีศักยภาพ โดยการสร้างความรู้สึกที่ดี หรือสิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่จะสามารถก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรอันจะนำไปสู่ความต้องการของเซฟที่จะทำงานคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

จากสภาพปัญหาการคงอยู่ของเซฟในโรงแรมที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมยังไม่พบผู้ใดศึกษาวิจัยในประเด็นนี้ โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา ปรับปรุงและหลีกเลี่ยงปัจจัยการสูญเสียเซฟ และการหาวิธีจูงใจให้เซฟมีความผูกพันต่อองค์กรอันจะนำไปสู่การคงอยู่ของเซฟในโรงแรม ตลอดจนพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ส่วนบุคคล และนำข้อมูลที่ได้เสนอให้องค์กรให้ไปประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

1.2 ประเด็นปัญหาการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ และการคงอยู่ของเซฟโรงแรมปัจจุบันอยู่ในระดับใด
2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยหรือไม่ และอย่างไร
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมหรือไม่ และอย่างไร
4. รูปแบบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยควรมีลักษณะเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย
4. เพื่อพัฒนารูปแบบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคงอยู่ของพนักงาน เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา หลีกเลี่ยงและปรับปรุงปัจจัยกระตุ้นทำให้เกิดการลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม
2. นำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการสร้างระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดนโยบาย ตลอดจนทิศทางขององค์กรในด้านทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม

1.5 นิยามศัพท์

โรงแรม หมายถึง สถานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว โดยให้บริการด้านห้องพักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีการให้บริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม ห้องประชุมสำหรับใช้ในการอบรม สัมมนา และมีห้องจัดเลี้ยงให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาพัก โดยผู้เข้าพักแรมต้องจ่ายเงินเป็นค่าตอบแทนในการใช้บริการ ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 โรงแรมหมายถึงสถานที่ทุกประเภทอาจเรียกชื่อว่า โรงแรม หรือไม่เรียกชื่อโรงแรม เช่น อาจเรียกว่า รีสอร์ทและวิลล่า จัดบริการเพื่อเรียกเก็บค่าเช่า และอาจจัดบริการอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การซักรีด การขายสินค้าที่ระลึก ฯลฯ

เชฟ หมายถึง คนไทยที่มีความรู้และมีทักษะความเชี่ยวชาญในการประกอบอาหารและสามารถบริหารจัดการได้ โดยแบ่งตำแหน่งงานออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ หัวหน้าพ่อครัว (Head Chef or Executive Chef) ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว (Sous Chef) พ่อครัวหัวหน้าแผนก (Chef de Partie) ผู้ช่วยพ่อครัวประจำแผนก (Demi Chef) และพนักงานผู้ช่วยพ่อครัว (Commia Chef)

ปัจจัย หมายถึง เหตุอันเป็นผลที่ทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพัน โดยอ้างอิงจากแนวคิดของ Steers, 1991; Kozubíková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015) โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และขนาดองค์กร
 2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Working Characteristics) หมายถึง หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุ ความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์
 3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกรู้สึกหรือการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรที่พนักงานได้รับจากการทำงาน
- ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีพฤติกรรมแสดงออกต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ และมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กร โดยยอมรับนโยบายและ

เป้าหมายขององค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรพร้อมที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ไม่คิดจะละทิ้งไปจากองค์กร โดยอ้างอิงจากแนวคิดของ Meyer, Allen & Smith (1993); Nelson & Quick (2002); ฉันทฐพันธ์ เจริญนันทน์ (2551) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคล เป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน หรือที่เราเรียกว่า ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร

3. ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ หมายถึง สภาวะทางจิตใจในทางบวกของบุคคลที่สัมพันธ์กับงานที่ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ โดยอ้างอิงจากแนวคิดของ Bakker & Demerouti (2008) ดังนี้

1. พลังในการทำงาน (Vigor) หมายถึง การมีพลังในการทำงานและยืดหยุ่นทางจิตใจสูงในขณะทำงาน เต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน มีความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน และมีความเพียรพยายามในการทำงาน แม้จะเผชิญอุปสรรค

2. การอุทิศตน (Dedication) หมายถึง ความรู้สึกเต็มใจ ภูมิใจ มีแรงบันดาลใจ และรู้สึกท้าทายในการทำงาน

3. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (Absorption) หมายถึง ความรู้สึกมุ่งมั่นและมีความสุขในการทำงาน หากที่จะถอนตัวออกจากงาน เหมือนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

การคงอยู่ของเซฟในโรงแรม หมายถึง ความคิดและความตั้งใจของเซฟในโรงแรมที่จะทำงานหรือวางแผนที่จะยังคงอยู่ทำงานกับโรงแรมที่ทำอยู่ไปจนกระทั่งเกษียณอายุ และไม่ลาออกหรือเปลี่ยนงานเมื่อพบว่าตนเองมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า วัดด้วยแบบวัด ซึ่งมีพื้นฐานมาจากแบบวัดในงานวิจัยของ Dibble (1991); Ko, W. H. (2012); Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L. (2014)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย
- 2.7 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโรงแรม
- 2.8 ห้องครัว ตำแหน่งและหน้าที่ภายในห้องครัว
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics) โดยการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย โดยค้นพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลนั้น หมายถึง คุณลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลซึ่งมีผลต่อความผูกพันในองค์กร ซึ่งในงานวิจัยนี้จะให้ความสนใจกับลักษณะส่วนบุคคลจำนวนหนึ่ง ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ตำแหน่งงาน แผนกงานที่ทำ โดยมีคำอธิบายดังต่อไปนี้

2.1.1 อายุ (Age) นักวิชาการหลายท่านที่ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องต้องกันว่า ยิ่งสมาชิกองค์กรมีอายุมากขึ้นเท่าไรก็จะยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น แสดงว่าตัวแปรเรื่องอายุมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ยกตัวอย่างเช่น Kozubíková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015) พบว่า คนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า

คนที่มีอายุน้อย เนื่องจากอายุที่มากทำให้คนตระหนักว่าทางเลือกในการทำงานของตนลดลง ยิ่งไปกว่านั้น เมื่อคนอายุมากขึ้นมักจะมีหน้าที่การงานสูงขึ้น ดังนั้นสิ่งจูงใจที่จะทำให้เขาออกไปทำงานในองค์กรอื่นก็ต้องสูงขึ้นมากด้วยเช่นกัน สิ่งนี้เองทำให้แรงดึงดูดใจของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานอื่นลดลง (Steers, 1991)

2.1.2 เพศ (Gender) กล่าวกันว่าปัจจัยเรื่องเพศเป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่สามารถทำนายความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพศหญิง ผลจากงานวิจัยของ Kozubíková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015) พบว่าผู้หญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอุปสรรคทางด้านอาชีพที่ผู้หญิงจะต้องเอาชนะมีมากกว่าผู้ชาย จึงมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่มากกว่า และไม่ต้องการให้องค์กรล้าไป เพราะจะทำให้ต้องหางานใหม่ (Steers, 1991)

2.1.3 สถานภาพสมรส (Status) สถานภาพสมรสเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยผลงานของ Kozubíková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015) ที่ได้ศึกษาพบว่า คนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสดเนื่องจากคนที่แต่งงานแล้วมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด และกลายเป็นข้อจำกัดในการย้ายองค์กรในการทำงานด้วย เพราะการย้ายองค์กรจะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสถานที่ทางด้านภูมิศาสตร์ ซึ่งทำให้ครอบครัวต้องแยกกันอยู่นอกจากนี้แนวโน้มของคนที่แต่งงานแล้วมักจะมองงานของเขาในทางบวกมากกว่าคนโสด ทำให้เขาสามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่าและพอใจกับชีวิตที่มีการทำงานมากกว่า (Steers, 1991)

2.1.4 ระดับการศึกษา (Education) นักวิชาการหลายท่านพิสูจน์แล้วว่า การศึกษามีความสัมพันธ์แบบผกผันกับระดับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ คนที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าคนที่มีการศึกษาน้อยกว่า (Steers, 1991) เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อองค์กรสูง และเมื่อองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของเขาได้เขาก็จะผูกพันต่อองค์กรน้อยลง (Kozubíková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P., 2015)

2.1.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรอายุงานจะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน โดย Kozubíková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015) หยิบยกปัจจัยดังกล่าวมาทดสอบและขยายต่อจากของ Kozubíková, et al. (2015) ได้เสนอไว้ว่าคนสร้างความผูกพันกับองค์กรตลอดเวลาโดยเสมือนการลงทุน (Side-Bets) กล่าวคือ การที่คน ๆ หนึ่งเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เขาต้องลงทุน เวลา กำลังกาย กำลังปัญญา ในช่วงเวลานั้น ๆ ให้กับองค์กร และยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสที่จะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรอื่น ดังนั้นบุคคลผู้นั้นย่อมหวังประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว เช่น โบนัสประจำปี บ้านหนึ่ง บ้านอายุ ที่นอกเหนือจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนจะครบ

กำหนดเวลาที่เท่ากับเขาลงทุนแรงกาย สติปัญญา ลงไปโดยได้ผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้นการที่คน ๆ หนึ่งเข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรนานขึ้นเท่าไร ก็เหมือนกับเขาได้ลงทุนในกิจการหรือองค์กรมากขึ้นเท่านั้น (Steers, 1991)

2.1.6 ตำแหน่งงาน (Job Position) Steers (1991) ได้อธิบายถึงความสำคัญของตำแหน่งงานกับความผูกพันต่อองค์กรกล่าวคือ คนที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เนื่องจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงนั้นจะมีอิสระในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Choi, D., Oh, I. S., & Colbert, A. E. (2015) ที่พบว่า ตำแหน่ง รายได้ และขนาดขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ยิ่งตำแหน่งสูงความผูกพันก็มากตามไปด้วย

2.1.7 รายได้ (Income) Steers (1991) ได้อธิบายถึง รายได้ ว่าเป็นผลตอบแทนที่ได้จากการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันทางหนึ่งของบุคลากร หากบุคลากรที่ได้รับรายได้เพียงพอและเป็นธรรม บุคลากรจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้น้อยกว่าหรือไม่เป็นธรรม สอดคล้องกับ Choi, D., Oh, I. S., & Colbert, A. E. (2015) รายได้ของพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรทางหนึ่ง

2.1.8 ขนาดขององค์กร (Size Organization) Steers (1991) กล่าวว่า ขนาดขององค์กรส่งผลต่อความรู้สึกยึดมั่น เชื่อมั่น ภาคภูมิใจ และมีเกียรติที่ได้ทำงานกับองค์กรที่มีขนาดแตกต่างกัน โดยเฉพาะพนักงานที่มีความต้องการการยอมรับในสังคม การได้ทำงานกับองค์กรขนาดใหญ่เป็นสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Choi, D., Oh, I. S., & Colbert, A. E. (2015) ขนาดขององค์กรของพนักงานนั้น มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรทางหนึ่ง เพราะพนักงานจะรู้สึกภาคภูมิใจกับองค์กรที่มีขนาดใหญ่ และมีชื่อเสียงได้รับการยอมรับในสังคมมากกว่าองค์กรขนาดเล็กกว่าอย่างมีนัยสำคัญ

จากการศึกษาของเกรียงศักดิ์ ศรีสมบัติ, 2551 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันตามแนวคิดของ Steers (1991) โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และขนาดองค์กร
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Working Characteristics) หมายถึง หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย

2.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2.2 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทําให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

2.3 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.4 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรที่พนักงานได้รับการทำงาน ประกอบด้วย

3.1 ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานด้านบทบาทของตนในองค์กรว่าได้รับการยกย่องยอมรับได้รับความสำคัญจากองค์กร และเพื่อนร่วมงาน

3.2 ความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อสิ่งที่ได้รับจากองค์กรว่าองค์กรนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านกายภาพและความมั่นคงในชีวิตของพนักงานตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน เช่น มีสวัสดิการ ได้รับรางวัล การช่วยเหลือปัญหาได้

3.3 ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์กรมีความมั่นคงได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป และสามารถสนองความต้องการพื้นฐานทางด้านกายภาพได้

3.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงานด้านการให้ความช่วยเหลือ ความร่วมมือ การให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงาน และด้านส่วนตัว ด้านความใกล้ชิดสนิทสนมและความไว้วางใจกัน รวมถึงการแสดงออกที่ดีต่อกัน

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics) โดยการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย สามารถสรุปปัจจัยส่วนบุคคลตามนักการศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัย ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาได้ ดังตารางที่ 2.1 แสดงตารางสรุปปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2.1 สรุปปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัย	ผู้วิจัย / ค.ศ.
อายุ	Kozubíková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015), Steers (1991)
เพศ	Kozubíková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015), Steers (1991)
สถานภาพสมรส	Kozubíková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015), Steers (1991)
ระดับการศึกษา	Kozubíková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015), Steers (1991)
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	Kozubíková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015), Steers (1991)
ตำแหน่งงาน	Kozubíková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015), Choi, D., Oh, I. S., & Colbert, A. E. (2015), Steers (1991)
รายได้	Choi, D., Oh, I. S., & Colbert, A. E. (2015), Steers (1991)
ขนาดองค์กร	Choi, D., Oh, I. S., & Colbert, A. E. (2015), Steers (1991)

จากตารางที่ 2.1 แสดงตารางสรุปปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า Steers (1991) ได้กล่าวปัจจัยส่วนบุคคลไว้ได้อย่างครอบคลุมที่สุด ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน รายได้ ขนาดองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรดังกล่าว ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกอบอาหาร และขนาดโรงแรม เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ต่อไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ (Job or Role-relates) โดยการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ซึ่ง Lazaroiu, G. (2015) ได้สรุปเกี่ยวกับการพัฒนาแบบจำลองลักษณะงาน โดยสามารถนำไปใช้ในการออกแบบงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญ

3 ประการ คือ ลักษณะงานหลัก สภาพทางจิตวิทยาที่สำคัญ และผลที่คาดว่าจะได้รับลักษณะงาน (Core Job Characteristics) จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากงาน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความมีอัตลักษณ์ของภาระงาน ความสำคัญของภาระงาน ความเป็นอิสระ และผลป้อนกลับของงาน ดังนั้น ลักษณะงาน 5 ประการนี้ มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ ความพอใจในงานและมีผลทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสูงขึ้น เพราะลักษณะนี้มีผลต่อสภาพจิตวิทยาที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่ ประสบการณ์ที่มีคุณค่าที่ได้รับจากตัวงาน ประสบการณ์ที่มีคุณค่าที่ได้รับจากความรับผิดชอบในงาน และความรู้ผลลัพท์ของงาน สอดคล้องกับ Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015) การกำหนดหน้าที่งาน หมายถึง กิจกรรมหรือภารกิจหน้าที่งานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ Miner, J. B. (2015) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวเรื่องนี้ไว้ และได้อธิบายว่าปัจจุบันบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น มีทัศนคติ และความต้องการในการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตที่ต่างจากอดีต สังคมมีความซับซ้อน เกี่ยวข้องกันมากขึ้นพนักงานรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถมากขึ้นพร้อมที่จะรับผิดชอบมากขึ้น และมักต่อต้านการปฏิบัติงานที่คอยรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลจะต้องการอำนาจในการตัดสินใจ ความพอใจ และความภาคภูมิใจในงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ โดยต้องการความสำเร็จในการทำงานลักษณะของงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือสอดคล้องกับสิ่งที่ Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M., & Chan, W. Y. (2015) อธิบายว่าลักษณะของงานประกอบด้วย การที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบว่างานที่ทำมีความท้าทาย มีลักษณะสร้างสรรค์งานมีความน่าสนใจ โดยอาศัยความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ มีโอกาสที่จะได้เรียนรู้การได้รับผิดชอบงานที่สามารถควบคุมการทำงาน และงานนั้นมีโอกาสที่จะทำงานให้เสร็จจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน โดยลักษณะงานที่เป็นสิ่งจูงใจจะมีผลให้พนักงานมีอารมณ์และความรู้สึกไปในทางบวกทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างดี ในทางกลับกันถ้าหากว่าลักษณะงานไม่เป็นสิ่งจูงใจพนักงานจะรู้สึกไม่ชอบงานไม่พอใจในงานถ้าต้องทนทำงานในลักษณะนี้เป็นเวลานานพนักงานจะรู้สึกเบื่อหน่าย สรุปได้ว่าคุณลักษณะงานคือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ การสร้างความรับรู้ การระบุคุณค่าในงานที่ทำให้สามารถสนองความต้องการบรรลุผลการปฏิบัติงานเป็นการตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งของบุคคลอันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน และคุณประโยชน์ต่อองค์กร

นอกจากนี้ Hackman & Oldham (1975) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวความคิดการปรุงแต่งงาน เชื่อว่ามีติของงาน จะมีผลกระทบต่อสภาวะของจิตใจของบุคคลและส่งผลต่อไปยังผลลัพธ์ในเรื่องผลงานและความพึงพอใจของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีคุณลักษณะงานนั้นอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎี

แรงจูงใจ คุณลักษณะของงานนั้นนำไปสู่สภาวะทางจิตวิทยา เช่น ความเชื่อ ทศนคติ ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ นำพาไปสู่การจูงใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่ดี และความพึงพอใจในการทำงาน โดยคุณลักษณะของงานที่สำคัญจะมีอยู่ 5 ปัจจัย คือ 1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) คือในการทำงานนั้นผู้ทำงานได้ใช้ความรู้ หรือทักษะที่หลากหลายในการทำงานมากน้อยแค่ไหนซึ่งงานยิ่งท้าทายมากเท่าไรก็ยิ่งเพิ่มคุณค่ามากเท่านั้น ในทางกลับกันคืองานที่ไม่ต้องใช้ทักษะมากนัก หรือเป็นงานเดิม ๆ จะเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะและอาจเป็นงานที่ซ้ำซากและไม่ก่อให้เกิดคุณค่าเพิ่ม 2) ความเกี่ยวเนื่องกันของงาน หรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Task Identity) คือ ได้ทำงานนั้นเป็นชิ้นเป็นอันแค่ไหน ได้ทำงานจบกระบวนการ หรือได้ทำเพียงบางส่วน บางจุดของงานเท่านั้น ซึ่งในงานตามสายการผลิตมักพบว่าพนักงานจะทำงานเป็นบางส่วนของงาน 3) ความสำคัญของงาน (Task Significant) คือ งานนั้น ๆ มีความสำคัญ และมีคุณค่าแค่ไหน ความสำคัญนั้นอาจเป็นความสำคัญ และมีคุณค่าต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือต่อองค์กร หรือมีค่าต่อชีวิต และทรัพย์สิน หรือต่อสังคมเพียงไร และอาจส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นอย่างมาก เช่น งานขับรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งต้องรับผิดชอบชีวิตของผู้โดยสาร 4) ความเป็นอิสระ (Autonomy) คือผู้ปฏิบัติมีอิสระในงานที่ตนเองรับผิดชอบแค่ไหน โดยได้ใช้ความคิด ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง สามารถจัดตารางงานของตนเอง หรือในทางกลับกันอาจจะเป็นงานที่ต้องทำตามคู่มือ หรือตามคำสั่งเท่านั้น และ 5) ผลสะท้อนของงาน (Feedback) คือผู้ปฏิบัติงานได้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานตนเองหรือไม่ เพราะการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ได้ทราบว่า ผลงานที่เกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร มีผลต่อผู้เกี่ยวข้องอย่างไร และงานนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างไร เพื่อจะได้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ

ในส่วนปัจจัยของงานทั้ง 5 ประการนี้ มีผลต่อสภาวะทางจิตใจที่สำคัญ และทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้ผลงานที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจ และลดปัญหาจากการขาดงานหรือลาออกจากงาน ซึ่งสภาวะทางจิตใจนั้นมีด้วยกัน 3 ประการ คือ 1) ความรู้สึกว่างานนั้นมีความหมาย มีความพิเศษ บุคคลจะรับรู้ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญตามแต่ละทัศนคติของบุคคล 2) ความรู้สึกว่าได้รับผิดชอบในผลลัพธ์จากงานของตนเอง บุคคลจะเชื่อมั่นว่าตนสามารถใช้ความสามารถเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่เป็นผลงานจากความพยายามของตน และ 3) การได้รับทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ผลสะท้อนกลับจากงานจะทำให้ทราบผลลัพธ์จากงานนั้น ๆ จึงทำให้ตนเองทราบความคิดเห็นในผลงานจากผู้เกี่ยวข้อง บุคคลจะต้องสามารถประเมินระดับผลงานของตนเองว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่ และจะเกิดความสุขเมื่อได้รับทราบผลของงานที่ตนทำได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้เกี่ยวข้องหรือถ้าผลลัพธ์ของงานไม่น่าพอใจในสายตาผู้อื่นก็ต้องน้อมรับผลที่เกิด เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น เมื่อบุคคลได้รับผลจากสภาวะทางจิตใจแล้วจะเกิดผลต่อบุคคลและการทำงาน โดยบุคคลนั้นจะเกิดแรงจูงใจภายในระดับที่สูงขึ้นจากการทำงาน งานที่ทำมีคุณภาพมีประสิทธิภาพ

เพิ่มขึ้น เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ และจากผลที่เกิดจากสภาวะจิตใจข้างต้นจะส่งผลให้พนักงานมีการหยุดงาน และอัตราการลาออกต่ำลง ซึ่งการนำทฤษฎีว่าด้วยคุณลักษณะงานไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และสร้างผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในทางที่ได้กล่าวไว้ จะต้องมีปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งเสริมกันอยู่ ทั้งนี้จะต้องเกิดจากแรงจูงใจภายในของบุคคลที่ต้องการจะพัฒนาตนเอง ต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็น เสมือนการเสริมแรงด้านบวกให้กับการมุ่งมั่นทำงาน ซึ่งบุคคลจำพวกนี้จะได้รับผลที่ชัดเจนตามทฤษฎี รวมถึงปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยพื้นฐานในการใช้ชีวิต และความมั่นคงในอาชีพ ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลเช่นเดียวกับแรงจูงใจภายในของบุคคลนั้น

สรุปได้ว่างานมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคลผู้ทำงานอย่างใกล้ชิด คนุชย์ต้องทำงาน เพื่อเลี้ยงชีพ งานจึงเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลได้ ถ้างานที่ต้องทำมีความน่าเบื่อหน่าย ย่อมไม่สร้างแรงจูงใจให้กับบุคคล การกำหนดคุณลักษณะงานให้สามารถจูงใจบุคคลกรให้มีความมุ่งมั่นมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ และมีความสุขในการทำงานนั้น จำเป็นต้องสร้างคุณค่าให้กับงาน ต้องปลูกฝังให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีต่องาน และรู้สึกว่างานนั้นมีความสำคัญ แล้วผลลัพธ์ของงานนั้นก็ขึ้นอยู่กับ การเอาใจใส่งาน การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานที่ทำ แต่การจะสร้างทัศนคติที่ดีต่องานของบุคลากรนั้นต้องเกิดจากจิตสำนึกพร้อมกับแรงกระตุ้นภายในจิตใจของบุคลากรที่ต้องการพัฒนาคุณภาพของงาน และเกิดความรักในงานนั้น ด้วยบริบทของแรงจูงใจจึงสามารถกล่าวได้ว่าคุณลักษณะงานที่เป็นที่พึงพอใจของพนักงานนั้น จะก่อให้เกิดแรงจูงใจที่ต้องการพัฒนาตนเอง ต้องการความยอมรับนับถือ ต้องการประสบความสำเร็จ ซึ่งจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ (Job or Role-relates) โดยการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย สามารถสรุปปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ตามนักการศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัยที่ผู้วิจัยทำการศึกษาได้ ดังตารางที่ 2.2 แสดงตารางสรุปปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ

ตารางที่ 2.2 สรุปปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ

ปัจจัย	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ความสำเร็จในการทำงาน	Lazaroiu, G. (2015), Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015), Miner, J. B. (2015), Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M., & Chan, W. Y. (2015), Hackman & Oldham (1975)
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	Lazaroiu, G. (2015), Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015), Miner, J. B. (2015), Hackman & Oldham (1975)
ความรับผิดชอบ	Lazaroiu, G. (2015), Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015), Miner, J. B. (2015), Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M., & Chan, W. Y. (2015), Hackman & Oldham (1975)
การได้รับการยอมรับนับถือ	Lazaroiu, G. (2015), Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015), Miner, J. B. (2015), Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M., & Chan, W. Y. (2015), Hackman & Oldham (1975)
ความหลากหลายของทักษะ	Lazaroiu, G. (2015),
ความมีอัตลักษณ์ของภาระงาน	Lazaroiu, G. (2015)
ความสำคัญของภาระงาน	Lazaroiu, G. (2015)
ความเป็นอิสระ	Lazaroiu, G. (2015), Miner, J. B. (2015)
ผลป้อนกลับของงาน	Lazaroiu, G. (2015)
ความหลากหลายของทักษะ	Hackman & Oldham (1975)
ความเกี่ยวเนื่องกันของงาน	Hackman & Oldham (1975)
ความสำคัญของงาน	Hackman & Oldham (1975)
ความเป็นอิสระ	Hackman & Oldham (1975)
ผลสะท้อนของงาน	Hackman & Oldham (1975)

จากตารางที่ 2.2 แสดงตารางสรุปปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่า Lazaroiu, G. (2015), Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015), Miner, J. B. (2015), Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M., & Chan, W. Y. (2015) and Hackman & Oldham (1975) ได้กล่าวถึงความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ สอดคล้องกันทั้งหมด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงาน คือ การได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นในความสามารถต่อการประกอบอาหาร การได้รับรายการ

อาหารและประกอบอาหารได้ตรงตามที่ได้รับมอบหมาย การได้รับคำชมเชยจากอาหารที่เป็นผู้รับผิดชอบ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและรายได้พิเศษเพิ่มจากความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหารที่มีประสบการณ์เพิ่มขึ้น 2) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คือ การที่ทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการประกอบอาหารประเภทต่าง ๆ การรู้วิธีการประกอบอาหารอย่างหลากหลายประเภทเป็นอย่างดี หัวหน้าเชื่อมั่นในฝีมือและความเชี่ยวชาญในการประกอบอาหาร การที่คิดว่าเพื่อนร่วมงานที่เป็นเชฟมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงานในแต่ละวัน 3) ความรับผิดชอบ คือ การที่เชฟได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารที่มีเอกลักษณ์และมีรสชาติเฉพาะสำหรับแขกที่มาจกหลายเชื้อชาติ การที่เชฟได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารที่ตรงกับความเชี่ยวชาญ การที่เชฟได้ใช้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถในการประกอบอาหารทุกครั้งอย่างเต็มที่ การที่เชฟประกอบอาหารโดยตระหนักถึงคุณภาพและรสชาติที่ถูกต้องผู้รับประทานทุกครั้ง การที่เชฟกระตือรือร้นทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารเมนูใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม และ 4) การได้รับการยอมรับนับถือ คือ การที่เชฟได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารต้อนรับแขกสำคัญ การที่เชฟได้รับคำชมเชยเป็นประจำจากการประกอบอาหารที่ถนัด การที่เชฟได้รับการยอมรับจากหัวหน้าในความสามารถประกอบอาหาร การที่เชฟได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ในฐานะเชฟที่มีความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหารที่มีฝีมือ โดยนารายละเอียดดังกล่าวนี้ไปประยุกต์ใช้เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยต่อไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับด้านประสบการณ์ในการทำงาน

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทย ครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) โดยมุ่งประเด็นการศึกษาที่ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ได้รับในองค์กร จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทย โดยประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกในองค์กรว่าองค์กรได้สร้างสภาพแวดล้อมตอบสนองต่อความต้องการของตนมากน้อยเพียงใด และได้รับประสบการณ์ที่เป็นคุณหรือโทษอย่างไร ซึ่งประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับนั้น เชื่อกันว่าเป็นอิทธิพลของการกลมกล่อมทางสังคม (Major Socializing Force) (Payne, M., 2015) ความหมายดังกล่าวสอดคล้องกับที่ Frone, M. R. (2015) ที่กล่าวถึงประสบการณ์ในการทำงานไว้ว่า คือ การที่พนักงานรับรู้ต่อสิ่งแวดลอมในการทำงานกับองค์กร ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลว่ารับรู้การทำงานในองค์กรอย่างไร และได้แสดงออกมาในรูปแบบใดแบบหนึ่งอย่างชัดเจน นอกจากนี้แล้ว Steers (1997) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมถึงปัจจัยประกอบย่อย ๆ ของประสบการณ์การทำงาน ด้วยว่ามีอยู่ด้วยกัน 4 ปัจจัยย่อย ๆ คือ ทศนคติของคนในองค์กร (Group Attitudes Toward the Organization) ความรู้สึกที่ว่า

องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ (Organizational Dependability) ความรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญต่อองค์กร (Perceived Personal Importance to the Organization) และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร (the Extent to Which Expectations have been Met on the Job) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสรุปรายละเอียดดังกล่าว แบ่งจำแนกเป็นรายละเอียดตามรายด้าน ได้แก่ 1) ทศนคติของคนในองค์กร (Group Attitudes Toward the Organization) 2) ความรู้สึกว่าคุณ้องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ (Organizational Dependability) 3) ความรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญต่อองค์กร (Perceived Personal Importance to the Organization) และ 4) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร (the Extent to Which Expectations have been Met on the Job) ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.1 ทศนคติของคนในองค์กร (Group Attitudes Toward the Organization)

Yamalik, N., Nemli, S. K., Carrilho, E., Dianiskova, S., Melo, P., Lella, A. & Margvelashvili, V. (2015) ก็ได้กล่าวไว้ใกล้เคียงกันมากกว่า หากกลุ่มเพื่อนร่วมงานมีทศนคติที่ดีต่อองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วย่อมทำให้สมาชิกมีทศนคติที่ดีด้วยเช่นกัน โดย Dale, B. (2015) ได้ยืนยันว่า ทศนคติที่เกิดขึ้นนี้เป็นผลจากการได้รับอิทธิพลจากการกลมเกลียวทางสังคม (Socialization) จากเพื่อนร่วมงานส่งผลกับความผูกพันต่อองค์กรนั้น ๆ สอดคล้องกับ Nicolson, P. (2015) กล่าวว่า ทศนคติของผู้ร่วมงานในองค์กรมีผลต่อความผูกพันองค์กร เนื่องจากกลุ่มมีอิทธิพลต่อทศนคติของคนในองค์กร การพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูงที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน จะทำให้ซึมซับถึงวัฒนธรรมและบรรยากาศขององค์กร นั่นคือถ้ากลุ่มมีทศนคติที่ดีต่อองค์กรก็จะทำให้สมาชิกมีทศนคติที่ดีต่อองค์กร และส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้วย

2.3.2 ความรู้สึกว่าคุณ้องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ (Organizational Dependability)

ความรู้สึกว่าคุณ้องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ หมายถึง ความรู้สึกว่าคุณ้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางด้านกายภาพ และความมั่นคงในชีวิตแก่สมาชิก วัตถุประสงค์จากความพอใจในผลตอบแทนที่องค์กรมอบให้ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ ค่าเบี้ยเลี้ยง และ โบนัส (Dale, B., 2015) จากการศึกษาของ Nicolson, P. (2015) พบว่า ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กรมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันของสมาชิกในองค์กร คือหากสมาชิกรู้สึกว่าคุณ้องค์กรที่เขาทำงานอยู่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคงเขาจะมีความรู้สึกอยากจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นและมีความผูกพันต่อองค์กรตามไปด้วยแต่ในทางกลับกัน หากองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานก็ก่อให้เกิดการลาออก โอนย้ายไปจากองค์กรหรือไม่อยากมาทำงาน ขาดงาน ลางานบ่อย ๆ

2.3.3 ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (Perceived Personal Importance to the Organization)

ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรนี้ Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012) ได้กล่าวไว้ว่า มีนัยถึงการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยลดอัตราการขาดงาน และการลาออกจากงาน ได้และยังช่วยเพิ่มผลผลิตและคุณภาพงานได้อีกด้วย ความรู้สึกดังกล่าวจะเน้นที่ “การรับรู้ข้อมูล” ของบุคคลเกี่ยวกับบทบาทของตนในองค์กรว่าได้รับการยกย่อง การยอมรับ และการให้ความสำคัญจากองค์กรและผู้ร่วมงาน สอดคล้องกับ Mitchell, J. I., Gagné, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012) ยืนยันด้วยว่า ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

2.3.4 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร (The Extent to Which Expectations have been Met on the Job)

ปัจจัยความคาดหวังนี้ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่มาก เพราะการที่จะผลักดันบุคคลแต่ละคนในองค์กรให้แสดงทักษะความสามารถของตนเองออกมาอย่างเต็มที่เพื่อองค์กรนั้น องค์กรต้องปลูกสร้าง ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ หรือทำตามความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรด้วย เมื่อองค์กรให้สิ่งเหล่านี้แก่บุคลากรของตนเองได้แล้ว ความผูกพันของบุคลากรภายในองค์กรก็จะมีความชัดเจน สอดคล้องกับ Froese, F. J., & Xiao, S. (2012) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความปรารถนาของพนักงานที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรในเรื่องต่าง ๆ ทั้งเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้บังคับบัญชาหรือรูปแบบการบังคับบัญชา เป็นต้น แต่ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองนี้ต้องมีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น พนักงานต้องได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับทักษะและความสามารถ รับรู้บทบาทและความรับผิดชอบ และที่สำคัญคือ พนักงานต้องได้รับโอกาสในการทำงานด้วย ในทางตรงข้าม หากองค์กรไม่ให้ความสนใจในจุดนี้มีการละเลยต่อบุคลากรภายในองค์กร ก็จะก่อให้เกิดการต่อต้าน รวมถึงการไม่ยอมรับต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรก็จะลดน้อยถอยลง ดังนั้น องค์กรควรที่จะมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความเข้าใจต่อปัจจัยเหล่านั้น ควบคู่ไปกับการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจโลก มุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

กล่าวโดยสรุป ประสพการณ์ในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของพนักงานที่มี ต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรที่พนักงานได้รับจากการทำงาน โดยประกอบ ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกพึงพาได้ต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรที่สังเคราะห์ได้จาก

การศึกษาดังกล่าว ไปประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยต่อไป

จากการศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) โดยการศึกษาปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย สามารถสรุปปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานที่ได้รับในองค์กรตามนักการศึกษานักวิชาการ และนักวิจัย ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาได้ ดังตารางที่ 2.3 แสดงตารางสรุปปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน



ตารางที่ 2.3 สรุปปัจจัยประสพการณ์ในการทำงาน

ปัจจัย	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	Payne, M. (2015), Frone, M. R. (2015), Yamalik, N., Nemli, S. K., Carrilho, E., Dianiskova, S., Melo, P., Lella, A., ... & Margvelashvili, V. (2015), Dale, B. (2015), Nicolson, P. (2015), Mitchell, J. I., Gagné, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012), Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012), Steers (1997)
ความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กร	Payne, M. (2015), Frone, M. R. (2015), Yamalik, N., Nemli, S. K., Carrilho, E., Dianiskova, S., Melo, P., Lella, A., ... & Margvelashvili, V. (2015), Dale, B. (2015), Nicolson, P. (2015), Froese, F. J., & Xiao, S. (2012), Steers (1997)
ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร	Payne, M. (2015), Frone, M. R. (2015), Steers (1997)
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	Payne, M. (2015), Frone, M. R. (2015), Steers (1997)

จากตารางที่ 2.3 แสดงตารางสรุปปัจจัยประสพการณ์ในการทำงานที่ได้รับในองค์กร พบว่า Payne, M. (2015), Frone, M. R. (2015), Steers (1997), Yamalik, N., Nemli, S. K., Carrilho, E., Dianiskova, S., Melo, P., Lella, A., ... & Margvelashvili, V. (2015), Dale, B. (2015), Nicolson, P. (2015), Mitchell, J. I., Gagné, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012), Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012) และ Froese, F. J., & Xiao, S. (2012) ได้กล่าวปัจจัยประสพการณ์ในการทำงานที่ได้รับในองค์กร ประกอบด้วย 1) ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ในฐานะที่เป็นเซฟเซฟรู้สึกว่าคุณค่าต่อโรงแรม เซฟรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ แม้ว่าจะถูกย้ายไปทำงานตำแหน่งอื่น เซฟก็มั่นใจว่าจะไม่มีผลต่อการปรับตัวแต่อย่างใด ตลอดช่วงระยะเวลาการทำงานที่ผ่าน ๆ มา เซฟยังไม่เจองานที่ทำทนายเท่าใดนัก เซฟคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเซฟเหมือนกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ 2) ความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กร คือ เซฟคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากโรงแรม ไม่คุ้มค่ากับความอดสาหัสที่ได้อุทิศให้กับโรงแรม นับตั้งแต่เซฟทำงานกับโรงแรมมา เซฟไม่เคยได้ใช้ประโยชน์จากสวัสดิการเท่าที่ควร เซฟได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมาย โรงแรมสามารถคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อน

ให้แก่พนักงานได้ แม้ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว เขามีความรู้สึกว่าผู้บริหารของโรงแรม ยังสนใจดูแลเขา หลังจากที่เขาเกษียณอายุหรือลาออกไปแล้ว 3) ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร คือ โรงแรมของเขาได้รับความเชื่อถือและได้รับการสนับสนุนจากผู้ใช้บริการทั่วไป โรงแรมที่เขาทำงานอยู่ เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป เขารู้สึกภาคภูมิใจเมื่อบอกว่าเขาเป็นเขาของโรงแรมแห่งนี้ การทำงานเป็นเขาในโรงแรมนี้ ทำให้เขารู้สึกมั่นคง หากมีเรื่องเดือดร้อน ผู้บริหารโรงแรมหรือหัวหน้างานสามารถให้การช่วยเหลือเขาได้ในบ้างในบางโอกาส และ 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ เขามีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขามีปัญหาเพื่อนร่วมงานของเขาจะให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเขา เพื่อนร่วมในโรงแรมของเขา มีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเขารู้สึกว่าเขาเป็นส่วนสำคัญในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ต่อไป

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment)

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเขาโรงแรมในประเทศไทย ครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) โดยการศึกษาปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของเขาโรงแรมในประเทศไทย โดยปรากฏรายละเอียด ดังนี้

2.4.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

Yücel, i. (2012) ได้กล่าวว่า การที่มนุษย์มีคุณลักษณะเด่นเป็นพิเศษคือมีความสามารถที่จะรวมกลุ่มกันในสังคม การสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของ ความยึดมั่นผูกพันและความมั่นคงของสมาชิกในองค์กรนั้นได้ ในขณะที่ความสำเร็จหรือความสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร เป็นผลเนื่องมาจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด คนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในหลาย ๆ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าหนึ่งในหน้าที่สำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์คือการปลูกฝัง หรือสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ดังเช่นอดีตผู้บริหารของบริษัท Joseph, J., & Ocasio, W. (2012) กล่าวว่า มีเพียงทางเดียวที่จะทำให้พนักงานมีผลิตภาพเพิ่มขึ้น โดยการให้เข้าไปมีส่วนร่วมและสร้างให้เกิดความสนใจในงานของเขา โดยสรุปได้ว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีพฤติกรรมแสดงออกต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ และมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กร โดยยอมรับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร พร้อมทั้งจะอยู่กับองค์กรต่อไป ไม่คิดจะละทิ้งไปจากองค์กร (Nelson & Quick, 2002) หรือความพร้อม

ที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ไม่คิดจะละทิ้งไปจากองค์กร หรือกล่าวได้อีกนัยว่าประกอบไปด้วย ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน (ฉัตรพันธ์ เชนรันทน์. 2551) โดยอ้างอิงจากแนวคิดของ Meyer, Allen & Smith (1993) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความยึดมั่นผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคล เป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร 2) ความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน หรือที่เราเรียกว่า ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร และ 3) ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่ บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

กล่าวโดยสรุป ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีพฤติกรรมแสดงออก ต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ และมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กร โดยยอมรับนโยบายและ เป้าหมายขององค์กรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรพร้อมที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ไม่คิดจะละทิ้งไปจากองค์กร หรือกล่าวได้อีกนัยว่าประกอบไปด้วย ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน

2.4.2 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ในการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร Steers (1977, p. 22) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อดำเนินการกิจขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกโดย 1) มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร 2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และ 3) มีความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นเครื่องมือในการควบคุมบุคลากรให้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ในความรู้สึกผูกพันบุคลากรจะแสดงออกทางกายภาพ การใช้ความรู้ความสามารถ และการใช้ความรู้สึกละเอียดปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตนเอง (Powell, W. W., & DiMaggio, P. J. (Eds.), 2012) หรือกล่าวได้ว่าเป็นความรู้สึกของคนหรือกลุ่มคนที่ เป็นสมาชิกขององค์กรที่ต้องการทำงานอยู่กับองค์กรเสมือนหนึ่งเป็นบ้านของตนเองด้วยความเต็มใจและความจงรักภักดี โดยมีปัจจัยบางอย่างหรือหลายอย่างเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้พนักงานคงอยู่กับ

องค์กรและขับเคลื่อนไปพร้อมกับองค์กร ในขณะที่สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีไปพร้อม ๆ กันด้วย โดยพนักงานมีความพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงานให้กับองค์กร มีความจงรักภักดีและปรารถนาที่จะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นตลอดไป (Leroy, H., Palanski, M. E., & Simons, T. 2012; Naderi Anari, N. 2012; Robbins, S. P., & Judge, T., 2012; Weng, Q., & McElroy, J. C. 2012) โดยมองความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร นั่นคือถ้าคนยังมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรก็จะน้อยลง (Meyer, J. P., Stanley, L. J., & Parfyonova, N. M. 2012)

นอกจากนี้ Meyer, J. P., Stanley, D. J., Jackson, T. A., McInnis, K. J., Maltin, E. R., & Sheppard, L. (2012) ได้ให้ความหมายไว้ 3 ลักษณะคือ 1) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร 2) มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และ 3) มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าของเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นความรักใคร่ ความเอาใจใส่ หรือความใส่ใจต่อสิ่งที่กระทำ ในขณะที่คำว่า องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกันเพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย หรือในตราสารจัดตั้งซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ ดังนั้นคำว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จึงหมายถึง วิธีการสร้างเสริมสภาพจิตใจ หรือความรู้สึกให้บุคลากรเห็นคุณค่าตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ เกิดความจงรักภักดี กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน เต็มใจเสียสละ พร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจผสมผสานกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่มีอยู่ทั้งหมดปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายให้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การสร้างความยึดมั่นผูกพันหรือความสัมพันธ์ในงาน จำเป็นต้องกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความรักความห่วงใยต่อความสำเร็จขององค์กร คำนึงถึงความสำคัญของผลงาน โดยองค์กรจะต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่บุคลากรทุกฝ่ายเช่นเดียวกับการให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Ariani, D. W. 2012)

กล่าวโดยสรุป ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถจัดกลุ่มความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ 2 ด้าน คือ ด้านทัศนคติ ซึ่งเป็นนามธรรม เน้นความรู้สึก และด้านพฤติกรรมการแสดงออก ซึ่งสามารถวัดได้อย่างชัดเจน

2.4.3 ความสำคัญของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

บริษัทที่ปรึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์ ชื่อ สถาบัน Gallup ได้ทำการศึกษาไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2003 ว่าองค์กรใ้การสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นเครื่องมือในการจัดการองค์กร สามารถสร้างผลกำไรสูงกว่าร้อยละ 44 การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากกว่าถึงร้อยละ 50 และยกระดับความจงรักภักดีต่อลูกค้าได้ถึงร้อยละ 50 เชื่อกันว่าพนักงานที่รู้สึกแปลกแยกจากองค์กรสร้างภาระค่าใช้จ่ายให้กับเศรษฐกิจสหรัฐอเมริกาถึงสามแสนล้านเหรียญสหรัฐต่อปีโดยประมาณ (Khan, S.

K., & Rashid, M. Z. A., 2012) โดยพนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่เหนือกว่าพนักงานที่ไม่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างเห็นได้ชัด (Khan, S. K., & Rashid, M. Z. A., 2012) ซึ่ง Eslami, J., & Gharakhani, D. (2012) ได้ทำการศึกษา Organizational Commitment and Job Satisfaction และสรุปไว้ว่า

1. พนักงานที่รู้สึกผูกพันต่อองค์กร จะแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร พฤติกรรมเหล่านั้นได้แก่ ความมุ่งมั่น ความอดสาหัส ความทุ่มเท การพิจารณาใคร่ครวญอย่างถี่ถ้วน ก่อนลงมือปฏิบัติ ช่วยให้องค์กรได้ประโยชน์จากศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มที่เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ พนักงานที่รู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะมีความรู้สึกแนบแน่นต่อองค์กร

2. พนักงานที่รู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะทำงานมีประสิทธิภาพสูงกว่าถึงร้อยละ 20 และจะมีพฤติกรรมเป็นผู้สนับสนุนธุรกิจขององค์กร ความรู้สึกผูกพันของพนักงานต่อองค์กรช่วยสร้างผลกำไรให้องค์กรจากระดับล่าง ช่วยเพิ่มความคล่องตัวให้กับองค์กร และช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการริเริ่มความเปลี่ยนแปลงใด ๆ บุคลากรที่รู้สึกผูกพันต่อองค์กรรู้สึกดีที่จะทุ่มเทปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังด้วยสมรรถนะที่เพิ่มพูนขึ้นจากความต้องการของพนักงานเอง ซึ่งจะช่วยกระตุ้นระดับการสนับสนุนของบุคลากรที่มีต่อองค์กรให้เพิ่มสูงขึ้น

3. ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอาจผันแปรไปตามประสบการณ์และลักษณะส่วนบุคคล บุคลากรที่อายุน้อยอาจรู้สึกในเชิงบวกเมื่อเข้าทำงานกับองค์กรเป็นครั้งแรก แต่บุคลากรคนเดียวกันนี้อาจกลับกลายเป็นรู้สึกแปลกแยกจากองค์กรได้ การสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จสูงกว่าหากบุคลากรที่มีลักษณะเปิดเผย กล้าแสดงออก มีความสามารถในการปรับตัว ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นทางเลือกของบุคลากรและความรู้สึกคุ้มค่าในการลงทุนลงแรง

4. ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรผันแปรไปตามระดับความอาวุโส สายอาชีพ และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร ยิ่งบุคลากรมีความอาวุโสมากยิ่งขึ้น โอกาสรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น บุคลากรระดับประธาน ผู้จัดการ พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานที่ลงมือปฏิบัติงานด้วยตนเองมีแนวโน้มจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กร พนักงานวิชาชีพ และพนักงานสายสนับสนุนมีแนวโน้มจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด แต่ก็ผันแปรไปในแต่ละองค์กร

5. พบว่ามีปัจจัยร่วมกัน 7 ประการที่ได้รับการกล่าวถึงว่าเป็นเหตุแห่งการขับเคลื่อนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ธรรมชาติของงาน, งานที่มีความหมายและมีวัตถุประสงค์ชัดเจน โอกาสในการพัฒนา ได้รับการยอมรับและได้รับรางวัลตอบแทนภายในเวลาที่สมควร การสร้างความสัมพันธ์ที่ประกอบไปด้วยความมีสัมมาคารวะระหว่างกัน และการเคารพสิทธิของกันและกัน การมีระบบการสื่อสารสองทางแบบเปิดเผย และการมีผู้นำที่สร้างแรงบันดาลใจ

6. พบว่ามีตัวแปรหลากหลายในการวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อย่างไรก็ตาม ขาดคำนิยามที่ชัดเจนของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความต้องการที่แตกต่างของแต่ละองค์กรเทียบได้กับความแปรปรวนในการออกแบบสำรวจ หรือการวิจัยแต่ละครั้ง

7. การใช้ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงธุรกิจมีน้ำหนักน้อยกว่าการวัดด้วยความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร มีผลการศึกษาบ้างชี้ความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรต่างให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานเกินความคาดหมาย ทั้งความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและสัญญาใจ (Psychological Contract) มีองค์ประกอบทางเหตุผลและอารมณ์และสะท้อนความสัมพันธ์สองทางระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ของพนักงานนายจ้าง

นอกจากนี้ Eslami, J., & Gharakhani, D. (2012) สรุปว่า Organizational Commitment and Job Satisfaction โดยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อการพัฒนาและความคงอยู่ขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง เป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรทำงานได้ดี ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพการสมรส ตำแหน่งหน้าที่ ปัจจัยด้านองค์กร เช่น ลักษณะงาน ความอิสระในการทำงาน งานที่ท้าทาย งานที่หลากหลาย การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และโครงสร้างขององค์กร การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น งานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น บรรยากาศในการทำงานในเรื่องลักษณะและสภาพของสถานที่ทำงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ความสำคัญต่อตนเอง ต่อองค์กร ความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน ปัจจัยด้านโอกาสของความก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน เช่น ผลประโยชน์ตอบแทนในเรื่องเงินเดือน โอกาสความก้าวหน้าในเรื่องเลื่อนตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ เป็นต้น ดังนั้นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญมากต่อองค์กร เพราะการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้น ล้วนเกิดจากบุคลากรในองค์กรเป็นส่วนใหญ่ เพราะหากบุคลากรมีความเต็มใจที่จะทำงาน มีการทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการทำงานแล้วก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว แต่หากบุคลากรไม่อุทิศแรงกาย แรงใจในการทำงานแล้ว ย่อมเกิดปัญหาในการทำงานตามมา ทำให้เป็นจุดอ่อนขององค์กรเอง และเป็นอุปสรรคในการที่จะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร A(Ivesson, M. 2012) ซึ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ถือเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง มักมีความยึดมั่นผูกพันอย่าง

มากต่องานเช่นเดียวกัน เมื่อพนักงานใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร ก็จะส่งผลทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำพาองค์กรไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้ (Klein, H. J., Becker, T. E., & Meyer, J. P. (Eds.), 2012) อีกทั้งความยึดมั่นผูกพันในองค์กรนั้นสามารถชี้ถึงแนวโน้มในความตั้งใจที่บุคคลจะคงอยู่หรือลาออกจากองค์กรได้ ถ้าหากบุคคลเกิดความยึดมั่นผูกพันในองค์กร เขาจะตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่และเกิดความต่อเนื่องในการทำงานแต่ในทางตรงข้าม หากบุคคลขาดความยึดมั่นผูกพันในองค์กรก็จะทำให้พนักงานมีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กรในที่สุด (Van Dierendonck, D., & Jacobs, G. 2012) ดังนั้นการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรจนสามารถทำให้พวกเขาทุ่มเทใจในการทำงานและอยู่ทำงานร่วมกับองค์กรตลอดไป (Albrecht, S. L., 2012)

กล่าวโดยสรุป การสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นเครื่องมือสร้างแรงกระตุ้นแรงศรัทธาให้บุคลากรมีต่อองค์กร ถึงแม้บางครั้งจะต้องอาศัยเวลา และการปฏิบัติที่ยาวนานก็ตาม แต่การจะให้ประสบความสำเร็จนั้นจำต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานหรือปัจจัยเกื้อหนุนที่เป็นพลังให้บุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยสำคัญในที่นี้ได้แก่การใช้หลักภาวะผู้นำที่ดี การสร้างขวัญ การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร

2.4.4 คุณลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

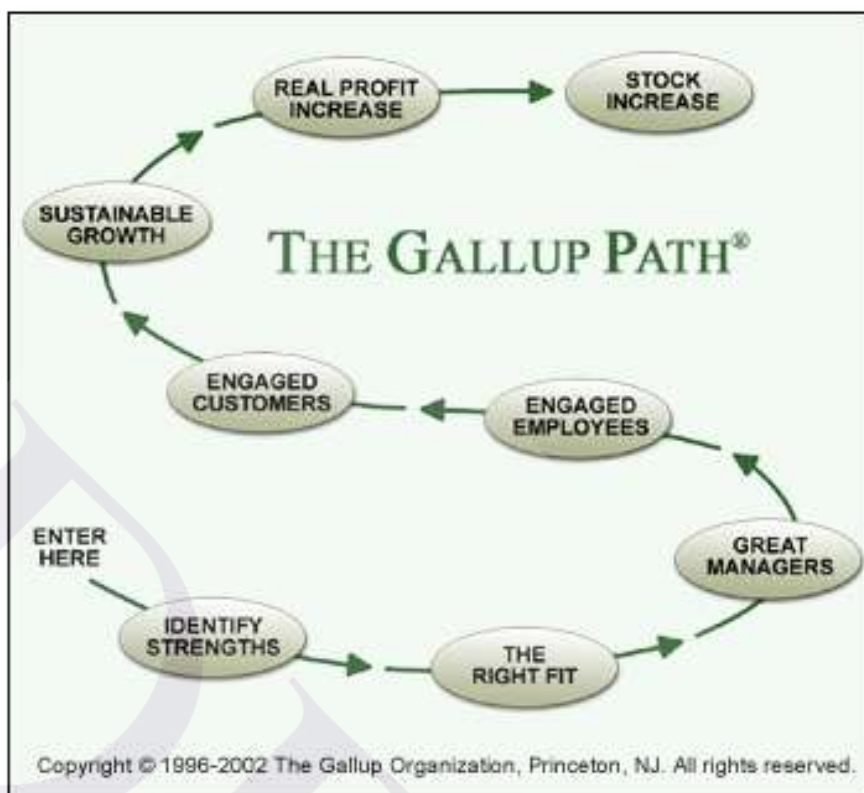
จากการศึกษาเรื่อง “ความยึดมั่นผูกพัน” ของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้น หากศึกษาเอกสารภาษาอังกฤษจะพบว่ามีคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันและได้รับการกล่าวถึงบ่อยครั้ง ได้แก่ คำว่า ความมุ่งมั่นต่อองค์กร (Organizational Commitment) และ คำว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยของคำทั้งสอง และสามารถสรุปความหมายที่แตกต่างกันได้ คือ ความหมายของคำว่า ความมุ่งมั่นต่อองค์กร (Organizational Commitment) Mowday, Porter and Steers (1982, p. 27) ได้ให้นิยามไว้ว่า “ความมีส่วนเกี่ยวข้องและความเป็นตัวตนของบุคคล ๆ หนึ่งที่มีต่อองค์กรใดองค์กรหนึ่ง” (the Relative Strength of an Individual’s Identification with and Involvement in a Particular Organization) และอีกนิยามหนึ่งให้ไว้โดย Allen & Meyer (1996, p. 252) กล่าวว่า “ความเชื่อมโยงทางจิตใจระหว่างพนักงานและองค์กรของเขาหรือเธอที่ลดโอกาสที่พนักงานจะลาออกจากองค์กร (Psychological link Between an Employee and his or her Organization That makes it Less Likely that the Employee Will voluntarily Leave the Organization) กล่าวได้ว่า ความมุ่งมั่นในองค์กร (Organizational Commitment) ให้ความสนใจไปในเชิงจิตวิทยาเนื่องจากมีหลักฐานเชื่อมโยงระหว่างความมุ่งมั่นในองค์กรในระดับสูงและผลประกอบการขององค์กรในแบบที่พึงปรารถนา (Albrecht, S. L., 2012) ซึ่งในช่วงกว่าสิบปีที่ผ่านมา หัวข้อ “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร” หรือ Employee Engagement ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในวงการธุรกิจ และวงการ

การศึกษา แต่ก็ยังไม่มีข้อมูลชัดเจนว่าหากผู้บริหารต้องการจัดการหรือสร้างให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารจะต้องทำอย่างไร (Collie, R. J., Shapka, J. D., & Perry, N. E., 2012) แม้กระนั้นทุกองค์กรต่างมีจุดมุ่งหมายในการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ในขณะที่สถาบันที่ปรึกษาต่าง ๆ ทำการศึกษาและพบว่า มีพนักงานเพียงร้อยละ 14 ถึง 30 ที่มีความรู้สึกผูกพัน (Panaccio, A., & Vandenberghe, C., 2012) และแม้จะหัวข้อนี้จะได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง แต่ผู้คนก็ยังคงมีความเห็นแตกต่างว่า “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร” คืออะไร ควรจะให้นิยามว่าอย่างไร จะสร้างได้อย่างไร และหากสร้างได้สำเร็จแล้วจะมีสภาพเป็นอย่างไร (Crow, M. S., Lee, C. B., & Joo, J. J., 2012) ดังที่ทราบกันว่าพฤติกรรมของพนักงานมีผลกระทบต่อผลประกอบการขององค์กร และการสร้างความยึดมั่นผูกพันก็เป็นเรื่องที่ต้องใช้ความพยายามและระยะเวลาต่อเนื่องยาวนาน (Brunetto, Y., Teo, S. T., Shacklock, K., & FarrWharton, R., 2012)

ในประเทศสหรัฐอเมริกา ช่วงก่อนคริสต์ทศวรรษที่ 1980 พนักงานถูกคาดหวังให้จงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อแลกกับการจ้างงานตลอดชีพ แต่แล้วในคริสต์ทศวรรษที่ 1980 นั้นเอง พันธะการจ้างงานในลักษณะดังกล่าวก็เปลี่ยนไป เนื่องจากการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงขึ้นทุกแห่งหนทั่วโลก นายจ้างจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงลักษณะการจ้างงานเพื่อความอยู่รอด รวมถึงการปิดโรงงานในประเทศหนึ่งเพื่อไปเปิดใหม่ในอีกประเทศหนึ่งที่มีต้นทุนการผลิตต่ำกว่า ผู้นำองค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงต้นทุนและรักษาระดับการใช้จ่ายให้ต่ำที่สุดเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขัน เมื่อถึงจุดนี้ลูกจ้างเรียนรู้ว่าการจงรักภักดีต่อองค์กรไม่ได้ช่วยให้รอดพ้นจากการถูกเลิกจ้าง พนักงานระดับอาวุโสต้องเรียนรู้ว่าการจ้างงานไม่มีความมั่นคงในระยะยาวอีกต่อไป และจู่ ๆ ความก้าวหน้าในสาขาอาชีพก็เปลี่ยนสภาพการก้าวขึ้นบันไดทีละขั้นเป็นเส้นตรงไปเป็นการก้าวขึ้นบันไดเวียน โลกแห่งการจ้างงานได้เปลี่ยนโฉมหน้าไปแล้ว นายจ้างเป็นผู้จุดประกายความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว แต่ความเปลี่ยนแปลงที่ตามมากลับส่งผลร้ายต่อนายจ้าง กล่าวคือ เมื่อไม่มีพันธะการจ้างงานตลอดชีวิตอีกต่อไป พนักงานที่มีศักยภาพ หรือมีสมรรถนะสูง (Talent) ในองค์กรต่างพากันเปลี่ยนงานใหม่อย่างง่ายดาย และแน่นอนว่าองค์กรที่สูญเสียพนักงานคุณภาพเหล่านั้นประสบปัญหาคุณภาพและอัตราการผลิตตกต่ำ พนักงานที่มีความชำนาญในการทำงานไม่ต้องการทำงานล่วงเวลาและไม่ทุ่มเทความพยายามใด ๆ นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวฝ่ายนายจ้างจำเป็นต้องหาเครื่องมือใหม่ ๆ และการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรก็เป็นหนึ่งในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จากจุดนั้น ในเมื่อองค์กรต้องการผลิตภาพในอัตราสูงที่สุดโดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด ความเป็นไปทางเดียวที่จะทำให้ความปรารถนานั้นเป็นจริงคือ หวังพึ่งพานุเคราะห์ในองค์กร และการจะโน้มน้าวให้บุคลากรเหล่านั้นปฏิบัติตามความประสงค์ขององค์กร การขอร้องบอกกล่าวไม่เพียงพออีกต่อไป ดังนั้นการสร้างความยึดมั่น

ผูกพันต่อองค์กรจึงเปรียบเสมือนหนทางสว่างในการแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้เชี่ยวชาญต่างกล่าวเป็นเสียงเดียวกันว่า หากพนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแล้วไซ้ พนักงานจะไม่คิดลาออกจากรองค์กร จะให้บริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ และจะเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (Khalid, A., & Khalid, S., 2015) ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มพูนของผลกำไรทางธุรกิจ การเพิ่มผลิตภาพ (Shusha, A. A., 2013) และความสามารถในการแข่งขันขององค์กร (Soieib, A. Z. M., Othman, J., & D'Silva, J. L., 2013)

พนักงานที่รู้สึกผูกพันในองค์กร (Organizational Commitment) จะอยู่กับองค์กรทั้งในยามทุกข์และยามสุข มาทำงานเป็นประจำสม่ำเสมอ ปฏิบัติหน้าที่ที่เต็มกว่า (หรือมากกว่า) ปกป้องทรัพย์สินของบริษัท มองเห็นเป้าหมายของบริษัทเสมือนเป้าหมายของตน เป็นต้น หากพิจารณาเพียงเท่านี้ การมีพนักงานที่รู้สึกผูกพันในองค์กรย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หากพิจารณาในทางกลับกัน มีการที่พนักงานมีความรู้สึกผูกพันในองค์กรก่อผลเสียใด ๆ แก่องค์กรหรือไม่ Allen & Meyer (1997, p. 3) แนะนำตัวอย่างไว้ว่า พนักงานที่รู้สึกผูกพันในองค์กรอย่างมีขอบเขต อาจส่งผลให้พนักงานรู้สึกพอใจกับทุกสิ่งที่เป็นอยู่แม้ว่าสิ่งนั้นจะส่งผลให้องค์กรขาดความสามารถด้านนวัตกรรมและการปรับตัวเพื่อรับความเปลี่ยนแปลง หากมองในมุมมองของพนักงาน พนักงานได้รับประโยชน์อะไรจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและต้องเสียสละอะไรให้กับความรู้สึกนั้นบ้าง การจ้างงานระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเป็นสัญญาต่างตอบแทน หรือที่เรียกกันว่า “No Work No Pay” นายจ้างมีงานให้ทำ และต้องการจ้างลูกจ้าง ในขณะที่ลูกจ้างตกลงทำงานให้เพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าตอบแทนในอัตราที่ทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมกัน เมื่อเป็นเช่นนี้แล้ว เพราะเหตุใดลูกจ้างจึงยอมให้ตัวเองรู้สึกผูกพันในองค์กร หากองค์กรเพียงแต่มีงานให้ทำและจ่ายค่าตอบแทน โอกาสที่ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะก่อตัวขึ้นในใจพนักงานคงน้อยเต็มที แต่ระหว่างการจ้างงาน องค์กรได้มอบสิ่งอื่นให้แก่พนักงานด้วย อาจจะเป็นโอกาสในการรับผิดชอบงานสำคัญ หรืองานที่ท้าทายความสามารถ ได้พบและได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่มีความน่าสนใจ ได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ และได้พัฒนาตนเอง สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในใจพนักงาน หากเป็นเช่นนั้นก็ดูเหมือนว่าจะมีประโยชน์ในการทำงานให้กับองค์กรที่ตัวเองรู้สึกผูกพัน



ภาพที่ 2.1 The Gallup Path

ที่มา: The Gallup Organization, 2012

The Gallup Organization (2012) สถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษาได้ค้นพบแนวคิดที่ชื่อว่า The Gallup Path ซึ่งเป็นกรอบในการขับเคลื่อนเครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งมุ่งเน้นที่จะช่วยให้บริษัทมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องทั้งในด้าน รายได้ กำไร ที่เกิดจากการสร้าง ความยึดมั่นผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) และความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) โดยงานวิจัยและคิดค้นของ Gallup ทำให้ค้นพบแนวทางที่องค์กรจะประสบความสำเร็จ ด้วยการจำเป็นต้องสร้างลูกค้าที่มีความยึดมั่นผูกพัน และพนักงานก็ต้องมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยหัวใจสำคัญของโมเดลนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานทุกระดับในทุกองค์กรจะสร้างการเติบโตยอดขายและกำไรขององค์กร โดยได้ได้นำแนวคิดเรื่องการวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มาศึกษาวิจัย โดยได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภทคือ

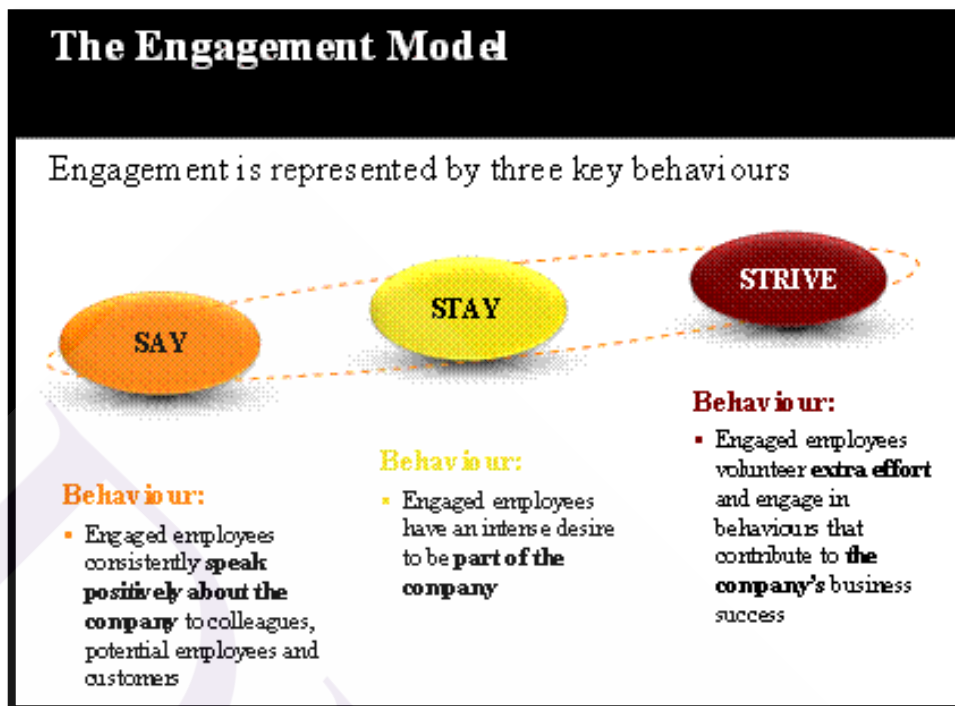
1. พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Engaged Employee) คือ พนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” ทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่าง

เต็มความสามารถ มีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

2. พนักงานที่ไม่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Not-Engaged Employee) คือ พนักงานทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้น ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ไม่มีการคิดค้นนวัตกรรม ไม่เพียงแต่ที่จะไม่ให้คำมั่นสัญญากับองค์กร แต่ยังทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

3. พนักงานที่รู้สึกแปลกแยกจากองค์กร (Actively Disengaged Employee) คือ พนักงานพวกที่สร้างปัญหาให้กับองค์กร มีทัศนคติในแง่ลบในการทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงานที่ทำ และยังคงต่อความรู้สึกที่ไม่ดีนี้ไปยังเพื่อนร่วมงานอีกด้วย ในที่สุดไม่เพียงแต่ที่จะทำงานไม่ประสบความสำเร็จพนักงานเหล่านี้ยังจะขัดขวางการทำงานของพนักงานคนอื่น ๆ ด้วย

ในขณะที่ Aon Hewitt (2013) ให้นิยามคำว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างเฉพาะไปทางพฤติกรรม ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานไม่ใช่การทำให้พนักงานมีความสุข หรือ จงรักภักดี แต่มันคือการวัดระดับอารมณ์และความรู้สึกมีส่วนร่วม หรือความมุ่งมั่นต่อสถานที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้มีความหมายมากกว่าความพึงพอใจ (ฉันชอบที่ทำงานนี้มากแค่ไหน?) และความมุ่งมั่น (ฉันปรารถนาจะอยู่ที่นี้มากแค่ไหน?) ความรู้สึกผูกพัน (ฉันปรารถนามากแค่ไหนและได้ลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังที่จะปรับปรุงผลการดำเนินงานของเรา) มีการค้นพบว่าองค์ประกอบปัจจัยเดียว เช่น ความตั้งใจที่จะอยู่หรือไปจากองค์กรไม่อาจใช้เป็นปัจจัยในการวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้อย่างสมบูรณ์ ความยึดมั่นผูกพันเป็นส่วนประกอบของสิ่งเล็ก ๆ หลายสิ่งซึ่งหลอมรวมกันจนกลายเป็นพฤติกรรมเฉพาะตัวสำหรับความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน Aon Hewitt วัดที่พฤติกรรม 3 รูปแบบคือ การพูดการดำรงอยู่และการลงมือปฏิบัติ บุคลากรจะถือว่าเป็นผู้มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเมื่อพวกเขาพูดถึงองค์กรในแง่บวก โดยอาจเป็นการคุยกับเพื่อนร่วมงาน บุคคลอื่นที่อาจเป็นเพื่อนร่วมงานในอนาคต และลูกค้า มีความตั้งใจอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรและใช้ความพยายามเกิดพิภักดีในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ



ภาพที่ 2.2 Hewitt Engagement Model

ที่มา: Aon Hewitt, 2012

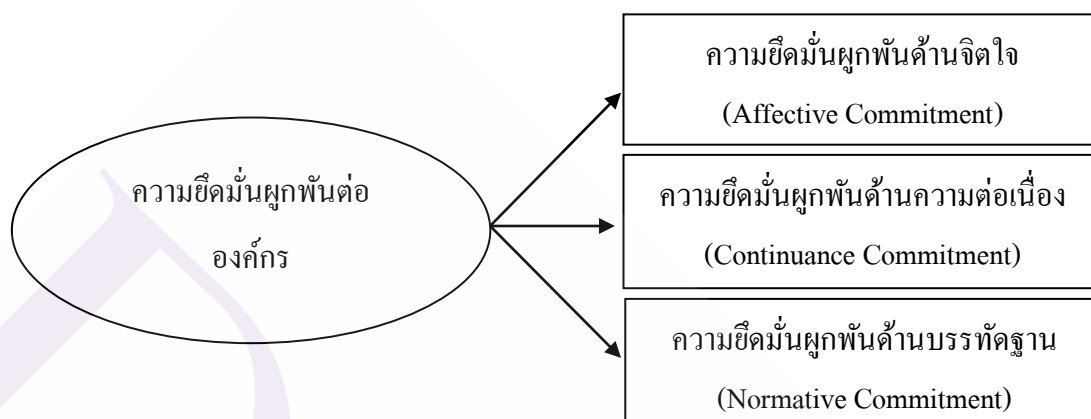
อย่างไรก็ตามสำหรับความหมายในเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น มีหลายครั้งที่อาจเกิดการสับสนในความหมายระหว่างความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน และความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งจากแนวคิดในเรื่องความยึดมั่นผูกพันของบุคลากรจะพบว่า มีความแตกต่างจากแนวคิดความพึงพอใจของบุคลากร กล่าวคือ ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานจะมีความหมายที่กว้างกว่าความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจจะเป็นเพียงความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานของตนและเกิดขึ้นได้ง่ายสามารถดำรงอยู่ได้น้อย แต่ในเรื่องความยึดมั่นผูกพันนั้นจะรวมถึงความรู้สึกโดยรวมที่มีต่องานและองค์กร เป็นทัศนคติที่ก่อเกิดและพัฒนาไปอย่างช้า ๆ ตามเวลาที่ผ่านไป ซึ่งได้ก่อเกิดความสัมพันธ์ที่มากขึ้นเรื่อย ๆ ระหว่างบุคคลกับองค์กร เป็นทัศนคติที่มีความสามารถในการดำรงอยู่ยาวนานกว่า นอกจากนี้ ความพึงพอใจนั้นมักเป็นผลหรือมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ขณะที่ความยึดมั่นผูกพันนั้นเป็นผลที่เกิดจากความพึงพอใจก่อน แล้วจึงเชื่อมโยงมาสู่ความยึดมั่นผูกพัน (The Gallup Organization, 2012) และจากการศึกษาเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) โดยการศึกษาปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการ

คงอยู่ของเซฟโรแกรมในประเทศไทย สามารถสรุปปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ตามนักการศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัย ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาได้ ดังตารางที่ 2.4 สรุปปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 2.4 สรุปปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัย	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ	Joseph, J., & Ocasio, W. (2012), Meyer and Allen (1997), Steers (1977), Powell, W. W., & DiMaggio, P. J. (Eds.). (2012), Leroy, H., Palanski, M. E., & Simons, T (2012), Naderi Anari, N. (2012) Robbins, S. P., & Judge, T. (2012), Meyer, J. P., Stanley, L. J., & Parfyonova, N. M. (2012), Weng, Q., & McElroy, J. C. (2012), Alvesson, M. (2012), Meyer, J. P. & other. (2012), Albrecht, S. L. (2012), Bakker & Demerouti (2008) Brunetto, Y., Teo, S. T., Shacklock, K., & FarrWharton, R., (2012), Soieb, A. Z. M., Othman, J., & D'Silva, J. L. (2013), Khalid, A., & Khalid, S. (2015)
ความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง	Yücel, i. (2012), Meyer and Allen (1997), Powell, W. W., & DiMaggio, P. J. (Eds.). (2012), Leroy, H., Palanski, M. E., & Simons, T (2012), Meyer, J. P., Stanley, L. J., & Parfyonova, N. M. (2012), Khan, S. K., & Rashid, M. Z. A., (2012), Eslami, J., & Gharakhani, D. (2012), Klein, H. J., Becker, T. E., & Meyer, J. P. (Eds.). (2012), Ariani, D. W. (2012), Meyer, J. P. & other. (2012), Collie, R. J., Shapka, J. D., & Perry, N. E., (2012), Panaccio, A., & Vandenberghe, C. (2012), Crow, M. S., Lee, C. B., & Joo, J. J. (2012), Shusha, A. A. (2013)
ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน	Yücel, i. (2012), Joseph, J., & Ocasio, W. (2012), Meyer and Allen (1997), Meyer, J. P., Stanley, L. J., & Parfyonova, N. M. (2012), Ariani, D. W. (2012), Meyer, J. P. & other. (2012), Allen & Meyer (1996), The Gallup Organization (2012), Aon Hewitt (2013)

จากตารางที่ 2.4 แสดงตารางสรุปปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่า Meyer and Allen (1997) ได้กล่าวถึงปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้อย่างครอบคลุมที่สุด ประกอบด้วย ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ตัวแบบการวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

สรุปได้ว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 1) ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ เขพมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม เขพมีความรู้สึกว่าเป็นปัญหาของโรงแรมก็เปรียบเสมือนปัญหาของเขพ เขพมีความรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานก็เปรียบเสมือนคนในครอบครัว เขพมีความรู้สึกว่าเป็นโรงแรมเปรียบเสมือนบ้านของเขพ เขพมีความรู้สึกว่าเป็นเขพพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับโรงแรมนี้ เขพมีความรู้สึกว่าเป็นเขพพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อโรงแรม โดยไม่มีความเคลือบแคลงใจ 2) ความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) คือ เขพจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีลำบาก หากเขพตัดสินใจออกจากโรงแรมแห่งนี้ แล้วไปทำงานที่อื่น โรงแรมนี้สามารถตอบสนองสิ่งที่เขพต้องการได้อย่างเพียงพอ เขพมีความคิดว่าโรงแรมนี้ให้สิ่งที่เขพต้องการมากกว่าโรงแรมอื่น เขพยังคงอยากทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม ความแตกต่างทางด้านเงินเดือน ไม่สามารถทำให้เขพเปลี่ยนงานได้ ความแตกต่างทางด้านสวัสดิการไม่สามารถทำให้เขพเปลี่ยนงานได้ และ 3) ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ เขพไม่คิดที่จะลาออกจากโรงแรมในตอนี้ เนื่องจากความผูกพันกับคนในโรงแรม โรงแรมนี้สมควรที่จะได้รับความจงรักภักดีจากเขพ เขพจะรู้สึกผิดหากตัดสินใจลาออกในขณะที่โรงแรมกำลังมีปัญหา ถึงแม้ว่าจะมีข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อตัวเขพ แต่เขพก็รู้สึกไม่ถูกต้องที่ลาออกจากโรงแรมในตอนี้ เขพไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปทำงานเป็นเขพในโรงแรมคู่แข่ง และเขพพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อให้โรงแรมนี้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจจะทำปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) โดยใช้ปัจจัย ทั้ง 3 ปัจจัยดังกล่าวไปประยุกต์ใช้กับการศึกษาต่อไป

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ครั้งนี้ ผู้วิจัย ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ (Professional Commitment) โดยการศึกษาปัจจัย ด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมใน ประเทศไทย โดยความยึดมั่นผูกพัน เป็นแนวคิดการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ที่เป็น การปฏิบัติงานตามบทบาทที่ตนได้รับอย่างเต็มที่ทั้งด้านร่างกาย การรู้จัก และอารมณ์ (Kahn, 199, p. 700) และเป็นสภาวะจิตใจในทางบวกที่ทำให้งานบรรลุผลตามเป้าหมาย (Schaufeli et al. 2002, p. 74) โดย แสดงออกถึงการมีพลัง ความทุ่มเท การมีความสามารถ ประสิทธิภาพ (Maslach; Schaufeli & Leiter. 2001, p. 416) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความกระตือรือร้น และความ พยายามอย่างมุ่งมั่น (Macey & Schneider, 2008, p. 4) ด้วยลักษณะที่โดดเด่นของแนวคิดความยึดมั่น ผูกพัน ทำให้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาภายใต้แนวคิดความยึดมั่นผูกพันนี้ ได้มีนักวิชาการหลากหลาย สาขา ตลอดจนสถาบันการศึกษาวิจัยและองค์กรที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้มี การศึกษาเพิ่มเติมเพื่อที่จะทำความเข้าใจในระดับที่ลึกกว่าความยึดมั่นผูกพัน โดยการขยายขอบเขต ความคิดทางการศึกษาออกไปดังที่ปรากฏอยู่ในบริบทปัจจุบัน เช่น การศึกษาความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organizational Engagement) และความยึดมั่น ผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นต้น โดยความยึดมั่นผูกพันในงานจะเป็นความ เกี่ยวข้องของบุคคลกับการปฏิบัติงานตามบทบาท ดังที่ริช เลพิน และครอว์ฟอร์ด (Rich, Lepine & Crawford, 2010, p. 619) ให้นิยามความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นการอุทิศตนเองทางด้านร่างกาย การรู้ ใจ และอารมณ์ในการปฏิบัติงานตามบทบาท ในขณะที่ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานจะเกี่ยวข้อง กับการรู้จัก อารมณ์ และพฤติกรรมของพนักงานแต่ละบุคคลที่มีผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ที่องค์กร ต้องการ (Shuck & Wollard, 2010, p. 103) และจากผลของงานวิจัยที่ศึกษาภายใต้พื้นฐานแนวคิดความ ยึดมั่นผูกพันนี้ พบว่า พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานและองค์กรจะนำไปสู่ผลลัพธ์ทางด้าน บวกตามมา อาทิ การมีความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน ความรู้สึกผูกพัน และการอุทิศตน ไม่เพียงแต่บทบาทในการทำงาน แต่รวมถึงองค์กร (Robertson-Smith & Markwick, 2009) การ เจริญเติบโตและการพัฒนา การมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Schaufeli & Bakker, 2010, p. 13; Rich, Lepine & Crawford, 2010) การบรรลุเป้าหมายในการทำงาน (Schaufeli & Bakker, 2004) ความพึง พอใจ การสร้างผลกำไร (Coetsee & Villiers 2010) ความตั้งใจที่จะเดินหน้าต่อไปโดยใช้ความพยายาม

และทุ่มเทให้กับการทำงานเกินกว่าที่องค์กรคาดหวังไว้ (Bakker & Demerouti, 2008) การลดอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน (Wachter & Yorio, 2014) รวมทั้งลดความตั้งใจในการออกจากงาน (Saks, 2006) ด้วยผลลัพธ์ทางบวกที่เกิดจากความยึดมั่นผูกพันตามที่กล่าวมานั้น ทำให้องค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบันได้เร่งสร้างความยึดมั่นผูกพันให้เกิดขึ้นกับบุคลากร

ด้วยพื้นฐานที่เกิดมาจากหลาย ๆ แนวคิด รวมถึงมีการให้นิยามความหมายในวงกว้างที่ซ้อนทับไปยังแนวคิดพฤติกรรมองค์กรอื่น ๆ จึงทำให้มีนักวิชาการ และผู้ปฏิบัติส่วนหนึ่งเกิดความสับสน จึงเกิดมุมมองว่า แนวคิดความยึดมั่นผูกพันนี้เปรียบเสมือน เหล้าใหม่ในขวดเก่า (New Wine Into Old Bottles) (Gutierrez, A. P., Candela, L. L., & Carver, L, 2012) ทั้งนี้ตามความเป็นจริงแล้วนั้น แนวคิดความยึดมั่นผูกพันนี้มีความเฉพาะแตกต่างจากแนวคิดพฤติกรรม องค์กรตามที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยเหตุผลตามที่นักวิชาการ ดังเช่น Cho, V., & Huang, X. (2012) ได้ นำเสนอไว้ นิยามความยึดมั่นผูกพันที่สร้างขึ้นจากมุมมองของนักปฏิบัติโดยส่วนใหญ่แล้วจะมีการซ้อนทับกันในบางส่วนกับแนวคิดอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ในมุมมองของนักวิชาการแล้วแนวคิดความยึดมั่นผูกพันจะมีโครงสร้างที่แตกต่างจากแนวคิดต่าง ๆ เหล่านั้น โดยความยึดมั่นผูกพันจะประกอบไปด้วย องค์ประกอบของการรู้จัก อารมณ์ และพฤติกรรม เช่นเดียวกับ ออร์พินท์ ชูชม (2557) ได้กล่าวไว้ ความยึดมั่นผูกพัน ความทุ่มเท และความยึดมั่นผูกพัน มักเป็นคำที่ก่อให้เกิดความสับสนในการใช้และบางครั้งใช้แทนกัน ในความหมายเดียวกันในการศึกษาวิจัยและในทางปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตามความยึดมั่นผูกพันในงาน ความทุ่มเทในงาน และความยึดมั่นผูกพันในองค์กร มีความเฉพาะในแต่ละแนวคิดที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ฮอลล์เบิร์ก และชอยฟีลิ (Cho, V., & Huang, X., 2012) ที่ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในแนวคิดความยึดมั่นผูกพันในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และการมีส่วนร่วมในงาน ผลจากการศึกษา พบว่า ทั้งสามแนวคิดมีโครงสร้างที่แตกต่างกัน พิจารณาได้จากดัชนีที่ใช้ตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง ดังนี้ $\chi^2=422.69, df=227, CFI = 0.97, NNFI = 0.96, RMSEA = 0.07, SRMR = 0.07$ แต่เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากขึ้นว่าแนวคิดความยึดมั่นผูกพันมีความแตกต่างจากแนวคิดตามที่กล่าวมาข้างต้นอย่างไร ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของแต่ละแนวคิด สรุปได้ดังนี้ (Nagar, K., 2012)

แนวคิดความยึดมั่นผูกพัน (Engagement) เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นเกี่ยวกับการทำงาน เป็นได้ทั้งพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมพิเศษนอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่พฤติกรรมนี้เกิดมาจากทัศนคติความเชื่อที่มีอยู่เดิมและแรงจูงใจ ในบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันจะมีบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีมีความกระตือรือร้นทำทุกอย่างในลักษณะเชิงรุก พื้นฐานทางพฤติกรรมจะเป็นบุคคลที่มีความคิดริเริ่ม กล้าได้กล้าเสีย เป้าหมายของแนวคิดความยึดมั่นผูกพันนี้สร้างขึ้นเพื่อนำมาใช้กับ

องค์กร สามารถนำมาใช้ได้ทุกสถานการณ์ไว้ขีดจำกัด หากองค์กรต้องการ โยกย้ายปรับเปลี่ยน โครงสร้างระหว่างองค์กรในบุคคลที่มีพฤติกรรมความยึดมั่นผูกพันจะสามารถกระทำได้ง่าย ใน แนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) จะมุ่งเน้นในเรื่องของทัศนคติ ความยึดมั่นผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ พฤติกรรมนี้ เกิดมาจากความ แนบแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และบทบาทที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรในบุคคลที่มี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะมีบุคลิกภาพเป็นบุคคลที่สามารถทำงานเป็นทีม ร่วมกันกับผู้อื่นได้ พื้นฐานทางพฤติกรรมจะเป็นบุคคลที่ให้ความร่วมมือ และปฏิบัติตามกฎระเบียบ ทางสังคม เป้าหมาย ของแนวคิดนี้ถูกสร้างขึ้นเพื่อนำมาใช้ในหน่วยงานและองค์กร สามารถนำมาใช้ได้ทุกสถานการณ์ ไว้ขีดจำกัด แต่หากว่าองค์กรใดต้องการ โยกย้ายปรับเปลี่ยน โครงสร้างระหว่าง องค์กรในบุคคลที่มี พฤติกรรมความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะกระทำการเปลี่ยนแปลงได้ยาก

Powell, W. W., & DiMaggio, P. J. (Eds.) (2012) ได้นำเสนอไว้ว่า องค์กรในยุคปัจจุบันนี้ ต้องมีหน้าที่ที่ต้องมองไกล ไปกว่าเรื่องของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและเร่งการดำเนินงาน เพื่อสร้างและยกระดับความยึดมั่นผูกพันให้เกิดขึ้น ในแนวคิดการมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) จะคล้ายคลึงการมีส่วนร่วมที่กล่าวไว้ในแนวคิดความยึดมั่นผูกพันกับงาน แต่จะไม่ รวมถึงมิติของการมีพลังและความมีประสิทธิภาพ แนวคิดการมีส่วนร่วมในงานถือว่าเป็นพฤติกรรม ตามบทบาทหน้าที่ พฤติกรรมนี้เกิดมาจากความแนบแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานที่ทำ หรืออาจ กล่าวได้ว่างานมีส่วนสำคัญในบุคลิกภาพของบุคคลที่มีส่วนร่วมในงานจะมีความหวังใจ ใส่ใจ และความเข้าใจพื้นฐานทางพฤติกรรมจะเป็นบุคคลที่ยอมรับกฎเกณฑ์บรรทัดฐาน และการมีส่วนร่วม เป้าหมายหลักของแนวคิด นี้สร้างขึ้นเพื่อนำมาใช้กับหน่วยงาน องค์กร และนำมาใช้ในการศึกษา เกี่ยวกับความรู้ในงาน ทักษะ และประสบการณ์ หากว่าองค์กรใดต้องการ โยกย้ายปรับเปลี่ยน โครงสร้างระหว่างองค์กร ในบุคคลที่มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในงานจะกระทำการเปลี่ยนแปลงได้ ปานกลาง ในแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) จัดเป็นพฤติกรรมพิเศษที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ พฤติกรรมนี้เกิดมาจากความ สมัคใจ เต็มใจ และไม่เฉพาเจาะจงในบุคคลที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะมี บุคลิกภาพ เป็นบุคคลที่มีการยอมรับความเป็นมนุษย์ มีความเคารพในตัวเอง อ่อนน้อม และสถาบัน พื้นฐานทางพฤติกรรมเป็นบุคคลที่ยอมรับกฎเกณฑ์ บรรทัดฐาน และการมีส่วนร่วม แนวคิดนี้ถูกสร้าง ขึ้น เพื่อนำมาใช้กับบุคคล กลุ่ม หน่วยงาน และนำมาใช้ในกรณีที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับตัวบุคคล และ การพึ่งพาอาศัยกันภายในทีม หากว่าองค์กรใดต้องการ โยกย้ายปรับเปลี่ยน โครงสร้างระหว่างองค์กร ในบุคคลที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะกระทำการเปลี่ยนแปลงได้ปานกลาง ในแนวคิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติ ภาวะอารมณ์ทางบวก ความรู้สึกชอบ

หรือไม่ชอบในเรื่องของงานที่ทำหรือผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งจะแตกต่างจากความยึดมั่นผูกพันโดยความยึดมั่นผูกพันจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ของพนักงานใน สถานที่ทำงาน

โดยสรุป จากการเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างของแต่ละแนวคิดตามที่กล่าวมาข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นว่าความยึดมั่นผูกพันเป็นแนวคิดสำคัญ หากบุคคลมีพฤติกรรมความยึดมั่นผูกพันจะแสดงออกทางอารมณ์ การรู้จัก และพฤติกรรมทั้งตามบทบาทหน้าที่และพฤติกรรมพิเศษ นอกเหนือบทบาทหน้าที่ มีบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีมีความกระตือรือร้นทำทุกอย่างในลักษณะเชิงรุก มีความคิดริเริ่ม กล้าได้กล้าเสีย มีความตั้งใจ เต็มใจในการปฏิบัติงาน จากพฤติกรรมของบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันตามที่กล่าวมาจึงมีความเหมาะสมกับองค์กรร่วมสมัยที่มีความต้องการพนักงานที่มีการเชื่อมโยงจิตใจไปสู่การทำงาน มีความตั้งใจ และอุทิศตนในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Kinnie, N., & Swart, J., 2012) และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการผสมผสานกันของ แนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ผู้วิจัยจึงขอกกล่าวถึงแนวคิดความยึดมั่นผูกพันเป็นอันดับแรก ก่อน ซึ่งถือว่าเป็นแนวคิดพื้นฐานเบื้องต้นที่สำคัญ

ในประวัติความเป็นมาของแนวคิดความยึดมั่นผูกพัน มีจุดเริ่มต้นในปีค.ศ. 1990 โดย คานท์ (Kahn, 1990, pp. 692-724) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพัน ในกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ผู้ให้คำปรึกษากับวัยรุ่นที่มาเข้าค่ายภาคฤดูร้อน และสมาชิกที่ทำงานอยู่ใน บริษัทด้านการออกแบบที่มีชื่อเสียง ในการศึกษาครั้งนี้คานท์ได้ให้นิยามความยึดมั่นผูกพัน หมายถึง การปฏิบัติงานตามบทบาทที่ตนได้รับอย่างเต็มที่โดยการแสดงออกทางด้านพฤติกรรม ความคิด และอารมณ์ จากจุดเริ่มต้นในการศึกษาครั้งนี้ทำให้ในเวลาต่อมามีนักวิชาการจำนวนมาก ได้ทำการศึกษาแนวคิดความยึดมั่นผูกพันอย่างแพร่หลาย และให้นิยามความหมายของแนวคิด ความยึดมั่นผูกพันไว้ ดังนี้ Huang, C. C., You, C. S., & Tsai, M. T. (2012) ความยึดมั่นผูกพัน เป็นรูปแบบที่ตรงกันข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในงาน หมายถึง การมีพลัง การมีส่วนร่วมและมี ประสิทธิภาพที่นำมาสู่งาน ขอยุติและคนอื่น ๆ (Lawrence, J., Ott, M., & Bell, A., 2012) ให้นิยามของความยึดมั่นผูกพัน หมายถึง สภาวะทางจิตใจในทางบวกที่ทำให้งานบรรลุผลตามเป้าหมาย ส่วนมาซีย์ และชไนเดอร์ (Yucel, I., & Bektas, C., 2012) กล่าวว่า เป็นสภาวะทางจิตที่แสดงถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความยึดมั่นผูกพัน และความกระตือรือร้น จากความหมายของความยึดมั่นผูกพันตามที่ นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ไว้

สรุปได้ว่า ความยึดมั่นผูกพัน หมายถึง สภาวะจิตใจในทางบวกที่ทำให้บุคคลแสดงออกทางด้านพฤติกรรม การรู้จัก และอารมณ์อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้งานบรรลุผลตามเป้าหมาย จากความหมายข้างต้นแสดงให้เห็นว่าความยึดมั่นผูกพัน เป็นความสัมพันธ์ของบุคคลกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ด้วยเหตุนี้จึงมีการนำแนวคิดความยึดมั่น

ผูกพันนี้ไปศึกษากับบริบทของการทำงานและองค์กร อาทิ การศึกษา ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement, Job Engagement) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organizational Engagement) รวมถึงความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นต้น แม้ว่าจะมีการใช้ชื่อเรียกที่ต่างกัันตามบริบทของการศึกษา แต่ทุกแนวคิดล้วนมีรากฐานมาจากแนวคิดความยึดมั่นผูกพัน โดยความยึดมั่นผูกพันในงาน เป็นแนวคิดที่มีเป้าหมายในการศึกษาความยึดมั่นผูกพันของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งความยึดมั่นผูกพันในงานตามแนวคิดของเบคเกอร์และคนอื่น ๆ (Khalili, A., & Asmawi, A., 2012) ให้นิยามว่า เป็นคุณลักษณะของการมีพลังการทำงานในระดับสูง และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานที่ทำ ส่วน Klein, H. J., Becker, T. E., & Meyer, J. P. (Eds.) (2012) ให้นิยามว่า เป็นการอุทิศตนเองทางด้านร่างกาย การรู้คิด และอารมณ์ ในการปฏิบัติงานตามบทบาท ในความยึดมั่นผูกพันของพนักงานตามแนวคิดของ Celep, C., & Yilmazturk, O. E. (2012) คือ คุณลักษณะที่เชื่อมต่อทางด้านอารมณ์ของพนักงานกับองค์กร เพื่อให้งานที่ทำมีผลผลิตที่เหนือชั้น และผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือเป็นขอบเขตที่พนักงานมีแรงจูงใจ ที่จะมีส่วนร่วมสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร และมีความเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับงาน เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร (Klein, H. J., Molloy, J. C., & Brinsfield, C. T., 2012)

จากนิยามความยึดมั่นผูกพันที่ถูกนำเสนอขึ้นในบริบทต่าง ๆ สะท้อนให้เห็นว่าการให้นิยาม ความหมายของแนวคิดความยึดมั่นผูกพันในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนความยึดมั่นผูกพันของพนักงานขึ้นกับบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา แต่ในการศึกษารุ่นนี้ผู้วิจัยต้องการนำแนวคิดความยึดมั่นผูกพันมาศึกษาในบริบทของวิชาชีพเซฟ จากการศึกษาแนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ (Professional Engagement) ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาซึ่งมีการศึกษาค่อนข้างน้อย มีเพียงลาฟอรฺจุน (Chen, C. H. V., & Kao, R. H., 2012) ที่ได้ให้คำนิยามของความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพไว้ว่าเป็นความตั้งใจ และความเต็มใจในแต่ละบุคคลที่จะใช้พลังอย่างเหมาะสมในการทำงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ แต่เพื่อให้เกิดคำนิยามของความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพที่มีความสมบูรณ์ ชัดเจน ครอบคลุมกับบริบทของการศึกษาในครั้งนี้ นอกจากการรวบรวมแนวคิดความยึดมั่นผูกพันตามที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดของวิชาชีพ ในคำว่าวิชาชีพ (Profession) มีรากศัพท์มาจากคำกริยา to profess ที่มาจากภาษาละติน pro + fateri แปลว่า ยอมรับว่าเป็นของตน ในคำว่าวิชาชีพ ตอนแรกศัพท์ภาษาไทยใช้คำว่า อาชีพปฏิญาณ ต่อมา เปลี่ยนไปใช้คำว่าวิชาชีพ ซึ่งแตกต่างกับคำว่า อาชีพ (Occupation) ที่หมายถึง การเลี้ยงชีวิต การทำมาหากิน งานที่ทำเป็นประจำเพื่อเลี้ยงชีพ (Chen, C. H. V., & Kao, R. H., 2012) หรือเป็นงานกิจกรรมที่บุคคลกระทำการแสวงหาทรัพย์เพื่อใช้จ่ายในการดำรงชีวิตประจำวัน โดยอาจจะได้รับการสอน ฝึกฝนจากผู้รู้ จากสถาบันหรือได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ (สัมพันธ สันทนาคณิต, 2555, น. 92)

จากนิยามที่กล่าวมาข้างต้นสรุปว่า วิชาชีพ หมายถึง อาชีพที่ต้องได้รับการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยมีระยะเวลาศึกษาที่ยาวนาน มีค่านิยม ความเชื่อ และจรรยาบรรณ โดยเฉพาะปฏิบัติงานอยู่บนพื้นฐานหลักการทางวิทยาศาสตร์ มีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ทุกคนมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ โดยไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงวิชาชีพ ปัจจุบัน เซพเป็นที่ยอมรับในระดับสากลแล้วว่าเป็นความเป็นวิชาชีพ (Professionalism) โดยสรุป จากการทบทวนความหมายของแนวคิดความยึดมั่นผูกพัน แนวคิดวิชาชีพ และลักษณะเฉพาะของวิชาชีพเซพสรุปได้ว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ หมายถึง สภาวะของ จิตใจทางบวกที่แสดงออกถึงความตั้งใจเต็มใจที่จะใช้พลังทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในวิชาชีพเซพให้บรรลุผลตามเป้าหมายของวิชาชีพ และมีความผูกพันในวิชาชีพท้ายสุดต่อไป

เนื่องด้วยแนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ เกิดจากการต่อ ยอดองค์ความรู้ของแนวคิดความยึดมั่นผูกพัน ซึ่งยังไม่มีนักวิชาการท่านใดได้ระบุองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพไว้ แต่เนื่องจากความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพเป็นแนวคิดที่มีรากฐานมาจากแนวคิดความยึดมั่นผูกพัน ผู้วิจัยจึงได้ทบทวนองค์ประกอบภายใต้แนวคิดนี้ เพื่อนำมาสร้างเป็นองค์ประกอบของความยึดมั่นต่อวิชาชีพต่อไป และจากการทบทวนองค์ประกอบความยึดมั่นผูกพัน Khan, S. K., & Rashid, M. Z. A. (2012) ได้ระบุองค์ประกอบความยึดมั่นผูกพันส่วนบุคคล (Personal Engagement) เกิดขึ้นได้จากเงื่อนไขเชิงจิตวิทยาใน 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความมีคุณค่า (Meaningfulness) หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลได้รับย้อนกลับมาจากการอุทิศตนเองทางด้านร่างกาย การรู้จัก และอารมณ์ในการปฏิบัติงานตามบทบาท 2) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety) หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นความสามารถในการแสดงออกของบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความกลัวต่อผลกระทบทางด้านลบที่มีต่อภาพลักษณ์ของตนเอง สถานภาพ และอาชีพ และ 3) ความพร้อมใช้งาน (Availability) หมายถึง ความรู้สึกของการใช้ร่างกาย อารมณ์ และจิตใจในการอุทิศตนเองปฏิบัติงานตามบทบาท ซึ่ง Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014) Bakker, A. B., Tims, M., & Derks, D. (2012) and Hoon Song, J., Kolb, J. A., Hee Lee, U., & Kyoung Kim, H. (2012) กล่าวว่าความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพเป็นสภาวะทางจิตใจในทางบวกของบุคคลที่สัมพันธ์กับงานที่ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ 1) พลังในการทำงาน (Vigor) หมายถึง การมีพลังในการทำงานและยึดหยุ่นทางจิตใจสูงในขณะที่งานเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน และมีความเพียรพยายามในการทำงาน แม้จะเผชิญอุปสรรค 2) การอุทิศตน (Dedication) หมายถึง ความรู้สึกเต็มใจ ภูมิใจ มีแรงบันดาลใจ และรู้สึกท้าทายในการทำงาน และ 3) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (Absorption) หมายถึง ความรู้สึกมุ่งมั่นและเป็นสุขในการทำงาน ยกที่จะถอนตัวออกจากงาน เหมือนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ในขณะที่องค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันในงานและครอบครัวใน 2 องค์ประกอบ คือ 1) ความตั้งใจในการทำงาน

(Attention) หมายถึง การใช้เวลาในการคิด และมุ่งมั่นในบทบาทที่รับผิดชอบ และ 2) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Absorption) หมายถึง การลืมหืมสิ่งที่อยู่รอบตัว และหมกมุ่นอยู่กับการปฏิบัติงานตามบทบาท (Albrecht, S. L., 2012) โดยตัวชี้วัดความยึดมั่นผูกพันของพนักงานใน 2 องค์ประกอบ คือ 1) ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Job Engagement) คือ ระดับของความมุ่งมั่น และการอุทิศตนให้กับการทำงานของพนักงานในการปฏิบัติงานตามบทบาท และ 2) ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement) คือ ระดับของความมุ่งมั่น และความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Andrew & Sofian, 2012, p. 500)

แม้ว่าองค์ประกอบจากมุมมองนักวิชาการจะมีการให้นิยามความหมายที่แตกต่างกันตามเป้าหมายหรือบริบทของการศึกษา แต่ในบางครั้งผู้วิจัยพบว่าการนำองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันในงานตามแนวคิดของ Hoon Song, J., Kolb, J. A., Hee Lee, U., & Kyoung Kim, H. (2012) มาทำการศึกษาคความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน (Lee. 2012; Sears; & Kelly. 2014) หรือมีการนำองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันในงานของริช เลพิน และครอว์ฟอร์ด มาทำการศึกษาคความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน ด้วยเหตุนี้ในการสร้างมิติหรือองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ซึ่งยังไม่มีนักวิชาการได้สร้างขึ้นนั้น ผู้วิจัยจึงใช้องค์ประกอบเดียวกันกับแนวคิดความยึดมั่นผูกพันในงาน ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานตามที่นักวิชาการได้นำเสนอไว้มาสร้างเป็นองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยเลือกใช้องค์ประกอบความยึดมั่นผูกพันในงานตามแนวคิดของ ซอยฟีลี และคนอื่น ๆ (Vecina, M. L., Chacón, F., Sueiro, M., & Barrón, A., 2012) เนื่องจากองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันในงานตามแนวคิดของซอยฟีลีและคนอื่น ๆ นี้ โดยส่วนใหญ่แล้วมีการนำมาใช้ศึกษากับบริบทของวิชาชีพเซฟ ตลอดจนสามารถกล่าวถึงการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพเซฟได้อย่างครอบคลุม โดยเป็นสภาวะความรู้สึกที่คงทน ที่ไม่ได้มุ่งเน้นไปที่วัตถุ เหตุการณ์ ตัวบุคคล หรือพฤติกรรมใด ๆ เฉพาะ (Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D., 2012)

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) ด้านพลังการทำงาน (Vigor) คือ เซฟรู้สึกมีพลังในการทำงานและยึดหยุ่นทางจิตใจสูงในขณะที่ทำงาน เซฟมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน เซฟมีความเพียรพยายามในการทำงาน แม้จะเผชิญอุปสรรค (2) ด้านการอุทิศตน (Dedication) คือ เซฟมีความความรู้สึกเต็มใจที่จะพยายามเพื่อโรงแรม เซฟมีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับโรงแรม เซฟมีแรงบันดาลใจที่จะมุ่งมั่นเพื่อโรงแรม เซฟมีความรู้สึกท้าทายในการทำงาน และ (3) ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Absorption) คือ เซฟมีความรู้สึกมุ่งมั่นและเป็นสุขในการทำงาน เซฟยากที่จะถอนตัวออกจากงานหรือไปจากโรงแรม และเซฟมีความรู้สึกว่าการทำงานเหมือนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

เครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพบว่า มีนักวิชาการรวมถึงองค์กรธุรกิจหรือแม้แต่บริษัท ที่ปรึกษาทางธุรกิจของต่างประเทศได้สร้างเครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันเป็นจำนวนมาก โดยเนื้อหาและข้อคำถามในแต่ละเครื่องมือวัดถูกสร้างขึ้นภายใต้คำนิยามขององค์ประกอบที่ต้องการศึกษา แต่โดยภาพรวมแล้วมีเครื่องมือวัดที่ถูกสร้างขึ้นจากนักวิชาการเพื่อศึกษาความยึดมั่นผูกพันเป็นจำนวนมาก ดังนี้ 1) เครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันตามแนวคิดรอทบาร์ด (Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D., 2012) เป็นเครื่องมือวัดที่ทำการศึกษาความยึดมั่นผูกพันในงาน และความยึดมั่นผูกพันภายใน ครอบครัว ภายใต้โครงสร้างย่อยของความตั้งใจในการทำงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน มีจำนวนข้อคำถาม 9 ข้อ ซึ่งวัดความตั้งใจในการทำงาน (Attention) จำนวน 4 ข้อ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Absorption) จำนวน 5 ข้อ 2) เครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันตามแนวคิดของ Andrew, & Sofian (2012, p. 500) เรียกว่า แบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงานยูเทรคซ์ (Utrecht Work Engagement Scale: UWES) การสร้างเครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันยูเทรคซ์ฉบับนี้ถูกสร้างขึ้นในปี ค.ศ. 2001 เป็นมาตรวัดแบบรายงานตนเอง จำนวน 24 ข้อ (UWES -24) ได้รับการพัฒนาขึ้นภายใต้โครงสร้างย่อยของการมีพลังในการทำงาน จำนวน 9 ข้อ การอุทิศตน จำนวน 8 ข้อ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จำนวน 7 ข้อ ต่อมาได้มีการพัฒนาปรับปรุงผ่านการประเมิน คุณลักษณะทางจิต (Psychometric analyses) คงเหลือจำนวนข้อคำถาม 17 ข้อ (UWES -17) ดังนี้ การมีพลังในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ การอุทิศตน จำนวน 5 ข้อ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จำนวน 6 ข้อ

ต่อมาในปี ค.ศ. 2006 Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2012) ได้พัฒนาเป็นเครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันฉบับสั้นที่เรียกว่า Utrecht work engagement: UWES-9 ประกอบด้วยข้อคำถามด้านการมีพลังในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ การอุทิศตน จำนวน 3 ข้อ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จำนวน 3 ข้อ รวมจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ เครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันตามแนวคิดของชอยฟิลิและคนอื่น ๆ นี้เป็นเครื่องมือวัดที่มีการนำมาใช้ศึกษา อย่างแพร่หลาย และได้รับการยอมรับในหลายวงการรวมถึงวิชาชีพเซฟ 3) เครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันของ Vecina, M. L., Chacón, F., Sueiro, M., & Barrón, A. (2012) ได้สร้างเครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันบนพื้นฐาน 3 องค์ประกอบ ตามแนวคิดของคานท์ มีจำนวนข้อคำถาม 13 ข้อ โดยวัดองค์ประกอบความยึดมั่นผูกพันด้านการรับรู้ (Cognitive Engagement) จำนวน 4 ข้อ ความยึดมั่น ผูกพันทางอารมณ์ (Emotional Engagement) จำนวน 4 ข้อ และความยึดมั่นผูกพันทางร่างกาย (Physical Engagement) จำนวน 5 ข้อ 4) เครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันตามแนวคิดของแซคส์ (Saks, 2006, p. 617) ประกอบด้วยมาตรวัดจำนวน 12 ข้อ วัดองค์ประกอบความยึดมั่นผูกพันในงาน (Job Engagement) จำนวน 6 ข้อ และความยึดมั่นผูกพันขององค์กร (Organization Engagement) จำนวน 6 ข้อ 5) เครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันใน

งานตามแนวคิดของ Rothbard, N. P., & Patil, S. V. (2012) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 18 ข้อ วัดองค์ประกอบความยึดมั่นผูกพันด้านร่างกาย (Physical Engagement) จำนวน 6 ข้อ ความยึดมั่นผูกพันทางอารมณ์ (Emotional Engagement) จำนวน 6 ข้อ และความยึดมั่นผูกพันด้านการรับรู้ (Cognitive Engagement) จำนวน 6 ข้อ ในเครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันตามที่คุณวิจัยได้นำเสนอมานั้นทั้งหมด ข้างต้นยังไม่พบเครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ในบริบทของวิชาชีพเซฟเครื่องมือนัดความยึดมั่นผูกพันที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน คือเครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันในงานตามแนวคิดของ Sears & Kelly (2014) เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ต้องการศึกษาค่าความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพเซฟในโรงแรม ผู้วิจัยจึงต้องสร้างเครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพเซฟในโรงแรม ที่มีความเหมาะสมกับบริบทของวิชาชีพเซฟในโรงแรมไทย

จากการศึกษาเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ (Professional Commitment) โดยการศึกษาระดับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย สามารถสรุปปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ตามนักการศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัย ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าได้ ดังตารางที่ 2.5 สรุปปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ

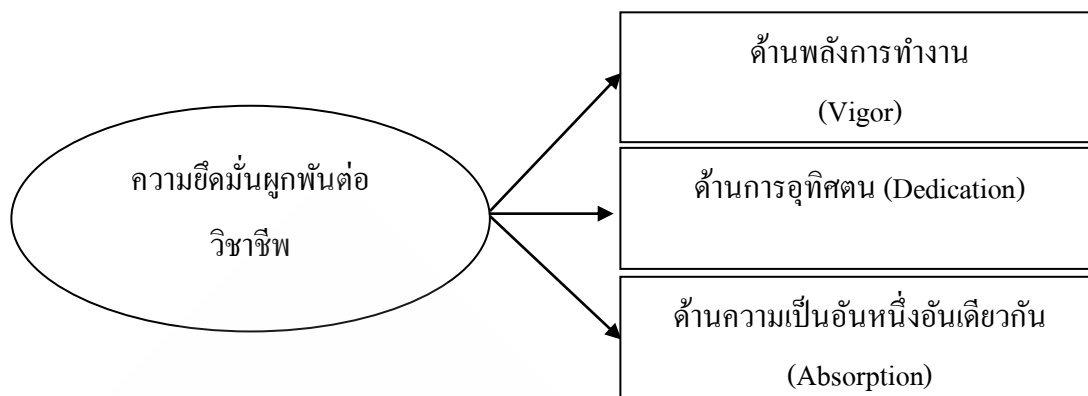
ตารางที่ 2.5 สรุปปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ

ปัจจัย	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ด้านพลังการทำงาน	Cho, V., & Huang, X. (2012), อรพินทร์ ชูชม (2557), Kinnie, N., & Swart, J. (2012), Kahn. (1990), Huang, C. C., You, C. S., & Tsai, M. T. (2012), Lawrence, J., Ott, M., & Bell, A. (2012), Klein, H. J., Becker, T. E., & Meyer, J. P. (Eds.), (2012), Khan, S. K., & Rashid, M. Z. A. (2012), Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014), Bakker, A. B., Tims, M., & Derks, D. (2012), Andrew; & Sofian (2012), Hoon Song, J., Kolb, J. A., Hee Lee, U., & Kyoung Kim, H. (2012), Vecina, M. L., Chacón, F., Sueiro, M., & Barrón, A. (2012), Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2012)

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

ปัจจัย	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ด้านการอุทิศตน	Gutierrez, A. P., Candela, L. L., & Carver, L. (2012), Nagar, K. (2012), Powell, W. W., & DiMaggio, P. J. (Eds.). (2012), Yucel, I., & Bektas, C. (2012), Khalili, A., & Asmawi, A. (2012), Celep, C., & Yilmazturk, O. E. (2012), สัมพันธ์ สันทนาคณิต (2555), Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014), Albrecht, S. L. (2012), Bakker, A. B., Tims, M., & Derks, D. (2012), Hoon Song, J., Kolb, J. A., Hee Lee, U., & Kyoung Kim, H. (2012), Sears; & Kelly. (2014), Lee. (2012), Rothbard, N. P., & Patil, S. V. (2012)
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	Gutierrez, A. P., Candela, L. L., & Carver, L. (2012), Cho, V., & Huang, X. (2012), สัมพันธ์ สันทนาคณิต (2555), Khan, S. K., & Rashid, M. Z. A. (2012), Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014), Albrecht, S. L. (2012), Bakker, A. B., Tims, M., & Derks, D. (2012), Andrew; & Sofian (2012), Hoon Song, J., Kolb, J. A., Hee Lee, U., & Kyoung Kim, H. (2012)

จากตารางที่ 2.5 แสดงตารางสรุปปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ พบว่า Bakker & Demerouti (2008) ได้กล่าวปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ได้อย่างครอบคลุมที่สุด ประกอบด้วย ด้านพลัง การทำงาน ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ดังนั้น ภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แบบตัววัดความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับการคงอยู่ โดยการศึกษานี้จะศึกษาปัจจัยด้านการคงอยู่ในวิชาชีพของเชฟ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดไว้ให้เป็นตัวแปรตามปรากฏรายละเอียด ดังนี้

เชฟ (Chef) คือ หัวหน้าห้องครัว เป็นหัวหน้าของก๊วกหรือผู้ปรุงอาหารโดยตรง ทำหน้าที่หลักคือ คิดสูตรอาหาร คิดรายการอาหาร มีหน้าที่กำกับก๊วกให้ปรุงอาหารออกมาตามรสชาติและให้มีคุณภาพตามที่ตนออกแบบไว้ เพื่อให้อาหารของตนมีเอกลักษณ์เฉพาะตน โดยถือเป็นวิชาชีพหนึ่งที่ได้รับการยอมรับในปัจจุบัน (Ko, W. H., 2012) อีกทั้งเมื่อกล่าวถึงองค์กรวิชาชีพ ถือได้ว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะองค์กรวิชาชีพเชฟ ซึ่งเป็นวิชาชีพที่มีความเกี่ยวข้องกับสุขอนามัย เชฟวิชาชีพนั้นมีความสำคัญในด้านของการขับเคลื่อนการให้บริการทางด้านอาหารและโภชนาการ เป็นส่วนสำคัญหนึ่งของงาน โรงแรม เนื่องจากเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ในโรงแรมเกือบทุกประเภท ซึ่งสิ่งสำคัญในด้านของการที่จะผลักดันให้บุคลากรเหล่านี้มีความเต็มใจตั้งใจในการให้บริการ รวมทั้งมีการพัฒนาทักษะที่มีความจำเป็นในด้านของการให้บริการที่ดี รวมทั้งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร โดยส่งผลต่อการที่บุคลากรเหล่านี้จะมีความตั้งใจที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ นักวิชาการหลายคนที่ได้ให้คำนิยามรวมทั้งอธิบายคุณลักษณะของการคงอยู่ในองค์กรเชฟวิชาชีพ ได้มีการให้คำนิยามเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการคงอยู่ในองค์กร Dibble (1999) กล่าวว่า การคงอยู่กับองค์กรของพนักงาน ขึ้นอยู่กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร โดยมีตัวแปรการคงอยู่ที่สำคัญ คือ ระยะเวลาการอยู่ในองค์กรนั้น ๆ อีกทั้งประกอบไปด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ลักษณะการคงอยู่อย่างกระปรี้กระเปร่า (Vigor) อยู่แบบอุทิศตน (Dedication) และการทุ่มเทใจ (Absorption) (Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L., 2014) รวมทั้งในประเด็นของการปฏิบัติงานของเชฟวิชาชีพจำเป็นต้องอาศัยทั้งความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะคิดที่เอื้อต่อการ

ปฏิบัติงาน สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนอกจากจะได้รับการเรียนการสอนจากตำราและอาจารย์ผู้สอนแล้ว ยังสามารถสร้างเสริมเพิ่มเติมจากประสบการณ์ในการทำงานเป็นการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุดและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร การที่องค์กรสามารถดึงดูดให้เชฟวิชาชีพคงอยู่ในองค์กรสร้างเสริมความรู้ความสามารถมากด้วยประสบการณ์และความชำนาญในการปฏิบัติงานให้นานส่งผลดีไม่เฉพาะค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียในการปรับเปลี่ยนพนักงาน แต่คงไว้ซึ่งคุณภาพการให้บริการ การบริหารจัดการให้เกิดการคงอยู่ของเชฟวิชาชีพถือว่ามีความสำคัญต่อการให้บริการเชฟอย่างมากอย่างไรก็ตาม ลักษณะของการคงอยู่ในองค์กร ทั้งนี้ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายว่า หมายถึง การบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรในระยะเวลาหนึ่งและยังคงปฏิบัติงานอยู่จนถึงปัจจุบัน โดยมีความมุ่งหมายที่จะปฏิบัติงานอยู่ต่อไปอย่างยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานในองค์กร ทุ่มต่อการปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีและมีความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรนั้นเป็นเวลานาน (Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L., 2014)

การธำรงรักษาเชฟให้บุคลากรปฏิบัติงานในองค์กรได้นาน เป็นความท้าทายสำหรับผู้บริหารทุกระดับที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าในปัจจุบันการบริหารจัดการขององค์กร โดยเฉพาะ โรงแรมจำเป็นต้องมีแนวคิดการบริหารจัดการที่สามารถสร้างให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมุ่งมั่นตั้งใจ มีความพึงพอใจที่อยากจะปฏิบัติงาน เพื่อการคงอยู่ดังนั้นตามหลักการของทฤษฎีเชิงระบบการที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าวควรมีการใส่ใจตั้งแต่ปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการในการบริหารจัดการบุคลากร ได้แก่ ผลตอบแทน บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ผู้ร่วมงาน ภาวะผู้นำ ความยุติธรรม ต้องมีกระบวนการในการบริหารจัดการ มีนโยบายที่ชัดเจน และยุติธรรมมีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง มีหลักการในการบริหารคนให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีมูลค่ามากกว่าต้นทุนที่สิ้นเปลืองหรือเป็นแค่ทรัพยากรมนุษย์ สร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว สอดคล้องกับหลักการสร้างแรงดึงดูดบุคลากรเหมือนเป็นแม่เหล็ก (Magnet) ที่สามารถดึงดูด (Yavas, U., Karatepe, O. M., & Babakus, E., 2013) เป็นหลักการที่สามารถธำรงรักษาเชฟวิชาชีพให้คงอยู่กับองค์กร จนทำให้มีเชฟพอเพียงท่ามกลางสภาวะการขาดแคลนเชฟ โดยหลักการของการบริหารจัดการของ Magnet นั้น มุ่งเน้นที่ 5 ส่วนคือ 1) โครงสร้างองค์กร ในเรื่องของตำแหน่ง การกระจายอำนาจ มีคณะกรรมการในแต่ละกิจกรรม 2) รูปแบบการบริหาร ควรจัดให้มีส่วนร่วม ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย 3) การบริหารบุคคล มีตารางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 4) การจัดสรรกำลัง ควรจัดให้เพียงพอ 5) คุณภาพภาวะผู้นำ ควรต้องมีความรู้ความสามารถมีวิสัยทัศน์ มีบทบาทในการสนับสนุน ดังนั้นเมื่อโรงแรมใดก็ตามที่มีการบริหารจัดการ โรงแรมที่มีลักษณะ ระบบของการทำงานที่เอื้อต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเชฟวิชาชีพจะนำมาซึ่งคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพและความพึงพอใจในผู้รับบริการ ได้รับการยอมรับ และเชฟวิชาชีพเองก็มีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจในวิชาชีพ

และองค์กรที่ทำงานอยู่ ซึ่งจะส่งผลให้เซฟคงอยู่กับองค์กรได้นาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bound, H., & Lin, M. (2013) โดยศึกษาเกี่ยวกับ Developing Competence at Work ข้อค้นพบส่งผลต่อการบริหารจัดการการคงอยู่ในเซฟวิชาชีพ โดยอาศัยรูปแบบแนวคิดทฤษฎีที่ Hoque, K. (2013) ทำการศึกษา Human Resource Management in the Hotel Industry: Strategy, Innovation and Performance โดยเกี่ยวกับการคงอยู่นั้น ได้มีข้อเสนอว่า ความพึงพอใจในงานความสามารถและการสนับสนุนของผู้จัดการ ความผูกพันองค์กร ความเหน็ดเหนื่อย การทำงานกลุ่มที่มีความเหนียวแน่นของผู้ร่วมงานและลักษณะส่วนบุคคลของเซฟ ทั้งหมดเป็นปัจจัยที่สามารถใช้ทำนายการยืนยันที่เซฟคงอยู่ในการทำงาน โดยเฉพาะความผูกพันองค์กร ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญใช้ในการทำนาย (Peete, M. B., 2016) สอดคล้องกับแบบวัดในงานวิจัยของ Dibble (1999) โดยการคงอยู่ของเซฟในโรงแรม เป็นความคิดและความตั้งใจของเซฟในโรงแรมที่จะทำงานหรือวางแผนที่จะยังคงอยู่ทำงานกับโรงแรมที่ทำอยู่ไปจนกระทั่งเกษียณอายุ และไม่ลาออกหรือเปลี่ยนงานเมื่อพบว่าตนเองมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า

นอกจากนั้นการปลูกฝังหรือสร้างจิตสำนึกสาธารณะในวิชาชีพเซฟ ซึ่ง “จิตสาธารณะ” หมายถึง ความตระหนักของบุคคลถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรทำให้เกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะช่วยเหลือองค์กรต้องการเข้าไปแก้วิกฤตการณ์ โดยรับรู้ถึงสิทธิควบคู่ไปกับหน้าที่และความรับผิดชอบ สำนึกถึงพลังของตนที่สามารถร่วมแก้ไขปัญหาคือ และลงมือกระทำเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยการเรียนรู้และแก้ไขปัญหาร่วมกัน การกระทำที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อองค์กรด้วยการเอาใจใส่ดูแลเป็นธุระและเข้าร่วมในเรื่องส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม ถือเป็นหน้าที่ที่จะมีส่วนร่วมในการดูแล มุ่งปฏิบัติเพื่อส่วนรวมในการดูแลรักษาของส่วนรวม รับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น มีส่วนร่วมในการหาแนวทางป้องกันแก้ไข และติดตามประเมินผลรวมไปถึงการรับอาสาทำบางอย่างเพื่อส่วนรวม โดย Tongchaiprasit, P., & Ariyabuddhiphongs, V. (2016) ได้ศึกษา Creativity and Turnover Intention Among Hotel Chefs: The Mediating Effects of Job Satisfaction and Job Stress. ผลการวิจัย พบว่า ในแง่ของการเข้าใจความหมายของชีวิตในมุมมองการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ทั้งผู้ที่ทำงานร่วมกันในกิจกรรมต่าง ๆ และผู้ที่อาศัยอยู่ร่วมในสังคมเดียวกัน เป็นประสบการณ์ที่ได้รับทั้งแง่บวกและลบ ได้กล่อมเกลาผู้ให้ข้อมูลเกิดการตระหนักรู้ถึงการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น การเปิดใจที่จะยอมรับความต่าง ทั้งในแง่ของวิถีชีวิตและความคิด ซึ่งการมองเห็นผู้อื่นมากขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความเข้าใจมากขึ้นถึงการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในโลกของความจริง มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวเองกับคนรอบข้างในมุมมองของการอยู่ร่วมกัน

ข้อมูลที่กล่าวข้างต้นเป็นเหตุปัจจัยของการคงอยู่ ซึ่งการศึกษาที่ผ่านมาจะ พบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันองค์กรและการคงอยู่ในองค์กร โดยเป็นได้ทั้งที่ส่งผลโดยตรง (วรัญญู สัตยวงศ์ทิพย์, 2559) และส่งผลทางอ้อมต่อการคงอยู่ในองค์กร

(สมนันท์ สุทธารัตน์, 2558) ดังนั้นการที่องค์กรให้การดูแลและสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตามความพึงพอใจในงานที่จะศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นผลลัพธ์ของการบริหารจัดการในฐานะพนักงานคือลูกค้าภายใน เป็นผลลัพธ์ของเหตุปัจจัยที่พนักงานและองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกัน โดยจากการศึกษาพบว่า การจัดการด้านผลตอบแทนการสนับสนุนการอบรม การให้โอกาสการพัฒนาทางด้านตำแหน่งหน้าที่เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อคงอยู่ของเซฟ (อัจฉริยา สักคีนรงค์, 2556) เมื่อเซฟวิชาชีพ (ลูกค้า) เกิดความพึงพอใจในการดูแลการเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากองค์กร สร้างความประทับใจและนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กร ในที่สุดความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) อันเป็นผลลัพธ์มาจากการบริหารจัดการองค์กร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากความคิดเห็นของพนักงานที่ได้รับการดูแลและสนับสนุนจากองค์กรเป็นภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากความคิด ทศนคติความรู้สึกและประสบการณ์ที่ผ่านมา และจะทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานเช่น ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะมีผลเสียสละ อุทิศเวลามุ่งมั่น ท่วมเทากับการทำงานอย่างเต็มที่ และถ้าพบว่าบุคคลใด ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เกิดความเสียหายกับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง (Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L., 2014)

กล่าวโดยสรุปการที่จะธำรงรักษานุเคราะห์ โดยเฉพาะเซฟวิชาชีพที่มีการขาดแคลนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องคำนึงตั้งแต่การสรรหาทรัพยากรที่จะนำมาเข้าสู่ระบบ โดยต้องมีการวางกรอบขอบเขตของตำแหน่งงาน และปริมาณที่เพียงพอเหมาะสมมีการควบคุมดูแลและกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามหลักการของการบริหารจัดการ มีกลวิธีในการดูแลและสร้างความประทับใจ และนำไปสู่ความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อองค์กรซึ่ง ประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) ความรู้สึก (Affective Aspect) และการรับรู้ (Cognitive Aspect) โดยสามารถวัดได้จากตัวชี้วัดดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่เซฟแสดงออก (Behavioral Aspect) ต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับ กระตือรือร้นในการทำงาน ไม่ป่วยไม่ลา และไม่มาสาย เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินยินดีช่วยโดยไม่ต้องร้องขอ
2. ด้านความรู้สึก (Affective Aspect) ความรักที่จะปฏิบัติงานในองค์กร มีความพึงพอใจต่องานที่ทำ ความพึงพอใจผู้ร่วมงาน
3. การรับรู้โดยไม่สงสัย (Cognitive Aspect) มีความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความมั่นคงปราศจากความเสี่ยง

การวัดการคงอยู่ในองค์กร

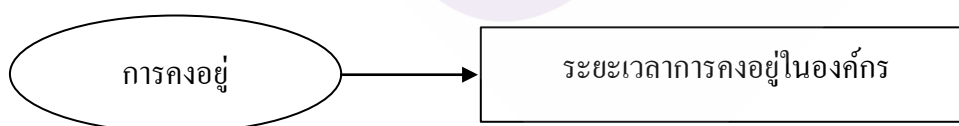
Dibble (1999) ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับให้แนวคิดการวัดการคงอยู่ในองค์กร โดยใช้ข้อคำถามเกี่ยวกับระยะเวลา คือ ระยะเวลาที่อยู่กับองค์กรตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน หรือระยะเวลาที่อยู่ในอาชีพนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน และจากแบบสอบถามระดับความมั่นใจในการเปลี่ยนงาน โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบและกำหนดคะแนนในแต่ละระดับจากระดับน้อยที่สุด - มากที่สุด คือ คะแนน 1 หมายถึง ไม่มั่นใจอย่างยิ่งในการเปลี่ยนงาน ถึงคะแนน 7 หมายถึง มีความมั่นใจอย่างยิ่งในการจะเปลี่ยนงาน โดย Dunkin, Juhl & Stratton (1996) กล่าวว่า ในการศึกษาการคงอยู่ของพยาบาลควรวัดโดยวิธีอ้อม คือ วัดจากระยะเวลาตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน และระยะเวลาที่วางแผนว่าจะปฏิบัติงานอยู่ต่อไปในองค์กร Taunton, Krampitz, & Woods (1989) ให้แนวคิดการวัดการคงอยู่ของพยาบาลว่า หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน โดยวัดจากจำนวนวันในการปฏิบัติงานระหว่างช่วงที่ศึกษา หาดด้วยจำนวนวันทั้งหมดในช่วงที่ศึกษา คูณด้วย 100 ในขณะที่การวัดการคงอยู่ในองค์กร โดยวิธีการวัดอัตราการลาออกใช้สูตรการคำนวณของ The U.S. Department of Labor คือ จำนวนบุคลากรที่ลาออกในระหว่างเดือน หาดด้วยจำนวนบุคลากรทั้งหมดตอนกลางเดือน คูณด้วย 100 (Mathis & Jackson, 2004) ซึ่งจากแนวคิดการวัดการคงอยู่ในองค์กร และการคงอยู่ในงานนั้น ส่วนใหญ่มักจะเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระยะเวลา (Dunkin, Juhl, & Stratton, 1996) และอัตราการลาออกของบุคลากร (Mathis & Jackson, 2004) สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด Dibble (1999) ซึ่งวัดการคงอยู่ในองค์กร จากการรายงานตนเองของเซฟในโรงแรม ถึงระดับความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ และขณะนี้ยังไม่มีความคิดที่จะลาออกเพื่อหางานใหม่ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบ และกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ จากระดับน้อยที่สุด - มากที่สุด ดังนี้ คือ คะแนน 1 หมายถึง ไม่มีความมั่นใจอย่างยิ่งในการคงอยู่ในองค์กร ถึงคะแนน 5 หมายถึง มีความมั่นใจอย่างยิ่งในการคงอยู่ในองค์กร

จากการศึกษาเกี่ยวกับการคงอยู่ โดยการศึกษาปัจจัยการคงอยู่ จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย สามารถสรุปปัจจัยการคงอยู่ตามนักการศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัย ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าได้ ดังตารางที่ 2.6 ปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ

ตารางที่ 2.6 สรุปปัจจัยการคงอยู่

ปัจจัย	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ระยะเวลาที่อยู่กับองค์กร	Dibble (1999), Ko, W. H. (2012), Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L., (2014), Dunkin, Juhl & Stratton (1996), Mathis & Jackson (2004), Taunton, Krampitz, & Woods (1989)
การคงอยู่อย่างกระปรี้กระเปร่า	Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L., (2014), Yavas, U., Karatepe, O. M., & Babakus, E., (2013), Peete, M. B. (2016), Tongchaiprasit, P., & Ariyabuddhiphongs, V. (2016), วรรณยุกต์ สัตยวงศ์ทิพย์ (2559)
อยู่แบบอุทิศตน	Ko, W. H. (2012), Bound, H., & Lin, M. (2013), Hoque, K. (2013), อัจฉริยา ศักดิ์ฉัตร (2556)
การทุ่มเทใจ	สมนันท สุทธารัตน์ (2558)

จากตารางที่ 2.6 แสดงตารางสรุปปัจจัยการคงอยู่ พบว่า Dibble (1999) ได้กล่าวปัจจัยการคงอยู่ ได้อย่างครอบคลุมที่สุด คือ ระยะเวลาการคงอยู่ในองค์กร โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้อย่างชัดเจน คือ วัดการคงอยู่ในองค์กร จากการรายงานตนเองของเซฟในโรงแรม ถึงระดับความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรให้นานที่สุด เท่าที่จะทำได้ และขณะนี้ยังไม่มีความคิดที่จะลาออกเพื่อหางานใหม่ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบ และกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ จากระดับน้อยที่สุด - มากที่สุด ดังนี้ คือ คะแนน 1 หมายถึง ไม่มีความมั่นใจอย่างยิ่งในการคงอยู่ในองค์กร ถึงคะแนน 5 หมายถึง มีความมั่นใจอย่างยิ่งในการคงอยู่ในองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนด ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 แบบตัววัดการคงอยู่

สรุปได้ว่า ความมั่นใจอย่างยิ่งในการคงอยู่ในองค์กรของเซฟ คือ เซฟมีความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมให้นานที่สุด เท่าที่จะทำได้ โดยในขณะนี้เซฟยังไม่มีความคิดที่จะลาออกเพื่อหางานใหม่ และเซฟมีความมั่นใจอย่างยิ่งในการคงอยู่ในโรงแรมต่อไป

2.7 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโรงแรม

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยครั้งนี้ ผู้วิจัย ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโรงแรม ดังปรากฏรายละเอียด ดังนี้

ความหมายของโรงแรม

โรงแรมที่เป็นคำภาษาอังกฤษเขียนว่า Hotel เป็นคำยืมมาจากภาษาฝรั่งเศส เขียนว่า Hôtel อ่านว่า “โอแตล” หมายถึง คฤหาสน์หรือตึกที่ทำการ (Karatepe, O. M. 2013) โดยราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายว่า โรงแรม คือ ที่พักของคนเดินทางซึ่งต้องเสียค่าพักแรม ส่วนธุรกิจที่พักแรม (Accommodation Business) หรือธุรกิจโรงแรม (Hotel Business) หมายถึง ธุรกิจที่บริการด้าน ที่พักอาศัยแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งบริการอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยคิดค่าตอบแทนเพื่อผลกำไรของธุรกิจนั้น ๆ ปัจจุบันนิยมใช้คำว่าธุรกิจโรงแรมมากกว่าธุรกิจที่พักแรม (วิชชุพล สิงหะพล, 2556)

ธุรกิจโรงแรมเกิดขึ้นจากสมัยโบราณประมาณช่วงยุคของอาณาจักรกรีกที่คนเราเริ่มเดินทางระหว่างเมืองไปมาหาสู่แต่เดิมผู้เดินทางจะนอนตามถนนหรือนอนตามบ้านเรือนของประชาชนทั่วไป หรือ ตามโบสถ์โดยแต่เดิมเป็นการให้ที่พักพิง มีอาหารให้ตามอัตภาพ ไม่มีค่าบริการ จนกระทั่งมีคนหัวใสได้เปลี่ยนแนวคิดนี้ให้กลายเป็นธุรกิจขึ้นมาโดยเริ่มต้นจากเมืองฟลอเรนซ์ ประเทศอิตาลีจนกระทั่งปีค.ศ. 1282 เมื่อสมาคมโรงแรมในสมัยนั้นถือกำเนิดขึ้นและได้เปลี่ยนแนวคิดจากไมตรีจิตมาเป็นธุรกิจและเริ่มมีการขายไวน์อาหารง่าย ๆ มีการใช้ระบบ ลงทะเบียนผู้เข้าพักขึ้น จนธุรกิจนี้แพร่หลายและทำกำไร จากนั้นไม่นานธุรกิจนี้จึงถือกำเนิดขึ้นและเริ่มแพร่หลายไปยังประเทศเยอรมนีฝรั่งเศส จนถึงสหราชอาณาจักร การโรงแรม มีพัฒนาการตลอดเวลาจากแต่เดิมที่มีห้องพักเพียงอย่างเดียวสำหรับนักเดินทางก็พัฒนาให้มีความหรูหราสะดวกสบาย มีการบริการที่ดี โดยเฉพาะในสหราชอาณาจักรฯ โรงแรมเป็นที่ของผู้ดีและขุนนางนักการเมืองเท่านั้น โดยโรงแรมที่มีชื่อเสียงเรื่องความหรูหรามากของสหราชอาณาจักรฯ คือ โรงแรมซาวอย (Savoy Hotel) ปีค.ศ. 1880 ซึ่งเป็นโรงแรมเดียวที่มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้า โบสถ์โรงละคร อยู่ในนั้น โรงแรมไม่มีการพัฒนาเป็นเวลานานจนถึงยุคนายเซซาร์ริทซ์ (Ce' Sar Ritz) ชาวสวิสเซอร์แลนด์ผู้ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาของการโรงแรมได้นำวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการ (Madera, J. M., Dawson, M., & Neal, J. A., 2013) ดังนั้นในต่างประเทศโรงแรม (Hotel) จึงหมายถึง คฤหาสน์อาคารขนาดใหญ่ นอกจากนี้ยังหมายถึง สถานที่ทางราชการต่าง ๆ เช่น ศาลากลาง โรงพยาบาล โดยคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า Hotel (Pan, F. C., 2015) มีดังนี้

1. Inn หมายถึง ที่พักขนาดเล็ก ตั้งอยู่ริมทาง ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. Tavern หมายถึง ที่พักสำหรับคนเดินทางที่ใช้ม้าเป็นพาหนะ มีลักษณะเหมือนโรงเตี๊ยม
3. Accommodation หมายถึง ที่พักที่จัดไว้ให้คนเดินทาง พร้อมบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. Motel หมายถึง โรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญ ๆ เพื่อให้บริการนักเดินทางที่เดินทางโดยรถยนต์
5. Lodge หมายถึง สถานที่ให้เช่าสำหรับพักอาศัยค้างคืนระหว่างเดินทาง ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม สระว่ายน้ำ และคิดค่าเช่าเป็นค่าตอบแทน
6. Guest House หมายถึง สถานที่ให้เช่าขนาดใหญ่มีลักษณะเป็นห้องโถง ห้องน้ำรวม ไม่มีบริการอื่น ๆ ราคาเช่าถูก

สำหรับการโรงแรมในประเทศไทยเริ่มขึ้นมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือรัชกาลที่ 4 ซึ่งประชาชนมีการไปมาหาสู่กัน ชาวต่างชาติคนจีนที่เข้ามาที่สยามประเทศในเวลานั้นก็จะไปพักตามศาลาวัด ต่อมาเมื่อคณะทูตซึ่งมีสมเด็จพระราชไทยเสด็จกลับจากยุโรป ก็ได้นำแนวความคิดของการสร้างโรงแรมมาพัฒนา จนกระทั่งเมื่อหนังสือพิมพ์รายปีของหมอบรัดเลย์ (D.B. Bradley) จนมาถึงสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือรัชกาลที่ 5 มีการปรับปรุงโรงแรมครั้งใหญ่ให้มีความสะดวกสบายและหรูหรามากขึ้นกว่าเดิม มีการนำไฟฟ้าเข้าไปใช้ในโรงแรมเป็นครั้งแรกที่โรงแรมโอเรียนเต็ล มีการเปิดห้องอาหารภายในโรงแรมแบบเต็มระบบและในรัชสมัยนี้เองธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยก็เฟื่องฟูขึ้น มีการเปิดโรงแรมต่าง ๆ มากมาย เช่น ในปี พ.ศ. 2413 (ค.ศ. 1870) มีโรงแรมเปิดใหม่คือ Falck's German, Hamburg, Marien, Siam ในปี พ.ศ. 2414 (ค.ศ. 1871) Carter's, Norfolk แต่โรงแรมทั้งหมดที่กล่าวไป สร้างขึ้นและบริหารงานโดยชาวต่างชาติทั้งสิ้น จนกระทั่งปีพ.ศ. 2465 พลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอพระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากร กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน เป็นโอรสองค์ที่ 35 ของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งเป็นผู้บัญชาการรถไฟในสมัยนั้นได้สร้าง โรงแรมหัวหินขึ้นมา เป็นโรงแรมที่สร้างขึ้นใกล้กับสถานีรถไฟ เป็นโรงแรมแรกที่สร้างขึ้นด้วยคนไทย มีคนไทยเป็นผู้บริหารงานและเป็นโรงแรมที่เป็นโรงแรมริมชายหาด ต่อมาเมื่อปีพ.ศ. 2469 พระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากรฯ ได้ทรงแปลงวังพญาไทให้เป็นโรงแรมพญาไท (Palace Hotel) และปี พ.ศ. 2470 ก็ทรงสร้างโรงแรมราชธานีขึ้นมาด้วย ดังนั้น พระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากร จึงถือได้ว่าเป็นพระบิดาแห่งการโรงแรมของประเทศไทย (Yeh, C. M., 2013)

จากการศึกษาความหมายของโรงแรม สรุปได้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง องค์กรที่ประกอบธุรกิจประเภทโรงแรม เป็นศูนย์รวมของพนักงานหรือผู้เป็นสมาชิกร่วม และเป็นศูนย์กลางของคนหรือพฤติกรรมของคนในการทำงานร่วมกัน เพื่อประกอบธุรกิจด้านการบริการให้แก่ลูกค้า

วิวัฒนาการของโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมมีต้นกำเนิดในทวีปยุโรประหว่าง 1,700 ปีก่อนคริสตกาล ถึง ค.ศ. 500 โรงแรมสมัยโบราณมีบริการเฉพาะที่พักไม่มีบริการอื่นเพราะมีกฎหมายห้ามไว้หากฝ่าฝืนจะมีโทษถึงประหารชีวิต สมัยกรุงเซนส์เจริญรุ่งเรืองประมาณ 600 ปีก่อนคริสตกาลเริ่มจัดให้มีบริการเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์แก่ลูกค้าที่พัก โดยเฉพาะเหล้าองุ่นที่ทำเอง บริการอาหารจำพวกขนมปัง นม เนยแข็ง ผัก ถั่ว เป็นต้น โรงแรมมักเลือกสถานที่ตั้งใกล้วัด เพราะในการประกอบพิธีบวงสรวงเทพเจ้าจะใช้โรงแรมเป็นที่ประกอบและร่วมรับประทานอาหารกัน สมัยกรุงโรมมีโรงแรมเกิดขึ้นตามเมืองต่าง ๆ มีห้องพักขนาดเล็กพร้อมบริการอาหารและเครื่องดื่ม บางแห่งอาจมีบ่อนการพนันและสตรีบริการ (Akgunduz, Y., Dalgic, A., & Kale, A., 2016) จนกระทั่งมีคนได้เปลี่ยนแนวคิดนี้ให้กลายเป็นธุรกิจขึ้นมาโดยเริ่มต้นจากเมืองฟลอเรนซ์ประเทศอิตาลี และในปี ค.ศ. 1282 เมื่อสมาคมโรงแรมในสมัยนั้นถือกำเนิดขึ้นและได้เปลี่ยนแนวคิดจากไมตรีจิตมาเป็นธุรกิจและเริ่มมีการขายไวน์ อาหารง่าย ๆ มีการใช้ระบบลงทะเบียนผู้เข้าพักขึ้นจนธุรกิจนี้แพร่หลายและทำกำไร จากนั้นไม่นานธุรกิจนี้จึงถือกำเนิดขึ้นและเริ่มแพร่หลายไปยังประเทศเยอรมนี ฝรั่งเศส จนถึงสหราชอาณาจักร การโรงแรมมีพัฒนาการตลอดเวลาจากแต่เดิมที่มีห้องพักเพียงอย่างเดียวสำหรับนักเดินทางก็พัฒนาให้มีความหรูหราสะดวกสบาย มีการบริการที่ดีโดยเฉพาะในสหราชอาณาจักรฯ โรงแรมเป็นที่ของผู้ดีและขุนนางนักการเมืองเท่านั้น โดยโรงแรมที่มีชื่อเสียงเรื่องความหรูหรามากของสหราชอาณาจักรฯ คือ โรงแรมซาวอย (Savoy Hotel) ปีค.ศ. 1880 ซึ่งเป็นโรงแรมเดียวที่มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้า โบสถ์โรงละคร อยู่ในนั้น โรงแรมไม่มีการพัฒนาไปไกลกว่า จนกระทั่งนายเซซาร์ริทซ์ (Ce'Sar Ritz) เป็นชาวสวิสเซอร์แลนด์ผู้ซึ่งเป็นบิดาของการ โรงแรมได้นำวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้นั่นเอง การโรงแรม มีวิวัฒนาการที่สำคัญ (อัญชลี ภักดีโทรกิจ, 2558) ดังนี้

ค.ศ. 1834 แอสเตอร์ (Astor) เป็นผู้ริเริ่มนำระบบท่อประปามาใช้ในอาคาร ทำให้ห้องพักสามารถสร้างห้องน้ำไว้ได้ในตัวห้องจากแต่เดิมต้องไปใช้ห้องน้ำรวม

ค.ศ. 1853 มีการใช้ลิฟต์พลังงานไอน้ำในโรงแรมเป็นครั้งแรก

ค.ศ. 1875 โรงแรมพาเลซ ซานฟรานซิสโก สร้างขึ้นด้วยเงิน 5 ล้านดอลลาร์สหรัฐ มีห้องพัก 800 ห้อง ถือเป็นโรงแรมที่มีขนาดใหญ่มากในขณะนั้น

ค.ศ. 1894 เนเธอร์แลนด์โฮเทล ที่นครนิวยอร์กเป็นโรงแรมแห่งแรกที่มีโทรศัพท์ใช้ในห้องพัก

สำหรับธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยเริ่มมีขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 4 มีโรงแรมที่เปิดกิจการอยู่ 3 แห่ง คือ Union Hotel, Fishers Hotel และ Oriental Hotel ลูกค้าที่มาพักส่วนมากเป็นชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ต่อมามีการสร้างโรงแรมตากอากาศขึ้นที่อ่างศิลา จังหวัดชลบุรีสำหรับ

บริการชาวต่างชาติที่ต้องการตากอากาศ ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) การดำเนินธุรกิจโรงแรมนั้นเป็นธุรกิจที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง แบ่งออกเป็นหลายแผนก อาทิ แผนกต้อนรับและส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว แผนกช่าง แผนกบัญชี แผนกบุคคล เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโครงสร้างการบริหารและขนาดของธุรกิจ (Barry O'Mahony, G., & Clark, I. D., 2013)

ประเภทของโรงแรม

การแบ่งประเภทโรงแรมที่สำคัญ ได้แก่ การแบ่งตามการบริการของโรงแรม ขนาดของโรงแรม และมาตรฐานการบริการของโรงแรม (Kim, W. G., Cho, M., & Brymer, R. A., 2013) ดังนี้

1. การแบ่งตามการบริการของโรงแรม

1.1 โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ (Commercial Hotels) เป็นโรงแรมที่ให้บริการแก่แขกที่มาพักระยะสั้น ๆ รองรับแขกที่เดินทางมาติดต่อธุรกิจ เช่น โรงแรมในตัวเมือง (City Hotels) และยังรวมถึง Motel ด้วย

1.2 โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotels) คือ โรงแรมที่ตั้งอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยว มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาพัก และเป็นที่มีผู้คนมาพักมากมายในวันหยุดพักผ่อน

1.3 โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels) จัดตั้งขึ้นมาเฉพาะเพื่อรับแขกที่มาประชุมเป็นหลัก คำว่า Convention หมายถึง การประชุมที่เป็นทางการขนาดใหญ่ของบุคคลที่ทำการกิจอย่างเดียวกัน หรือมีความสนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งเหมือนกัน หรือการประชุมใหญ่ของพรรคการเมือง ในสมัยก่อนการประชุมแบบ Convention ส่วนใหญ่จะไปประชุมกันในเมืองใหญ่ ๆ แต่ปัจจุบันมีการเดินทางทางเครื่องบินที่สะดวกรวดเร็วทำให้มีการย้ายการประชุมไปประชุมที่โรงแรมแบบรีสอร์ทด้วย

1.4 โรงแรมเพื่อเป็นที่พักอาศัย (Resident Hotels) รองรับกลุ่มลูกค้าที่ไม่ต้องการมีบ้านเป็นของตัวเอง แต่จะเช่าโรงแรมเป็นที่พักอาศัยเป็นฤดู ๆ ไป หรือบางคนเช่าเป็นการถาวร

2. การแบ่งตามขนาดของโรงแรม

โรงแรมขึ้นอยู่กับสถานะทางการเงินของผู้ลงทุน (Sudhir, 2008) การจัดแบ่งตามขนาดและจำนวนห้องพักที่โรงแรมมีอยู่ทั่วไปนิยมแบ่งได้ 4 ประเภทตามจำนวนห้องพัก ได้แก่ โรงแรมขนาดเล็ก มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 150 ห้อง โรงแรมขนาดกลาง มีจำนวนห้องพัก 151-299 ห้อง โรงแรมขนาดใหญ่ มีจำนวนห้องพัก 300-600 ห้อง และโรงแรมขนาดใหญ่มาก มีจำนวนห้องพักมากกว่า 600 ห้อง ในขณะที่สมาคมโรงแรมไทยจัดแบ่งโรงแรมในประเทศไทยเพียง 3 ประเภท คือ โรงแรมขนาดเล็ก ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักจำนวนไม่เกิน 100 ห้อง โรงแรมขนาดปานกลาง ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักระหว่าง 100-300 ห้อง และโรงแรมขนาดใหญ่ ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป

เช่นเดียวกับการแบ่งโรงแรมที่จัดเก็บข้อมูลโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติที่แบ่งเป็น 3 ประเภท แต่โรงแรมขนาดเล็กมีจำนวนห้องพักไม่เกิน 60 ห้อง โรงแรมขนาดกลางมีห้องพักมากกว่า 60 ห้อง แต่ไม่เกิน 150 ห้อง และโรงแรมขนาดใหญ่มีห้องพักมากกว่า 150 ห้องขึ้นไป (ปกรณ์ ถิ่นโยธิน, 2555, น. 11)

3. การแบ่งตามมาตรฐานของโรงแรม ซึ่ง Tran, X., Dauchez, C., & Szemik, A. M. (2013) ได้จัดแบ่งประเภทของโรงแรมอาจจะแบ่งตามประเภทของลูกค้า ขนาดของโรงแรมจัดตามมาตรฐานของโรงแรม การแบ่งตามมาตรฐานของโรงแรม ตามมาตรฐานสากลซึ่งกำหนดโดยสมาคมธุรกิจโรงแรมของทุก ๆ ประเทศที่ได้ประชุมตกลงร่วมกันโดยแบ่งออกเป็น

3.1 โรงแรมชั้นพิเศษ (Luxury Hotel) เป็นโรงแรมที่มีบริการพิเศษในทุก ๆ ด้านตั้งแต่พื้นที่ห้องนอนไปจนถึงในเรื่องของการบริการต่าง ๆ การคิดค่าบริการในโรงแรมประเภทนี้จะสูงกว่าโรงแรมประเภทอื่น ๆ

3.2 โรงแรมชั้นหนึ่ง (First Class Hotel) เป็นโรงแรมซึ่งมีบริการอย่างดีเยี่ยมพร้อมทุก ๆ ด้าน ราคาแพง

3.3 โรงแรมชั้นกลาง (Second Class Hotel) เป็นโรงแรมที่นอกจากการให้บริการห้องพักแล้ว ส่วนบริการอื่น ๆ จะมีเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ราคาไม่แพงนัก

3.4 โรงแรมราคาถูก (Third Class Hotel) เป็นโรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพักส่วนบริการอื่น ๆ มีน้อยมาก

3.5 โรงแรมชั้นต่ำ (Cheap Hotel) เป็นโรงแรมที่ไม่ได้มาตรฐาน บริการเฉพาะเรื่องที่นอนอย่างเดียว ราคาถูก

4. การแบ่งตามจุดประสงค์ของโรงแรม โดย อัญชลี ภักดีโทรกิจ (2558) กล่าวว่า การแบ่งประเภทของโรงแรมสามารถแบ่งได้หลากหลายรูปแบบ โดยการแบ่งตามจุดประสงค์ของโรงแรมแบ่งได้ดังนี้

4.1 โรงแรมธุรกิจ โรงแรมประเภทนี้มักจะตั้งอยู่กลางใจเมือง ในเขตธุรกิจ มีจุดประสงค์ให้บริการนักธุรกิจเป็นหลัก และนอกจากนั้นมักจะนิยมใช้เป็นที่พักจัดงานเลี้ยง จะมีการบริการที่หรูหราแต่ช่วงเวลาที่เขาจะเข้าพักมักจะสั้น ๆ

4.2 โรงแรมท่าอากาศยาน โรงแรมประเภทนี้จะตั้งอยู่ใกล้ ๆ กับสนามบิน แยกที่เข้าพักจะเป็นพวกนักทัศนาจรที่มารอต่อเครื่องบิน การเข้าพักมักจะเป็นช่วงสั้น ๆ ไม่ค้างคืนเกิน 1 วัน หรือในบางกรณีก็จะเป็นนักธุรกิจที่มาเข้าพักแบบโรงแรมธุรกิจก็เป็นได้

4.3 โรงแรมพักอาศัย โรงแรมประเภทนี้มักจะเป็นโรงแรมที่เปิดให้เข้าพักเป็นระยะเวลานาน ๆ 1 เดือนขึ้นไป มีลักษณะคล้ายคอนโดมิเนียมที่มีบริการแบบโรงแรม เพียงแต่ความหรูหราอาจไม่เทียบเท่า

4.4 โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (รีสอร์ท) โรงแรมประเภทนี้มักจะตั้งอยู่ต่างจังหวัดในภูมิประเทศที่ดีห้องพักรักมักจะแยกเป็นส่วน ๆ เป็นบ้านหรือหลังคาเรือนแยกต่างหาก ในโรงแรมจะมีกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย เช่น การปั่นจักรยาน เล่นกอล์ฟ ซ้อมม้า เดินป่า สปา เพราะจุดประสงค์ของแขกที่เข้าพักโรงแรมประเภทนี้คือการพักผ่อนเป็นหลัก ระยะเวลาเข้าพักจึงมีระยะเวลาในช่วง 5-7 วัน การบริการจะเป็นแบบสบาย ๆ เป็นกันเอง

4.5 โรงแรมคาสีโน โรงแรม เอ็มจีเอ็ม แกรนด์ในลาสเวกัสโรงแรมประเภทนี้จะมีบริการที่หรูหรามาก ห้องพักรักสวยงาม มีราคาแพง แขกที่เข้าพักจะเข้ามาเล่นการพนันเป็นส่วนใหญ่ โรงแรมประเภทนี้จะดึงดูดลูกค้าด้วยการพนัน ความบันเทิง โรงแรมชนิดนี้ไม่มีในประเทศไทย เนื่องจากกฎหมายการพนันเป็นสิ่งผิดกฎหมายแต่แม่แบบที่ชัดเจนคือ ลาสเวกัส สหรัฐอเมริกา

4.6 โรงแรมประเภทที่พักและอาหาร (เกสต์เฮาส์) โรงแรมชนิดนี้จะเป็นโรงแรมที่มีเพียงห้องพักและอาหารเช้าเท่านั้น ไม่มีการบริการอะไรมากนัก เหมาะกับนักเดินทางที่มีงบที่จำกัด ราคาห้องพักย่อมเยา แขกส่วนหนึ่งก็ชอบเพราะมีความเป็นกันเองดี

4.7 โรงแรมบังกะโล โรงแรมชนิดนี้จะมีเพียงที่พักให้เช่าในราคาประหยัดมาก แต่ไม่มีอาหารบริการให้นักท่องเที่ยวต้องเตรียมมาเอง ในบางโรงแรมประเภทนี้จะมีพื้นที่เตรียมให้ทำอาหารไว้ให้ไมเทเลเกิดขึ้นในประเทศอเมริกา ซึ่งนักเดินทางที่ต้องขับรถระยะไกล ๆ แล้วต้องการที่พักที่สามารถจอดรถไปจอดได้ที่ห้องพักของตน แขกที่เข้าพักจะพักระยะเวลาสั้น ๆ เพียงข้ามคืน ส่วนใหญ่มักอยู่ริมทางหลวง

เกณฑ์การวัดมาตรฐานโรงแรมไทยมูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว เป็นองค์กรความร่วมมือระหว่างการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สมาคมโรงแรมไทย (THA) สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) เป็นผู้รับรองมาตรฐานโรงแรมในเมืองไทยการวัดระดับมาตรฐาน โรงแรมไทยมี 1 ดาว จนถึง 5 ดาว โดยนอกจากเรื่องความสะอาดและปลอดภัยที่โรงแรมทุกระดับให้ความสำคัญแล้วก็นั่นที่สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน (อัญชติ ภักดี ไทโรกิจ, 2558)

1. มาตรฐาน 1 ดาว ห้องพักรักมีขนาดไม่น้อยกว่า 10 ตารางเมตร เติงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โตะ เก้าอี้ผ้าเช็ดตัว กระจาดชำระ

2. มาตรฐาน 2 ดาว ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 14 ตารางเมตร ตามแนว โศคล็องประตูดึงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต้ะ เก้าอี้น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป โทรศัพทติดต่อภายใน ห้องน้ำซักโครก ผ้าเช็ดตัว กระจาดชำระ

3. มาตรฐาน 3 ดาว ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ตามแนว โศคล็องประตูดึงขนาด 3 ฟุต ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต้ะ เก้าอี้น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป โทรศัพทติดต่อภายใน ห้องน้ำซักโครก ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อน และน้ำเย็นสบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว กระจาดชำระ บริการเสริมอื่น ๆ ตามสมควร เช่น รুমเซอร์วิส ห้องอาหาร ห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์ห้องน้ำสาธารณะห้องน้ำคนพิการ

4. มาตรฐาน 4 ดาว ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 24 ตารางเมตร ตามแนว โศคล็องประตูดึงขนาดไม่ต่ำกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป มีรายการมากกว่า 8 ช่อง ตู้เย็น มินิบาร์ กาน้ำร้อนพร้อมชา กาแฟ ชุดขัดรองเท้า ถุงซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต้ะ เก้าอี้น้ำดื่ม โทรศัพทติดต่อภายใน โทรศัพททางไกล และโทรต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำซักโครก ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อน และน้ำเย็น โฟมอาบน้ำ แชมพูสบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว กระจาดชำระ ผ้าเช็ดมือ ชุดค้ายเข็ม ไคร์เป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด รุมเซอร์วิส ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายมากกว่า 5 ชนิดและ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่พร้อมอุปกรณ์ห้องประชุมย่อยไม่น้อยกว่า 2 ห้อง ห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ

5. มาตรฐาน 5 ดาว ห้องพักมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งในและนอก อาทิ ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 30 ตารางเมตร ตามแนว โศคล็องประตูดึงขนาด 4 ฟุตขึ้นไป โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป มีรายการมากกว่า 12 ช่อง ตู้เย็น มินิบาร์ กาน้ำร้อนพร้อมชา กาแฟ ชุดขัดรองเท้า ถุงซักผ้าเสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต้ะ เก้าอี้น้ำดื่ม โทรศัพทติดต่อภายใน โทรศัพททางไกล และโทรต่างประเทศได้โดยตรง หรืออุปกรณ์ติดต่อสื่อสารครบครัน ห้องน้ำซักโครก ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อน และน้ำเย็น โฟมอาบน้ำ แชมพูสบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว กระจาดชำระ ผ้าเช็ดมือ ชุดค้ายเข็ม ไคร์เป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด รุมเซอร์วิส ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายมากกว่า 7 ชนิดและฟิตเนสเซ็นเตอร์ ห้องชุดเลือกใช้บริการ 3 แบบ ห้องอาหารไทยและสากล ห้องอบไอน้ำ อ่างกฐี ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่พร้อมอุปกรณ์ห้องประชุมย่อยไม่น้อยกว่า 4 ห้องห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ

กฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ได้กำหนดความหมายของคำว่า “โรงแรม” ไว้หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลอื่น โดยมีค่าตอบแทน (อัญชลี ภักดีโทรกิจ, 2558)

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมตามพระราชบัญญัตินี้

ผู้จัดการ หมายความว่า ผู้จัดการโรงแรมตามพระราชบัญญัตินี้

โรงแรม หมายความว่า คนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดที่ใช้บริการที่พักชั่วคราวของโรงแรม ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

ส่วนการทำงานของโรงแรม

การแบ่งส่วนการทำงานของโรงแรม สามารถทำได้หลายวิธีแต่วิธีที่ง่ายและเห็นชัดเจนที่สุดมี 2 วิธีดังนี้ (อัญชลี ภักดีโทรกิจ, 2558)

1. ส่วนที่สร้างรายได้และสนับสนุน (Revenue and Support Centers) ส่วนสร้างรายได้ หมายถึง ส่วนที่รับผิดชอบด้านการขายสินค้าและบริการ เพื่อเสริมสร้างรายได้ให้แก่โรงแรมหน่วยงานที่จัดอยู่ในส่วนที่สร้างรายได้ ได้แก่ ฝ่ายห้องพัก และฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนสนับสนุนจัดเป็นส่วนที่มีบทบาทอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานโรงแรม แม้จะเป็นส่วนที่ไม่ได้มีส่วนติดต่อประสานงานโดยตรงกับแขก แต่จะคอยช่วยเหลือและประสานงานกับส่วนสร้างรายได้ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างเรียบร้อย หน่วยงานในส่วนสนับสนุน ได้แก่ ฝ่ายขายการตลาด ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ฝ่ายช่าง และฝ่ายบุคลากร

2. ส่วนหน้าบ้านและหลังบ้าน (Front of the House and Back of the House) ส่วนหน้าบ้านถือว่าเป็นหัวใจของการให้บริการของโรงแรม หมายถึง หน่วยงานทุกหน่วยที่ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการผู้เข้าพักและบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการภายในโรงแรม เริ่มตั้งแต่พนักงานเปิดประตู พนักงานขนกระเป๋า อาคันตุกะสัมพันธ์ พนักงานด้านข่าวสาร พนักงานต้อนรับ พนักงานรับจองห้องพัก พนักงานเตรียมห้องพัก และพนักงานอื่น ๆ โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ผู้เข้าพักมาถึงอยู่ระหว่างการพัก จนกระทั่งผู้เข้าพักคืนห้อง ส่วนหลังบ้าน หมายถึง หน่วยงานที่ไม่ได้ติดต่อประสานงานกับผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปโดยตรง หน่วยงานเหล่านี้ ได้แก่ ฝ่ายบุคลากร ฝ่ายการเงิน และการบัญชี ฝ่ายซ่อมบำรุง และฝ่ายจัดซื้อ

ฝ่ายงานที่สำคัญในโรงแรม

1) ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมดของโรงแรม เช่น บริการห้องอาหาร บาร์การจัดเลี้ยง และบริการอาหารในห้องพัก

2) ฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการสร้างธุรกิจและรายได้ให้กับโรงแรม เช่น การขายห้องพัก ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม ห้องอาหาร ตลอดจนการทำแผนโฆษณาในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์

3) ฝ่ายการเงินและการบัญชี (Accounting) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านการเงินทั้งหมดของโรงแรม เช่น ดูแลรายรับและรายจ่าย การจ่ายเงินตอบแทนพนักงาน การตรวจสอบ การจัดทำข้อมูล และการรายงานผลทางสถิติทางการเงิน

4) ฝ่ายช่างซ่อมบำรุง (Engineering and Maintenance) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านการบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข และจัดการด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ภายในและภายนอกโรงแรม อาทิ เครื่องปรับอากาศ ท่อประปา เฟอร์นิเจอร์ และตัวอาคาร

5) ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับทรัพย์สินของผู้เข้าพัก พนักงาน และโรงแรม

6) ฝ่ายบุคลากรและฝึกอบรม (Human Resources or Personnel and Training) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านบุคลากรทั้งหมดของโรงแรม อาทิ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประสานงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร และงานด้านกฎหมายแรงงาน

7) ฝ่ายห้องพัก (Room Division) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านการขายห้องพัก นำเสนอบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้เข้าพัก มีแผนกหลัก 2 แผนกที่เกี่ยวข้องในการจัดการห้องพัก คือ แผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน

ตำแหน่งงานสำคัญของโรงแรม

ตำแหน่งงานสำคัญของโรงแรมต่าง ๆ ในส่วนงานผู้บริหารของโรงแรม ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบหน่วยงานสำคัญ ๆ อาทิ ฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายห้องพัก หรือแม้แต่ดูแลทุกฝ่ายในโรงแรม มีตำแหน่งสำคัญดังนี้

1) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) เป็นตำแหน่งบริหารสูงสุดของโรงแรม ทำหน้าที่บริหารและดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน รวมทั้งผลการดำเนินงานด้านรายได้และค่าใช้จ่าย กำไรและขาดทุน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและบรรลุมิติภารกิจหลักของโรงแรม หน้าที่อื่น ๆ ที่ผู้จัดการทั่วไปพึงกระทำคือ การพบปะต้อนรับผู้เข้าพักพิเศษ (VIP Guests) และการสร้างสัมพันธ์อันดีให้เกิดแก่บุคลากรทุกคน

2) ผู้จัดการสถานที่ (Resident Manager) เป็นตำแหน่งที่เทียบเท่าผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ ทำหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบผู้ดูแลฝ่ายสำคัญทั้งหมดของ โรงแรม รวมถึงการปฏิบัติงานของ พนักงานทุกคนในแต่ละตำแหน่ง

3) ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก (Room Division Manager or Resident Manager) ทำหน้าที่ ควบคุมดูแล และรับผิดชอบหน่วยงานด้านการจัดการห้องพัก ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้าและแผนก แม่บ้าน เพราะเป็นหน่วยงานที่ต้องติดต่อและประสานงานกับผู้เข้าพักโดยตรง ในบางกรณีที่ผู้เข้าพักมี ข้อตำหนิหรือข้อเรียกร้องเกี่ยวกับห้องพัก ผู้จัดการฝ่ายห้องพักอาจจำเป็นต้องเป็นผู้เข้ามาดำเนินการ แก้ไขปัญหา และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดแก่ผู้เข้าพัก

4) ผู้อำนวยการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Director of Food and Beverage) ทำหน้าที่ รับผิดชอบการดำเนินงานด้านอาหารและเครื่องดื่มทุกชนิดของทุกแผนก โดยจะประสานงานกับ หัวหน้าสูงสุดของแต่ละแผนก เช่น จัดการประชุม หรือเรื่องรายได้ของห้องอาหาร จัดฝึกอบรม พนักงานบริการ และจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงาน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มมีส่วนเกี่ยวข้องกับรายได้ ของโรงแรมเป็นอย่างยิ่ง เพราะสามารถสร้างรายได้ให้กับโรงแรมเทียบเท่ากับรายได้ของห้องพักหรือ บางครั้งสูงกว่า การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการจึงมีความจำเป็นที่ผู้อำนวยการและพนักงานทุก คนในฝ่ายต้องให้ความสำคัญและตระหนักรู้ตลอดเวลา

5) ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด (Director of Sales and Marketing) มีหน้าที่ รับผิดชอบครอบคลุม 2 ฝ่ายใหญ่ ๆ คือ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด อีกทั้งเป็นผู้กำหนดกลยุทธ์วางแผน และบริหารงานจากกลุ่มเป้าหมาย และสถานการณ์ของ โรงแรม โดยร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น การขอประวัติของผู้เข้าพัก จากฝ่ายห้องพักเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงด้านการขายการตลาด การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา การส่งเสริมการตลาด ฯลฯ ซึ่งจะก่อให้เกิดการตอบสนองความ ต้องการที่แท้จริงอันจะนำมาสู่การกลับมาพักในครั้งต่อ ๆ ไปของผู้เข้าพัก

6) ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน (Controller) ทำหน้าที่รับผิดชอบการทำบัญชี ควบคุมรายได้และค่าใช้จ่ายทั้งหมด รวมถึงการทำรายงานเพื่อเสนอผลการดำเนินงานและให้คำปรึกษา ด้านการเงินและบัญชีแก่ผู้จัดการทั่วไปในการประชุมผู้บริหาร

7) ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Director of Human Resource) ทำหน้าที่ดูแลและ รับผิดชอบการบริหารงานพนักงานทุกคนใน โรงแรมตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก สัมภาษณ์ฝึกอบรม และการยกเลิกหรือไล่ออก การเลื่อน ปรับหรือโยกย้ายตำแหน่ง การบันทึกข้อมูลพนักงานการจ่าย ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างพนักงานและผู้บริหาร ของโรงแรม

8) หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) เป็นตำแหน่งที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบโดยตรงของผู้บริหารฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบด้านงานครัวและอาหารซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการสร้างรายได้และการจัดการ ทำให้ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัวถูกจัดให้เป็นหนึ่งในผู้บริหารของโรงแรม หัวหน้าพ่อครัวจึงต้องเข้าร่วมประชุมผู้บริหาร เพื่อรายงานสภาพความเป็นไปได้ด้านการจัดการห้องครัว และเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านอาหารแก่ผู้จัดการทั่วไป

9) ผู้จัดการให้หน้าที่ (Duty Manager or Manager on Duty) เป็นตำแหน่งที่ไม่ได้ปรากฏอยู่ในแผนผังองค์กร และไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรงและถาวร เป็นตำแหน่งที่ถูกกำหนดขึ้นมาเป็นพิเศษ โดยกำหนดให้ผู้บริหารของโรงแรม เช่น ผู้จัดการทั่วไปหรือผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด เป็นผู้รับผิดชอบดูแล พื้นที่และความเรียบร้อยของ โรงแรมในช่วงกลางคืนตามวันและเวลาที่กำหนด

2.8 ห้องครัว ตำแหน่งและหน้าที่ภายในห้องครัว

2.8.1 ห้องครัว

ห้องครัว (Kitchen) เป็นสถานที่สำหรับปรุงอาหารเพื่อที่จะเตรียมบริการแก่แขกผู้มาพัก ในแบบสากลที่ใช้เป็นที่สำหรับปรุงอาหารฝรั่งนั้นออกจะแตกต่างไปจากห้องอาหารประเภทไทย เพราะการปรุงอาหารแบบไทยเรานั้นเราจะเห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่น่าจะมีพิธีรีตองมากนักเท่ากับของการปรุงอาหารทางยุโรปและอเมริกา ห้องครัวสำหรับการเตรียมอาหารนี้จะมีการจัดการบริการงานออกไปอย่างค่อนข้างมีระเบียบดังต่อไปนี้ ห้องครัวสำหรับปรุงอาหารนั้น โดยปรกติแล้วได้มีการจัดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน (บุษรา สร้อยระย้า อัจฉราวรรณ ณ สงขลา และอัชชา หัตยานานนท์, 2555) ดังนี้

1. ครัวร้อน (Hot Kitchen) หมายถึง ครัวที่เข้าไปแล้วร้อน เป็นการนำ “วัตถุดิบ” ที่เข้าไปในพื้นที่ของ Hot Kitchen โดยอาหารจะต้องผ่านกระบวนการให้ความร้อน เช่น ทอด ย่าง นึ่ง ต้ม ตุ่น ฯลฯ หรือพุด่าง ๆ คือ จากวัตถุดิบที่ไม่สุก เมื่อนำเข้าไปในครัวร้อน แล้วจะกลายเป็นวัตถุดิบที่สุกแล้วนั่นเอง หรืออาจไม่สุก 100% ขึ้นอยู่กับว่าจะต้องเอาไปทำเป็นอาหารประเภทไหนแบบใด นอกจากนี้ยังต้องใช้ผู้ปรุงอาหารได้อย่างออร์รอย มีความชำนาญ และสามารถที่จะทนต่อความร้อนในการปฏิบัติงานในครัวร้อนได้

2. ครัวเย็น (Cold Kitchen) คือ ครัวที่เข้าไปแล้วเย็น เป็นการนำ “วัตถุดิบ” ที่เข้าไปในพื้นที่ของ Cold Kitchen นั้น จะไม่ผ่านกระบวนการให้ความร้อนแต่อย่างใด หรือถ้าใช้ความร้อนอาจจะเป็นความร้อนต่ำ ใช้ปลวไฟในการเผาวัตถุดิบ ใช้ไมโครเวฟในการอุ่นวัตถุดิบบางอย่าง เช่น แคลมออนรมควัน ส่วนมากครัวเย็น จะประกอบอาหารประเภทสลัด แซนวิช ซูชิ อาหารว่าง ผักและผลไม้ชนิดต่าง ๆ แต่บางครั้งจะมีการนำวัตถุดิบจากครัวร้อนนำมาประกอบอาหารร่วมกับครัวเย็นได้แก่ เนื้อสัตว์บางอย่างที่ทำให้สุกแล้ว เมื่อมาประกอบอาหารกับครัวเย็นจะได้เป็นอาหารประเภท

แฮมเบอร์เกอร์ สเต็กปลา กับสลัดคาร์นเป้ เป็นต้น สำหรับการจัดเตรียมอาหารส่วนที่เป็นครัวเย็นนั้น มักจะใช้พนักงานที่ไม่จำเป็นต้องมีความชำนาญมากเท่ากับครัวร้อน แต่ต้องมีประสบการณ์บ้างและทำหน้าที่หลักของครัวเย็นนั้นมีหน้าที่ในการเตรียมอาหารทางด้านอาหารเย็นทั้งหมด เช่น หมูแฮม พวกประเภทสลัดต่าง ๆ และเกี่ยวกับอาหารประเภทแซ่เย็นและแซ่แข็ง เป็นต้น ตลอดจนอาหารจำพวกเนยบางประเภทที่จะต้องใส่ ประกอบกับอาหารที่ต้องเก็บไว้ในความเย็น

3. ครัวของหวาน (Pastries Kitchen) คือ ครัวที่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการทำของหวานเท่านั้น จะไม่มีหน้าที่ที่จะไปทำอาหารประเภทอื่นนอกเสียจากว่าพนักงานที่แผนกนั้น ๆ ได้ขาดลง ก็อาจจะมีการส่งไปแทนกันได้ ในบางโอกาส สำหรับในครัวของหวานนั้นจะมีทำเกี่ยวกับอาหารประเภทของหวาน อาทิ ขนมเค้ก ขนมพุดดิ้ง ขนมพายต่าง ๆ เป็นต้น

4. ครัวเบเกอรี่ (Bakery) เป็นแผนกย่อยแผนกหนึ่งที่มีหน้าที่จัดทำอาหารประเภท ขนมปังทั้งหมด ซึ่งเกี่ยวกับการใช้ความรู้เข้าช่วยในการปรับปรุง เช่น ขนมปังต่าง ๆ ขนมเค้ก ขนมพาย เป็นต้น

สำหรับครัว Japanese Kitchen นั้นทางโรงแรมก็จะอาจมีการขยายเพิ่มจากไปต่างหาก เช่น ครัวญี่ปุ่นครัวสำหรับอาหารจีน หรืออาหารอิตาเลียน

Birdir, K., & Canakci, S. D. (2014) ได้แบ่งลักษณะห้องครัว (Kitchen) ออกเป็นสองลักษณะใหญ่ ๆ คือ ครัวแบบเปิด คือ ครัวที่เชฟ และลูกค้ำสามารถมีปฏิสัมพันธ์กันได้ เพราะลูกค้ำจะมองเห็นทุกขั้นตอนในการปรุงอาหาร ส่วนใหญ่จะมีโต๊ะนั่งที่เป็นบาร์ พบมากในครัวแบบญี่ปุ่น การทำงานจึงต้องมีความชำนาญ และทำให้ลูกค้ำมีความเชื่อใจในฝีมือการทำอาหาร ครัวแบบปิด คือ ครัวที่แยกออกไปอยู่ในส่วนของตัวเอง เชฟจะมีหน้าที่ทำอาหาร โดยมี พนักงานเสิร์ฟคอยนำอาหารออกไป เชฟจะมีความเป็นส่วนตัวทำงานได้อย่างเต็มที่ไม่ต้องเกร็งกับลูกค้ำ

โดยรูปแบบของครัวก็จะแยกตามประเภทเชื้อชาติของอาหาร ครัวไทย ครัวญี่ปุ่น ครัวอิตาเลียน ฯลฯ เพราะอาหารแต่ละประเทศมีกรรมวิธี ลักษณะ และคุณสมบัติที่แตกต่างกัน มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และส่งผลถึงเครื่องมือและอุปกรณ์การใช้งานที่แตกต่างกันตามไปด้วย แต่ก็ไม่ได้จำกัดขนาดความกว้างของห้องครัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าโรงแรมนั้นมีพื้นที่ในส่วนของครัวมากน้อยแค่ไหน ซึ่งครัวเหล่านี้เป็นห้องครัวที่เปิดดำเนินการขึ้นในโรงแรมเพื่อที่จะคอยให้บริการสำหรับแขกที่เดินทางมาพักเพื่อที่ตนจะได้เลือกรับประทานหรือใช้บริการให้เต็มที่

2.8.2 ตำแหน่ง และหน้าที่ภายในห้องครัว

หน้าที่ต่าง ๆ ภายในห้องครัว ถือเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ควรให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ซึ่งตำแหน่งต่าง ๆ ภายในห้องครัว มีความสำคัญที่แตกต่างกันดังต่อไปนี้

1) หัวหน้าพ่อครัว (Head Chef or Executive Chef) เป็นผู้บริหารสูงสุดตามโครงสร้างการแบ่งงานของบุคลากรภายในครัว หัวหน้าพ่อครัวจึงเป็นผู้จัดการของหน่วยงานการผลิตและมีหน้าที่ควบคุม จะไม่ได้ลงมือทำอาหารด้วยตัวเอง เนื่องจากต้องกำกับดูแลในการทำอาหาร และควบคุมใบสั่งอาหาร โดยจะบอกเชฟแต่ละคน ที่มีหน้าที่ในการเตรียมสิ่งของ ที่สำคัญเชฟใหญ่ต้องตรวจสอบไม่ให้พนักงานใช้ของแบบทิ้ง ๆ ขว้าง ๆ รวมถึงดูแลห้องครัวให้สะอาด ถูกสุขลักษณะ อาหารทุกเมนูที่ทำออกมาต้องมีคุณภาพที่ดี พร้อมทั้งมาตรฐานสูง และมีความคงที่ตลอดเวลาทั้งคุณภาพและปริมาณ รวมทั้งมีการจัดตกแต่งที่สวยงามนอกจากนั้น หัวหน้าพ่อครัวจะต้องมีผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในห้องครัวด้วย หน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้าพ่อครัว มีดังนี้ (ปรีชา แดงโรจน์, 2553)

1.1 กำกับดูแลและประสานงานด้านการเตรียมอาหารทั้งหมดภายในโรงแรม ซึ่งอาจจะมีครัวเพียงหนึ่งหรือมากกว่า และ Pastry Kitchen

1.2 สำรวจตรวจครัวต่าง ๆ (Observation) และบริเวณทั้งหมดที่ใช้ประกอบอาหาร เพื่อให้ทราบสมรรถภาพการทำงาน วิธีการ ทั้งการเตรียมและการผลิต

1.3 สาธิตวิธีการและคำรับอาหารใหม่ให้แก่หัวหน้าพ่อครัวต่าง ๆ (Chef de Paties) เพื่อปรับปรุงการเตรียมอาหาร แนะนำเครื่องปรุงและวิธีการใหม่ ๆ (New Recipes & Methods)

1.4 ประชุมร่วมกับหัวหน้าหน่วยและแผนกต่าง ๆ ของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อจัดปรับการทำงานของห้องครัวให้สอดคล้องกัน และสอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม

1.5 จัดทำรายการอาหาร (Menu) โดยใช้อาหารที่มีอยู่ อาหารตามฤดูกาลและตามความต้องการของธุรกิจขณะนั้น หรือความนิยมในเวลานั้น

1.6 ปรึกษาหารือกับผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัวใหญ่ และผู้อำนวยการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อพิจารณาการเปลี่ยนแปลงหรือทดแทนด้านอุปกรณ์เครื่องใช้

1.7 ตรวจสอบคุณภาพของอาหารสดที่สั่งจากผู้ขาย โดยทำงานร่วมกับผู้จัดการแผนกจัดซื้อ

1.8 สัมภาษณ์พนักงานครัวที่เข้ามาใหม่โดยหารือกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล

1.9 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

2) ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว (Sous Chef) เป็นผู้บริหารระดับสองรองจากหัวหน้าพ่อครัว ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัวต้องเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ แทนหัวหน้าพ่อครัวได้ ในกรณีที่หัวหน้าพ่อครัวไม่อยู่ รวมทั้งต้องคอยทำงานช่วยเหลือหัวหน้าพ่อครัวตามที่สั่งการลงมา หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัวมี (บุษรา สร้อยระย้า อัจฉรวรรณ ณ สงขลา และ อัชชา หัตถยานนท์, 2555) ดังนี้

2.1 ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้แทนหัวหน้าพ่อครัว โดยเฉพาะเมื่อหัวหน้าพ่อครัวไม่อยู่ ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัวจะเป็นผู้ดูแลให้การปฏิบัติงานบุคลากรดำเนินไปได้อย่างเรียบร้อย

2.2 ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับหัวหน้าพ่อครัว ในการกำหนดรายการอาหารและคำรับอาหาร

2.3 ให้คำแนะนำปรึกษาแก่บุคลากร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายในครัวการเตรียมอาหารและการฝึกอบรมบุคลากรที่บรรจุใหม่

2.4 จัดตารางการทำงานของบุคลากรในครัวร่วมกับหัวหน้าพ่อครัว

2.5 ในกรณีจำเป็น ต้องสามารถช่วยเหลือพ่อครัวในแผนกต่าง ๆ ทำงาน

2.6 ประสานงานกับบุคลากรในฝ่ายบริการ เช่น แจ้งให้พนักงานเสิร์ฟทราบว่ามีอาหารบางรายการหมดแล้ว ช่วยพนักงานเสิร์ฟส่งเสริมการขายอาหารในเมนูบางชนิด

2.7 ปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าพ่อครัว

3) พ่อครัวประจำแผนก (Chef de Partie) พ่อครัวหัวหน้าแผนกจะมีความชำนาญเฉพาะด้าน แต่บางคนอาจมีความชำนาญมากกว่า 1 อย่างได้ บุคลากรตำแหน่งนี้ทำงานอยู่ในบริเวณที่จัดไว้เฉพาะ ซึ่งอาจมีพื้นที่กว้างขวางหรือเป็นเพียงมุมใดมุมหนึ่งของครัวก็ได้ บุคลากรที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของพ่อครัวแผนกมีหลายตำแหน่ง และแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน ดังนี้

3.1 พ่อครัวแผนกอาหารผัดซอส (Sauté Chef) มีหน้าที่เตรียมและประกอบอาหารที่ต้องผัด หรือทอด โดยใช้กระทะ และทำซอสสำหรับอาหารประเภทต่าง ๆ บุคลากรตำแหน่งนี้ เป็นผู้ที่ในแวดวงของภัตตาคารมีความต้องการสูง เพราะเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญมากในครัว ถ้าในภัตตาคารไม่มีตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว พ่อครัวแผนกจะเป็นผู้บังคับบัญชาลำดับที่ 2 รองจากหัวหน้าผู้พ่อ

3.2 พ่อครัวแผนกปลา (Fish Chef) มีหน้าที่เตรียมและประกอบอาหารประเภทปลารวมทั้งการแล่ปลา และปรุงซอสสำหรับรับประทานกับอาหารประเภทปลา ตำแหน่งพ่อครัวแผนกปลาในภัตตาคารบางแห่งอาจรวมเป็นหน้าที่ของพ่อครัวแผนกอาหารผัดด้วย

3.3 พ่อครัวแผนกอาหารย่าง (Grill Chef) มีหน้าที่เตรียมอาหารประเภทปิ้ง ย่าง ในภัตตาคารบางแห่งพ่อครัวแผนกอาหารย่างและพ่อครัวแผนกอาหารอบ (Roast Chef) จะเป็นบุคคลคนเดียวกัน

3.4 พ่อครัวแผนกอาหารอบ (Roast Chef) มีหน้าที่เตรียมอาหารที่ต้องการอบรวมทั้งซอสที่รับประทานร่วมกับอาหารนั้น ๆ ภัตตาคารบางแห่งอาจรวมหน้าที่ของพ่อครัวแผนกอาหารอบไว้กับพ่อครัวแผนกอาหารย่าง

3.5 พ่อครัวอาหารประเภททอด (Fry Chef) มีหน้าที่เตรียมอาหารทอด โดยการใช้น้ำมันทอด (Deep Fryer)

3.6 พ่อครัวผัก (Vegetable Chef) มีหน้าที่เตรียมอาหารเรียกน้ำย่อย (Hors d'oeuvres หรือ Appetizers) ซุปต่าง ๆ ผัก อาหารจำพวกพาสต้า (Pasta) สปาเก็ตตี้ (Spaghetti) และ มะกะโรนี (Macaroni) บางครั้งอาจเป็นผู้เตรียมอาหารที่ปรุงจากไข่ด้วย

3.7 พ่อครัวประเภทอาหารเย็น (Pantry Chef) เป็นผู้รับผิดชอบอาหารงานเย็น (Cold Food) เช่น สลัด (Salad) น้ำสลัด (Salad Dressing) แฮม ไส้กรอก เนยแข็ง เป็นต้น ประเภทอาหารงานเย็นเป็นแผนกที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นแผนกหลักอีกแผนกหนึ่งในครัว และมีลักษณะการเตรียมอาหาร โดยไม่ต้องอาศัยความร้อนในการแปรรูปอาหาร

3.8 พ่อครัวขนมอบ (Pastry Chef) มีหน้าที่เตรียมอาหารที่ทำมาจากแป้งและต้องมีการอบ เช่น ขนมปัง พาย รวมทั้งขนมหวานประเภทเค้ก ลูกก็ พ่อครัวขนมอบมีบริเวณทำงานแยกต่างหาก จากแผนกอื่น ๆ เพราะเป็นแผนกที่มีความสำคัญและมีลักษณะเฉพาะตัว อย่างไรก็ตามพ่อครัวในแผนกขนมอบสามารถแบ่งการทำงานออกได้อีกตามความชำนาญของแต่ละบุคคล เช่น พ่อครัวทำหน้าที่ดูแลขนมอบหวาน มีหน้าที่ทำช็อคโกแลต เค้ก หรือ บิสกิต พ่อครัวทำหน้าที่ดูแลอาหารประเภทแป้ง มีหน้าที่ทำขนมปังชนิดต่าง ๆ พ่อครัวทำหน้าที่ดูแลของหวานที่ต้องอาศัยความเย็น มีหน้าที่ทำของหวาน เช่น เยลลี่ ไอศกรีม พ่อครัวทำหน้าที่ดูแลของหวานที่ต้องมีการตกแต่งพิเศษ มีหน้าที่ดูแลอาหารที่จัดขึ้นเป็นพิเศษในกรณีต่าง ๆ เช่น เค้กในงานแต่งงาน พ่อครัวทั่ว ๆ ไป ตามที่แต่ละแผนกมีความต้องการ

4) ผู้ช่วยพ่อครัวประจำแผนก (Demi Chef) ทำหน้าที่แบ่งเบาภาระของ Chef de Partie ตามแต่ได้รับมอบหมาย

5) พนักงานผู้ช่วยพ่อครัว (Commia Chef) ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจากพ่อครัว ส่วนมากเป็นการจัดเตรียมวัตถุดิบในการประกอบอาหารไม่ใช่ปรุงอาหาร

ฝีมือการปรุงอาหารคือสิ่งที่สำคัญสำหรับอาชีพเชฟ และนอกเหนือจากการปรุงแล้ว ความท้าทายคือการได้ออกไอเดียคิดเมนูใหม่ ๆ การจัดหาวัตถุดิบ เครื่องปรุงที่แปลกใหม่ วิธีการปรุงขั้นตอนต่าง ๆ ทำอย่างไรรสชาติอาหารจึงจะออกมาถูกปากทุกคน และในเรื่องภาษาก็เป็นสิ่งสำคัญ การทำอาหารชาติใด หากได้ภาษาก็จะได้เรียนรู้วัฒนธรรมที่ลึกซึ้งมากขึ้น

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า ในงานวิจัยของ กมลพรรณ ไกยวรรณ และ ชมพูนุช จิตติถาวร (2558) ที่ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กร โรงแรมในเครือแอกคอร์ดกรุ๊ปโรงแรมโนโวเทล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า 1) ความผูกพันของพนักงานโรงแรมฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรที่มีต่อองค์กร เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กรพนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานฝ่ายบริหารในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานทุกด้านอยู่ในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ผลการศึกษาของ อัญชลี ภักดี โทรกิจ (2558) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ลำดับแรก ด้านเงินเดือน รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงานตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างก็มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ผลการศึกษาของ อนิรุจน์ มั่งคั่ง

(2556) พบว่า พนักงานมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ตัวแปรทุกตัวในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน และความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นกับตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร ความคาดหวังการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนตัวแปรหลักที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานคือ ตัวแปรปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานกับด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร และตัวแปรปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความเข้าใจกระบวนการทำงานกับด้านความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยตัวแปรอิสระทั้ง 4 ปัจจัยนี้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถร่วมกันสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ร้อยละ 36.70 ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมศิริสาทร แอ็กเซ็ลคูทิวเซอร์วิส เรสซิเด้นท์ ผลการศึกษา พบว่า 1) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมศิริสาทร แอ็กเซ็ลคูทิวเซอร์วิสเรสซิเด้นท์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านการเต็มใจทุ่มเท ลำดับต่อมาคือ ด้านความภาคภูมิใจ และน้อยที่สุด คือ ด้านการยอมรับ 2) พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานร่วมกับโรงแรมที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (วรุจิพร อ่อนศรี, 2555) นอกจากนี้ผลการศึกษาของ Yingyan Wang (2008) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานลงทุนข้ามชาติในประเทศจีน โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานในมณฑลกวางตุ้ง จำนวน 1,160 คน ลักษณะส่วนบุคคลที่ศึกษาคือเพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ashkan and Amaifa (2012) ศึกษาเรื่อง ความแตกต่างด้านเพศกับความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานจากธุรกิจขนาดย่อม ในประเทศอิหร่าน จำนวน 108 คน เป็นเพศ จำนวน 54 คน และเพศหญิง จำนวน 54 คน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและด้านการคงอยู่กับองค์กร ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าพนักงานเพศหญิงมีระดับความผูกพันด้านหน้าที่มากกว่าเพศชาย แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fan-Yun, P. et al. (2012)

ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไอที ในไต้หวัน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน พบว่า สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยพนักงานที่สมรสแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพโสด และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 9 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-5 ปี การศึกษาในครั้งนี้ไม่ว่าพบว่า เพศ อายุ ตำแหน่ง และระดับรายได้ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สำหรับการพัฒนาองค์กรหรือเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงให้เกิดการพัฒนา ประเด็นเริ่มต้นนั้นมาจากการมอง “คน” เป็นเสมือนทุนและเป็นสิ่งที่มีค่าในองค์กร ซึ่งการบริหารงานลักษณะดังกล่าวนี้เป็นการบริหารงานมุ่งเน้นผลระยะยาว อันก่อให้เกิดความยั่งยืนต่อองค์กร โดยต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานในทุกระดับชั้นเพื่อนำพาองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในปัจจุบันว่ามีปัญหาและมีความพร้อมในการนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้หรือไม่ จากนั้นจึงร่วมกันสร้างจิตสำนึกและแรงจูงใจในการพัฒนา ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงอย่างจริงจัง (สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2555) โดยพบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงในทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรและมีอิทธิพลทางอ้อมในทางลบต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กร โดยผ่านตัวคั่นกลางคือความผูกพันในองค์กร (เกตุณภัส เมธิกสิวัฒน์, 2555) ซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ระดับการศึกษาและระยะเวลาทำงานในองค์กร ส่วนตัวแปรความขัดแย้ง ระหว่างงานกับครอบครัวและความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ($r = -.27$ และ $r = -.45$) ในขณะที่แรงจูงใจภายในและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ($r = .47$ และ $r = .49$) (Karatepe & Uludag, 2007) สำหรับปัจจัยด้านเพศ และอายุ พบว่า พนักงานที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2508–2522 (Generation X) มีความผูกพันต่อโรงแรมมากกว่าพนักงานที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523–2535 (Generation Y) ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลกระทบต่อความรู้สึกผูกพันของพนักงาน นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน คือ การให้ความสำคัญกับระเบียบและกฎกติกาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด การวางแผนเพื่อรับมือกับปัญหา การมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน และการเสริมสร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์สำหรับโรงแรมในการเก็บรักษาคณิศณแห่งไว้กับองค์กร (ชยันต์ ไชยเสน และนารี วีระกิจ, 2557)

การคงอยู่ของพนักงาน

ศรัณย์ พิมพ์ทอง (2557) ได้วิเคราะห์ปัจจัยเชิงเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร และทั้งตัวแปรความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน การรับรู้และแนวทางการปฏิบัติการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยสายวิชาการ โดยความสัมพันธ์เป็นทิศทางเดียวกัน คือ การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรและแนวทางปฏิบัติในด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยถ้าความผูกพันต่อองค์กรมากด้วย ส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะคงอยู่ต่อในองค์กรในที่สุด ความแปรปรวนของการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ ได้ร้อยละ 39 สอดคล้องกับ ชีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) พนักงานที่มีรายได้และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) 2) ความผูกพันและความภักดีมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) และ 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) ในภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การมีเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน และมีความเหมาะสมต่อความสามารถในการทำงาน (Mean = 4.21, S.D= 5.00) รองลงมา คือ การมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพและนโยบายการเลื่อนตำแหน่งงานที่ชัดเจน (Mean = 4.16, S.D= 5.00) และความหวังที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้นเมื่อผลงานที่ทำแสดงออกถึงประสิทธิภาพ (Mean=4.13, S.D= 5.00) ตามลำดับ การวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์เพื่อวางแผนแนวทางแก้ไขปัญหา ปรับปรุงและหลีกเลี่ยงปัจจัยการสูญเสียพนักงาน และการหาวิธีจูงใจให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร ได้ตลอดจนเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้องค์กรมีความยั่งยืน นอกจากนี้จากงานวิจัยของ ปกรณ์ ลิมโยธิน (2555) พบว่า ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความสมดุลของชีวิตกับงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากงาน สถิติที่ระดับ 0.05 คุณลักษณะงาน ความเหมาะสมกับงาน นโยบายทรัพยากรบุคคล และการมุ่งเน้นทีมงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานผ่านความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานผ่านความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ความสมดุลของชีวิตกับงาน มีอิทธิพล

ทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากราชการเฉพาะกลุ่มพนักงานทั่วไป และความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกจากราชการผ่านความผูกพันต่อองค์กรเฉพาะกลุ่มหัวหน้างาน

ในขณะที่ผลการศึกษาเกี่ยวกับการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพของ วรณีย์ วิริยะกังสานนท์ (2556) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ ($r=.317$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p<0.01$ โดยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ด้านความเป็นอิสระในงาน ด้านนโยบาย ด้านลักษณะงาน ด้านปฏิสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน มีค่าที่ต่ำทุกด้านแสดงว่าการคงอยู่ในองค์กรต่ำและพบว่าตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสำคัญมากที่สุดคือความผูกพันต่อองค์กร ($Beta = .501$) และมีทิศทางความสัมพันธ์ด้านบวก แสดงว่า เมื่อพยาบาลวิชาชีพมีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะทำให้พยาบาลวิชาชีพคงอยู่ในงานสูง โดยความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนครธน ได้ร้อยละ 24.3 และผลการศึกษาของ จิรัชยา เจียวก๊ก และคณะ (2555) เรื่อง การคงอยู่และความตั้งใจลาออกจากราชการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา พบว่า 1) สาเหตุที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา มีการคงอยู่ในงาน ได้แก่ วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 2) สาเหตุที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา มีความตั้งใจลาออกจากราชการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความสำเร็จในหน้าที่การงาน และ 3) สาเหตุที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา มีการคงอยู่ และตั้งใจลาออกจากราชการ สาเหตุเหล่านี้ หากได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการคงอยู่ หากไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้ตั้งใจลาออกจากราชการ ได้แก่ ผลประโยชน์ตอบแทน ความรับผิดชอบ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และ Wang (2012) ทำการศึกษา 18 ตัวทำนายการคงอยู่ของพยาบาลในเซี่ยงไฮ้ประเทศจีน พบว่ามี 7 ตัวทำนายที่อธิบายการคงอยู่อย่างมีนัยสำคัญซึ่งได้แก่ ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการตอบแทนสิ่งที่ได้รับจากองค์กร ความผูกพันจากผลตอบแทน อายุ ข้อจำกัดของทางเลือกของความผูกพัน การเพิ่มคุณค่า โอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพ ระดับของโรงพยาบาล โดยพบว่า ความผูกพันที่เกิดจากความต้องการตอบแทนองค์กร (Normative Commitment) เรื่องของอัตราค่าตอบแทน (Economic costs Commitment) และอายุ สามารถอธิบายความแปรปรวนการคงอยู่ของพยาบาลในองค์กรได้ร้อยละ 37.3

นอกจากนี้ผลการศึกษาของ วรณัญญา ปัญญา นวล (2555) เรื่องปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์เทิร์น จำกัด พบว่า ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ระดับ

นัยสำคัญร้อยละ 99 โดยความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์มากที่สุด ค่าความสัมพันธ์ 0.691 รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น ค่าความสัมพันธ์ 0.676, 0.672, 0.603 และ 0.576 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญร้อยละ 99 โดยด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์มากที่สุด ค่าความสัมพันธ์ 0.697 รองลงมาคือ ด้านตำแหน่งงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าความสัมพันธ์ 0.634, 0.569, 0.544, 0.509, 0.507 และ 0.328 ตามลำดับ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานไม่มีความพร้อมเท่าที่ควร ข้อเสนอแนะพบว่า ควรจัดอุปกรณ์ในการทำงานให้พร้อม มีการอบรมการทำงานในจุดต่าง ๆ ให้กับพนักงานตรงตามหน้าที่งานที่ทำ หัวหน้างานควรให้ความช่วยเหลือในการทำงาน และควรเพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงาน เช่น วันหยุดประจำปี

ความพึงพอใจในงาน

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ของ พัทยา บุญรุ่ง (2555) พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิต ด้านงานของบุคลากร ประกอบไปด้วย ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน และการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร ประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและการศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ ได้แก่ ด้านการจัดสรรอัตรากำลัง ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการคัดเลือก ด้านการบรรจุแต่งตั้ง ด้านการสร้างขวัญกำลังใจ และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนหน่วยงานที่สังกัด ประเภทบุคลากร และประสบการณ์การทำงาน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตของบุคลากร โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิต ด้านการสร้างขวัญกำลังใจ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการบรรจุแต่งตั้ง มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจของบุคลากรกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ผลของการอบรมบริการต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออกจากงานในธุรกิจภัตตาคารของ Kim & Leong (2005) ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานธุรกิจภัตตาคารในประเทศเกาหลีใต้ จำนวน 350 ตัวอย่าง ซึ่งมีตัวแปร ประกอบด้วย ความสนใจของลูกค้า การรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุน การบริการลูกค้า ภายใต้อรรถกถา ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออกจากงาน โดยผลการวิจัย สรุปว่า ความสนใจของลูกค้า และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($r = .66$ และ $r = .40$) นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ($r = -.19$) และจากการศึกษาของ Jackson - Malik (2005) เรื่องบรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในงาน ความท้อแท้ในการทำงาน ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาล พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรของพยาบาลมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน ในด้านความพึงพอใจในงาน ความท้อแท้ในการทำงาน และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสูง กล่าวคือ การรับรู้ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรในทางบวก สามารถลดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ อีกทั้งยังลดความท้อแท้ที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน และลดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้

บทบาทหน้าที่ของเชฟโรงแรม

Ko, W. H. (2012) ได้ศึกษา การวิเคราะห์สมรรถนะอาชีพของพ่อครัวในโรงแรม โดยการวิเคราะห์สมรรถนะอาชีพของพ่อครัวโรงแรมตำแหน่งงานของพ่อครัวที่ปฏิบัติงานในครัว ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของธุรกิจโรงแรม ในการประกอบอาหารสำหรับบริการแบบต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปพัฒนาหลักสูตรและการสอนของนักศึกษาวิชาชีพสาขางานอาหารและโภชนาการให้นักศึกษามีสมรรถนะตรงกับความต้องการกำลังคนสำหรับทำงานตามตำแหน่งต่าง ๆ ในครัวโรงแรมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการวิเคราะห์สมรรถนะอาชีพของพ่อครัวโรงแรม (Chef) ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในครัวโรงแรมของ โรงแรม พบว่า 1) ตำแหน่งงานของพ่อครัวโรงแรมมี 6 ระดับ ได้แก่ พ่อครัวใหญ่ (Executive Chef) ผู้ช่วยพ่อครัวใหญ่ (Sous Chef) หัวหน้าพ่อครัวเฉพาะ (De Partie) ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัวเฉพาะ (Demi Departie) พ่อครัว (Commis Chef หรือ Cook) และผู้ช่วยพ่อครัว (Cook Helper) 2) หน้าที่งานของพ่อครัวตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงาน อยู่ภายในครัวของโรงแรม 6 ระดับ 60 ตัวอย่าง ซึ่งการสำรวจเปรียบเทียบลักษณะงานของพ่อครัวที่ใช้ระบบจัดเลี้ยง

ในสถานพยาบาลของ Lee-Ross, D. (1999) โดยศึกษาการรับรู้ขนาดของงานหลักและสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพ่อครัวใน 14 โรงพยาบาลในสหราชอาณาจักรโดยใช้การสำรวจการวินิจฉัยงานของ Hackman และ Oldham (1980) ความถูกต้องของเครื่องมือการสำรวจได้รับการประเมินโดยใช้การวิเคราะห์ส่วนประกอบหลักด้วยการหมุนมุมฉาก โดยรวมแล้วการสำรวจการวินิจฉัยงาน (JDS) พบว่า น่าเชื่อถือ และพ่อครัวใช้ระบบการจัดเลี้ยงขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะทำงานที่ท้าทายน้อยกว่าพ่อครัวโดยใช้อาหารแบบดั้งเดิมและดำเนินการให้บริการ นอกจากนี้งานเดิมยังก่อให้เกิดแรงจูงใจน้อยกว่าการใช้เทคนิคการผลิตและการผลิตขนาดเล็ก โดยความท้าทายในการทำงานกับพ่อครัว: กรณีของ ไชปรัส โดยความนิยมเพิ่มขึ้นของวิชาชีพการทำอาหารในไชปรัส ผู้มีส่วนได้เสียไม่เชื่อในความท้าทายในการประกอบอาชีพจำนวนมากหันหน้าไปทางอาชีพนี้ โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความท้าทายในการทำงานที่หัวหน้าเชฟทำงานในไชปรัส พบว่า การรับรู้ของพ่อครัวในแง่ของความสำเร็จและระดับความพึงพอใจของการรับรู้ มีตัวบ่งชี้ 20 ตัวบ่งชี้ โดยเฉพาะการสร้างอาชีพเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ อีกทั้งผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า มี 5 ประเด็นที่สำคัญที่สุดในการประกอบอาชีพ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ผลตอบแทนทางการเงิน และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากความชื่นชมของผู้บริหารระดับสูง กิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนา และคุณภาพของสภาพแวดล้อมในการทำงาน นอกจากนี้ การศึกษาตรวจสอบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการรับรู้ของเชฟหรือไม่จากความท้าทายและตัวแปรในการประกอบอาชีพ เช่น อายุประสบการณ์ในการต้อนรับ (Zopiatis, A., Kyprianou, G., & Pavlou, I., 2011) และจากการศึกษาเกี่ยวกับเชฟและวัฒนธรรมการประกอบอาชีพในเครือโรงแรมของ Cameron, D. (2001) โดยทำการศึกษาช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอยที่รุนแรงในสหราชอาณาจักรระหว่างปี 2534 ถึง 2538 นำกลุ่มโรงแรม Forte เช่นเดียวกับบริษัท ส่วนใหญ่เพื่อเริ่มต้นนโยบายการตอบสนองและการอยู่รอดอย่างเร่งด่วน พบว่า พฤติกรรมของพ่อครัวในโรงแรมเครือ Forte Crest Hotels, London มีความเครียดที่เกิดขึ้นในช่วงภาวะถดถอย และผลพวงของนโยบายการเปลี่ยนแปลงองค์กรของ Forte ในช่วงปี พ.ศ. 2537-2538 ส่งผลต่อบทบาทและหน้าที่ของเชฟที่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงภาวะดังกล่าว โดยมีหน้าที่และบทบาทที่แตกต่างจากช่วงอื่น ๆ ซึ่งแนวทางในการบริหารจัดการเชฟที่ทำงานในโรงแรม 4 และ 5 ดาวในตุรกีของ Birdir, K., & Canakci, S. D. (2014) โดยใช้ "T-test" และการวิเคราะห์ "ANOVA" เพื่อหาว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการวิจัยพบว่า ความรับผิดชอบและอำนาจไม่ชัดเจนภายในครัว มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งความคิดเห็นของหัวหน้าพ่อครัว มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานะดาวของโรงแรม

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปและสังเคราะห์ตัวแปรเพื่อทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคง

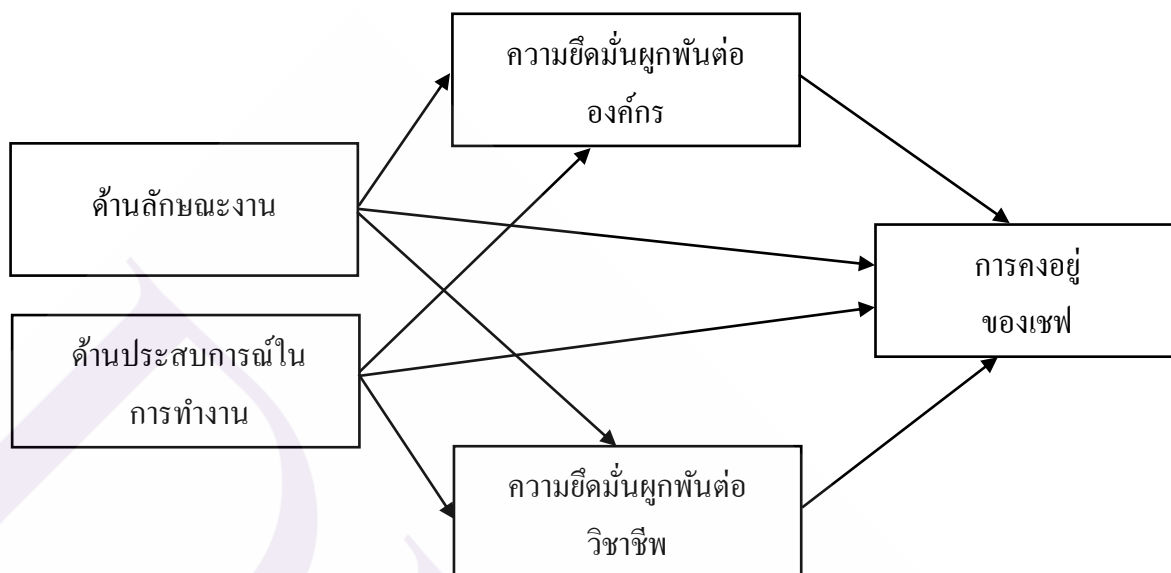
อยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ประกอบด้วย (1) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง และขนาดองค์กร เป็นตัวแปรหลักที่สังเคราะห์ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของ Steers (1997) (2) ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ (Job or Role-relates) ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ เป็นตัวแปรหลักที่สังเคราะห์ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของ Lazaroiu, G. (2015), Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015), Miner, J. B. (2015), Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M., & Chan, W. Y. (2015) และ Hackman & Oldham (1975) (3) ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกพึงพาได้ต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรหลักที่สังเคราะห์ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของ Payne, M. (2015), Frone, M. R. (2015), Steers (1997) , Yamalik, N., Nemli, S. K., Carrilho, E., Dianiskova, S., Melo, P., Lella, A., ... & Margvelashvili, V. (2015), Dale, B. (2015), Nicolson, P. (2015), Mitchell, J. I., Gagné, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012), Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012) และ Froese, F. J., & Xiao, S. (2012)

นอกจากนี้ ได้กำหนด ตัวแปรคั่นกลาง (Mediating Variable) ได้แก่ (1) ปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ประกอบด้วย ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) และ ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นตัวแปรหลักที่สังเคราะห์ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของ Meyer and Allen (1997) และ (2) ปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ (Professional Commitment) ประกอบด้วย ด้านพลังการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตน (Dedication) และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Absorption) เป็นตัวแปรหลักที่สังเคราะห์ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของ Bakker & Demerouti (2008)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ปัจจัยการคงอยู่ โดยกำหนดให้มีตัวแปร ระยะเวลาที่อยู่กับองค์กร เป็นตัวแปรหลักที่สังเคราะห์ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของ Dibble (1999) Ko, W. H. (2012); Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L. (2014) โดยจะนำตัวแปรที่สังเคราะห์ได้ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาต่อไป

2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย

เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

H1: ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

H2: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

หมายเหตุ : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ หมายถึง 1) ด้านลักษณะงาน และ 2) ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ตามกรอบแนวคิด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย เพื่อให้ งานวิจัยมีประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีการค้นคว้าข้อมูล จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือการเก็บ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) มีการศึกษาและค้นคว้า ด้านงานเอกสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ทั้งภายในประเทศไทยและต่างประเทศ รวมถึงบทความ ตำรา และเว็บไซต์ โดยผู้วิจัยนำเสนอหัวข้อในรายละเอียดดังนี้ ระเบียบวิธีวิจัย ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล และบทสรุป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับเซฟโรงแรมในประเทศไทย เนื่องจากการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการให้ ข้อมูลในการแนวกว้างที่ให้ข้อสรุปที่สามารถนำมาใช้ได้ทั่วทุกพื้นที่ เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มี อิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟในโรงแรม ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง และขนาดองค์กร 2) ปัจจัยด้าน ลักษณะงานที่ทำ (Job or Role-relates) ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) ประกอบด้วย ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกพึงพอใจ ต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4) ความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ประกอบด้วย ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) และความยึดมั่น ผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) 5) ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ (Professional Commitment) ประกอบด้วย ด้านพลังการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตน (Dedication) และด้าน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Absorption) และ 6) การคงอยู่ ได้แก่ ระยะเวลาที่อยู่กับองค์กร และใช้ วิธีการสำรวจตัวอย่าง (Sample Survey) โดยมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ เซฟโรงแรมในประเทศไทย จำนวน 853 คน (ตามจำนวนโรงแรม 853 แห่ง) ที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) โดยรายชื่อบนฐานข้อมูลออนไลน์ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2561)

3.1.2 ขนาดตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิจัยข้อมูลโดยพิจารณาจากข้อเสนอแนะของนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับของนักวิจัยทั่วไป เช่น Stevens (1986, 179) แนะนำว่า การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) มีสถิติที่เกี่ยวข้องหลายตัว เช่น สัมประสิทธิ์ความแปรผันพหุคูณ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ สัมประสิทธิ์ความแปรผันพหุคูณกับสัมประสิทธิ์ถดถอย และทดสอบการมีนัยสำคัญด้วยสถิติทดสอบที ควรใช้กลุ่มตัวอย่าง 20 หน่วยต่อตัวแปรต้นที่เป็นตัวทำนาย 1 ตัวแปร สำหรับการวิจัยในคั้งนี้ มีตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลอง จำนวน 23 ตัวแปร ขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ ควรจะเป็น 20 ต่อ 1 ซึ่งจะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ $23 \times 20 = 460$ ตัวอย่าง ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยคั้งนี้จึงเท่ากับ 460 คน หลังจากได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยทำการเลือกตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับสลาก หลังจากนั้นทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยไปยังฝ่ายบริหารงานบุคคลของโรงแรม และขอให้ฝ่ายบริหารบุคคลส่งให้กับเซฟในโรงแรมตอบแบบสอบถาม จำนวน 644 แห่ง ซึ่งส่งไปแห่งละ 1 ชุด และได้ตัวอย่างกลับคืนมา จำนวน 460 ชุด ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ขนาดตัวอย่างที่เก็บได้จำแนกตามระดับดาวของโรงแรมในประเทศไทย

ขนาดโรงแรม	ขนาดตัวอย่าง (คน)
เซฟจากโรงแรมระดับ 5 ดาว	138
เซฟจากโรงแรมระดับ 4 ดาว	206
เซฟจากโรงแรมระดับ 3 ดาว	116
รวมทั้งสิ้น	460

3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

สำหรับขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยมีกระบวนการดำเนินการ 7 ขั้นตอนหลักดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) เพื่อให้ผู้วิจัยได้รับความรู้พื้นฐานในการวิจัยและพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามจากการสังเคราะห์และพัฒนาข้อคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ส่วนการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการ จำนวน 1 ท่านผู้เชี่ยวชาญด้านเซฟ จำนวน 1 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์สาเหตุหรือการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) จำนวน 1 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด และผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หรือความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try Out) ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กับเซฟโรงแรมในประเทศไทย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม รวมทั้งเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องก่อน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการ Path Analysis

ขั้นตอนที่ 5 ขั้นตอนการสรุปผล และอภิปรายผลการวิจัย เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยสรุปและอธิบายเนื้อหาสาระสำคัญให้มีความครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย คำถามในการวิจัย และสมมติฐานการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ตามหลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์

ขั้นตอนที่ 6 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิจัยตามที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิจัยที่มีเหตุผลประกอบตามหลักการ และเป็นที่ยอมรับได้ รวมถึงเป็นการสื่อสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย

ขั้นตอนที่ 7 ขั้นตอนการเผยแพร่ผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย โดยการตีพิมพ์บทความวิชาการในวารสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเผยแพร่ผลการวิจัยให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาด้านวิชาการและด้านวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในสาขาการจัดการ รวมถึงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งการสร้างเครื่องมือการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการจะศึกษา จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสร้างข้อคำถามตามนิยามเชิงปฏิบัติการที่ได้มีผู้ทำการพัฒนา

เครื่องมือวัดและประเด็นคำถามที่ได้ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมกับการวิจัย และผู้วิจัยได้นำข้อคำถามที่ได้พัฒนาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของข้อคำถาม และผู้วิจัยดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ฉบับร่างดังกล่าวมาทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบายไว้ในหัวข้อการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย รายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

3.3.1 แบบสอบถาม (Questionnaire)

หลังจากดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ตามขั้นตอนในหัวข้อที่ผ่านมาแล้วนั้น ในหัวข้อต่อไปนี้ ผู้วิจัยอธิบายถึงรายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดองค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Check list) มีข้อคำถาม จำนวน 8 ข้อ ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	ผู้วิจัย / ค.ศ.
เพศ	Steers (1991), Yingyan Wang (2008), Ashkan and Amaifa (2012), Fan-Yun, P. ea al. (2012), Kozubiková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015) , วจิวีพร อ่อนศรี. (2555)
อายุ	Steers (1991), Yingyan Wang (2008), Fan-Yun, P. ea al. (2012), Kozubiková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015), วจิวีพร อ่อนศรี. (2555)
ระดับการศึกษา	Steers (1991), Kozubiková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015), วจิวีพร อ่อนศรี. (2555)
รายได้	Steers (1991), Fan-Yun, P. ea al. (2012), Choi, D., Oh, I. S., & Colbert, A. E. (2015) , วจิวีพร อ่อนศรี. (2555)
สถานภาพ	Steers (1991), Yingyan Wang (2008), Fan-Yun, P. ea al. (2012), Kozubiková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015) , วจิวีพร อ่อนศรี. (2555)
ตำแหน่งงาน	Steers (1991), Fan-Yun, P. ea al. (2012), Kozubiková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015), Choi, D., Oh, I. S., & Colbert, A. E. (2015) , วจิวีพร อ่อนศรี. (2555)
ประสบการณ์ในการทำงาน ด้านการประกอบอาหาร	Steers (1991), Yingyan Wang (2008), Fan-Yun, P. ea al. (2012), Kozubiková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015), วจิวีพร อ่อนศรี. (2555)
ขนาดโรงแรม	Steers (1991), Choi, D., Oh, I. S., & Colbert, A. E. (2015)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ (Job or Role-relates) ประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ ตัวแปรแฝงจำนวน 4 ตัว โดยมีข้อคำถาม จำนวน 19 ข้อ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้วัดตัวแปรดังกล่าวได้ ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำและตัวแปรต่าง ๆ

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ	ตัวแปร	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ความสำเร็จในการทำงาน	ได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นในความสามารถประกอบอาหาร	Lazaroiu, G. (2015), Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015)
	ประกอบอาหารได้ตรงตามรายการอาหารที่ได้รับมอบหมายตามความถนัด	Lazaroiu, G. (2015), Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015) Hackman & Oldham (1975)
	ได้รับคำชมเชยจากการประกอบอาหารในรายการที่ท่านเป็นผู้รับผิดชอบ	Lazaroiu, G. (2015), Miner, J. B. (2015) Hackman & Oldham (1975)
	ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	Lazaroiu, G. (2015), Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015) Hackman & Oldham (1975)
	ความเชื่อมั่นของหัวหน้าที่มีต่อฝีมือและความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหารของเซฟ	Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015) Miner, J. B. (2015) Hackman & Oldham (1975)
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	เซฟอย่างชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการประกอบอาหารที่ปฏิบัติอยู่	Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015) Hackman & Oldham (1975)
	เซฟรู้วิธีการประกอบอาหารอย่างหลากหลาย	Lazaroiu, G. (2015), Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015)
	งานของเซฟมีความท้าทาย	Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015)
	การได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่างจากเดิมเพื่อความทันสมัยต่อเหตุการณ์	Lazaroiu, G. (2015), Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015)
	การมีมีโอกาสนเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	Lazaroiu, G. (2015), Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015) Hackman & Oldham (1975)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ	ตัวแปร	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ความรับผิดชอบ	การได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารที่ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ	Lazaroiu, G. (2015), Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015), Miner, J. B. (2015), Hackman & Oldham (1975)
	การได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารที่ตรงกับความเชี่ยวชาญ	Lazaroiu, G. (2015), Miner, J. B. (2015), Hackman & Oldham (1975)
	การได้ใช้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถในการประกอบอาหารทุกครั้งอย่างเต็มที่	Lazaroiu, G. (2015), Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015), Miner, J. B. (2015), Hackman & Oldham (1975)
	การประกอบอาหารโดยตระหนักถึงคุณภาพและรสชาติที่ถูกต้องผู้รับประทานทุกครั้ง	Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015) Miner, J. B. (2015), Hackman & Oldham (1975)
	ความกระตือรือร้นทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารเมนูใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม	Lazaroiu, G. (2015), Miner, J. B. (2015), Hackman & Oldham (1975)
การได้รับการยอมรับนับถือ	การได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารต้อนรับแขกสำคัญ	Lazaroiu, G. (2015), Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M., & Chan, W. Y. (2015), Hackman & Oldham (1975)
	การได้รับคำชมเชยเป็นประจำจากการประกอบอาหารที่ถนัด	Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015) Miner, J. B. (2015), Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M., & Chan, W. Y. (2015), Hackman & Oldham (1975)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ	ตัวแปร	ผู้วิจัย / ค.ศ.
การได้รับการยอมรับนับถือ	การได้รับการยอมรับจากหัวหน้าในความสามารถประกอบอาหาร	Lazaroiu, G. (2015), Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015), Miner, J. B. (2015), Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M., & Chan, W. Y. (2015), Hackman & Oldham (1975)
	การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในฐานะเชฟที่มีความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหารที่มีฝีมือ	Lazaroiu, G. (2015), Miner, J. B. (2015), Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M., & Chan, W. Y. (2015) Hackman & Oldham (1975)

ทั้งนี้ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นการให้คะแนน 5 ระดับ จากระดับ 1-5 เพื่อประเมินระดับความคิดเห็น โดยผู้วิจัยใช้การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแบบแบ่งช่วง โดยแปลความหมายตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ซึ่งใช้เกณฑ์ในการประเมินผล (สรชัย พิศาลบุตร, 2550) เพื่อประยุกต์ใช้ในการแปลความหมาย ดังนี้

ระดับคะแนน 4.21-5.00 หมายถึง ตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 3.41-4.20 หมายถึง ตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 2.61-3.40 หมายถึง ตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 1.81-2.60 หมายถึง ตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง ตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีข้อคำถาม จำนวน 19 ข้อ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้วัดตัวแปรสังเกตได้ ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน และตัวแปรต่าง ๆ

ปัจจัยด้านประสบการณ์ ในการทำงาน	ตัวแปร	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ความรู้สึกว่าตนเองมี ความสำคัญต่อองค์กร	ความรู้สึกว่าตนเองมีค่าต่อโรงแรม	Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012), Mitchell, J. I., Gagné, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012),
	ความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของ ความสำเร็จ	Mitchell, J. I., Gagné, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012), Payne, M. (2015)
	มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012), Payne, M. (2015)
	เมื่อโรงแรมมีการจัดงาน หรือมี กิจกรรมมักจะได้รับเชิญไปร่วมงาน ทุกครั้ง	Mitchell, J. I., Gagné, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012), Payne, M. (2015)
	ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่าน เหมือนกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ	Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012) Mitchell, J. I., Gagné, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012) Payne, M. (2015)
ความรู้สึกพึงพอใจต่อ องค์กร	ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจาก โรงแรม คำนึงค่ากับความอดทนที่ได้อุทิศให้กับโรงแรม	Dale, B. (2015) Nicolson, P. (2015) Mitchell, J. I., Gagné, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012) Frone, M. R. (2015)
	นับตั้งแต่ทำงานกับ โรงแรมมา ได้ใช้ ประโยชน์จากสวัสดิการ โรงแรม	Dale, B. (2015) Nicolson, P. (2015), Frone, M. R. (2015)
	การได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่าง เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย	Dale, B. (2015), Nicolson, P. (2015), Payne, M. (2015)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประสบการณ์ ในการทำงาน	ตัวแปร	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ความรู้สึกพึงพอใจต่อ องค์กร	โรงแรมสามารถคลี่คลายปัญหาความ เดือดร้อนให้แก่พนักงานได้ แม้ว่าจะ เป็นเรื่องส่วนตัว	Dale, B. (2015) Nicolson, P. (2015), Mitchell, J. I., Gagné, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012), Payne, M. (2015)
	มีความรู้สึกว่าผู้บริหารของโรงแรม ยังสนใจดูแลท่าน	Nicolson, P. (2015), Mitchell, J. I., Gagné, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012), Payne, M. (2015)
ความน่าเชื่อถือและ ชื่อเสียงขององค์กร	โรงแรมได้รับความเชื่อถือและได้รับ การสนับสนุนจากผู้ใช้บริการทั่วไป	Payne, M. (2015), Frone, M. R. (2015) Steers (1997) Payne, M. (2015) Frone, M. R. (2015) Steers (1997)
	โรงแรมเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป	Payne, M. (2015), Frone, M. R. (2015) Steers (1997)
	รู้สึกภาคภูมิใจเมื่อบอกว่าเป็นเซ ฟของโรงแรมแห่งนี้	Payne, M. (2015), Frone, M. R. (2015) Steers (1997)
	การทำงานเป็นเซฟในโรงแรมนี้ทำ ให้รู้สึกมีหน้ามีตาและได้รับการ ยอมรับ	Payne, M. (2015), Frone, M. R. (2015) Steers (1997)
ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	การมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อน ร่วมงาน	Yamalik, N., Nemli, S. K., Carrilho, E., Dianiskova, S., Melo, P., Lella, A. & Margvelashvili, V. (2015), Dale, B. (2015)
	เมื่อมีปัญหาเพื่อนร่วมงานจะให้ความ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	Yamalik, N., Nemli, S. K., Carrilho, E., Dianiskova, S., Melo, P., Lella, A. & Margvelashvili, V. (2015), Dale, B. (2015)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประสพการณ์ ในการทำงาน	ตัวแปร	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อ ตนเอง	Yamalík, N., Nemli, S. K., Carrilho, E., Dianiskova, S., Melo, P., Lella, A.& Margvelashvili, V. (2015), Dale, B. (2015)
	เพื่อนร่วมงานในโรงแรม มีความ สามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	Dale, B. (2015)
	ความรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญในกลุ่ม เพื่อนร่วมงาน	Yamalík, N., Nemli, S. K., Carrilho, E., Dianiskova, S., Melo, P., Lella, A.& Margvelashvili, V. (2015), Dale, B. (2015)

ทั้งนี้ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นการให้คะแนน 5 ระดับ จากระดับ 1-5 เพื่อประเมินระดับประสพการณ์ในการทำงาน โดยผู้วิจัยใช้การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแบบแบ่งช่วง โดยแปลความหมายตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ซึ่งใช้เกณฑ์ในการประเมินผล (สรชัย พิศาลบุตร, 2550) เพื่อประยุกต์ใช้ในการแปลความหมาย ดังนี้

ระดับคะแนน 4.21-5.00 หมายถึง ตรงกับประสพการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 3.41-4.20 หมายถึง ตรงกับประสพการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 2.61-3.40 หมายถึง ตรงกับประสพการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 1.81-2.60 หมายถึง ตรงกับประสพการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง ตรงกับประสพการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ประกอบด้วย ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) จำนวน 15 ข้อ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้วัดตัวแปรสังเกตได้ ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 ปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและตัวแปรต่างๆ

ปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร	ตัวแปร	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ	มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม	Powell, W. W., & DiMaggio, P. J. (Eds.). (2012), Joseph, J., & Ocasio, W. (2012), Meyer and Allen (1997), Meyer, J. P., Stanley, L. J., & Parfyonova, N. M. (2012), Meyer, J. P. & other. (2012)
	มีความรู้สึกกว่าปัญหาของโรงแรมก็เปรียบเสมือนปัญหาของตนเอง	Leroy, H., Palanski, M. E., & Simons, T (2012), Weng, Q., & McElroy, J. C. (2012), Brunetto, Y., Teo, S. T., Shacklock, K., & FarrWharton, R., (2012)
	มีความรู้สึกกว่าเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัว	Naderi Anari, N. (2012), Albrecht, S. L. (2012), Soieb, A. Z. M., Othman, J., & D'Silva, J. L. (2013) Khalid, A., & Khalid, S. (2015)
	มีความรู้สึกกว่าโรงแรมเปรียบเสมือนบ้านของตนเอง	Robbins, S. P., & Judge, T. (2012), Alvesson, M. (2012)
	มีความรู้สึกกว่าพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับโรงแรมนี้	Joseph, J., & Ocasio, W. (2012), Meyer and Allen (1997)
ความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง	อาจมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก หากตนเองตัดสินใจออกจากโรงแรมแห่งนี้ แล้วไปทำงานที่อื่น	Yücel, i. (2012) Powell, W. W., & DiMaggio, P. J. (Eds.). (2012), Klein, H. J., Becker, T. E., & Meyer, J. P. (Eds.). (2012)
	โรงแรมนี้สามารถตอบสนองสิ่งที่ต้องการในอนาคตได้อย่างเพียงพอ	Powell, W. W., & DiMaggio, P. J. (Eds.). (2012), Meyer, J. P. & other. (2012), Collie, R. J., Shapka, J. D., & Perry, N. E., (2012), Shusha, A. A. (2013)

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ปัจจัยความยึดมั่นผูกพัน ต่อองค์กร	ตัวแปร	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ความยึดมั่นผูกพันด้าน ความต่อเนื่อง	ยังคงอยากทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและ ผลประโยชน์ที่เหมาะสม	Meyer and Allen (1997), Meyer, J. P., Stanley, L. J., & Parfyonova, N. M. (2012), Crow, M. S., Lee, C. B., & Joo, J. J. (2012)
	มีความคิดว่าโรงแรมแห่งนี้ให้สิ่งที่ ต้องการมากกว่าโรงแรมอื่น	Leroy, H., Palanski, M. E., & Simons, T (2012), Khan, S. K., & Rashid, M. Z. A., 2012), Ariani, D. W. (2012)
	ถึงแม้ว่าที่อื่นเสนอเงินเดือนให้มากกว่า ก็ไม่สามารถทำให้ตนเองเปลี่ยนงานได้	Meyer and Allen (1997), Eslami, J., & Gharakhani, D. (2012) Panaccio, A., & Vandenbergh, C. (2012)
ความยึดมั่นผูกพันด้าน บรรทัดฐาน	โรงแรมนี้เหมาะสมที่จะได้รับความรักดี จากท่าน	Meyer and Allen (1997), Meyer, J. P., Stanley, L. J., & Parfyonova, N. M. (2012)
	ความรู้สึกผิด หากตัดสินใจลาออกใน ขณะที่โรงแรมกำลังมีปัญหา	Yücel, i. (2012), Van Dierendonck, D., & Jacobs, G. (2012)
	ถึงแม้ว่าจะมีข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ ต่อตนเอง แต่รู้สึกไม่ถูกต้องที่ลาออก จากโรงแรมในตอนนี้	Allen & Meyer (1996), Aon Hewitt (2013)
	ไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปทำงาน เป็นเซฟในโรงแรมคู่แข่ง	Meyer and Allen (1997), Joseph, J., & Ocasio, W. (2012)
	พร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อให้โรงแรม นี้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ	The Gallup Organization (2012)

ทั้งนี้ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นการให้คะแนน 5 ระดับ จากระดับ 1-5 เพื่อประเมินระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยผู้วิจัยใช้การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแบบแบ่งช่วง โดยแปลความหมายตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ซึ่งใช้เกณฑ์ในการประเมินผล (สรชัย พิศาลบุตร, 2550) เพื่อประยุกต์ใช้ในการแปลความหมาย ดังนี้

ระดับคะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด
 ระดับคะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก
 ระดับคะแนน 2.61-3.40 หมายถึง มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
 ระดับคะแนน 1.81-2.60 หมายถึง มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อย
 ระดับคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ (Professional Commitment) ประกอบด้วย ด้านพลังการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตน (Dedication) และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Absorption) จำนวน 10 ข้อ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้วัดตัวแปรดังกล่าวได้ ดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ และตัวแปรต่าง ๆ

ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ	ตัวแปร	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ด้านพลังการทำงาน	ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน และยึดหยุ่นทางจิตใจสูง ในขณะที่ทำงาน	Cho, V., & Huang, X. (2012), อรพินทร์ ชูชม (2557), Lawrence, J., Ott, M., & Bell, A. (2012), Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014), Hoon Song, J., Kolb, J. A., Hee Lee, U., & Kyoung Kim, H. (2012)
	ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน	Huang, C. C., You, C. S., & Tsai, M. T. (2012), Bakker, A. B., Tims, M., & Derks, D. (2012)
	มีความเพียรพยายามใน การทำงาน แม้จะเผชิญอุปสรรค	Klein, H. J., Becker, T. E., & Meyer, J. P. (Eds.), (2012), Khan, S. K., & Rashid, M. Z. A. (2012), Andrew; & Sofian (2012), Vecina, M. L., Chacón, F., Sueiro, M., & Barrón, A. (2012)

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ	ตัวแปร	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ด้านการอุทิศตน	มีความความรู้สึกเต็มใจที่จะพยายามเพื่อโรงแรม	Nagar, K. (2012), Yucel, I., & Bektas, C. (2012), Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014), Sears; & Kelly. (2014)
	มีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับโรงแรม	Gutierrez, A. P., Candela, L. L., & Carver, L. (2012), Celep, C., & Yilmazturk, O. E. (2012), Hoon Song, J., Kolb, J. A., Hee Lee, U., & Kyoung Kim, H. (2012)
	มีแรงบันดาลใจที่จะมุ่งมั่นทำงานเพื่อโรงแรม	Powell, W. W., & DiMaggio, P. J. (Eds.). (2012), Bakker, A. B., Tims, M., & Derks, D. (2012), Lee. (2012)
	ความรู้สึกท้าทายในการทำงานที่โรงแรมแห่งนี้	สัมพันธ์ สันทนาคณิต (2555), Rothbard, N. P., & Patil, S. V. (2012)
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	มีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่นี่	Cho, V., & Huang, X. (2012), สัมพันธ์ สันทนาคณิต (2555), Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014)
	รู้สึกอยากที่จะถอนตัวออกจากงานหรือไปจากโรงแรม	Gutierrez, A. P., Candela, L. L., & Carver, L. (2012), Khan, S. K., & Rashid, M. Z. A. (2012), Albrecht, S. L. (2012)
	มีความรู้สึกวุ่นวายขณะทำงานเหมือนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014), Andrew; & Sofian (2012), Hoon Song, J., Kolb, J. A., Hee Lee, U., & Kyoung Kim, H. (2012)

ทั้งนี้ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นการให้คะแนน 5 ระดับจากระดับ 1-5 เพื่อประเมินระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยผู้วิจัยใช้การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแบบแบ่งช่วง โดยแปล

ความหมายตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ซึ่งใช้เกณฑ์ในการประเมินผล (สรชัย พิศาลบุตร, 2550) เพื่อประยุกต์ใช้ในการแปลความหมาย ดังนี้

ระดับคะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มีความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มีความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 2.61-3.40 หมายถึง มีความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 1.81-2.60 หมายถึง มีความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง มีความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 6 การคงอยู่ จำนวน 3 ข้อ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้วัดตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 1 ตัว คือ ระยะเวลาที่อยู่กับองค์กร ดังตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 ปัจจัยการคงอยู่และตัวแปรต่าง ๆ

ปัจจัยการคงอยู่	ตัวแปร	ผู้วิจัย / ค.ศ.
ระยะเวลาที่อยู่กับองค์กร	มีความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้	Dibble (1999), Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L., (2014), Ko, W. H. (2012)
	ขณะนี้ยังไม่มีความคิดที่จะลาออกเพื่อหางานใหม่	Dibble (1999), Dunkin, Juhl, & Stratton (1996)
	ความมั่นใจอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานในโรงแรมต่อไป	Dibble (1999), Taunton, Krampitz, & Woods (1989), Mathis & Jackson (2004)

ทั้งนี้ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นการให้คะแนน 5 ระดับ จากระดับ 1-5 เพื่อประเมินระดับการคงอยู่ โดยผู้วิจัยใช้การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแบบแบ่งช่วง โดยแปลความหมายตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ซึ่งใช้เกณฑ์ในการประเมินผล (สรชัย พิศาลบุตร, 2550) เพื่อประยุกต์ใช้ในการแปลความหมาย ดังนี้

ระดับคะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มีการคงอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มีการคงอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 2.61-3.40 หมายถึง มีการคงอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 1.81-2.60 หมายถึง มีการคงอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง มีการคงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3.2 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม เพื่อนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจนและเหมาะสม ดังนี้

3.3.2.1 การทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ด้วยการนำแบบสอบถามที่ออกแบบไว้ตามโครงสร้างของแบบสอบถามและผ่านการตรวจสอบจากที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เรียบร้อยแล้ว นำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย กรรมการบริหารหลักสูตรเทคโนโลยีอาหาร มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และกรรมการบริหารสมาคมเชฟประเทศไทย อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และที่ปรึกษาขณะทำงานการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ ระหว่างเดือนมีนาคม 2561 เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด โดยผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุมของแบบสอบถาม ความเหมาะสมและความชัดเจนของการใช้ภาษาจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่าน ซึ่งตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหานั้น จากการตรวจสอบความตรงเนื้อหาโดยหาค่า IOC (Index of Item – Objective Congruence) โดยถือเกณฑ์ความสอดคล้องและการยอมรับของผู้เชี่ยวชาญตรงกันมากกว่าร้อยละ 50 (ศิริชัย กาญจนวาสิ, 2545) ของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ข้อใด +1 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์

ข้อใด 0 หมายความว่า ไม่แน่ใจข้อคำถามนั้นสอดคล้อง หรือไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ของการวิจัย

ข้อใด -1 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์

ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ จะนำไปหาค่าความตรงตามเนื้อหา โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ

IOC คือ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ

$\sum x$ คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อใดที่ค่า IOC เข้าใกล้ 1.0 แสดงว่ามีความตรงเนื้อหามาก ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่ามีความตรงตามเนื้อหาน้อย และมีค่า IOC ตีกลับแสดงว่าไม่ตรงตามเนื้อหา ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งการผลการพิจารณาตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.60 - 1.00 และข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะให้มีการแก้ไขเพื่อความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด รายละเอียดค่าดัชนีความสอดคล้อง และผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามประเด็นที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.3.2.2 การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะ แล้วจัดทำแบบสอบถามนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับเซฟโรงแรมในประเทศไทย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยโดยเก็บข้อมูลในเดือนมีนาคม 2561 จำนวน 30 คน จากนั้น นำผลการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นหรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น (ลัดดาวัลย์เพชรโรจน์ และอัจฉรา ธานีประศาสน์, 2545) ผลการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมาตรวัดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.814-0.969 ซึ่งนับเป็นค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ถือว่ายอมรับ (มีค่ามากกว่า 0.70) นั่นคือ แบบสอบถามฉบับนี้อยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือได้ รายละเอียดดังตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคสำหรับตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ (Job or Role-relates)	19	0.969
ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม (Work Experiences)	19	0.879
ความยึดมั่นผูกพันต่อโรงแรม (Organization Commitment)	15	0.860
ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ (Professional Commitment)	10	0.860
การคงอยู่ของเซฟ	3	0.814

3.4 การรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กับเซฟโรงแรมในประเทศไทย ผู้ได้นำเสนอการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (2) ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล (3) การคงอยู่ของเซฟเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.4.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailed Questionnaire) เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นักวิจัยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบด้วยตัวเองและส่งกลับคืนมาให้แก่นักวิจัยโดยผ่านทางไปรษณีย์แบบปกติ (Ordinary Mails) ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีดังกล่าวนี้ ได้รับความนิยมนักวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีดังกล่าวนี้ มีข้อดีดังนี้ (1) ไม่มีข้อจำกัดในการดำเนินการเดินทาง ค้นหาที่อยู่อาศัยของตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูล (2) งบประมาณใช้จ่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีอัตราค่อนข้างต่ำ (3) ผู้ให้ข้อมูลสามารถตอบคำถามได้จำนวนมากข้อ (4) ได้รับผลกระทบจากความลำเอียงที่เกิดจากการตอบตามความต้องการหรือความคาดหวังของสังคมน้อย เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลสามารถกระทำได้โดยไม่ต้องเปิดเผยชื่อ-นามสกุลจริง (5) ผู้ให้ข้อมูลมีอิสระในการเลือกเวลาและสถานที่ในการตอบคำถามมากที่สุด รวมทั้งมีความรู้สึกกดดันเนื่องจากการถูกรบกวนความเป็นส่วนตัวน้อย แต่อย่างไรก็ตาม การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีดังกล่าวนี้ มีข้อเสียดังนี้ (1) อัตราการไม่ให้อัตราการกลับคืนและให้อัตราการไม่ครบถ้วนสมบูรณ์มีอัตราสูง (2) ใช้เวลาในการดำเนินงานนานมาก (3) นักวิจัยไม่สามารถควบคุมเงื่อนไขใด ๆ ในการให้ข้อมูลของตัวอย่างที่เลือกมาทำการสำรวจได้ (4) สามารถใช้ได้เฉพาะตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาอ่านออกเขียนได้ และมีวุฒิภาวะเพียงพอในการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองและส่งกลับคืนมาให้แก่นักวิจัยทางไปรษณีย์ (องอาจ นัยพัฒน์, 2548) ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ มีนักวิจัยได้เสนอแนะวิธีการเพิ่มอัตราการตอบสนอง (Response Rate) ไว้หลายวิธี เช่น การเสนอสิ่งจูงใจ การติดตามผล หรือใช้เทคนิคอื่น ๆ เป็นต้น (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550) ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอการขอรับรายงานสรุปผลเกี่ยวกับการวิจัยและข้อเสนอแนะ รวมทั้งได้ติดตามผลการส่งแบบสอบถามอย่างต่อเนื่อง

3.4.2 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ส่งหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ไปยังโรงแรมในประเทศไทย โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

3.4.2.1 จัดส่งจดหมายแนะนำตัวของผู้วิจัย (Cover Letter)

3.4.2.2 แนบบแบบสอบถามและอธิบายวิธีการกรอกแบบสอบถามอย่างชัดเจน

3.4.2.3 แนบบซองจดหมายจำหน่ายซองถึงผู้วิจัย พร้อมทั้งติดตราไปรษณีย์ (แสตมป์)

เพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งแบบสอบถามกลับคืน

3.4.2.4 ระบุเวลาในการขอรับแบบสอบถามคืน

3.4.2.5 กำหนดเลขรหัสของแบบสอบถาม เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบและติดตามแบบสอบถาม

3.4.3 การคงอยู่ของเซฟเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailing) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ตอบมักไม่ให้ความร่วมมือมากนักหรือหมายถึงสัดส่วนที่ผู้ตอบจะส่งแบบสอบถามคืน (Response Rate) ค่อนข้างต่ำ ผู้วิจัยจึงได้ทำการประมาณอัตราการตอบกลับเป็น $460 + (460 \times 0.4) = 644$ (กัลยา วาณิชบัญชา, 2549) เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล เพื่อเป็นการสำรองหรือลดความคลาดเคลื่อนจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่มีการส่งแบบสอบถามคืนค่อนข้างต่ำ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน น่าเชื่อถือมากขึ้น จากกรณีความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ โดยให้ส่งแบบสอบถามคืน ใช้ระยะเวลา 1 เดือน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยระเบียบวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร

มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และลักษณะการแจกแจงของตัวแปร โดยคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ ANOVA โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.5.2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ว่าเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงหรือไม่ (Linear Relationship) ทิศทาง (Direction)

ของความสัมพันธ์เป็นบวกหรือลบ ขนาด (Strength) ของความสัมพันธ์มีค่าอยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ (Job or Role-relates) ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ (Professional Commitment) และการคงอยู่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยเกณฑ์การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ดังต่อไปนี้

เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระดับของความสัมพันธ์	
$r > 0.8$	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
$0.6 < r < 0.8$	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
$0.4 < r < 0.6$	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
$0.2 < r < 0.4$	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
$r < 0.2$	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

3.5.3 การวิเคราะห์การวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการใส่ตัวแปรต้นทุกตัวเข้าในสมการ (Select all Independent Variables) สมการถดถอยที่ได้เป็นสมการที่มีตัวแปรต้นอยู่ในสมการทุกตัวแปร ถือเป็นสมการถดถอยที่ไป การตรวจสอบนัยสำคัญเป็นการตรวจสอบขนาดอิทธิพลของตัวแปรต้นแต่ละตัว เมื่อมีการควบคุมอิทธิพลจากตัวแปรต้นตัวอื่นๆ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2553, น. 63) โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะไม่มี ความสัมพันธ์กันเองสูง เพื่อป้องกันปัญหาความสัมพันธ์ภายในของตัวแปรพหุคูณ (Multicollinearity) โดยพิจารณาจากค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (VIF) มีค่าที่น้อยกว่า 10 เนื่องจาก VIF ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ถือว่า Multicollinearity อาจจะสร้างปัญหาต่อ Regression Model ที่ได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556, น. 30)

3.6 บทสรุป

การศึกษานี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย โดยแบ่งหัวข้อที่ศึกษาออกเป็น 6 ตอน ได้แก่ (1) ระเบียบวิธีวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับเซฟโรงแรมในประเทศไทย จำนวนทั้งหมด 460 คน ตลอดจนได้อธิบายเกี่ยวกับการเลือกขนาดตัวอย่าง (2) ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย (3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) (4) การรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเลือกวิธีการรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และ (5) การวิเคราะห์ข้อมูลมีเนื้อหาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร วิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปร

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย และ 4) เพื่อพัฒนารูปแบบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีลำดับขั้นการนำเสนอ ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเซฟโรงแรมตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ

4.3 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม

4.4 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

4.5 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ

4.6 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับการคงอยู่สรุป

4.7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

4.10 สรุป

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

R Squared หมายถึง สัมประสิทธิ์การกำหนด (Coefficient of Determination)

Adjusted R Squared	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การกำหนดเมื่อปรับแล้ว
n	หมายถึง	ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)
p-value	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญต่ำที่สุด (Least Significant Level) ที่ จะปฏิเสธสมมุติฐานว่าง (H_0) เมื่อสมมุติฐานว่างเป็น จริง
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเซฟโรงแรมตัวอย่าง

เซฟโรงแรมตัวอย่างที่ได้ในการศึกษารั้งนี้ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “เซฟโรงแรม”) ปรากฏว่า เก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน 460 ราย ตามที่กำหนด ดังแสดงในตาราง ที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของเซฟโรงแรม

ปัจจัยส่วนบุคคล ของเซฟโรงแรม	ระดับ 3 ดาว		ระดับ 4 ดาว		ระดับ 5 ดาว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ								
ชาย	90	77.6	177	85.9	120	87.0	387	84.1
หญิง	26	22.4	29	14.1	18	13.0	73	15.9
รวม	116	100.0	206	100.0	138	100.0	460	100.0
อายุ								
ไม่เกิน 30 ปี	42	36.2	27	13.1	25	18.1	94	20.4
31-35 ปี	27	23.3	35	17.0	29	21.0	91	19.8
36-40 ปี	37	31.9	70	34.0	18	13.0	125	27.2
41 ปีขึ้นไป	10	8.6	74	35.9	66	47.8	150	32.6
รวม	116	100.0	206	100.0	138	100.0	460	100.0
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	65	56.0	98	47.6	61	44.2	224	48.7
ปริญญาตรี	48	41.4	104	50.5	70	50.7	222	48.3
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.6	4	1.9	7	5.1	14	3.0
รวม	116	100.0	206	100.0	138	100.0	460	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล ของเชฟโรงแรม	ระดับ 3 ดาว		ระดับ 4 ดาว		ระดับ 5 ดาว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้								
ไม่เกิน 20,000 บาท	46	39.7	23	11.2	25	18.1	94	20.4
20,001-30,000 บาท	32	27.6	60	29.1	36	26.1	128	27.8
30,001-40,000 บาท	22	19.0	55	26.7	15	10.9	92	20.0
มากกว่า 40,000 บาท	16	13.8	68	33.0	62	44.9	146	31.7
รวม	116	100.0	206	100.0	138	100.0	460	100.0
สถานภาพ								
โสด	53	45.7	28	13.6	34	24.6	115	25.0
สมรส	39	33.6	158	76.7	89	64.5	286	62.2
หม้าย/หย่าแยกกันอยู่	24	20.7	20	9.7	15	10.9	59	12.8
รวม	116	100.0	206	100.0	138	100.0	460	100.0
ตำแหน่งงาน								
หัวหน้าพ่อครัว (Head Chef or Executive Chef)	32	27.6	31	15.0	3	2.2	66	14.3
ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว (Sous Chef)	9	7.8	95	46.1	74	53.6	178	38.7
พ่อครัวหัวหน้าแผนก (Chef de Partie)	21	18.1	33	16.0	20	14.5	74	16.1
ผู้ช่วยพ่อครัวหัวหน้า แผนก (Demi Chef)	12	10.3	27	13.1	17	12.3	56	12.2
พนักงานผู้ช่วยพ่อ ครัว (Commis Chef)	42	36.2	20	9.7	24	17.4	86	18.7
รวม	116	100.0	206	100.0	138	100.0	460	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล ของเซฟโรงแรม	ระดับ 3 ดาว		ระดับ 4 ดาว		ระดับ 5 ดาว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกอบอาหาร								
ต่ำกว่า 5 ปี	43	37.1	19	9.2	23	16.7	85	18.5
5-10 ปี	23	19.8	56	27.2	15	10.9	94	20.4
11-15 ปี	37	31.9	44	21.4	27	19.6	108	23.5
16-20 ปี	6	5.2	59	28.6	56	40.6	121	26.3
มากกว่า 20 ปี	7	6.0	28	13.6	17	12.3	52	11.3
รวม	116	100.0	206	100.0	138	100.0	460	100.0

จากตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของเซฟโรงแรม โดยเป็นเซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา ได้แก่ โรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ โรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 ตามลำดับ ปรากฏผลดังนี้

เซฟโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 84.1 เมื่อจำแนกตามระดับดาว พบว่า เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว ระดับ 4 ดาว และระดับ 5 ดาว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 90 คน 177 คน และ 120 คน คิดเป็นร้อยละ 77.6, 85.9 และ 87.0 ตามลำดับ

เซฟโรงแรมส่วนใหญ่อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมา ได้แก่ อายุ 36-40 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 เมื่อจำแนกตามระดับดาว พบว่า เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมา ได้แก่ อายุ 36-40 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนใหญ่อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมา ได้แก่ อายุ 36-40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว ส่วนใหญ่อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมา ได้แก่ อายุ 31-35 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตามลำดับ

เซฟโรงแรมส่วนใหญ่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมา ได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 เมื่อจำแนกตามระดับดาว พบว่า เซฟโรงแรมระดับ 3 ส่วนใหญ่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา ได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วน

ใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาได้แก่ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 เชฟโรงแรมระดับ 5 ดาวส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาได้แก่ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 ตามลำดับ

เชฟโรงแรมส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมา ได้แก่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 เมื่อจำแนกตามระดับดาว พบว่า เชฟโรงแรมระดับ 3 ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมา ได้แก่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 เชฟโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมา ได้แก่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 เชฟโรงแรมระดับ 5 ดาวส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมา ได้แก่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 ตามลำดับ

เชฟโรงแรมส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมา ได้แก่ โสด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 เมื่อจำแนกตามระดับดาว พบว่า เชฟโรงแรมระดับ 3 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมา ได้แก่ สมรส จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 เชฟโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมา ได้แก่ โสด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 เชฟโรงแรมระดับ 5 ดาวส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมา ได้แก่ โสด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.66 ตามลำดับ

เชฟโรงแรมส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว (Sous Chef) จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมา ได้แก่ พนักงานผู้ช่วยพ่อครัว (Commis Chef) จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 เมื่อจำแนกตามระดับดาว พบว่า เชฟโรงแรมระดับ 3 ส่วนใหญ่ตำแหน่งพนักงานผู้ช่วยพ่อครัว (Commis Chef) จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมา ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Head chef or Executive chef) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 เชฟโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว (Sous Chef) จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมา ได้แก่ พ่อครัวหัวหน้าแผนก (Chef de Partie) จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 เชฟโรงแรมระดับ 5 ดาวส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว (Sous Chef) จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 53.61 รองลงมา ได้แก่ ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว (Sous Chef) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ตามลำดับ

เชฟโรงแรมส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกอบอาหาร 16-20 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมา ได้แก่ 11-15 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

เมื่อจำแนกตามระดับดาว พบว่า เซฟโรงแรมระดับ 3 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกอบอาหารต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา ได้แก่ 11-15 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกอบอาหาร 16-20 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมา ได้แก่ 5-10 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกอบอาหาร 16-20 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมา ได้แก่ 11-15 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำในภาพรวม และรายด้าน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.2-4.6

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำในภาพรวม ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ		ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
ความสำเร็จในการทำงาน	\bar{X}	3.77	4.02	3.93	3.93	มาก
	S.D	1.043	0.872	0.869	0.921	
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	3.83	4.10	4.10	4.03	มาก
	S.D	0.790	0.740	0.789	0.775	
ความรับผิดชอบ	\bar{X}	4.03	4.37	4.17	4.22	มากที่สุด
	S.D	0.793	0.658	0.706	0.720	
การได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	3.74	4.12	4.01	3.99	มาก
	S.D	1.020	0.765	0.975	0.910	
รวม	\bar{X}	3.84	4.15	4.05	4.04	มาก
	S.D	0.836	0.668	0.773	0.754	

จากตารางที่ 4.2 ในภาพรวมของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า เชฟโรงแรม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.93-4.22 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 แสดงว่าเชฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านความรับผิดชอบตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เชฟโรงแรมระดับ 4 ดาวเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำในภาพรวมตรงกับลักษณะงานที่ทำมากกว่าเชฟโรงแรมระดับอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เชฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.74-3.83 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แสดงว่าเชฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านความรับผิดชอบตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ

เชฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.02-4.37 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 แสดงว่าเชฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านความรับผิดชอบตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ

เชฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.93-4.17 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 แสดงว่าเชฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านความรับผิดชอบตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม

ด้านความสำเร็จในการทำงาน		ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
		\bar{X}	S.D	\bar{X}		
ได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นใน ความสามารถประกอบอาหาร	\bar{X}	3.61	4.00	3.85	3.86	มาก
	S.D	1.297	1.098	1.060	1.149	
ประกอบอาหารได้ตรงตามรายการ อาหารที่ได้รับมอบหมายตามความถนัด	\bar{X}	3.93	4.01	4.09	4.02	มาก
	S.D	1.249	0.968	1.010	1.057	
ได้รับคำชมเชยจากการประกอบอาหาร ในรายการที่ท่านเป็นผู้รับผิดชอบ	\bar{X}	3.67	4.04	3.91	3.91	มาก
	S.D	1.263	0.969	0.963	1.058	
ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	\bar{X}	3.72	3.98	3.85	3.88	มาก
	S.D	0.787	0.942	0.836	0.878	
ความเชื่อมั่นของหัวหน้าที่มีต่อฝีมือและ ความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหาร ของเซฟ	\bar{X}	3.91	4.08	3.97	4.00	มาก
	S.D	1.108	(0.980)	1.025	1.027	
รวม	\bar{X}	3.77	4.02	3.93	3.93	มาก
	S.D	1.043	0.872	0.869	0.921	

จากตารางที่ 4.3 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า เซฟโรงแรมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.86-4.02 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงานตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ ประกอบอาหารได้ตรงตามรายการอาหารที่ได้รับมอบหมายตามความถนัด (\bar{X} =4.02) รองลงไป ได้แก่ หัวหน้าเชื่อมั่นในฝีมือและความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหาร (\bar{X} =4.00) ได้รับคำชมเชยจากการประกอบอาหารในรายการที่ท่านเป็นผู้รับผิดชอบ (\bar{X} =3.91) ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (\bar{X} =3.88) และได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นในความสามารถประกอบอาหาร (\bar{X} =3.86) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาวเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงานตรงกับลักษณะงานที่ทำมากกว่าเซฟโรงแรมระดับอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เชฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.61-3.93 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 แสดงว่าเชฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงานตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ ประกอบอาหารได้ตรงตามรายการอาหารที่ได้รับมอบหมายตามความถนัด ($\bar{X}=3.93$)

เชฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.98-4.08 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แสดงว่าเชฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงานตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ หัวหน้าที่เชื่อมั่นในฝีมือและความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหาร ($\bar{X}=4.08$)

เชฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.85-4.09 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 แสดงว่าเชฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงานตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ ประกอบอาหารได้ตรงตามรายการอาหารที่ได้รับมอบหมายตามความถนัด ($\bar{X}=4.09$)

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ตามความคิดเห็นของเชฟโรงแรม

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ		ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
ทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการประกอบอาหารที่ปฏิบัติอยู่	\bar{X}	3.91	4.09	4.05	4.03	มาก
	S.D	1.172	0.925	0.946	0.999	
รู้วิธีการประกอบอาหารอย่างหลากหลาย	\bar{X}	3.78	4.10	4.04	4.00	มาก
	S.D	1.180	1.038	1.136	1.110	
งานมีความท้าทาย	\bar{X}	3.99	4.10	4.24	4.12	มาก
	S.D	0.818	0.918	0.868	0.882	
ได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมเพื่อความทันสมัยต่อเหตุการณ์	\bar{X}	3.76	4.12	4.17	4.04	มาก
	S.D	0.730	0.887	0.893	0.866	
มีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	\bar{X}	3.72	4.09	4.01	3.97	มาก
	S.D	0.840	0.824	0.916	0.868	
รวม	\bar{X}	3.83	4.10	4.10	4.03	มาก
	S.D	0.790	0.740	0.789	0.775	

จากตารางที่ 4.4 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า เชฟโรงแรมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.97-4.12 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 แสดงว่าเชฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ งานมีความท้าทาย (\bar{X} =4.12) รองลงไป ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมเพื่อความทันสมัยต่อเหตุการณ์ (\bar{X} =4.04) ทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการประกอบอาหารที่ปฏิบัติอยู่ (\bar{X} =4.03) รู้วิธีการประกอบอาหารอย่างหลากหลาย (\bar{X} =4.00) และมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ (\bar{X} =3.97) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เชฟโรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาวเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติตรงกับลักษณะงานที่ทำมากกว่าเชฟโรงแรมระดับอื่น

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.72-3.99 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ งานมีความท้าทาย ($\bar{X}=3.99$)

เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.09-4.12 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมเพื่อความทันสมัยต่อเหตุการณ์ ($\bar{X}=4.12$)

เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.97-4.12 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ งานมีความท้าทาย ($\bar{X}=4.12$)

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบต่อ ตามความคิดเห็นของเชฟโรงแรม

ด้านความรับผิดชอบต่อ		ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
ได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารที่ตรงกับ หน้าที่ความรับผิดชอบต่อ	\bar{X}	3.92	4.32	4.05	4.14	มาก
	S.D	0.961	0.829	0.804	0.872	
ได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารที่ตรงกับ ความเชี่ยวชาญ	\bar{X}	3.64	4.21	3.99	4.00	มาก
	S.D	(1.008)	0.784	0.955	0.924	
ได้ใช้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์อย่าง เต็มความสามารถในการประกอบอาหารทุก ครั้งอย่างเต็มที่	\bar{X}	4.02	4.35	4.14	4.20	มาก
	S.D	0.969	0.817	0.963	0.911	
ประกอบอาหารโดยตระหนักถึงคุณภาพและ รสชาติที่ถูกต้องผู้รับประทานทุกครั้ง	\bar{X}	4.20	4.47	4.30	4.35	มากที่สุด
	S.D	0.916	0.776	0.768	0.817	
กระตือรือร้นทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ ประกอบอาหารเมนูใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจาก เดิม	\bar{X}	4.38	4.48	4.34	4.41	มากที่สุด
	S.D	0.809	0.717	0.720	0.743	
รวม	\bar{X}	4.03	4.37	4.17	4.22	มากที่สุด
	S.D	0.793	0.658	0.706	0.720	

จากตารางที่ 4.5 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบต่อ พบว่าเชฟโรงแรมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.00-4.41 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 แสดงว่าเชฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบต่อตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ กระตือรือร้นทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารเมนูใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม (\bar{X} =4.41) รองลงไป ได้แก่ ประกอบอาหารโดยตระหนักถึงคุณภาพและรสชาติที่ถูกต้องผู้รับประทานทุกครั้ง (\bar{X} =4.35) ได้ใช้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถในการประกอบอาหารทุกครั้งอย่างเต็มที่ (\bar{X} =4.20) ได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารที่ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบต่อ (\bar{X} =4.14) และได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารที่ตรงกับความเชี่ยวชาญ (\bar{X} =4.00) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เชฟโรงแรมระดับ 4 ดาวเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบต่อตรงกับลักษณะงานที่ทำมากกว่าเชฟโรงแรมระดับอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.64-4.38 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ กระตือรือร้นทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารเมนูใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม ($\bar{X}=4.38$)

เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.21-4.48 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ กระตือรือร้นทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารเมนูใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม ($\bar{X}=4.48$)

เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.99-4.34 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ กระตือรือร้นทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารเมนูใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม ($\bar{X}=4.34$)

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามความคิดเห็นของเชฟโรงแรม

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ		ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
ได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหาร ต้อนรับแขกสำคัญ	\bar{X}	3.66	3.98	3.89	3.87	มาก
	S.D	1.143	0.921	1.112	1.045	
ได้รับคำชมเชยเป็นประจำจากการ ประกอบอาหารที่ท่านถนัด	\bar{X}	3.80	4.11	4.04	4.01	มาก
	S.D	1.105	0.868	1.007	0.980	
ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าใน ความสามารถประกอบอาหาร	\bar{X}	3.78	4.14	3.99	4.00	มาก
	S.D	1.127	0.835	1.064	0.995	
ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานใน ฐานะเชฟที่มีความเชี่ยวชาญด้านการ ประกอบอาหารที่มีฝีมือ	\bar{X}	3.73	4.25	4.11	4.08	มาก
	S.D	1.033	0.884	1.051	0.995	
รวม	\bar{X}	3.74	4.12	4.01	3.99	มาก
	S.D	1.020	0.765	0.975	0.910	

จากตารางที่ 4.6 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า เชฟโรงแรมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.87-4.08 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 แสดงว่าเชฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในฐานะเชฟที่มีความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหารที่มีฝีมือ (\bar{X} =4.08) รองลงไป ได้แก่ ได้รับคำชมเชยเป็นประจำจากการประกอบอาหารที่ท่านถนัด (\bar{X} =4.01) ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าในความสามารถประกอบอาหาร (\bar{X} =4.00) และได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารต้อนรับแขกสำคัญ (\bar{X} =3.87) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เชฟโรงแรมระดับ 4 ดาวเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือตรงกับลักษณะงานที่ทำมากกว่าเชฟโรงแรมระดับอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เชฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.66-3.80 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 แสดงว่าเชฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่อง

ต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ ได้รับการชมเชยเป็นประจำจากการประกอบอาหารที่ทานถนัด (\bar{X} =3.80)

เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.98-4.25 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในฐานะเซฟที่มีความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหารที่มีฝีมือ (\bar{X} =4.25)

เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.89-4.11 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในฐานะเซฟที่มีความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหารที่มีฝีมือ (\bar{X} =4.11)

4.3 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรมในภาพรวม และรายด้านจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม ความรู้สึกพึงพาได้ต่อโรงแรม ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.7-4.11

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานในโรงแรม ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม

ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานในโรงแรม		ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม	\bar{X}	3.82	4.16	3.93	4.00	มาก
	S.D	0.714	0.606	0.716	0.682	
ความรู้สึกพึงพอใจต่อ โรงแรม	\bar{X}	3.78	4.08	3.81	3.92	มาก
	S.D	0.547	0.442	0.643	0.553	
ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของ โรงแรม	\bar{X}	3.91	4.36	4.28	4.22	มากที่สุด
	S.D	0.801	0.497	0.668	0.663	
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	3.93	4.24	4.15	4.13	มาก
	S.D	0.755	0.524	0.604	0.624	
รวม	\bar{X}	3.86	4.21	4.04	4.07	มาก
	S.D	0.618	0.407	0.561	0.533	

จากตารางที่ 4.7 ในภาพรวมของปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานในโรงแรม ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม ความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรม ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า เซฟโรงแรม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.92-4.22 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานในโรงแรมตรงกับประสพการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมตรงกับประสพการณ์ในการทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม และด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรม ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาวเห็นว่าปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานในโรงแรมในภาพรวมตรงกับประสพการณ์ในการทำงานมากกว่าเซฟโรงแรมระดับอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.78-3.93 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานในโรงแรมตรงกับประสพการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้าน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานตรงกับประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม และด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรม ตามลำดับ

เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.08-4.36 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมตรงกับประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมตรงกับประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม และด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรม ตามลำดับ

เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.81-4.28 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมตรงกับประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมตรงกับประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม และด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรม ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม

ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม		ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
รู้สึกว่าคุณค่าต่อโรงแรม	\bar{X}	3.91	4.20	4.01	4.07	มาก
	S.D	0.813	0.782	0.806	0.805	
รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ	\bar{X}	3.93	4.21	3.98	4.07	มาก
	S.D	0.842	0.790	0.858	0.832	
มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	4.02	4.24	4.05	4.13	มาก
	S.D	0.802	0.745	0.804	0.783	
เมื่อโรงแรมมีการจัดงาน หรือมีกิจกรรมมักจะ ได้รับเชิญไปร่วมงานทุกครั้ง	\bar{X}	3.44	4.00	3.65	3.76	มาก
	S.D	1.066	0.805	1.112	1.000	
ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่านเหมือนกับ เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ	\bar{X}	3.78	4.12	3.96	3.99	มาก
	S.D	0.800	0.719	0.703	0.747	
รวม	\bar{X}	3.82	4.16	3.93	4.00	มาก
	S.D	0.714	0.606	0.716	0.682	

จากตารางที่ 4.8 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม พบว่า เซฟโรงแรมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.76-4.13 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรมตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (\bar{X} =4.13) รองลงไป ได้แก่ รู้สึกว่าคุณค่าต่อโรงแรม และรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ (\bar{X} =4.07) ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่านเหมือนกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ (\bar{X} =3.99) และเมื่อโรงแรมมีการจัดงาน หรือมีกิจกรรมมักจะได้รับเชิญไปร่วมงานทุกครั้ง (\bar{X} =3.76) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาวเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรมตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเซฟโรงแรมระดับอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.44-4.02 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรมตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.02$)

เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.00-4.24 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรมตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.24$)

เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.65-4.05 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรมตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.05$)

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรม ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรม ตามความคิดเห็นของเชฟโรงแรม

ด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรม	ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับความเห็นด้วย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ			
	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว			
ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากโรงแรม คุ่มค่ากับความอดสาหัสที่ได้อุทิศให้กับโรงแรม	\bar{X}	3.94	4.14	3.75	3.97	มาก
	S.D	0.794	0.633	0.745	0.728	
นับตั้งแต่ทำงานกับโรงแรมมา ได้ใช้ประโยชน์จากสวัสดิการโรงแรม	\bar{X}	3.82	4.09	3.84	3.95	มาก
	S.D	0.753	0.637	0.953	0.782	
ได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมาย	\bar{X}	3.74	4.07	3.83	3.91	มาก
	S.D	0.793	0.666	0.810	0.756	
โรงแรมสามารถคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนให้แก่พนักงานได้ แม้ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว	\bar{X}	3.62	4.00	3.78	3.84	มาก
	S.D	0.655	0.659	0.799	0.718	
มีความรู้สึกที่ผู้บริหารของโรงแรม ยังสนใจดูแลท่าน	\bar{X}	3.76	4.10	3.83	3.93	มาก
	S.D	0.765	0.677	0.611	0.697	
รวม	\bar{X}	3.78	4.08	3.81	3.92	มาก
	S.D	0.547	0.442	0.643	0.553	

จากตารางที่ 4.9 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรม พบว่า เชฟโรงแรมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.84-3.97 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 แสดงว่าเชฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรมตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากโรงแรม คุ่มค่ากับความอดสาหัสที่ได้อุทิศให้กับโรงแรม (\bar{X} =3.97) รองลงไป ได้แก่ นับตั้งแต่ทำงานกับโรงแรมมา ได้ใช้ประโยชน์จากสวัสดิการโรงแรม (\bar{X} =3.95) มีความรู้สึกที่ผู้บริหารของโรงแรมยังสนใจดูแลท่าน (\bar{X} =3.93) ได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมาย (\bar{X} =3.91) และโรงแรมสามารถคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนให้แก่พนักงานได้ แม้ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว (\bar{X} =3.84) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เชฟโรงแรมระดับ 4 ดาวเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรมตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเชฟโรงแรมระดับอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.62-3.94 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรมตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากโรงแรมคุ้มค่ากับความอุตสาหกรรมที่ได้อุทิศให้กับโรงแรม ($\bar{X}=3.94$)

เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.00-4.14 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรมตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากโรงแรมคุ้มค่ากับความอุตสาหกรรมที่ได้อุทิศให้กับโรงแรม ($\bar{X}=4.14$)

เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.75-3.84 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรมตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ นับตั้งแต่ทำงานกับโรงแรมมาได้ใช้ประโยชน์จากสวัสดิการโรงแรม ($\bar{X}=3.84$)

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในโรงแรม ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของ โรงแรม ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของ โรงแรม ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม

ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของ โรงแรม		ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
โรงแรมได้รับความเชื่อถือและได้รับการสนับสนุนจากผู้ให้บริการทั่วไป	\bar{X}	3.89	4.27	4.13	4.13	มาก
	S.D	0.902	0.620	0.950	0.818	
โรงแรมเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป	\bar{X}	3.87	4.40	4.33	4.25	มากที่สุด
	S.D	0.900	0.622	0.795	0.783	
รู้สึกภาคภูมิใจเมื่อบอกว่าเป็นเซฟของโรงแรมแห่งนี้	\bar{X}	4.01	4.46	4.41	4.33	มากที่สุด
	S.D	0.899	0.674	0.701	0.767	
การทำงานเป็นเซฟในโรงแรมนี้ทำให้รู้สึกมีหน้ามีตาและได้รับการยอมรับ	\bar{X}	3.85	4.31	4.24	4.17	มาก
	S.D	0.837	0.654	0.731	0.749	
รวม	\bar{X}	3.91	4.36	4.28	4.22	มากที่สุด
	S.D	0.801	0.497	0.668	0.663	

จากตารางที่ 4.10 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของ โรงแรม พบว่า เซฟโรงแรมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.13-4.33 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของ โรงแรมตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ รู้สึกภาคภูมิใจเมื่อบอกว่าเป็นเซฟของโรงแรมแห่งนี้ ($\bar{X}=4.33$) รองลงไป ได้แก่ โรงแรมที่ทำงานอยู่เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป ($\bar{X}=4.25$) การทำงานเป็นเซฟในโรงแรมนี้ทำให้รู้สึกมีหน้ามีตาและได้รับการยอมรับ ($\bar{X}=4.17$) และ โรงแรมได้รับความเชื่อถือและได้รับการสนับสนุนจากผู้ให้บริการทั่วไป ($\bar{X}=4.13$) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาวเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของ โรงแรมตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเซฟโรงแรมระดับอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามขนาด โรงแรม ปรัชญผลดังนี้

เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.85-4.01 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพ

ในการทำงานในโรงแรม ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมตรงกับประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ รู้สึกภาคภูมิใจเมื่อบอกว่าเป็นเชฟของโรงแรมแห่งนี้ ($\bar{X}=4.01$)

เชฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.27-4.46 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 แสดงว่าเชฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมตรงกับประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ รู้สึกภาคภูมิใจเมื่อบอกว่าเป็นเชฟของโรงแรมแห่งนี้ ($\bar{X}=4.46$)

เชฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.13-4.41 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 แสดงว่าเชฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมตรงกับประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ รู้สึกภาคภูมิใจเมื่อบอกว่าเป็นเชฟของโรงแรมแห่งนี้ ($\bar{X}=4.41$)

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	3.92	4.33	4.28	4.21	มากที่สุด
	S.D	0.896	0.718	0.683	0.774	
เมื่อมีปัญหาเพื่อนร่วมงานจะให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	\bar{X}	3.88	4.28	4.17	4.15	มาก
	S.D	0.836	0.703	0.782	0.777	
เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน	\bar{X}	4.03	4.27	4.12	4.16	มาก
	S.D	0.812	0.734	0.755	0.765	
เพื่อนร่วมงานในโรงแรม มีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	\bar{X}	3.97	4.21	4.09	4.12	มาก
	S.D	0.849	0.633	0.734	0.727	
รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	3.84	4.10	4.09	4.03	มาก
	S.D	0.904	0.692	0.672	0.752	
รวม	\bar{X}	3.93	4.24	4.15	4.13	มาก
	S.D	0.755	0.524	0.604	0.624	

จากตารางที่ 4.11 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า เซฟโรงแรมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.03-4.21 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน (\bar{X} =4.21) รองลงไป ได้แก่ เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน (\bar{X} =4.16) เมื่อมีปัญหาเพื่อนร่วมงานจะให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (\bar{X} =4.15) เพื่อนร่วมงานในโรงแรม มีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (\bar{X} =4.12) และรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (\bar{X} =4.03) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาวเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเซฟโรงแรมระดับอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.84-4.03 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน ($\bar{X}=4.03$)

เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.10-4.33 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.33$)

เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.09-4.28 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่ตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.28$)

4.4 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม และรายด้าน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง และด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.12-4.15

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร		ขนาด โรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ	\bar{X}	3.84	4.12	4.12	4.05	มาก
	S.D	0.529	0.670	0.575	0.619	
ความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง	\bar{X}	3.83	4.05	4.01	3.98	มาก
	S.D	0.587	0.521	0.605	0.570	
ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน	\bar{X}	3.93	4.18	4.01	4.07	มาก
	S.D	0.682	0.587	0.667	0.644	
รวม	\bar{X}	3.87	4.12	4.04	4.03	มาก
	S.D	0.479	0.512	0.545	0.522	

จากตารางที่ 4.12 ในภาพรวมของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง และด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน พบว่า เซฟโรงแรม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.98-4.07 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่องตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาวมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมากกว่าเซฟโรงแรมระดับอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.83-3.93 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่องตามลำดับ

เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.05-4.18 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

อยู่ในระดับ “มาก” โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง ตามลำดับ

เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.01-4.12 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ตามความคิดเห็นของเชฟโรงแรม

ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ		ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของ โรงแรม	\bar{X}	4.07	4.20	4.25	4.18	มาก
	S.D	0.743	0.795	0.640	0.740	
มีความรู้สึกที่ปัญหาของโรงแรมก็เปรียบเสมือน ปัญหาของตนเอง	\bar{X}	3.78	4.15	3.98	4.00	มาก
	S.D	0.620	0.816	0.749	0.764	
มีความรู้สึกที่เพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนคนใน ครอบครัว	\bar{X}	3.77	4.14	4.17	4.05	มาก
	S.D	0.795	0.839	0.791	0.829	
มีความรู้สึกที่โรงแรมเปรียบเสมือนบ้านของ ตนเอง	\bar{X}	3.87	4.02	4.18	4.03	มาก
	S.D	0.583	0.808	0.737	0.743	
มีความรู้สึกที่พร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้ กับโรงแรมนี้	\bar{X}	3.74	4.07	4.00	3.97	มาก
	S.D	0.724	0.777	0.774	0.773	
รวม	\bar{X}	3.84	4.12	4.12	4.05	มาก
	S.D	0.529	0.670	0.575	0.619	

จากตารางที่ 4.3 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ พบว่าเชฟโรงแรมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.97-4.18 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 แสดงว่าเชฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ได้แก่ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม (\bar{X} =4.18) รองลงไป ได้แก่ มีความรู้สึกที่เพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัว (\bar{X} =4.05) มีความรู้สึกที่โรงแรมเปรียบเสมือนบ้านของตนเอง (\bar{X} =4.03) มีความรู้สึกที่ปัญหาของโรงแรมก็เปรียบเสมือนปัญหาของตนเอง (\bar{X} =4.00) และมีความรู้สึกที่พร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับโรงแรมนี้ (\bar{X} =3.97) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เชฟโรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาวมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจมากกว่าเชฟโรงแรมระดับอื่น

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.74-4.07 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ได้แก่ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม ($\bar{X}=4.07$)

เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.02-4.20 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ได้แก่ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม ($\bar{X}=4.20$)

เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.98-4.25 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ได้แก่ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม ($\bar{X}=4.25$)

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม

ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง		ขนาด โรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ	ระดับ	ระดับ		
		3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว		
อาจมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก หากตนเอง ตัดสินใจออกจากโรงแรมแห่งนี้ แล้วไป ทำงานที่อื่น	\bar{X}	3.80	3.93	3.98	3.91	มาก
	S.D	0.713	0.709	0.832	0.750	
โรงแรมนี้สามารถตอบสนองสิ่งที่ต้องการใน อนาคตได้อย่างเพียงพอ	\bar{X}	3.74	4.04	3.99	3.95	มาก
	S.D	0.747	0.783	0.710	0.761	
ยังคงอยากทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่ เหมาะสม	\bar{X}	3.98	4.33	4.10	4.17	มาก
	S.D	0.746	0.652	0.776	0.728	
มีความคิดว่าโรงแรมนี้ให้สิ่งที่ตนเองต้องการ มากกว่าโรงแรมอื่น	\bar{X}	3.79	4.00	3.99	3.95	มาก
	S.D	0.839	0.736	0.788	0.782	
ถึงแม้ว่าที่อื่นเสนอเงินเดือนให้มากกว่า ก็ไม่ สามารถทำให้คิดเปลี่ยนงานได้	\bar{X}	3.81	3.95	3.97	3.92	มาก
	S.D	0.768	0.766	0.819	0.784	
รวมด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง	\bar{X}	3.83	4.05	4.01	3.98	มาก
	S.D	0.587	0.521	0.605	0.570	

จากตารางที่ 4.14 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่องพบว่า เซฟโรงแรมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.91-4.17 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ได้แก่ ยังคงอยากทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม (\bar{X} =4.17) รองลงไป ได้แก่ โรงแรมนี้สามารถตอบสนองสิ่งที่ต้องการในอนาคตได้อย่างเพียงพอ และมีความคิดว่าโรงแรมนี้ให้สิ่งที่ตนเองต้องการมากกว่าโรงแรมอื่น (\bar{X} =3.95) ถึงแม้ว่าที่อื่นเสนอเงินเดือนให้มากกว่า ก็ไม่สามารถทำให้คิดเปลี่ยนงานได้ (\bar{X} =3.92) และอาจมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก หากตนเองตัดสินใจออกจากโรงแรมแห่งนี้ แล้วไปทำงานที่อื่น (\bar{X} =3.91) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาวมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่องมากกว่าเซฟโรงแรมระดับอื่น

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.74-3.98 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่าเรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ได้แก่ ยังคงอยากทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม ($\bar{X}=3.98$)

เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.93-4.33 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่าเรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ได้แก่ ยังคงอยากทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.33$)

เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.97-4.10 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่าเรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ได้แก่ ยังคงอยากทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.10$)

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม

ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน		ขนาด โรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
โรงแรมนี้เหมาะสมที่จะได้รับความรักจากท่าน	\bar{X}	3.96	4.15	3.99	4.05	มาก
	S.D	0.888	0.661	0.769	0.759	
จะรู้สึกผิด หากตัดสินใจลาออกในขณะที่โรงแรมกำลังมีปัญหา	\bar{X}	3.84	4.13	4.07	4.04	มาก
	S.D	0.776	0.786	0.821	0.801	
ถึงแม้ว่าจะมีข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง แต่รู้สึกไม่ถูกต้องที่ลาออกจากโรงแรมในตอนี้	\bar{X}	3.90	4.19	3.98	4.05	มาก
	S.D	0.739	0.777	0.787	0.779	
ไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปทำงานเป็นเซฟในโรงแรมคู่แข่ง	\bar{X}	3.91	4.09	3.99	4.01	มาก
	S.D	0.923	0.845	0.850	0.868	
พร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อให้โรงแรมนี้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ	\bar{X}	4.07	4.36	4.00	4.18	มาก
	S.D	0.743	0.638	0.745	0.716	
รวม	\bar{X}	3.93	4.18	4.01	4.07	มาก
	S.D	0.682	0.587	0.667	0.644	

จากตารางที่ 4.15 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน พบว่า เซฟโรงแรมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.01-4.18 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ได้แก่ พร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อให้โรงแรมนี้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ ($\bar{X}=4.18$) รองลงไป ได้แก่ โรงแรมนี้เหมาะสมที่จะได้รับความรักจากท่าน และถึงแม้ว่าจะมีข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง แต่รู้สึกไม่ถูกต้องที่ลาออกจากโรงแรมในตอนี้ ($\bar{X}=4.05$) จะรู้สึกผิด หากตัดสินใจลาออกในขณะที่โรงแรมกำลังมีปัญหา ($\bar{X}=4.04$) และไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปทำงานเป็นเซฟในโรงแรมคู่แข่ง ($\bar{X}=4.01$) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาวมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานมากกว่าเซฟโรงแรมระดับอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.84-4.07 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ได้แก่ พร้อมทั้งจะทำทุกอย่างเพื่อให้โรงแรมนี้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ ($\bar{X}=4.07$)

เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.09-4.36 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ได้แก่ พร้อมทั้งจะทำทุกอย่างเพื่อให้โรงแรมนี้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ ($\bar{X}=4.36$)

เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.98-4.07 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ได้แก่ จะรู้สึกผิด หากตัดสินใจลาออกในขณะที่โรงแรมกำลังมีปัญหา ($\bar{X}=4.07$)

4.5 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพในภาพรวม และรายด้านจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพลังการทำงาน ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.16-4.19

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ตามความคิดเห็นของเชฟโรงแรม

ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ		ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
ด้านพลังการทำงาน	\bar{X}	4.09	4.34	4.16	4.23	มากที่สุด
	S.D	0.678	0.513	0.718	0.631	
ด้านการอุทิศตน	\bar{X}	4.06	4.27	4.16	4.19	มาก
	S.D	0.647	0.491	0.638	0.584	
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	\bar{X}	3.98	4.03	4.04	4.02	มาก
	S.D	0.658	0.616	0.681	0.646	
รวม	\bar{X}	4.05	4.21	4.12	4.14	มาก
	S.D	0.598	0.432	0.573	0.525	

จากตารางที่ 4.16 ในภาพรวมของความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ประกอบด้วย ด้านพลังการทำงาน ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พบว่า เชฟโรงแรม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.02-4.23 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 แสดงว่าเชฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านพลังการทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เชฟโรงแรมระดับ 4 ดาวมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพในภาพรวมมากกว่าเชฟโรงแรมระดับอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เชฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.98-4.09 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 แสดงว่าเชฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านพลังการทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตามลำดับ

เชฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.03-4.34 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 แสดงว่าเชฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านพลังการทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตามลำดับ

เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.04-4.16 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านพลังการทำงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านพลังการทำงาน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพด้านพลังการทำงาน ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม

ด้านพลังการทำงาน		ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
รู้สึกมีพลังในการทำงานและยึดหยุ่นทางจิตใจสูง ในขณะที่ทำงาน	\bar{X}	3.94	4.23	4.19	4.14	มาก
	S.D	0.794	0.656	0.806	0.748	
เต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน	\bar{X}	4.20	4.38	4.07	4.24	มากที่สุด
	S.D	0.805	0.611	0.953	0.786	
มีความเพียรพยายามใน การทำงาน แม้จะเผชิญ อุปสรรค	\bar{X}	4.15	4.42	4.24	4.30	มากที่สุด
	S.D	0.676	0.594	0.779	0.683	
รวม	\bar{X}	4.09	4.34	4.16	4.23	มากที่สุด
	S.D	0.678	0.513	0.718	0.631	

จากตารางที่ 4.17 ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านพลังการทำงาน พบว่า เซฟโรงแรมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.14-4.30 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านพลังการทำงานอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมากที่สุด ได้แก่ มีความเพียรพยายามในการทำงาน แม้จะเผชิญอุปสรรค (\bar{X} =4.30) รองลงไป ได้แก่ เต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน (\bar{X} =4.24) และรู้สึกมีพลังในการทำงานและยึดหยุ่นทางจิตใจสูงในขณะที่ทำงาน (\bar{X} =4.14) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาวมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านพลังการทำงานมากกว่าเซฟโรงแรมระดับอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.94-4.20 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านพลังการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมากที่สุด ได้แก่ เต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน ($\bar{X}=4.20$)

เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.23-4.42 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านพลังการทำงานอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมากที่สุด ได้แก่ มีความเพียรพยายามในการทำงาน แม้จะเผชิญอุปสรรค ($\bar{X}=4.42$)

เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.07-4.24 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านพลังการทำงานอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมากที่สุด ได้แก่ มีความเพียรพยายามในการทำงาน แม้จะเผชิญอุปสรรค ($\bar{X}=4.24$)

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านการอุทิศตน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านการอุทิศตน ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม

ด้านการอุทิศตน		ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
มีความความรู้สึกรู้สึกเต็มใจที่จะพยายามเพื่อ โรงแรม	\bar{X}	4.04	4.33	4.17	4.21	มากที่สุด
	S.D	0.715	0.575	0.741	0.674	
มีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับโรงแรม	\bar{X}	4.05	4.30	4.10	4.18	มาก
	S.D	0.800	0.666	0.795	0.748	
มีแรงบันดาลใจที่จะมุ่งมั่นทำงานเพื่อโรงแรม	\bar{X}	4.12	4.31	4.22	4.23	มากที่สุด
	S.D	0.804	0.608	0.722	0.699	
มีความรู้สึกท้อแท้ในการทำงานที่นี่	\bar{X}	4.04	4.14	4.17	4.12	มาก
	S.D	0.727	0.628	0.731	0.686	
รวม	\bar{X}	4.06	4.27	4.16	4.19	มาก
	S.D	0.647	0.491	0.638	0.584	

จากตารางที่ 4.18 ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านการอุทิศตน พบว่า เชฟโรงแรมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.12-4.23 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 แสดงว่าเชฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านการอุทิศตนอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมากที่สุด ได้แก่ มีแรงบันดาลใจที่จะมุ่งมั่นทำงานเพื่อโรงแรม ($\bar{X}=4.23$) รองลงไป ได้แก่ มีความความรู้สึกเต็มใจที่จะพยายามเพื่อโรงแรม ($\bar{X}=4.21$) มีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับโรงแรม ($\bar{X}=4.18$) และมีความรู้สึกท้าทายในการทำงานที่นี้ ($\bar{X}=4.12$) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เชฟโรงแรมระดับ 4 ดาวมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านการอุทิศตนมากกว่าเชฟโรงแรมระดับอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เชฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.04-4.12 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 แสดงว่าเชฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านการอุทิศตนอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมากที่สุด ได้แก่ มีแรงบันดาลใจที่จะมุ่งมั่นทำงานเพื่อโรงแรม ($\bar{X}=4.12$)

เชฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.14-4.33 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 แสดงว่าเชฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านการอุทิศตนอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมากที่สุด ได้แก่ มีความความรู้สึกเต็มใจที่จะพยายามเพื่อโรงแรม ($\bar{X}=4.33$)

เชฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.10-4.22 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 แสดงว่าเชฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านการอุทิศตนอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมากที่สุด ได้แก่ มีแรงบันดาลใจที่จะมุ่งมั่นทำงานเพื่อโรงแรม ($\bar{X}=4.22$)

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตามความคิดเห็นของเซฟโรงแรม

ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน		ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับ ความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
มีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่นี่	\bar{X}	4.01	4.24	4.01	4.12	มาก
	S.D	0.775	0.732	0.951	0.820	
รู้สึกยากที่จะถอนตัวออกจากงานหรือไปจากโรงแรม	\bar{X}	3.84	3.75	3.84	3.80	มาก
	S.D	0.830	0.944	0.938	0.914	
มีความรู้สึกว่าขณะทำงานเหมือนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	\bar{X}	4.09	4.10	4.25	4.14	มาก
	S.D	0.722	0.844	0.765	0.793	
รวม	\bar{X}	3.98	4.03	4.04	4.02	มาก
	S.D	0.658	0.616	0.681	0.646	

จากตารางที่ 4.19 ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พบว่าเซฟโรงแรมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.80-4.14 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมากที่สุด ได้แก่ มีความรู้สึกที่งานเหมือนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=4.14$) รองลงไป ได้แก่ มีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่นี่ ($\bar{X}=4.12$) และรู้สึกยากที่จะถอนตัวออกจากงานหรือไปจากโรงแรม ($\bar{X}=3.80$) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาวมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากกว่าเซฟโรงแรมระดับอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม ปรากฏผลดังนี้

เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.84-4.09 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมากที่สุด ได้แก่ มีความรู้สึกที่งานเหมือนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=4.09$)

เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.75-4.24 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมากที่สุด ได้แก่ มีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงานร่วมกับผู้อื่นนี้ (\bar{X} =4.24)

เซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.84-4.25 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมากที่สุด ได้แก่ มีความรู้สึกว่าขณะทำงานเหมือนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว (\bar{X} =4.25)

4.6 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับการคงอยู่

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับการคงอยู่ในภาพรวม และรายชื่อจำนวน 3 ข้อ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการคงอยู่ของเซฟโรงแรม

การคงอยู่		ขนาดโรงแรม			รวม	ระดับความเห็นด้วย
		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว		
มีความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้	\bar{X}	3.91	4.26	4.22	4.16	มาก
	S.D	0.969	0.712	0.771	0.813	
ขณะนี้ยังไม่มีความคิดที่จะลาออกเพื่อหางานใหม่	\bar{X}	3.97	4.16	4.09	4.09	มาก
	S.D	0.854	0.814	0.791	0.819	
มีความมั่นใจอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานในโรงแรมต่อไป	\bar{X}	4.17	4.34	4.18	4.25	มากที่สุด
	S.D	0.783	0.634	0.697	0.697	
รวม	\bar{X}	4.01	4.26	4.16	4.17	มาก
	S.D	0.672	0.603	0.648	0.641	

จากตารางที่ 4.20 ในภาพรวมของการคงอยู่ของเซฟโรงแรม พบว่า เซฟโรงแรม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.09-4.25 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.17 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีการคงอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เรื่องที่มีการคงอยู่มากที่สุด ได้แก่ มีความมั่นใจอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานในโรงแรม ($\bar{X}=4.25$) รองลงไป ได้แก่ มีความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ ($\bar{X}=4.16$) และขณะนี้ยังไม่มีความคิดที่จะลาออกเพื่อหางานใหม่ ($\bar{X}=4.09$) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า โรงแรมระดับ 4 ดาวมีการคงอยู่ของเซฟโรงแรมมากกว่าโรงแรมระดับอื่น ๆ

4.7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร	การคงอยู่ของเซฟโรงแรม		
	Pearson Correlation	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ	0.431**	0.000	สัมพันธ์ปานกลาง
ความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง	0.516**	0.000	สัมพันธ์ปานกลาง
ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน	0.635**	0.000	สัมพันธ์สูง
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร	0.619**	0.000	สัมพันธ์สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่า Pearson Correlation เท่ากับ 0.431 และ 0.516 ตามลำดับ

ในขณะที่ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม และด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่า Pearson Correlation เท่ากับ 0.619 และ 0.635 ตามลำดับ



4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ	การคงอยู่ของเซฟโรงแรม		
	Pearson Correlation	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ด้านพลังการทำงาน	0.599**	0.000	สัมพันธ์ปานกลาง
ด้านการอุทิศตน	0.623**	0.000	สัมพันธ์สูง
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	0.570**	0.000	สัมพันธ์ปานกลาง
ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ	0.704**	0.000	สัมพันธ์สูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพในด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และด้านพลังการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่า Pearson Correlation เท่ากับ 0.570 และ 0.599 ตามลำดับ

ในขณะที่ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพด้านการอุทิศตน และในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่า Pearson Correlation เท่ากับ 0.623 และ 0.704 ตามลำดับ

4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

โดยตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรม ปัจจัยด้านความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยด้านความยืดหยุ่นผูกพันต่อวิชาชีพ วิเคราะห์ระดับการส่งผลด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นเทคนิคทางสถิติเพื่อค้นหาตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม โดยเป็นการวิเคราะห์ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีตั้งแต่สองตัวขึ้นไป และผลการวิเคราะห์จะทำให้ทราบว่าตัวแปรอิสระใดที่ส่งผลและไม่ส่งผล และยังทราบขนาดอิทธิพลโดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

โดยตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงาน (WC) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (WC1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (WC2) ความรับผิดชอบ (WC3) การได้รับการยอมรับนับถือ (WC4) และความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร (OC) ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ปรากฏผลดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

ปัจจัยด้าน ลักษณะงาน (WC)	ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร (OC)											
	ระดับ 3 ดาว			ระดับ 4 ดาว			ระดับ 5 ดาว			รวม		
	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF
ค่าคงที่	2.635	0.000*		2.984	0.000*		2.647	0.000*		2.746	0.000*	
WC1	-0.310	0.151	6.967	0.677	0.000*	2.357	0.155	0.288	3.741	0.330	0.000*	3.175
WC2	-0.061	0.737	5.049	0.241	0.010*	3.339	-0.257	0.179	6.388	0.119	0.144	4.079
WC3	0.493	0.002*	3.667	-0.452	0.000*	2.662	0.370	0.022*	4.501	-0.009	0.896	3.177
WC4	0.406	0.017*	4.257	0.140	0.095	2.717	0.246	0.101	3.916	0.111	0.111	3.018
R Square	0.269			0.487			0.244			0.265		
Adjusted R ²	0.242			0.477			0.221			0.259		
F	10.201			47.695			10.723			41.075		
Sig of F	0.000*			0.000*			0.000*			0.000*		

หมายเหตุ. * มีระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3 ดาว พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 24.2 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรม พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 4 ดาว พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 47.7 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรม พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความสำเร็จในการทำงาน และลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีอิทธิพลเชิงบวก ในขณะที่ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความรับผิดชอบมีอิทธิพลเชิงลบต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 22.1 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรม พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 4 ดาวมากกว่าโรงแรมระดับ 3 ดาว และ 5 ดาว

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 25.9 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรม พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความ

ยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในภาพรวม (OC_1) ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$OC_1 = 2.746 + 0.330 (WC1)$$

จากสมการ แทน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย (OC_1) และความสำเร็จในการทำงาน ($WC1$)

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบของปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

โดยตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม (WE) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม (WE1) ความรู้สึกพึงพาได้ต่อโรงแรม (WE2) ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม (WE3) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (WE4) และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (OC) ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ปรากฏผลดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบของปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน (WE)	ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (OC)											
	ระดับ 3 ดาว			ระดับ 4 ดาว			ระดับ 5 ดาว			รวม		
	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF
ค่าคงที่	1.743	0.000*		0.705	0.000*		1.801	0.000*		1.433	0.000*	
WE1	0.123	0.257	2.432	0.231	0.000*	1.472	0.274	0.008*	2.221	0.225	0.000*	1.905
WE2	0.296	0.017*	3.143	-0.008	0.917	2.025	0.279	0.019*	2.937	0.135	0.017*	2.551
WE3	0.233	0.058	3.115	0.154	0.022*	1.759	0.109	0.273	2.099	0.144	0.006*	2.173
WE4	0.116	0.295	2.560	0.471	0.000*	1.664	0.038	0.696	2.044	0.268	0.000*	2.042
R Square	0.469			0.487			0.382			0.426		
Adjusted R ²	0.450			0.477			0.363			0.421		
F	24.546			47.708			20.537			84.529		
Sig of F	0.000*			0.000*			0.000*			0.000*		

หมายเหตุ. * มีระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 45.0 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรม พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อ โรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 47.7 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรม พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม และความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 36.3 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรม พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม และความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 4 ดาว มากกว่าโรงแรมระดับ 3 ดาว และ 5 ดาว

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 42.1 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรม พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม ความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรม ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อ

องค์การของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในภาพรวม (OC_2) ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$OC_2 = 1.433 + 0.225 (WE1) + 0.135 (WE2) + 0.144 (WE3) + 0.268 (WE4)$$

จากสมการ แทน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของเซฟโรงแรมในประเทศไทย (OC_2) ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม (WE1) ความรู้สึกพึงพาได้ต่อโรงแรม (WE2) ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม (WE3) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (WE4)

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

โดยตัวแปรที่นำเข้าสู่สมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงาน (WC) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (WC1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (WC2) ความรับผิดชอบ (WC3) และการได้รับการยอมรับนับถือ (WC4) และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ (PC) ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ปรากฏผลดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

ปัจจัยด้าน ลักษณะงาน (WC)	ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ (PC)											
	ระดับ 3 ดาว			ระดับ 4 ดาว			ระดับ 5 ดาว			รวม		
	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF
ค่าคงที่	3.470	0.000*		3.387	0.000*		2.886	0.000*		3.176	0.000*	
WC1	0.175	0.465	6.967	0.367	0.000*	2.357	-0.100	0.504	3.741	0.159	0.041*	3.175
WC2	-0.254	0.214	5.049	0.158	0.175	3.339	-0.026	0.896	6.388	0.005	0.957	4.079
WC3	0.181	0.299	3.667	-0.130	0.212	2.662	0.200	0.224	4.501	0.056	0.472	3.177
WC4	0.175	0.350	4.257	0.038	0.717	2.717	0.380	0.014*	3.916	0.186	0.015*	3.018
R Square	0.088			0.188			0.207			0.138		
Adjusted R ²	0.055			0.172			0.184			0.131		
F	2.679			11.658			8.704			18.237		
Sig of F	0.000*			0.000*			0.000*			0.000*		

หมายเหตุ. * มีระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างเคียงด้านลักษณะงานต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 5.5 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานทุกด้านมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 17.2 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความสำเร็จในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 18.4 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 5 ดาว มากกว่าโรงแรมระดับ 3 ดาว และ 4 ดาว โดยปัจจัยด้านลักษณะงานของโรงแรมระดับ 3 ดาว มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทยในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 13.1 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความสำเร็จในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพัน

ต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทยในภาพรวม (PC_1) ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$PC_1 = 3.176 + 0.159 (WC1) + 0.186 (WC4)$$

จากสมการ แทน ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทย (PC_1) ความสำเร็จในการทำงาน ($WC1$) และการได้รับการยอมรับนับถือ ($WC4$)

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานในโรงแรมต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทย

โดยตัวแปรที่นำเข้าสู่สมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานในโรงแรม (WE) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม (WE1) ความรู้สึกพึงพาได้ต่อโรงแรม (WE2) ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม (WE3) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (WE4) และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ (PC) ของเชฟโรงแรมในประเทศไทย ปรากฏผลดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานในโรงแรมต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทย

ปัจจัยด้าน ประสพการณ์ ในการทำงาน (WE)	ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ (PC)											
	ระดับ 3 ดาว			ระดับ 4 ดาว			ระดับ 5 ดาว			รวม		
	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF
ค่าคงที่	2.825	0.000*		2.243	0.000*		2.145	0.000*		2.368	0.000*	
WE1	0.182	0.173	2.432	0.204	0.008*	1.472	0.301	0.008*	2.221	0.248	0.000*	1.905
WE2	-0.093	0.541	3.143	0.044	0.624	2.025	0.042	0.747	2.937	0.022	0.738	2.551
WE3	0.369	0.016*	3.115	0.191	0.024*	1.759	0.053	0.627	2.099	0.184	0.003*	2.173
WE4	-0.017	0.899	2.560	0.133	0.103	1.664	0.176	0.104	2.044	0.090	0.131	2.042
R Square	0.194			0.201			0.248			0.216		
Adjusted R ²	0.165			0.186			0.225			0.209		
F	6.699			12.678			10.970			31.300		
Sig of F	0.000*			0.000*			0.000*			0.000*		

หมายเหตุ. * มีระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างเคียงด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรมต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 16.5 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรม พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรมด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 18.6 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรม พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรมด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม และความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวก ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 22.5 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรม พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรมด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 5 ดาว มากกว่าโรงแรมระดับ 3 ดาว และ 4 ดาว

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทยในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 20.9 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรม พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในโรงแรมด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม และความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 สมการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทยในภาพรวม (PC₂) ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$PC_2 = 2.368 + 0.248 (WE1) + 0.184 (WE3)$$

จากสมการ แทน ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทย (PC₂) ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม (WE1) และความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม (WE3)

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านลักษณะงานต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทย

โดยตัวแปรที่นำเข้าสู่สมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงาน (WC) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (WC1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (WC2) ความรับผิดชอบ (WC3) และการได้รับการยอมรับนับถือ (WC4) และการคงอยู่ของเชฟโรงแรม (FC) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านลักษณะงานต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทย

ปัจจัยด้าน ลักษณะงาน (WC)	การคงอยู่ของเชฟ (FC)											
	ระดับ 3 ดาว			ระดับ 4 ดาว			ระดับ 5 ดาว			รวม		
	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF
ค่าคงที่	2.903	0.000*		3.096	0.000*		2.929	0.000*		2.939	0.000*	
WC1	0.070	0.759	6.967	0.539	0.000*	2.357	0.292	0.056	3.741	0.377	0.000*	3.175
WC2	-0.167	0.394	5.049	0.034	0.761	3.339	0.094	0.634	6.388	0.008	0.924	4.079
WC3	0.228	0.173	3.667	-0.194	0.051	2.662	-0.078	0.641	4.501	-0.037	0.624	3.177
WC4	0.286	0.113	4.257	0.100	0.316	2.717	0.133	0.391	3.916	0.110	0.134	3.018
R Square	0.162			0.260			0.184			0.197		
Adjusted R ²	0.132			0.245			0.159			0.190		
F	5.376			17.617			7.482			27.967		
Sig of F	0.000*			0.000*			0.000*			0.000*		

หมายเหตุ. * มีระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านลักษณะงานต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 13.2 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานทุกด้านมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 24.5 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความสำเร็จในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 15.9 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานทุกด้านมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 4 ดาว มากกว่าโรงแรมระดับ 3 ดาว และ 5 ดาว โดยตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานของโรงแรมระดับ 3 ดาว และ 5 ดาว มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 19.0 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความสำเร็จในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมการพยากรณ์การคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในภาพรวม (FC₁) ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$FC_1 = 2.939 + 0.377 (WC1)$$

จากสมการ แทน การคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย (FC₁) และความสำเร็จในการทำงาน (WC1)

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานในโรงแรมต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

โดยตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานในโรงแรม (WE) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม (WE1) ความรู้สึกพึงพาได้ต่อโรงแรม (WE2) ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม (WE3) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (WE4) และการคงอยู่ของเซฟโรงแรม (FC) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานในโรงแรมต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

ปัจจัยด้าน ประสพการณ์ ในการทำงาน (WE)	การคงอยู่ของเซฟ (FC)											
	ระดับ 3 ดาว			ระดับ 4 ดาว			ระดับ 5 ดาว			รวม		
	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF
ค่าคงที่	1.897	0.000*		1.748	0.000*		1.871	0.000*		1.843	0.000*	
WE1	0.329	0.009*	2.432	0.373	0.000*	1.472	0.157	0.162	2.221	0.295	0.000*	1.905
WE2	-0.004	0.980	3.143	-0.086	0.334	2.025	0.116	0.366	2.937	-0.001	0.984	2.551
WE3	0.142	0.317	3.115	0.242	0.004*	1.759	0.264	0.016*	2.099	0.234	0.000*	2.173
WE4	0.140	0.274	2.560	0.033	0.682	1.664	0.043	0.692	2.044	0.063	0.273	2.042
R Square	0.293			0.224			0.252			0.261		
Adjusted R ²	0.267			0.209			0.229			0.254		
F	11.498			14.521			11.198			40.136		
Sig of F	0.000*			0.000*			0.000*			0.000*		

หมายเหตุ. * มีระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานในโรงแรมต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 26.7 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานในโรงแรมด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 20.9 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อ โรงแรม และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 22.9 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 3 ดาวมากกว่าโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 25.4 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อ โรงแรม และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมการพยากรณ์การคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในภาพรวม (FC_2) ในรูปแบบมาตรฐานได้ดังนี้

$$FC_2 = 1.843 + 0.295 (WE1) + 0.234 (WE3)$$

จากสมการ แทน การคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย (FC_2) ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อ โรงแรม (WE1) และความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของ โรงแรม (WE3)

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

โดยตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ (OC1) ด้านความต่อเนื่อง (OC2) และด้านบรรทัดฐาน (OC3) และการคงอยู่ของเซฟโรงแรม (FC) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

ความยึดมั่น ผูกพันต่อ องค์กร(OC)	การคงอยู่ของเซฟ (FC)											
	ระดับ 3 ดาว			ระดับ 4 ดาว			ระดับ 5 ดาว			รวม		
	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF
ค่าคงที่	0.350	0.000*		1.502	0.000*		1.429	0.000*		1.190	0.000*	
OC1	0.229	0.004*	1.289	0.109	0.120	1.633	0.068	0.463	2.017	0.122	0.007*	1.613
OC2	0.241	0.006*	1.583	-0.043	0.615	2.472	-0.008	0.946	3.458	0.086	0.115	2.332
OC3	0.385	0.000*	1.443	0.594	0.000*	2.192	0.631	0.000*	2.450	0.514	0.000*	1.958
R Square	0.472			0.393			0.441			0.424		
Adjusted R ²	0.458			0.384			0.428			0.420		
F	33.358			43.683			35.170			111.700		
Sig of F	0.000*			0.000*			0.000*			0.000*		

หมายเหตุ. * มีระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 45.8 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 38.4 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้าน

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 42.8 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 3 ดาวมากกว่าโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 42.0 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมการพยากรณ์การคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในภาพรวม (FC₃) ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$FC_3 = 1.190 + 0.122 (OC1) + 0.514 (OC3)$$

จากสมการ แทน การคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย (FC₃) ด้านจิตใจ (OC1) (OC2) และด้านบรรทัดฐาน (OC3)

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

โดยตัวแปรที่นำเข้าสู่สมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพลังการทำงาน (PC1) ด้านการอุทิศตน (PC2) และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (PC3) และการคงอยู่ของเซฟโรงแรม (FC) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

ความยึดมั่น ผูกพันต่อ วิชาชีพ (PC)	การคงอยู่ของเซฟ (FC)											
	ระดับ 3 ดาว			ระดับ 4 ดาว			ระดับ 5 ดาว			รวม		
	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF	β	Sig.	VIF
ค่าคงที่	0.841	0.000*		0.148	0.000*		0.732	0.000*		0.609	0.000*	
PC1	0.136	0.218	2.661	0.407	0.000*	1.653	0.224	0.005*	1.806	0.283	0.000*	1.931
PC2	0.260	0.025*	2.911	0.230	0.001*	1.768	0.250	0.006*	2.407	0.264	0.000*	2.253
PC3	0.375	0.000*	2.371	0.210	0.000*	1.247	0.398	0.000*	1.631	0.284	0.000*	1.524
R Square	0.494			0.481			0.547			0.496		
Adjusted R ²	0.480			0.473			0.536			0.492		
F	36.379			62.324			53.844			149.340		
Sig of F	0.000*			0.000*			0.000*			0.000*		

หมายเหตุ. * มีระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.30 เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 48.0 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 47.3 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพลังการทำงาน ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 53.6 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพลังการทำงาน ด้านการอุทิศตน และด้านความ

เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 5 ดาว มากกว่าโรงแรมระดับ 3 ดาว และ 4 ดาว

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 49.2 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพลังการทำงาน ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมการพยากรณ์การคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในภาพรวม (FC_4) ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

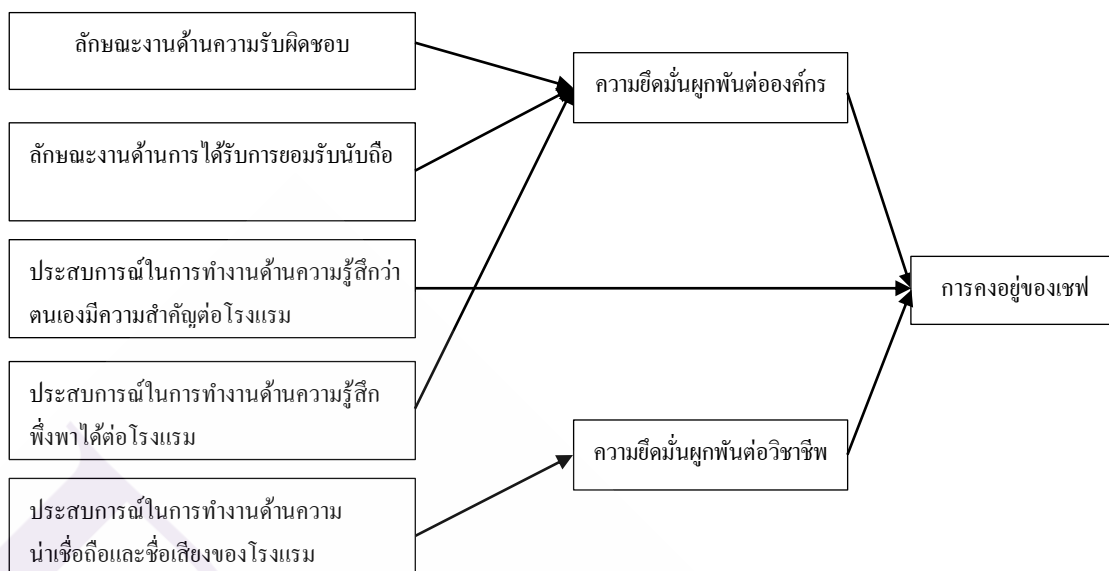
$$FC_4 = 0.609 + 0.283 (PC1) + 0.264 (PC2) + 0.284 (PC3)$$

จากสมการ แทน การคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย (FC_4) ด้านพลังการทำงาน (PC1) ด้านการอุทิศตน (PC2) และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (PC3)

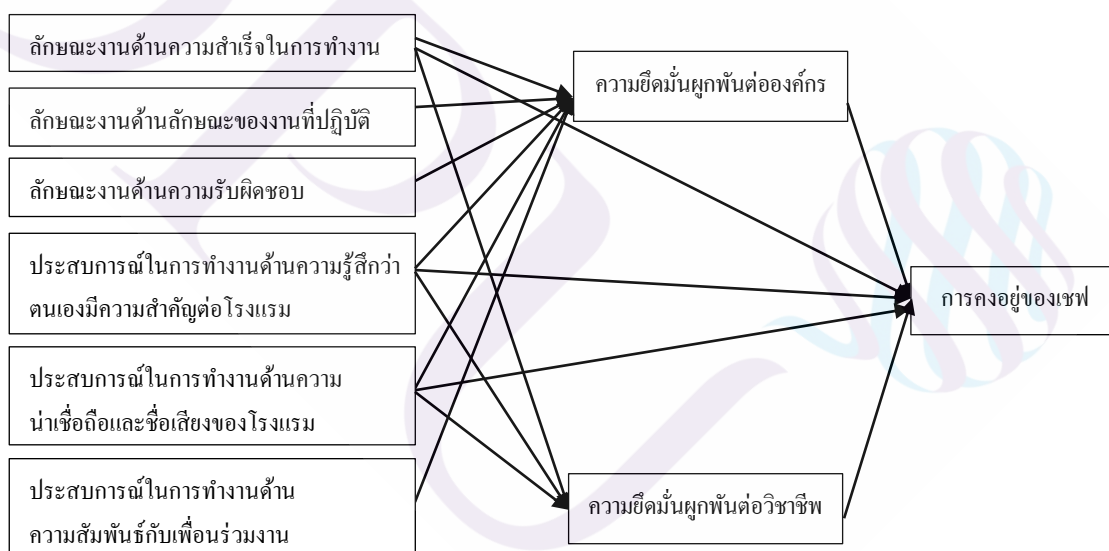
จากผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis) สรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ			
	ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว	ภาพรวม
1) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
2) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
3) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรมในประเทศไทย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
4) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรมในประเทศไทย	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
5) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
6) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
7) ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
8) ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน

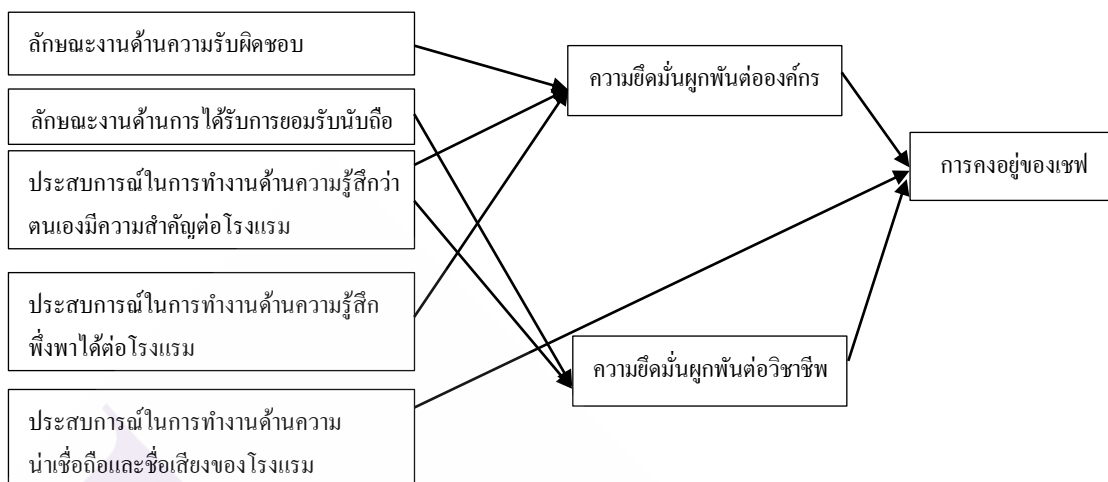
จากผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามขนาดของโรงแรม ได้ดังภาพที่ 4.1-4.3



ภาพที่ 4.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว



ภาพที่ 4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว



ภาพที่ 4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว

4.10 สรุป

ในบทนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลของเซฟโรงแรมตัวอย่าง โดยใช้การวิเคราะห์ค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นผูกพันต่อวิชาชีพกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) และผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทั้งนี้ตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ เซฟโรงแรมในประเทศไทย จำนวน 853 แห่ง ที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับเซฟโรงแรม จำนวน 460 คน จากการเลือกตัวอย่างวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งได้เซฟจากโรงแรมระดับ 3-5 ดาวโดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.60-1.00 และค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.814-0.969 วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ANOVA สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ทั้งนี้ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยอภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอนี้จากงานวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นบทสรุปนำไปสู่การตอบคำถามของการวิจัย และวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

5.1.1 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

1) ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม พบว่า เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.74-3.83 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านความรับผิดชอบตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.02-4.37 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านความรับผิดชอบตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ และเซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.93-4.17 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านความรับผิดชอบตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ การประกอบอาหารได้ตรงตามรายการอาหารที่ได้รับมอบหมายตามความถนัด รองลงมา ได้แก่ ความเชื่อมั่นของหัวหน้าที่มีต่อฝีมือและความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหารของเซฟ การได้รับคำชมเชยจากการประกอบอาหารในรายการที่เซฟเป็นผู้รับผิดชอบ การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และการได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นในความสามารถประกอบอาหาร ตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ งานของเซฟมีความท้าทาย รองลงมา ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมเพื่อความทันสมัยต่อเหตุการณ์ เซฟทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการประกอบอาหารที่ปฏิบัติอยู่ เซฟรู้วิธีการประกอบอาหารอย่างหลากหลาย และการมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ ความกระตือรือร้นทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารเมนูใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม รองลงมา ได้แก่ การประกอบอาหารโดยตระหนักถึงคุณภาพและรสชาติที่ถูกต้องผู้รับประทานทุกครั้ง การได้ใช้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถในการประกอบอาหาร

ทุกครั้งอย่างเต็มที่ การได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารที่ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และการได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารที่ตรงกับความเชี่ยวชาญ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ในฐานะเซฟที่มีความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหารที่มีฝีมือ รongลงมา ได้แก่ การได้รับคำชมเชยเป็นประจำจากการประกอบอาหารที่ถนัด การได้รับการยอมรับจากหัวหน้าในความสามารถประกอบอาหาร และการได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารต้อนรับแขก สำคัญ ตามลำดับ

2) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม ประกอบด้วย ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อ โรงแรม ความรู้สึกพึงพาได้ต่อโรงแรม ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมตรงกับประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด รongลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม และด้านความรู้สึกพึงพาได้ต่อโรงแรม ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม พบว่า เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่างๆ อยู่ระหว่าง 3.78-3.93 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมตรงกับประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานตรงกับประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด รongลงมา ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม ด้านความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม และด้านความรู้สึกพึงพาได้ต่อโรงแรม ตามลำดับ เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่างๆ อยู่ระหว่าง 4.08-4.36 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมตรงกับประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมตรงกับประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด รongลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม และด้านความรู้สึกพึงพาได้ต่อโรงแรม ตามลำดับ และเซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่างๆ อยู่ระหว่าง 3.81-4.28 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 แสดงว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมตรงกับประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมตรงกับประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด

รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อ โรงแรม และด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อ โรงแรม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อ โรงแรม ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ตรงกับ ประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน รองลงมา ได้แก่ ความรู้สึก ว่าตนเองมีค่าต่อโรงแรม และความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ ความรู้สึก ว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับตนเองเหมือนกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และการได้รับเชิญไป ร่วมงานทุกครั้งเมื่อ โรงแรมมีการจัดงานหรือมีกิจกรรม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม ด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรม ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ๆ พบว่า ข้อที่ตรงกับ ประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากโรงแรม คุ่มค่ากับความ อุตสาหะที่ได้อุทิศให้กับโรงแรม รองลงมา ได้แก่ การได้ใช้ประโยชน์จากสวัสดิการโรงแรมตั้งแต่ได้ เข้ามาทำงานกับโรงแรม ความรู้สึกที่ผู้บริหารของโรงแรมสนใจดูแลตนเอง การได้รับปัจจัย สนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมาย และโรงแรมสามารถ คลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนให้แก่พนักงานได้ แม้ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว ตามลำดับ

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของ โรงแรม ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ตรง กับประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อบอกว่าเป็นเซฟของโรงแรมแห่งนี้ รองลงมา ได้แก่ โรงแรมที่ทำงานอยู่เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป การทำงานเป็นเซฟในโรงแรมแห่งนี้ ทำให้รู้สึกมีหน้ามีตาและได้รับการยอมรับ และโรงแรมได้รับความเชื่อถือและได้รับการสนับสนุนจาก ผู้ใช้บริการทั่วไป ตามลำดับ

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ใน ภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ตรงกับประสบการณ์ ในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา ได้แก่ เพื่อน ร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง เมื่อมีปัญหาเพื่อนร่วมงานจะให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ เพื่อนร่วมงานในโรงแรม มีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญใน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

3) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ความยึดมั่น ผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วย

อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และความยึดมั่นผูกพันต่อด้านความต่อเนื่อง ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม พบว่า เซฟโรงแรมระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.83-3.93 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง ตามลำดับ เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.05-4.18 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง ตามลำดับ และเซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.01-4.12 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน ตามลำดับ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจมากที่สุด ได้แก่ ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม รองลงมา ได้แก่ ความรู้สึกว่าเป็นส่วนร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัว ความรู้สึกที่โรงแรมเปรียบเสมือนบ้าน ความรู้สึกที่ปัญหาของโรงแรมก็เปรียบเสมือนปัญหาของตนเอง และความรู้สึกว่าพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับโรงแรมแห่งนี้ ตามลำดับ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่อง ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่อง มากที่สุด ได้แก่ ความต้องการที่จะทำงานกับ โรงแรมแห่งนี้ต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม รองลงมา ได้แก่ โรงแรมแห่งนี้สามารถตอบสนองในสิ่งที่ต้องการในอนาคตได้อย่างเพียงพอ และมีความคิดว่าโรงแรมแห่งนี้ให้สิ่งที่ต้องการมากกว่าโรงแรมอื่น ถึงแม้ว่าที่อื่นเสนองานเงินเดือนให้มากกว่า ก็ไม่สามารถทำให้ตนเองเปลี่ยนงานได้ และหากตัดสินใจออกจากโรงแรมแห่งนี้ แล้วไปทำงานที่อื่นอาจจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก ตามลำดับ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน มาก

ที่สุด ได้แก่ ความพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อให้โรงแรมแห่งนี้มีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ
รองลงมา ได้แก่ โรงแรมแห่งนี้เหมาะสมที่จะได้รับความักดี และความรู้สึกไม่ถูกต้องที่ลาออกจาก
โรงแรมในตอนี้ ถึงแม้ว่าจะมีข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง มีความรู้สึกผิด หากตัดสินใจลาออก
ในขณะที่โรงแรมกำลังมีปัญหา และไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปทำงานเป็นเซฟในโรงแรมคู่แข่ง
ตามลำดับ

4) ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ

ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ประกอบด้วย ด้านปล้งการทำงาน ด้านการอุทิศตน และด้าน
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้าน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านปล้งการทำงาน มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการอุทิศ
ตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามขนาดโรงแรม พบว่า เซฟโรงแรม
ระดับ 3 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 3.98-4.09 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม
พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพอยู่ในระดับ “มาก” โดย
มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านปล้งการทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการอุทิศตน และด้าน
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตามลำดับ เซฟโรงแรมระดับ 4 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ
อยู่ระหว่าง 4.03-4.34 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 แสดงว่าเซฟโรงแรมมี
ความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านปล้งการ
ทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตามลำดับ
และเซฟโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ อยู่ระหว่าง 4.04-4.16 และเมื่อ
พิจารณาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แสดงว่าเซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพอยู่
ในระดับ “มาก” โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านปล้งการทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้าน
การอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตามลำดับ

ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านปล้งการทำงาน ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วย
อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านปล้ง
การทำงาน มากที่สุด ได้แก่ มีความเพียรพยายามในการทำงาน แม้จะเผชิญอุปสรรค รองลงมา ได้แก่
ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน และความรู้สึกมีปล้งในการทำงานและยึดหยุ่น
ทางจิตใจสูงในขณะที่ทำงาน ตามลำดับ

ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านการอุทิศตน ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ใน
ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพด้านการอุทิศตน มาก
ที่สุด ได้แก่ มีแรงบันดาลใจที่จะมุ่งมั่นทำงานเพื่อโรงแรม รองลงมา ได้แก่ ความรู้สึกเต็มใจที่จะ

พยายามเพื่อโรงแรม ความภูมิใจที่ได้ทำงานกับโรงแรมแห่งนี้ และความรู้สึกทำทหายในการทำงานที่โรงแรมแห่งนี้ ตามลำดับ

ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในภาพรวมเซฟโรงแรม เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มากที่สุด ได้แก่ ความรู้สึกว่าขณะทำงานเหมือนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว รองลงมา ได้แก่ ความรู้สึกเป็นสุขในการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่นี่ และความรู้สึกยากที่จะถอนตัวออกจากงานหรือไปจากโรงแรมแห่งนี้ ตามลำดับ

5) การคงอยู่

การคงอยู่ของเซฟโรงแรม ในภาพรวมเซฟโรงแรมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการคงอยู่มากที่สุด ได้แก่ ความมั่นใจอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานในโรงแรม รองลงมา ได้แก่ ความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ และขณะนี้ยังไม่มีความคิดที่จะลาออกเพื่อหางานใหม่ ตามลำดับ

5.1.2 ผลการศึกษานิเทศของผลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่า Pearson Correlation เท่ากับ 0.431 และ 0.516 ตามลำดับ ในขณะที่ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม และด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่า Pearson Correlation เท่ากับ 0.619 และ 0.635 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการศึกษานิเทศของผลของความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพในด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และด้านพลังการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่า Pearson Correlation เท่ากับ 0.570 และ 0.599 ตามลำดับ ในขณะที่ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพด้านการอุทิศตน และในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่า Pearson Correlation เท่ากับ 0.623 และ 0.704 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบจ่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟต่อ การคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ปรากฏผลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างเคียงด้านลักษณะงานต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเชฟโรงแรมในประเทศไทย โดยตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงาน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเชฟโรงแรมในประเทศไทย เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเชฟโรงแรมในประเทศไทย มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 25.9 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเชฟโรงแรม พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความสำเร็จในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเชฟโรงแรม เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 4 ดาว มากกว่าโรงแรมระดับ 3 ดาว และ 5 ดาว

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างเคียงด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเชฟโรงแรมในประเทศไทย โดยตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อ โรงแรม ความรู้สึกพึงพาได้ต่อ โรงแรม ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของ โรงแรม และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเชฟโรงแรมในประเทศไทย เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเชฟโรงแรมในประเทศไทย มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 42.1 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเชฟโรงแรม พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมด้านความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อ โรงแรม ความรู้สึกพึงพาได้ต่อ โรงแรม ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของ โรงแรม และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเชฟโรงแรม เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R²) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 4 ดาว มากกว่าโรงแรมระดับ 3 ดาว และ 5 ดาว

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างเคียงด้านลักษณะงานต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเชฟโรงแรมในประเทศไทย โดยตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงาน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรมในประเทศไทย เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรมในประเทศไทย มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 13.1 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความสำเร็จในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรมในประเทศไทย เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 5 ดาว มากกว่าโรงแรมระดับ 3 ดาว และ 4 ดาว โดยปัจจัยด้านลักษณะงานของโรงแรมระดับ 3 ดาว มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรมในประเทศไทยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรมในประเทศไทย โดยตัวแปรที่นำเข้ามาสมการประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อ โรงแรม ความรู้สึกพึงพาได้ต่อโรงแรม ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรมในประเทศไทย เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรมในประเทศไทย มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 20.9 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรม พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อ โรงแรม และความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรม เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 5 ดาว มากกว่าโรงแรมระดับ 3 ดาว และ 4 ดาว

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างปัจจัยด้านลักษณะงานต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยโดยตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ และการคงอยู่ของเซฟโรงแรม เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟ มีค่าสัมประสิทธิ์

การตัดสินใจ ร้อยละ 19.0 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความสำเร็จในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 4 ดาว มากกว่าโรงแรมระดับ 3 ดาว และ 5 ดาว โดยตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานของโรงแรมระดับ 3 ดาว และ 5 ดาว มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย โดยตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม ความรู้สึกพึงพาได้ต่อโรงแรม ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการคงอยู่ของเซฟโรงแรม เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟ มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 25.4 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 3 ดาว มากกว่าโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบระหว่างปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย โดยตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน และการคงอยู่ของเซฟโรงแรม เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟ มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย คือ ร้อยละ 42.0 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 3 ดาว มากกว่าโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว

ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบต่อวิชาชีพต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย โดยตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพลังการทำงาน ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการคงอยู่ของเซฟโรงแรม เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) พบว่า ตัวแบบสมการที่มีตัวแปรตามเป็นการคงอยู่ของเซฟ มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย คือ ร้อยละ 49.2 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพลังการทำงาน ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของโรงแรมระดับ 5 ดาว มากกว่าโรงแรมระดับ 3 ดาว และ 4 ดาว

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย 2) ศึกษาอิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย และ 3) ศึกษาอิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามลำดับดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

จากผลการศึกษาพบว่าเซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านความรับผิดชอบตรงกับลักษณะงานที่ทำมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และการได้รับการยอมรับนับถือตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำด้านความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารที่ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ความเชี่ยวชาญการใช้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถในการประกอบอาหาร ประกอบอาหารโดยตระหนักถึงคุณภาพและรสชาติที่ถูกใจผู้รับประทาน และความกระตือรือร้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารเมนูใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม ซึ่งความรับผิดชอบต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่เซฟจะต้องให้ความสำคัญ และปฏิบัติงานเป็นประจำ จึงทำให้ด้านความรับผิดชอบตรงกับลักษณะของงานที่ทำมากกว่าด้านอื่น ๆ สอดคล้องกับผลการศึกษาของเกรียงศักดิ์ ศรีสมบัติ (2551) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพัน ตามแนวคิดของ Steers (1991) โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท

ใหญ่ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงาน และสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของอัญชลี ภักดีโทรกิจ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของ พนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มี ผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ลำดับแรก ด้านเงินเดือน รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านการได้รับการ ขอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงานตามลำดับ

เซฟโรงแรมเห็นว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมตรงกับประสบการณ์ ในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมตรงกับประสบการณ์ ในการทำงานมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม ความรู้สึก พึงพาได้ต่อโรงแรม และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะการที่โรงแรมจะเป็นที่รู้จัก ได้รับความเชื่อถือและได้รับการสนับสนุนจากผู้ให้บริการ ทั่วไป จะต้องมีภาพลักษณ์ที่ดีมาอย่างยาวนานช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งทำให้บุคลากรที่ทำงานใน โรงแรม รวมถึงเซฟรู้สึกภาคภูมิใจ มีหน้ามีตาและได้รับการยอมรับหากได้ทำงานหรือมีประสบการณ์ ในการทำงานกับโรงแรมที่มีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ และหากเซฟเคยมีประสบการณ์ ในการทำงานมาก่อนจะทำให้มีโอกาสในการเลือกโรงแรมที่ต้องการจะทำงานด้วยได้ง่ายกว่าเซฟที่ ไม่มีประสบการณ์หรือมีประสบการณ์น้อย เนื่องจากความสามารถของเซฟในด้านการประกอบ อาหารแล้วนั้น ยังต้องสามารถจัดสรรเวลาได้เป็นอย่างดี มีความอดทน และสามารถทำงานภายใต้ ความกดดันได้ ซึ่งประสบการณ์ในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน และเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จึงทำให้ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานใน โรงแรมด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมตรงกับประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าด้าน อื่น ๆ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนิรุจน์ มั่งคั่ง (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความยึดมั่นผูกพัน ด้านจิตใจ และด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง ตามลำดับ อาจเป็นเพราะความยึดมั่นผูกพัน ด้านบรรทัดฐานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม หรือเป็นความรู้สึกที่ เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่เซฟได้รับจากการทำงานในโรงแรมนั้น ๆ โดยอาจแสดงออกในรูปของ

ความจงรักภักดีของเซฟต่อโรงแรม และจะรู้สึกผิดหวังตัดสินใจลาออกในขณะที่โรงแรมกำลังมีปัญหา ถึงแม้ว่าโรงแรมอื่นจะมีข้อเสนอหรือสวัสดิการที่เป็นประโยชน์มากกว่า แต่รู้สึกไม่ถูกต้องที่ลาออกจากโรงแรมในตอนนี้ ในขณะที่ความยึดมั่นนั้นอาจทำให้เซฟไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปทำงานเป็นเซฟในโรงแรมคู่แข่ง และพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อให้โรงแรมนี้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ จึงทำให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานมีระดับค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคล เป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร และความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กร และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานหรือที่เราเรียกว่าความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Nicolson, P. (2015) พบว่า ความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กร มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันของสมาชิกในองค์กร คือหากสมาชิกรู้สึกว่าองค์กรที่เขาทำงานอยู่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคงเขาจะมีความรู้สึกอยากจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นและมีความผูกพันต่อองค์กรตามไปด้วยแต่ในทางกลับกัน หากองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานก็ก่อให้เกิดการลาออก โอนย้ายไปจากองค์กรหรือไม่อยากมาทำงาน ขาดงาน ลางานบ่อย ๆ

เซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพอยู่ในระดับมาก โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพด้านพลังการทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตามลำดับ อาจเป็นเพราะความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพด้านพลังการทำงาน เป็นพลังในการทำงาน และความยึดหยุ่นทางจิตใจสูงในขณะที่ทำงานของเซฟ อาจส่งผลต่อความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน ความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน ความเพียรพยายามในการทำงาน แม้จะเผชิญอุปสรรค และความรู้สึกท้อแท้ในการทำงานของเซฟเนื่องจากภาระงานของเซฟนอกจากจะทำอาหารให้เป็นที่พอใจของลูกค้าโดยวางแผนการประกอบอาหาร คิดรายการอาหาร จัดหา หรือสั่งให้จัดหาเครื่องปรุงอาหาร เตรียมอาหาร และประกอบอาหารแล้ว เซฟยังต้องเข้าใจถึงธรรมชาติของอาชีพนี้ คือ ต้องทำงานหนัก ต้องอยู่ในครัว และหน้าเตาประกอบอาหาร เผชิญกับความร้อน กลิ่นอาหาร ทั้งของสด หรือขณะกำลังปรุง และต้องอยู่ในครัวในช่วงเช้ามีดเพื่อเตรียมและประกอบอาหาร เช้า กลางวัน และเย็น หรือออกไปตลาดสดเพื่อเลือกซื้ออาหารสดด้วยตนเอง จึงทำให้เซฟมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านพลังการทำงานมากกว่าด้านการอุทิศตนเป็นความรู้สึกเต็มใจ ภูมิใจ มีแรงบันดาลใจ และรู้สึกท้อแท้ในการทำงาน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานเป็นความรู้สึกมุ่งมั่นและเป็นสุขในการทำงาน ยากที่จะถอนตัวออกจากงานเหมือนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรรณิ วิริยะกัสนานท์ (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า เมื่อพยาบาลวิชาชีพมีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะทำให้พยาบาลวิชาชีพคงอยู่ในงานสูง โดยความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครธน ได้ร้อยละ 24.3

5.2.2 ผลการศึกษาอิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

จากผลการศึกษาอิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในขณะที่ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม และด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 อาจเป็นเพราะเซฟส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16-20 ปี และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนงานหรือสถานที่ทำงานมาหลายครั้งจนถึงโรงแรมที่ทำอยู่ในปัจจุบัน โดยในการเปลี่ยนงานของเซฟก็เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น และโรงแรมที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันอาจจะเป็นโรงแรมที่เห็นว่าเหมาะสมสำหรับตนเองแล้วจึงไม่เปลี่ยนงานอีก โดยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟนั้นเป็นความรู้สึกรู้สึกของเซฟที่แสดงออกทางพฤติกรรมต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่โดยการยอมรับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรพร้อมที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ไม่คิดจะละทิ้งไปจากองค์กร ในขณะที่ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ เป็นสภาวะทางจิตใจในทางบวกของเซฟที่สัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งพฤติกรรมและทัศนคติทางบวกต่อโรงแรมที่ปฏิบัติงานอยู่เองที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของเซฟในโรงแรม โดยการคงอยู่ของเซฟโรงแรมเป็นความคิดและความตั้งใจของเซฟในโรงแรมที่จะทำงานหรือวางแผนที่จะยังคงอยู่ทำงานกับโรงแรมที่ทำอยู่ไปจนกระทั่งเกษียณอายุ และไม่ลาออกหรือเปลี่ยนงานเมื่อพบว่าตนเองมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Nicolson, P. (2015) ได้อธิบายว่าทัศนคติของผู้ร่วมงานในองค์กรมีผลต่อความผูกพันองค์กร เนื่องจากกลุ่มมีอิทธิพลต่อทัศนคติของคนในองค์กร การพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูงที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน จะทำให้ซึมซับถึงวัฒนธรรมและบรรยากาศ

ขององค์กร นั่นคือถ้ากลุ่มมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรก็จะทำให้สมาชิกมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้วย

5.2.3 ผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสพการณ์ในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรง และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ และมีอิทธิพลทางตรง และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม อาจเป็นเพราะลักษณะงานของเซฟนั้นมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การปรุงอาหารออกมาให้ลูกค้าพอใจในรสชาติมากที่สุด และการได้มีความคิดสร้างสรรค์ในสร้างสรรค์เมนูใหม่ ๆ การจัดหา วัตถุดิบ เครื่องปรุงที่แปลกใหม่ วิธีการปรุง ขั้นตอนต่าง ๆ ทำอย่างไรให้รสชาติอาหารเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า โดยลักษณะงานเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันกับประสพการณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกหรือการรับรู้ของเซฟที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรที่เซฟได้รับจากการทำงาน ในขณะที่เดียวกันเซฟจะต้องเป็นคนใจกว้าง สามารถยอมรับคำติชมจากลูกค้าได้ พยายามเสาะแสวงหาความรู้ และประสพการณ์ให้มากขึ้น เพื่อนำไปปรับใช้กับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า สอดคล้องกับผลการศึกษาของอนุพงษ์ สอดสี, วนัสรา เชาวน์นิยม, บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ และนิภาพ มหารัชพงค์ (2559) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข เขตบริการสุขภาพที่ 5 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ ได้แก่ ลักษณะงานความสำเร็จในงาน และเงื่อนไขการทำงาน โดยให้ข้อเสนอแนะว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสำเร็จในงาน และเงื่อนไขการทำงานเป็นลำดับแรกเพื่อพัฒนาให้เจ้าพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพเพิ่มขึ้น

ประสพการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ และมีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม อาจเป็นเพราะอาชีพเซฟนั้นจะมีตำแหน่งและลำดับขั้นในการทำงาน โดยเริ่มแรกจะต้องมีใบประกาศการเป็นเซฟมาก่อน และทำงานโดยอาศัยประสพการณ์ รวมถึงความเชื่อใจของเซฟที่ระดับสูงกว่าในการเลื่อนตำแหน่ง นอกจากนี้อาชีพเซฟจะได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนในอัตราที่แตกต่างกันไปตามขนาดและรายได้ของโรงแรม ฝีมือหรือและประสพการณ์ของเซฟ ในการจ้างงานอาจเริ่มจากการเป็นผู้ช่วยผู้ประกอบอาหาร และมีประสพการณ์อย่างน้อย 1-2 ปี เงินเดือนไม่เยอะมาก สำหรับการประกอบอาหารในสถานประกอบการขนาดใหญ่ และมีมาตรฐาน ผู้ประกอบอาหารจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากผู้ช่วยเป็นพ่อครัว หรือแม่ครัว และเป็นเซฟอันเป็นตำแหน่งสูงสุด ซึ่งจะได้รับค่าจ้างที่สูงมาก สอดคล้องกับ Mimer, J. B. (2015) ได้ทำการศึกษา และได้อธิบายว่าปัจจุบันบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น มี

ทัศนคติ และความต้องการในการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตที่ต่างจากอดีต สังคมมีความซับซ้อน เกี่ยวข้องกันมากขึ้นพนักงานรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถมากขึ้นพร้อมที่จะรับผิดชอบมากขึ้น และมักต่อต้านการปฏิบัติงานที่คอยรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลจะต้องการอำนาจในการตัดสินใจ ความพอใจ และความภาคภูมิใจในงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ โดยต้องการความสำเร็จในการทำงานลักษณะของงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม อาจเป็นเพราะความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้นเกิดจากความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติของเซฟที่มีต่อ โรงแรมที่ทำให้เซฟยังคงปฏิบัติงานอยู่ และในบางครั้งอาจปฏิบัติงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ โดยมีได้หวังสิ่งตอบแทนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในภาพรวม ซึ่งในงานวิจัยนี้ เป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน และผลการศึกษาค้นคว้าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่า เซฟโรงแรมมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก จึงทำให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012) ได้สรุปไว้ว่าการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งช่วยลดอัตราการขาดงาน และการลาออกจากงานได้และยังช่วยเพิ่มผลผลิตและคุณภาพงานได้อีกด้วย โดยความรู้สึกรู้สึกดังกล่าวจะเน้นที่ “การรับรู้ข้อมูล” ของบุคคลเกี่ยวกับบทบาทของตนในองค์กรว่าได้รับการยกย่อง การยอมรับ และการให้ความสำคัญจากองค์กรและผู้ร่วมงาน และสอดคล้องกับ Mitchell, J. I., Gagné, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012) พบว่าความรู้สึกรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และเป็นปัจจัยสำคัญในการก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ พลังในการทำงาน การอุทิศตน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานนั้นเป็นความยึดมั่นผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับวิชาชีพ เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับวิชาชีพ โดยเซฟที่ดีต้องมีพื้นฐานในการทำอาหาร ปฏิบัติและได้ลงมือทำอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความชำนาญและเพิ่มประสบการณ์ของเซฟ คำนึงและใส่ใจถึงสุขภาพของอาหารที่ทำให้ลูกค้า และสิ่งที่สำคัญคือต้องรักษาจรรยาบรรณ โดยการตั้งใจทำทุกเมนูออกมาให้มีคุณภาพที่สุด โดยปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความคิดและความตั้งใจของเซฟใน โรงแรมที่จะทำงาน โรงแรมที่ทำอยู่ไปจนกระทั่งเกษียณอายุ สอดคล้องกับผลการศึกษาของมิตรา จิระวุฒินันท์, กิตติชัย อัครวิมุต, เกษมसानต์ โชติชาครพันธุ์ และปิยะนันท์ ทองน้อยเลิศชัย (2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อวิชาชีพกับ

ความตั้งใจออกจากวิชาชีพพยาบาล พบว่า ความยึดมั่นผู้พันในวิชาชีพเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับการลาออกจากวิชาชีพ

5.2.4 ผลการศึกษาระดับการส่งผลกระทบหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเชฟต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทย

ผลการศึกษาระดับการส่งผลกระทบหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม ความรู้สึกพึงพาได้ต่อโรงแรม ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ร้อยละ 19.0 และร้อยละ 25.4 ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเชฟ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความสำเร็จในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรม และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมด้านความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อการคงอยู่ของเชฟโรงแรม อาจเป็นเพราะการปฏิบัติหน้าที่ของเชฟในด้านต่างๆ เช่น การได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารที่ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ การประกอบอาหารโดยตระหนักถึงคุณภาพและรสชาติที่ถูกต้องผู้รับประทานทุกครั้ง และการกระตือรือร้นทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารเมนูใหม่ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม เป็นลักษณะงานที่ตรงกับความต้องการของเชฟ ซึ่งจะส่งผลให้เชฟเกิดความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ของเชฟ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M., & Chan, W. Y. (2015) อธิบายว่าลักษณะของงานประกอบด้วย การที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบว่างานที่ทำมีความท้าทาย มีลักษณะสร้างสรรคงานมีความน่าสนใจ โดยอาศัยความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ มีโอกาสที่จะได้เรียนรู้การได้รับผิดชอบงานที่สามารถควบคุมการทำงาน และงานนั้นมีโอกาสที่จะทำงานให้เสร็จจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน โดยลักษณะงานที่เป็นสิ่งจูงใจจะมีผลให้พนักงานมีอารมณ์และความรู้สึกไปในทางบวก ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างดี ในทางกลับกันถ้าหากว่าลักษณะงานไม่เป็นสิ่งจูงใจพนักงานจะรู้สึกไม่ชอบงานไม่พอใจในงานถ้าต้องทนทำงานในลักษณะนี้เป็นเวลานานพนักงานจะรู้สึกเบื่อหน่าย ในขณะเดียวกันเมื่อเชฟเกิดการรับรู้ต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับโรงแรม รับรู้ลักษณะการทำงานในโรงแรม มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และเมื่อเชฟมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรก็จะส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L. (2014) พบว่าเมื่อเชฟ

วิชาชีพ (ลูกค้า) เกิดความพึงพอใจในการดูแลการเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากองค์กร สร้างความประทับใจ และนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กร ในที่สุดความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) อันเป็นผลลัพธ์มาจากการบริหารจัดการองค์กร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากความคิดเห็นของพนักงานที่ได้รับการดูแลและสนับสนุนจากองค์กรเป็นภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากความคิดทัศนคติความรู้สึกและประสบการณ์ที่ผ่านมา และจะทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานเช่น ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพ อุทิศเวลา มุ่งมั่น ทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ และถ้าพบว่าบุคคลใด ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เกิดความเสียหายกับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง

ผลการศึกษาระดับการส่งผลกระทบปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน และปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพลังการทำงาน ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย คือ ร้อยละ 42.0 และร้อยละ 49.2 ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในตัวแบบสมการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟ พบว่า ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม และปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพลังการทำงาน ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม อาจเป็นเพราะเมื่อเซฟมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม โรงแรมเปรียบเสมือนบ้าน เพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัว ปัญหาของโรงแรมก็เปรียบเสมือนปัญหาของตนเอง และมีความรู้สึกว่าจะเสียสละและอุทิศตนให้กับโรงแรมแห่งนี้ จะทำให้เซฟเกิดความรู้สึกผิดหากตัดสินใจลาออกในขณะที่โรงแรมกำลังมีปัญหา และไม่มีความคิดที่จะย้ายไปทำงานเป็นเซฟในโรงแรม พร้อมทั้งจะทำทุกอย่างเพื่อให้โรงแรมแห่งนี้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ นั่นคือ เซฟเกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเซฟมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพทั้งในด้านพลังการทำงาน ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันก็จะทำให้เซฟรู้สึกเต็มใจที่จะพยายามเพื่อ โรงแรม มีความสุขในการทำงาน ยากที่จะถอนตัวออกจากงานหรือไปจากโรงแรมแห่งนี้ ซึ่งความรู้สึก และการปฏิบัติของเซฟเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม

นอกจากนี้จากผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมตรงกับประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะทำให้ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟ

โรงแรมอยู่ในระดับมากเช่นกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Khan, S. K., & Rashid, M. Z. A., (2012) พบว่า พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่เหนือกว่าพนักงานที่ไม่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างเห็นได้ชัด สอดคล้องกับ Van Dierendonck, D., & Jacobs, G. (2012) ได้อธิบายว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรมีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กรและเป็นตัวชี้วัดที่ดี ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร อีกทั้งความยึดมั่นผูกพันในองค์กรนั้นสามารถชี้ถึงแนวโน้มในความตั้งใจที่บุคคลจะคงอยู่หรือลาออกจากองค์กรได้ ถ้าหากบุคคลเกิดความยึดมั่นผูกพันในองค์กร เขาจะตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่และเกิดความต่อเนื่องในการทำงาน แต่ในทางตรงข้ามหากบุคคลขาดความยึดมั่นผูกพันในองค์กรก็จะทำให้พนักงานมีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กรในที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรีณย์ พิมพ์ทอง (2557) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย โดยพบว่าตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร และทั้งตัวแปรความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน การรับรู้และแนวทางการปฏิบัติการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยสายวิชาการ โดยความสัมพันธ์เป็นทิศทางเดียวกัน คือ การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรและแนวทางปฏิบัติในด้านทรัพยากรมนุษย์โดยถ้าความผูกพันต่อองค์กรมากด้วย ส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะคงอยู่ต่อในองค์กรในที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากข้อค้นพบในประเด็นที่มีสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากข้อค้นพบสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติที่ได้จากข้อค้นพบ

5.3.1.1 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถหรือความเชี่ยวชาญของเซฟ เนื่องจากเซฟเห็นว่าเซฟควรได้ใช้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถในการประกอบอาหารทุกครั้งอย่างเต็มที่ โดยตระหนักถึงคุณภาพและรสชาติที่ถูกต้องผู้รับประทานทุกครั้ง และจะมีความกระตือรือร้นทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารเมนูใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิมนอกจากนี้เซฟโรงแรมควรได้รับการพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจเข้าร่วมการแข่งขันการทำอาหารเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ สร้างประสบการณ์ และเป็นเวทีพิสูจน์ฝีมือของตนเอง พัฒนาด้านภาษาอังกฤษ และความสามารถในการบริหารจัดการ และการวางระบบ การบริหารต้นทุน

ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม หรือหัวหน้าเชฟควรให้โอกาสเชฟในการพัฒนาตนเอง และก้าวหน้าในอาชีพ

5.3.1.2 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรมีการวางแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของโรงแรมต่อผู้ให้บริการเพื่อให้เชฟมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม เนื่องจากเชฟต้องการทำงานในโรงแรมที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป และรู้สึกมีหน้ามีตาและได้รับการยอมรับหากได้ทำงานในโรงแรมดังกล่าว โดยกลยุทธ์การจัดการภาพลักษณ์องค์กรเพื่อพัฒนาธุรกิจบริการ อาทิ กลยุทธ์การพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร กลยุทธ์การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม กลยุทธ์การจัดการด้านการเงินและความมั่งคั่งขององค์กร กลยุทธ์การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และกลยุทธ์การจัดการความสามารถในการสรรหา การพัฒนา และการรักษาบุคลากร ซึ่งกลยุทธ์ที่ได้นำเสนอนี้เป็นประโยชน์สำหรับองค์กรเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.1.3 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพด้านปลังการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เชฟมีความรู้สึกมุ่งมั่นและมีความสุขในการทำงาน เพื่อให้เชฟรู้สึกมีพลังในการทำงานและยึดหยุ่นทางจิตใจสูงในขณะที่ทำงาน และเมื่อเชฟยากที่จะถอนตัวออกจากงานหรือไปจากโรงแรม จะทำให้เชฟมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน รวมถึงเพียรพยายามในการทำงาน แม้จะเผชิญอุปสรรค รวมถึงกำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพของเชฟอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เชฟเกิดความยึดมั่นผูกพันในงาน ความทุ่มเทในงาน และความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ไม่มีความคิดที่จะลาออกเพื่อหางานใหม่

5.3.1.4 จากการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับสูงในขณะที่ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่องความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของเชฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจึงควรกำหนดแผนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ กำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานจากสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ การพัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับเชฟอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้โรงแรมประสบความสำเร็จอย่างมั่นคงและยั่งยืน และปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Environment) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) โดยแนวทางต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยเรื่องยึดเหนี่ยวให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรและขับเคลื่อนไปพร้อมกับองค์กร

รวมถึงการสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีไปพร้อม ๆ กันด้วย อีกทั้งยังเป็นการยกระดับมาตรฐานโรงแรมให้ดีขึ้น และทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจมากยิ่งขึ้น

5.3.1.5 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน และปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพลังการทำงาน ด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดระบบการบริหารความผูกพันของพนักงานในองค์กร เช่น กำหนดสวัสดิการ ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถของเซฟ โดยจัดให้ตามความต้องการหรือความพึงพอใจของพนักงาน (ไม่ใช่สวัสดิการที่องค์กรต้องจัดให้ตามกฎหมาย) และแผนเสริมสร้างความผูกพันและความสุขของบุคลากร ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และองค์กร เพื่อเป็นแรงจูงใจและสร้างความผูกพันระหว่างเซฟกับองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เซฟตั้งใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรและต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

5.3.1.6 จากการศึกษาพบว่าโรงแรมที่มีขนาดแตกต่างกัน (ระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว) มีปัจจัยด้านลักษณะงานและประสบการณ์ในการทำงาน โรงแรมที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการหรือผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลของธุรกิจโรงแรมแต่ละขนาดจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนพัฒนา และธำรงรักษาเซฟโรงแรมให้ปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างต่อเนื่องและยาวนาน ดังนี้

1) โรงแรม ระดับ 3 ดาว และ 5 ดาว ควรให้ความสำคัญและอาจปฏิบัติ ดังนี้

(1) ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ มอบหมายให้ประกอบอาหารที่ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และความเชี่ยวชาญ ซึ่งจะทำให้เซฟได้ใช้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการประกอบอาหารทุกครั้งอย่างเต็มที่

(2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม ได้แก่ นำเทคนิคในการพัฒนาศักยภาพเพื่อกระตุ้นให้พนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจ ใฝ่หาผลสัมฤทธิ์ในการทำงานมาใช้ในองค์กร เนื่องจากการทำงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน โดยอาจนำหลักการให้รางวัลแบบต่าง ๆ มาใช้ เช่น ให้รางวัลโดยการยอมรับหรือให้รางวัลโดยให้ทำงานที่ชื่นชอบ

(3) ด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อโรงแรม ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่เซฟ โดยเริ่มตั้งแต่การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ให้รู้สึกว่าคุณค่าของเขาและยินดีต้องรับเขา

หลังจากนั้นจึงสร้างแรงจูงใจด้วยการฝึกอบรม สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และให้รางวัลแก่คนที่ตั้งใจทำงาน

(4) ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม ได้แก่ การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของโรงแรม เพื่อให้เชฟรับรู้ถึงวิสัยทัศน์ ความน่าเชื่อถือและการเติบโตของโรงแรมอย่างต่อเนื่องโดยอาจดำเนินการทุกไตรมาส

2) โรงแรม ระดับ 4 ดาว ควรให้ความสำคัญและอาจปฏิบัติ ดังนี้

(1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ นำหลักความต้องการมนุษย์ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์หาความจำเป็น ความต้องการรายบุคคล วิเคราะห์ หาจุดอ่อน จุดแข็ง และโอกาสที่อาจเกิดขึ้น เพื่อกระตุ้นให้เชฟแต่ละคนมีแรงจูงใจ และต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน

(2) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ จัดโปรแกรมเพื่อพัฒนาทักษะการทำงาน และเพิ่มพูนประสบการณ์ให้เชฟอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดฝึกอบรม หรือแข่งขัน เพราะเมื่อเชฟมีความรู้และความชำนาญที่จำเป็นต่อการทำงานให้ถูกต้องเหมาะสมจะมีความพอใจในงานที่ทำ

(3) ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ มอบหมายให้ประกอบอาหารที่ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และความเชี่ยวชาญ ซึ่งจะทำให้เชฟได้ใช้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการประกอบอาหารทุกครั้งอย่างเต็มที่

(4) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม ได้แก่ นำเทคนิคในการพัฒนาศักยภาพเพื่อกระตุ้นให้พนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจ ใฝ่หาผลสัมฤทธิ์ในการทำงานมาใช้ในองค์กร เนื่องจากการทำงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน โดยอาจนำหลักการให้รางวัลแบบต่างๆ มาใช้ เช่น ให้รางวัลโดยการยอมรับหรือให้รางวัลโดยให้ทำงานที่ชื่นชอบ

(5) ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม ได้แก่ การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของโรงแรม เพื่อให้เชฟรับรู้ถึงวิสัยทัศน์ ความน่าเชื่อถือและการเติบโตของโรงแรมอย่างต่อเนื่องโดยอาจดำเนินการทุกไตรมาส

(6) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ประชุมทีมงานระดมสมองเพื่อหาแนวคิดใหม่ๆ การสับเปลี่ยนหน้าที่ทำให้เกิดความหลากหลายของงาน การเปลี่ยนลำดับวิธีการทำงาน หรือการกระจายงานและความรับผิดชอบเพื่อให้เกิดความไว้วางใจกันมากขึ้น และควรมีแนวทางในการจัดการข้อขัดแย้งระหว่างพนักงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.3.2.1 เนื่องจากตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟในระดับน้อยถึงปานกลาง ซึ่งการคงอยู่ของเซฟอาจเกิดจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาศึกษา เช่น ปัจจัยเชิงจิตต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดผูกพันต่อองค์กร อาทิ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การพัฒนาและฝึกอบรม ภาวะตลาดแรงงาน ปัจจัยเหล่านี้ อาจมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม ดังนั้นนักวิจัยหรือผู้ที่สนใจควรศึกษาเพิ่มเติม โดยอาจนำข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของเซฟโรงแรม หรือปัจจัยด้านแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องนำมาวิเคราะห์ด้วย

5.3.2.2 นักวิจัยหรือผู้ที่สนใจ อาจนำระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจากเซฟโรงแรม และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร หรือบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและวิชาชีพที่มีต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรม

5.3.2.3 นักวิจัยหรือผู้ที่สนใจอาจศึกษาเพิ่มเติมถึงแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของโรงแรมในประเทศไทยที่มีการคงอยู่ของเซฟโรงแรม โดยอาจเปรียบเทียบกับโรงแรมที่มีการคงอยู่ของเซฟโรงแรมน้อย เพื่อหารูปแบบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมสำหรับการคงอยู่ของเซฟโรงแรม

5.3.2.4 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นเดียวกันกับบุคลากรในกลุ่มสายงานหรืออาชีพอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรที่ชัดเจนขึ้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กมลพรรณ ไกยวรรณ, และชมพูนุช จิตติถาวร. (2558). ความผูกพันของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือ แอคคอร์กลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล. *วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (มทร.ศรีวิชัย)*, 7(1) (ม.ค.-มิ.ย. 2558), 63-74.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์. เกตุณภัต เมธิกสิวัฒน์. (2555). *ความสัมพันธ์ของความผูกพัน ทีมของพนักงานที่มีต่องาน และองค์กรกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- เกรียงศักดิ์ ศรีสมบัติ. (2551). *รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนและความผูกพันต่อวิชาชีพของครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิรัชยา เจียวัก, วันชัย ธรรมสังการ, และปรีชา แก้วพิมล. (2555). การคงอยู่และความตั้งใจลาออก จากงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ NIDA Development Journal*, 55(3), 109-144.
- จิราพร ทัดพินิจ และคณะ. (2555). การวิเคราะห์สมรรถนะอาชีพของพ่อครัวในโรงแรม. *วารสารการอาชีพและเทคโนโลยีศึกษา*, 2(4).
- ชลธิชา นูนาค. (2553). *งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชัยนันท์ ไชยเสน และนารี วีระกิจ. (2557). สภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันของพนักงานโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*, 34(1), 13-15.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2551). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 11)*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์อี.
- ธีระ วุฒิตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). *ศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการ โรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพฯ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *การวิเคราะห์ห่อถัก*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุษรา ศรีอยุธยา อัจฉราวรรณ ณ สงขลา และอชชา หัตถยานานนท์. (2555). *การออกแบบเครื่องแต่งกายเซฟที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของเซฟในครัวอาหารไทย*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ปกรณ ลีโยธิน. (2555). *ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย* (ปริญาานิพนธ์ปริญญาคุยบัณฑิต). สงขลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2553). *การบริหารจัดการและปฏิบัติงาน โรงแรม ศตวรรษที่ 21 ฉบับนิสิตนักศึกษา*. กรุงเทพฯ: เอส อาร์ พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *การสร้างและพัฒนาแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พิทยา บุญรุ่ง. (2555). *การศึกษาคความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้* (วิทยานิพนธ์ปริญามหาบัณฑิต). นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชานีประศาสน์. (2545). *ระเบียบวิธีการวิจัย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วสุรีพร อ่อนศรี. (2555). *ศึกษาคความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมศิริสาทร แอ็กเซ็คคูทิฟ เซอร์วิสเรสซิเด็นท์* (วิทยานิพนธ์ปริญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วรรณ วิริยะกังสานนท์. (2556). *ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย*. นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- วรัญญา ปัญญาานวล. (2555). *ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วรัญญา ลัดยวงศ์ทิพย์. (2559). *การศึกษาคความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำแบบ เปลี่ยนสภาพภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและความพึงพอใจในการทำงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ระดับตำบล จังหวัดนครราชสีมา*. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 14(1), 37-52.
- วิษุพล สิงหะพล. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การกรณีศึกษาโรงแรม สอเลิศย์ อินน์ รีสอร์ท ภูเก็ต*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 10(1), 60-78.

- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2557). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 37(142), 16-32.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). *ทฤษฎีการประเมิน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมนันท์ สุทธารัตน์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล วิชาชีพรุ่นเจนเนอเรชั่นวาย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. *วารสารพยาบาลตำรวจ*, 7(1), 2558: 237-252.
- สมาคมพ่อครัวไทย. (2559). *สมาคมพ่อครัวไทย จับมือพันธมิตร จัดมหกรรมการแข่งขันพ่อครัวครั้งยิ่งใหญ่แห่งปี*. สืบค้น 22 มิถุนายน 2560, จาก <http://positioningmag.com/tag/สมาคมพ่อครัวไทย>.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สังวร ใจตระโกก. (2547). *การใช้โปรแกรมลิสเรล: โปรแกรมทางสถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สัมพันธ์ สันทนาคณิต. (2555). *ปฏิบัติการพยาบาลพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการปฏิบัติการพยาบาลและพื้นฐานวิชาชีพ.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2561). *Hotel & Accommodation*. สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2561, จาก <https://www.businesseventsthailand.com/th/plan-your-events/hotel-and-accommodation/hotels/>.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้า 프린ต์.
- สุพัตรา สร้อยเพชร. (2553). *การจัดการการโรงแรม*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุกมาศ อังสุโชติ และคณะ. (2554). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2555). ศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมไทยในยุค AEC. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี*, 7(1), 25-35.
- องอาจ นัยพัฒน์. (2548). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนิรุจน์ มั่งคั่ง. (2556). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- อรพินทร์ ชูชม. (2557). การวิเคราะห์โครงสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 75(11), 32-45.
- อัจฉริยา ศักดิ์นรงค์. (2556). อิทธิพลของการตลาดภายในที่มีต่อความเป็นเลิศทางการบริการของ ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาคุยฎิบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อัญชลี ภักดีโทรกิจ. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน โรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). ประจวบคีรีขันธ์: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสดมฟอร์ด.
- อุบลวรรณ ขุนทอง. (2556). ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้าน การบัญชีและการเงินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงินและส่งผล ให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทย (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาคุยฎิบัณฑิต). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- The Gallup Organization. (2012). เปลี่ยนทัศนคติพนักงาน ให้ “รัก” และ “ผูกพัน” องค์กร. ผู้จัดการ. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2560, จาก <http://www.manager.co.th/mgrWeekly/ViewNews.aspx?NewsID=9540000041417>.

ภาษาต่างประเทศ

- Ahire, G., & Waller. (1996). Development and validation of TQM implementation constructs. *Decision Science*, 27(1), 23-56.
- Akgunduz, Y., Dalgic, A., & Kale, A. (2016). The effects of stress and managers' behaviour on the job satisfaction and organisational citizenship behaviour of hotel employees. *Turizam: Medunarodniznanstveno-Strucnicasopis*, 64(1), 41-62.
- Albrecht, S. L. (2012). The influence of job, team and organizational level resources on employee well-being, engagement, commitment and extra-role performance: Test of a model. *International Journal of Manpower*, 33(7), 840-853.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of vocational behavior*, 49(3), 252-276.

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1997). *Commitment in the workplace*. London: Sage Publications Ltd.
- Alvesson, M. (2012). *Understanding organizational culture*. London: Sage Publications Ltd.
- Andrew, O. C., & Sofian, S. (2012). Individual factors and work outcomes of employee engagement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40, 498-508.
- Andrews, S. (2008). *Front office management and operations*. New Delhi: Tata McGraw Hill Publishing co.ltd.
- Aon Hewitt. (2012). *People risk in Asia: Identify and mitigating your risks*. ©2012 Aon Consulting (Singapore) Pte Ltd Co. Reg. No.: 198301764G.
- Aon, H. (2012). Trends in global employee Engagement. *Aon Corporation*. Retrieved August, 11, 2013.
- Aon, H. (2013). *Aon hewitt 2013HealthCare Survey*. Aon Hewitt.
- Ariyabuddhiphongs, V., & Tongchaiprasit P. (2016) Creativity and turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job stress. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 33-40.
- Arnold, B. B., Maria, T., & Daantje, D. (2012). Proactive personality and job performance: The role of job crafting and work engagement. *SAGE Journals*.
- Ashkan, K., & A. Amaifa. (2012). Appraising the impact of gender differences on organizational commitment: Empirical evidence from a private SME in Iran. *International Journal of Business and Management*, 7(5), 100-110.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career development international*, 13(3), 209-223.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Burnout and work engagement: The JD–R approach. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 1(1), 389-411.
- Barry, O., Mahony, G., & Clark, I. D. (2013). From inns to hotels: the evolution of public houses in Colonial Victoria. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(2), 172-186.
- Birdir, K., & Canakci, S. D. (2014). Managerial problems confronted by executive chefs in hotels. *International Review of Management and Marketing*, 4(3), 207.

- Bound, H., & Lin, M. (2013). Developing competence at work. *Vocations and Learning*, 6(3), 403-420.
- Cameron, D. (2001). Approaches to discourse analysis: An initial orientation. In D. Cameron, *Working with spoken discourse*. London: Sage.
- Celep, C., & Yilmazturk, O. E. (2012). The relationship among organizational trust, multidimensional organizational commitment and perceived organizational support in educational organizations. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 5763-5776.
- Chambers, E., Handfield-Jones, H., Hankin, S., & Michaels III, E. (1998). Win the War For Top Talent. *Workforce*, 77(12), 44-57.
- Charles, W. (2006). Employee engagement: The real secret of winning a crucial edge over your rivals. *Resource Magazine*, 11, 19–22.
- Chen, C. H. V., & Kao, R. H. (2012). Work characteristics and police officers' performance. *Policing*, 35(3), 615.
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International journal of hospitality management*, 31(1), 180-190.
- Cho, V. and Huang, X. (2012) Professional commitment, organizational commitment, and the intention to leave for professional advancement. *Information Technology and People*, 25, 31-54.
- Choi, D., Oh, I. S., & Colbert, A. E. (2015). Understanding organizational commitment: A meta-analytic examination of the roles of the five-factor model of personality and culture. *Journal of Applied Psychology*, 100(5), 1542.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling techniques* (3^d ed.) New York: John Wiley and Sons Inc.
- Coetzee, M., & De Villiers, M. (2010). Sources of job stress, work engagement and career orientations of employees in a South African financial institution. *Southern African Business Review*, 14(1), 27-58.
- Collie, R. J., Shapka, J. D., & Perry, N. E. (2012). School climate and social–emotional learning: Predicting teacher stress, job satisfaction, and teaching efficacy. *Journal of educational psychology*, 104(4), 1189.

- Crow, M. S., Lee, C. B., & Joo, J. J. (2012). Organizational justice and organizational commitment among South Korean police officers: An investigation of job satisfaction as a mediator. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 35(2), 402-423.
- Dale, B. (2015). *Total quality management*. USA: John Wiley & Sons, Ltd.
- Deloitte-Travel Tourism & Leisure. (2004). Focus on Thailand/ Hotel Industry Continues to attract interest. *Deloitte Report*. Retrieved December 17, 8-23.
- Dessler, G. (2006). *A framework for human resource management*. Florida: Pearson Education Indochina Ltd.
- Diamantopoulos, A., & Siguaw, J.A. (2000). *Introducing LISREL*. London: Sage Publications.
- Dibble, H.L. (1999). Rebuttal to Close. *J Field Archaeol*, 18, 264-269.
- Dunkin, J. W., Juhl, N., & Stratton, T. (1996). Why rural practice?. *Nursing management*, 27(12), 26.
- Ed Michaels Helen Handfield-Jones Beth Axelrod. (2001). *The war for talent*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Fan-Yun P, Y. Tsu-Ming & H. Kai-I. (2012). Professional commitment of information technology employees under deprssion enviroments. *International Journal of Electronic Business Management*. 10(1): 17-28.
- Froese, F. J., & Xiao, S. (2012). Work values, job satisfaction and organizational commitment in China. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(10), 2144-2162.
- Frone, M. R. (2015). Relations of negative and positive work experiences to employee alcohol use: Testing the intervening role of negative and positive work rumination. *Journal of occupational health psychology*, 20(2), 148.
- Getz, D., & Pertersen, T. (2005). Growth and profit-oriented entrepreneurship among family Business owners in the tourism industry. *International Journal of Hospitality Management*, 24, 219-242.
- Gutierrez, A. P., Candela, L. L., & Carver, L. (2012). The structural relationships between organizational commitment, global job satisfaction, developmental experiences, work values, organizational support, and person organization fit among nursing faculty. *Journal of advanced nursing*, 68(7), 1601-1614.

- H. Kim. (2013). *Human resource management in the hotel industry: Strategy, innovation and performance*. London: Routledge
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, 60(2), 159.
- Hair, J. F., Black, W.C., Babin, B.J. & Adnerson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis a global perspective* (5th ed.). USA: Pearson Education.
- Hair, J.F. Black, W.C. Babin, B.J. Anderson, R.E., & Tatham, R.L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed). Upper Saddle River; NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hox, & Bechger. (2000) . An introduction to structural equation modeling. *Family Science Reives*, 11, 354-373.
- Huang, C. C., You, C. S., & Tsai, M. T. (2012). A multidimensional analysis of ethical climate, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behaviors. *Nursing Ethics*, 19(4), 513-529.
- Jackson, P. J. (2005, January). *Organizational climate and hospital nurses' job satisfaction, burnout, and intent to leave*. Retrieved September, 20, 2017, from <https://repository.upenn.edu/dissertations/AAI3165703/>
- Joseph, J., & Ocasio, W. (2012). Architecture, attention, and adaptation in the multibusiness firm: General electric from 1951 to 2001. *Strategic Management Journal*, 33(6), 633-660.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal*, 33(4), 692-724.
- Karatepe, M. O., & Uludag, O. (2007). Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in northern Cyprus hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 26, 645-665.
- Karatepe, O. M. (2013). High-performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 132-140.
- Khalili, A., & Asmawi, A. (2012). Appraising the impact of gender differences on organizational commitment: Empirical evidence from a private SME in Iran. *International Journal of Business and Management*, 7(5), 100.

- Khan, S. K., & Rashid, M. Z. A. (2012). The Mediating effect of organizational commitment in the organizational culture, leadership and organizational justice relationship with organizational citizenship behavior: a study of academicians in Private Higher Learning Institutions in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 3(8).
- Kim, G. W., & Leong, K. J. (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 24, 171-193.
- Kim, W. G., Cho, M., & Brymer, R. A. (2013). Determinants affecting comprehensive property-level hotel performance: The moderating role of hotel type. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 404-412.
- Kinnie, N., & Swart, J. (2012). Committed to whom? Professional knowledge worker commitment in cross boundary organisations. *Human Resource Management Journal*, 22(1), 21-38.
- Klein, H. J., Becker, T. E., & Meyer, J. P. (2012). *Commitment in organizations: Accumulated wisdom and new directions*. New York: Taylor & Francis
- Klein, H. J., Molloy, J. C., & Brinsfield, C. T. (2012). Reconceptualizing workplace commitment to redress a stretched construct: Revisiting assumptions and removing confounds. *Academy of Management Review*, 37(1), 130-151.
- Ko, W. H. (2012). To evaluate the professional culinary competence of hospitality students. *Journal of Culinary & Technology*, 8 (2010), 136-157
- Kozubíková, L., Belás, J., Bilan, Y., & Bartos, P. (2015). Personal characteristics of entrepreneurs in the context of perception and management of business risk in the SME segment. *Economics & Sociology*, 8(1), 41.
- Kozubíková-Balcarová, E., Chucholl, C., Resino, S. C., Viljamaa-Dirks, S., Vukić, J., & Petrusek, A. (2015). Trade of ornamental crayfish in Europe as a possible introduction pathway for important crustacean diseases: crayfish plague and white spot syndrome. *Biological Invasions*, 17(5), 1313-1326.
- Lawrence, J., Ott, M., & Bell, A. (2012). Faculty organizational commitment and citizenship. *Research in Higher Education*, 53(3), 325-352.

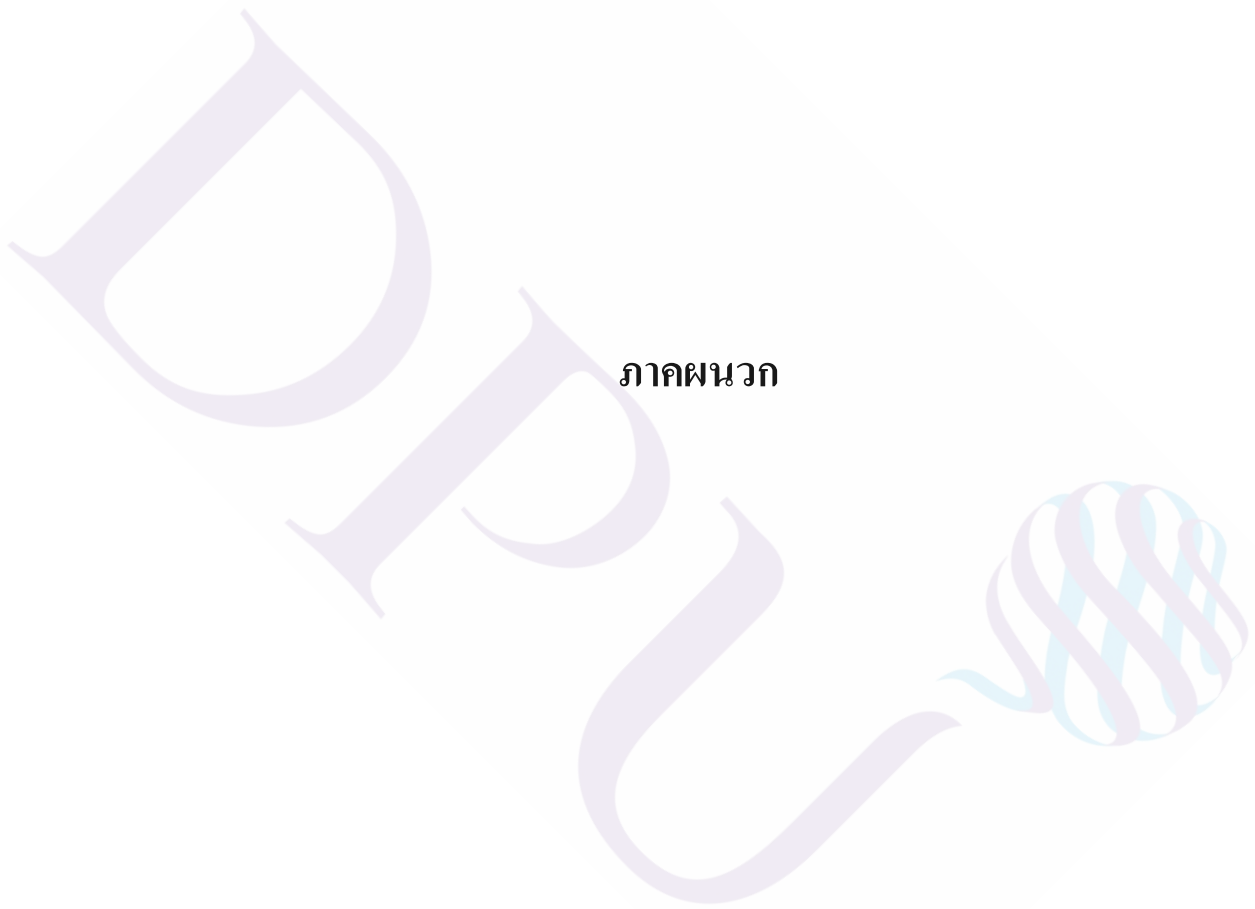
- Lazaroiu, G. (2015). Employee motivation and job performance. *Linguistic and Philosophical Investigations*, 14, 97.
- Lee, P. (2012). *Language, thought, and reality: Selected writings of Benjamin Lee Whorf*. New York: Mit Press.
- Lee-Ross, D. (1999). The mentor's dilemma: Providing critical feedback across the racial divide. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 25(10), 1302-1318.
- Leroy, H., Palanski, M. E., & Simons, T. (2012). Authentic leadership and behavioral integrity as drivers of follower commitment and performance. *Journal of Business Ethics*, 107(3), 255-264.
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and organizational Psychology*, 1(1), 3-30.
- Madera, J. M., Dawson, M., & Neal, J. A. (2013). Hotel managers' perceived diversity climate and job satisfaction: The mediating effects of role ambiguity and conflict. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 28-34.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2004). *Personnel: contemporary perspectives and Applications*. USA: West Publishing Company.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of applied psychology*, 78(4), 538.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Jackson, T. A., McInnis, K. J., Maltin, E. R., & Sheppard, L. (2012). Affective, normative, and continuance commitment levels across cultures: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 225-245.
- Meyer, J.P., Stanley, L.J., & Parfyonova, N.M. (2012). Employee commitment in context: the nature and implication of commitment profiles. *Journal of Vocational Behavior*, 80(1), 1-16.
- Miner, J. B. (2015). *Organizational behavior 1: Essential theories of motivation and leadership*. Routledge.

- Mitchell, J. I., Gagné, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012). The role of perceived organizational support, distributive justice and motivation in reactions to new information technology. *Computers in Human Behavior*, 28(2), 729-738.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1982). *Employee organization linkages: the Psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Naderi Anari, N. (2012). Teachers: emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of workplace Learning*, 24(4), 256-269.
- Nagar, K. (2012). Organizational commitment and job satisfaction among teachers during times of burnout. *Vikalpa*, 37(2), 43-60.
- Nelson, D. L., & Quick, J. C. (2006). *Organization Behavior* (5th ed.). Ohio: R.R. Donnelly Willard.
- Nicolson, P. (2015). *Gender, power and organization: a psychological perspective on life at work*. London: Routledge.
- Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M., & Chan, W. Y. (2015). The importance of autonomy support and the mediating role of work motivation for well being: Testing self-determination theory in a Chinese work organization. *International Journal of Psychology*, 50(4), 245-255.
- Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015). Show them the money? The role of pay, managerial need support, and justice in a self-determination theory model of intrinsic work motivation. *Scandinavian Journal of Psychology*, 56(4), 447-457.
- Pan, F. C. (2015). Practical application of importance-performance analysis in determining critical job satisfaction factors of a tourist hotel. *Tourism Management*, 46, 84-91.
- Panaccio, A., & Vandenberghe, C. (2012). Five-factor model of personality and organizational commitment: The mediating role of positive and negative affective states. *Journal of vocational behavior*, 80(3), 647-658.
- Payne, M. (2015). *Modern social work theory*. Oxford University Press.
- Peete, M. B. (2016). *Employees' job satisfaction, organizational commitment and intention to stay at an international hotel in Lesotho*. (Doctoral dissertation). Vaal University of Technology.

- Powell, W. W., & DiMaggio, P. J. (Eds.). (2012). Decoupling revisited: Common pressures, divergent strategies in the US nonprofit sector. *Management, 15*(5), 469-501.
- Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of management journal, 53*(3), 617-635.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2012). *Essentials of organizational behavior* (14th ed). New Jersey: Pearson Education.
- Robertson-Smith, G., & Markwick, C. (2009). *Employee engagement: A review of current thinking*. Brighton: Institute for Employment Studies.
- Rothbard, N. P., & Patil, S. V. (2012). Work engagement: being there organizational scholarship, in K.S. Cameron and G.S. Spreitzer (eds), *Organizational scholarship*. Oxford: Oxford University Press.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of managerial psychology, 21*(7), 600-619.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi sample study. *Journal of organizational Behavior, 25*(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). *Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept*. Work engagement: A handbook of essential theory and research. New York: Psychology Press.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Lloret, S. (2002). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles?. *Journal of vocational behavior, 68*(1), 165-174.
- Sears, K. L., & Kelly, K. M. (2014). Work engagement: The roles of organizational justice and leadership style in predicting engagement among employees. *Journal of Leadership & Organizational Studies, 21*(1), 71-82.
- Shuck, B., & Wollard, K. (2010). Employee engagement and HRD: A seminal review of the foundations. *Human Resource Development Review, 9*(1), 89-110.
- Shusha, A. A. (2013). The role of psychological engagement in relationship between perceived organizational support and withdrawal behavior and intentions: An empirical study on small industries in Egypt. *International Journal of Business and Management, 8*(16), 22.

- Soieb, A. Z. M., Othman, J., & D'Silva, J. L. (2013). The effects of perceived leadership styles and organizational citizenship behaviour on employee engagement: The mediating role of conflict management. *International Journal of Business and Management*, 8(8), 91.
- Song, Ji Hoon, Kolb, Judith A., Lee, Ung Hee, & Kim, Hye Kyoung. (2012). Role of transformational leadership in effective organizational knowledge creation practices: Mediating effects of employees' work engagement. *Human Resource Development Quarterly*, 23(1), 65-101.
- Steers, R.M. (1977). *Organization effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.
- Steers, R.M., (1991). *Introduction to organization behavior* (4th ed). New York: Harper Collins.
- Stevens, J. (1986). *Applied multivariate statistics for the social sciences*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Taunton, R. L., Krampitz, S. D., & Woods, C. Q. (1989). Manager impact on retention of hospital staff: Part 2. *The Journal of nursing administration*, 19(4), 15-19.
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2012). Development and validation of the job crafting scale. *Journal of vocational behavior*, 80(1), 173-186.
- Tran, X., Dauchez, C., & Szemik, A. M. (2013). Hotel brand personality and brand quality. *Journal of Vacation Marketing*, 19(4), 329.
- Van Dierendonck, D., & Jacobs, G. (2012). Survivors and victims, a meta analytical review of fairness and organizational commitment after downsizing. *British Journal of Management*, 23(1), 96-109.
- Vecina, M. L., Chacón, F., Sueiro, M., & Barrón, A. (2012). Volunteering and well being: is pleasure based rather than pressure based prosocial motivation that which is related to positive effects?. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(4), 870-878.
- Wachter, Jan K., & Yorio, Patrick L. (2014). A system of safety management practices and worker engagement for reducing and preventing accidents: An empirical and theoretical investigation. *Accident Analysis and Prevention*, 68, 117-130.
- Weng, Q., & McElroy, J. C. (2012). Organizational career growth, affective occupational commitment and turnover intentions. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 256-265.

- Yamalík N, Nemli SK, Carrilho E, Dianiskova S, Melo P, Lella A, Trouillet J, & Margvelashvili V. (2015). Implementation of evidence-based dentistry into practice: analysis of awareness, perceptions and attitudes of dentists in the World Dental Federation-European Regional Organization zone. *International Dental Journal*, 65(3), 127-45
- Yavas, U., Karatepe, O. M., & Babakus, E., (2013). *Job Satisfaction and Employee Performance of Female Bank Employees: Case of Limassol Turkish Cooperative Bank*. (Master's thesis). Eastern Mediterranean University (EMU)-Doğru Akdeniz Üniversitesi (DAÜ).
- Yeh, C. M. (2013). Tourism involvement, work engagement and job satisfaction among frontline hotel employees. *Annals of Tourism Research*, 42, 214-239.
- Yingyan W. (2008). Emotional bonds with supervisor and co-workers: Relationship to organizational commitment in China's Foreign-Invested Companies. *The International Journal of Human Resource Management*. 19(5): 916-931.
- Yucel, I., & Bektas, C. (2012). Job satisfaction, organizational commitment and demographic characteristics among teachers in Turkey: Younger is better?. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 1598-1608.
- Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129-140.
- Zopiatis, A., Kyprianou, G., & Pavlou, I. (2011). Occupational challenges facing chefs: The case of Cyprus. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 12(2), 104-120.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยและการศึกษาในระดับปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยและการศึกษาในครั้งนี้

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามในงานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย เพื่อให้ได้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยที่เหมาะสม และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความอนุเคราะห์เซฟโรงแรม เป็นผู้ตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลที่ได้จะมีคุณค่าและเป็นประโยชน์นำไปสู่การประยุกต์ใช้ได้ในการต่อไป
2. แบบสอบถามนี้มีทั้ง 6 ส่วน มีจำนวน 6 หน้า ประกอบด้วย
 - ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics)
 - ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ (Job or Role-relates)
 - ส่วนที่ 3 ด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม (Work Experiences)
 - ส่วนที่ 4 ความยึดมั่นผูกพันต่อโรงแรม (Organization Commitment)
 - ส่วนที่ 5 ความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพ (Professional Commitment)
 - ส่วนที่ 6 การคงอยู่
3. ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของท่านถือเป็นความลับที่จะไม่เผยแพร่ต่อบุคคลอื่นและไม่กระทบต่อผลการทำงานของท่าน
4. การตอบแบบสอบถามของแต่ละข้อ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
5. ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเซฟทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ภกพร กระจาดทอง

นักศึกษาระดับปริญญาเอก

หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

คำชี้แจง ขอให้ท่านกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics)

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ไม่เกิน 30 ปี () 31-35 ปี
() 36-40 ปี () 41 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้

- () ไม่เกิน 20,000 บาท () 20,001-30,000 บาท
() 30,001-40,000 บาท () มากกว่า 40,000 บาท

5. สถานภาพ

- () โสด () สมรส () หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

6. ตำแหน่งงาน

- () หัวหน้าพ่อครัว (Head Chef or Executive Chef)
() ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว (Sous Chef)
() พ่อครัวหัวหน้าแผนก (Chef de Partie)
() ผู้ช่วยพ่อครัวหัวหน้าแผนก (Demi Chef)
() พนักงานผู้ช่วยพ่อครัว (Commis Chef)

7. ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกอบอาหาร

- () ต่ำกว่า 5 ปี () 5-10 ปี () 11-15 ปี
() 16 - 20 ปี () มากกว่า 20 ปี

8. ขนาดโรงแรม

- () โรงแรมระดับ 3 ดาว () โรงแรมระดับ 4 ดาว () โรงแรมระดับ 5 ดาว

คำชี้แจง ส่วนที่ 2 – ส่วนที่ 6 ขอให้ท่านกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ (Job or Role-relates)

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ (Job or Role-relates)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความสำเร็จในการทำงาน					
ท่านได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นในความสามารถประกอบอาหาร					
ท่านประกอบอาหารได้ตรงตามรายการอาหารที่ได้รับมอบหมายตามความถนัด					
ท่านได้รับคำชมเชยจากการประกอบอาหารในรายการที่ท่านเป็นผู้รับผิดชอบ					
ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง					
หัวหน้าเชื่อมั่นในฝีมือและความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหารของท่าน					
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
ท่านทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการประกอบอาหารที่ปฏิบัติอยู่					
ท่านรู้วิธีการประกอบอาหารอย่างหลากหลาย					
งานของท่านมีความท้าทาย					
ท่านได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมเพื่อความทันสมัยต่อเหตุการณ์					
ท่านมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ (Job or Role-relates)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความรับผิดชอบ					
ท่านได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารที่ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ					
ท่านได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารที่ตรงกับความเชี่ยวชาญ					
ท่านได้ใช้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถในการประกอบอาหารทุกครั้งอย่างเต็มที่					
ท่านประกอบอาหาร โดยตระหนักถึงคุณภาพและรสชาติที่ถูกต้องของผู้รับประทานทุกครั้ง					
ท่านกระตือรือร้นทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารเมนูใหม่ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม					
การได้รับการยอมรับนับถือ					
ท่านได้รับมอบหมายให้ประกอบอาหารต้อนรับแขกสำคัญ					
ท่านได้รับคำชมเชยเป็นประจำจากการประกอบอาหารที่ท่านถนัด					
ท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้าในความสามารถประกอบอาหาร					
ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในฐานะเชฟที่มีความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหารที่มีฝีมือ					

ส่วนที่ 3 ด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม (Work Experiences)

ด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม (Work Experiences)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม					
ในฐานะที่เป็นเชฟ ท่านรู้สึกว่าตนเองมีค่าต่อโรงแรม					
ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ					
ท่านมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน					
เมื่อโรงแรมมีการจัดงาน หรือมีกิจกรรมท่านจะได้รับเชิญไปร่วมงานทุกครั้ง					
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่านเหมือนกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ					

ด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม (Work Experiences)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความรู้สึกรักฟังหาได้ต่อโรงแรม					
ท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจาก โรงแรม คุ่มค่ากับความ อุตสาหกรรมที่ได้อุทิศให้กับโรงแรม					
นับตั้งแต่ท่านทำงานกับ โรงแรมมา ท่านได้ใช้ประโยชน์จากสวัสดิการ โรงแรม					
ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรือ งานที่ได้รับมอบหมาย					
โรงแรมสามารถคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนให้แก่พนักงานได้ แม้ว่า จะเป็นเรื่องส่วนตัว					
ท่านมีความรู้สึกว่าคุณบริหารของ โรงแรม ยังสนใจดูแลท่าน					
ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม					
โรงแรมของท่านได้รับความเชื่อถือและได้รับการสนับสนุนจาก ผู้ให้บริการทั่วไป					
โรงแรมที่ท่านทำงานอยู่ เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป					
ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อบอกว่าท่านเป็นเชฟของโรงแรมแห่งนี้					
การทำงานเป็นเชฟในโรงแรมนี้ ทำให้ท่านรู้สึกมีหน้ามีตาและได้รับการ ยอมรับ					
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน					
เมื่อท่านมีปัญหาเพื่อนร่วมงานของท่านจะให้ความช่วยเหลือด้วยความ เต็มใจ					
เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน					
เพื่อนร่วมงานในโรงแรมของท่าน มีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนสำคัญในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 4 ความยึดมั่นผูกพันต่อโรงแรม (Organization Commitment)

ความยึดมั่นผูกพันต่อโรงแรม (Organization Commitment)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment)					
ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของ โรงแรม					
ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นปัญหาของ โรงแรมก็เปรียบเสมือนปัญหาของท่าน					
ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัว					
ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นโรงแรมเปรียบเสมือนบ้านของท่าน					
ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับ โรงแรมนี้					
ความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment)					
ท่านจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก หากท่านตัดสินใจออกจาก โรงแรมแห่งนี้ แล้วไปทำงานที่อื่น					
โรงแรมนี้สามารถตอบสนองสิ่งที่ท่านต้องการในอนาคตได้อย่างเพียงพอ					
ท่านยังคงอยากทำงานกับ โรงแรมนี้ต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม					
ท่านมีความคิดว่าโรงแรมนี้ให้สิ่งที่ท่านต้องการมากกว่าโรงแรมอื่น					
ถึงแม้ว่าที่อื่นเสนอเงินเดือนในให้มากกว่า ก็ไม่สามารถทำให้ท่านเปลี่ยนงานได้					
ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)					
โรงแรมนี้เหมาะสมที่จะได้ความภักดีจากท่าน					
ท่านจะรู้สึกผิด หากตัดสินใจลาออกในขณะที่โรงแรมกำลังมีปัญหา					
ถึงแม้ว่าจะมีข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน แต่ท่านก็รู้สึกไม่ถูกต้องที่ลาออกจากโรงแรมในตอนนี้					
ท่านไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปทำงานเป็นเซฟใน โรงแรมคู่แข่ง					
ท่านพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อให้โรงแรมนี้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ					

ส่วนที่ 5 ความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพ (Professional Commitment)

ความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพ (Professional Commitment)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านพลังการทำงาน (Vigor)					
ท่านรู้สึกมีพลังในการทำงานและยืดหยุ่นทางจิตใจสูงในขณะที่ทำงาน					
ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน					
ท่านมีความเพียรพยายามในการทำงาน แม้จะเผชิญอุปสรรค					
ด้านการอุทิศตน (Dedication)					
ท่านมีความความรู้สึกลึกซึ้งเต็มใจที่จะพยายามเพื่อ โรงพยาบาล					
ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับโรงพยาบาล					
ท่านมีแรงบันดาลใจที่จะมุ่งมั่นทำงานเพื่อ โรงพยาบาล					
ท่านมีความรู้สึกท้าทายในการทำงานที่นี่					
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Absorption)					
ท่านมีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่นี่					
ท่านรู้สึกยากที่จะถอนตัวออกจากงานหรือไปจากโรงพยาบาล					
ท่านมีความรู้สึกว่าขณะทำงานเหมือนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว					

ส่วนที่ 6 การคงอยู่

การคงอยู่	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ระยะเวลาที่อยู่กับโรงพยาบาล					
ท่านมีความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้					
ขณะนี้ท่านยังไม่มีความคิดที่จะลาออกเพื่อหางานใหม่					
ท่านมีความมั่นใจอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล					

ภาคผนวก ข
ผลการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ



ผลการทดสอบความเชื่อมั่น

Reliability

Scale :ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a .Listwise deletion based on all variables in the procedure.

ปัจจัยด้านลักษณะงาน

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	19

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	19

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	15

ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	10

การคงอยู่ของเซฟ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	3

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

ภคพร กระจาดทอง

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2542 บธ.ม. (การจัดการ) สถาบันราชภัฏสวนดุสิต

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

วท.บ. (คหกรรมศาสตร์ทั่วไป) สถาบันราชภัฏสวนดุสิต

295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กทม. 10300

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

