

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต

จริยา จันทรสังข์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ใช้แบบสอบถามในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 402 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพโสด พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 4-6 ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ ปฏิบัติงานฝ่ายบริการห้องพัก/ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ใช้สถิติ T-test, One Way ANOVA, Multiple Linear Regression ในกรทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานแตกต่างกัน พนักงานที่มีประเภทของการจ้างงานแตกต่างกันมีระดับความผูกพันด้านด้านจิตใจแตกต่างกัน พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านความผูกพันโดยรวมแตกต่างกัน และพนักงานที่มีฝ่ายงานที่ปฏิบัติในองค์กรต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านความผูกพันโดยรวมแตกต่างกันที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมเนียมหรือธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 0.105, 0.171, 0.252, 0.106 และ 0.166 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ คงที่

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงแรมและที่พักถือเป็นหนึ่งในธุรกิจที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินกิจกรรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ มีการขยายฐานการให้บริการและมีอัตราการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นอยู่เสมอโดยธรรมชาติของธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการ ตัวสินค้าที่จับต้องไม่ได้ จึงต้องมีตัวกลางคือทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรที่นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่อไปถึงผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามบุคลากรในธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่มีการหมุนเวียน เปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อยครั้ง ทำให้องค์กรเสียค่าใช้จ่ายในการคัดสรรพนักงานใหม่จากฝึกอบรม รวมถึงต้นทุนค่าเสียโอกาสอื่น ๆ อีกมากมาย

จากลักษณะความก้าวหน้าในอาชีพและอัตราเงินเดือนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จะเห็นได้ว่ารายได้ทำงานในโรงแรมขนาดใหญ่จะมีรายได้ที่สูงกว่ามีสวัสดิการที่ดีกว่าโรงแรมขนาดเล็ก นักศึกษาจบใหม่ส่วนใหญ่เริ่มต้นทำงานในโรงแรมขนาดเล็กเพื่อสั่งสมประสบการณ์ เมื่อมีประสบการณ์มากพอและมีโอกาสความก้าวหน้าทางสายอาชีพ ก็พร้อมยื่นใบลาออกจากโรงแรมเดิม พนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้รับรู้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้พนักงานไม่ยึดติดกับการปฏิบัติงาน ไม่ได้อยากอยู่ร่วมงานกับองค์กรในระยะยาว แต่จะพยายามหาหนทางที่จะก้าวหน้าทางสายงานตลอดเวลา ส่งผลให้โรงแรมต้องสูญเสียพนักงานที่มีความสามารถ ด้านของผู้บริหารก็ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการลาออกของพนักงานมากนัก ละเลยที่จะสอบถามความรู้สึกหรือความต้องการของพนักงาน แต่กลับมองว่าพนักงานเก่าลาออก ก็จัดหาพนักงานใหม่มาแทนได้ จึงไม่พยายามที่จะรักษาพนักงานเดิมไว้ ไม่พยายามทำให้พนักงานความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน

ภายใต้สถานการณ์โควิด ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก นักท่องเที่ยวลดลง โรงแรมหลายแห่งปิดกิจการ บางโรงแรมอาจยังเปิดให้บริการแต่เพื่อให้องค์กรอยู่รอด จึงจำเป็นต้องลดค่าใช้จ่าย การเลิกจ้างพนักงานเป็นทางเลือกหนึ่งที่องค์กรเลือกใช้ ส่งผลให้พนักงานที่ยังอยู่ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรในปัจจุบัน มีการตัดลดเงินเดือนพนักงานทำให้ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย พนักงานบางคนต้องทำงานหลายกะต่อวัน เนื่องจากมีพนักงานไม่เพียงพอ มีการลดค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการพนักงาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยทำให้พนักงานรู้สึกหมดขวัญกำลังใจในการทำงาน เมื่อไม่ได้คำนึงถึงคุณภาพของงาน การทำงานก็ทำในลักษณะเข้าซามเย็นซาม ส่งผลให้คุณภาพของงานไม่ได้มาตรฐาน พนักงานไม่อยากทำงาน ขาดงานบ่อย และลาออกจากงานในที่สุด

จากที่มาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ในการดูแลรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร โดยการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และการสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานส่งผ่านบริการที่มีประสิทธิภาพ มากขึ้น ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของ Walton (1974) และความผูกพันต่อองค์กร ของ Meyer และคณะ (1993) และกำหนดตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประเภทของการจ้างงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายงานที่ปฏิบัติในองค์กร และ (2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่ การบูรณาการทางสังคม ธรรมเนียมหรือธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และความสัมพันธ์ทางสังคม

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บรวบรวมข้อมูลที่ศึกษา ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือน เมษายน 2565 เป็นระยะเวลารวม 2 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพชีวิตในการทำงาน Walton (1974, อ้างถึงใน ธรรมนูญมาศ ปัญญายิ่ง, 2560, น.56) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีองค์ประกอบทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและ

ยุคิธรรม คือ การได้รับค่าจ้างที่ยุคิธรรม เพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน 2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือ พนักงานในองค์กรต้องทำงานในสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกาย 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล คือ การให้โอกาสแก่พนักงานใช้และพัฒนาทักษะและความรู้ของตน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีค่า เกิดความรู้สึกทำหายจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่ คือ การส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีการพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเองอยู่เสมอ ส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าจะตนเองมีความสามารถ ชวนให้อยากทดลองความรู้ความสามารถจากการปฏิบัติงาน 5) การบูรณาการทางสังคม คือ การที่พนักงานในองค์กรรับรู้ถึงคุณค่าที่ตนเองมี พนักงานไม่รู้สึกถึงการแบ่งแยกชนชั้นในองค์กร และพนักงานเล็งเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นจากที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน 6) ธรรมเนียมหรือธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร คือ วัฒนธรรมของ องค์กรที่เคารพในสิทธิส่วนบุคคล รับฟังความขัดแย้งทางด้านความคิด องค์กรมีการกำหนดมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่พนักงานในองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ คือ พนักงานในองค์กรมีสมดุลชีวิตที่เหมาะสม ระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวในเวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับครอบครัว และ 8) ความสัมพันธ์ทางสังคม คือ การบริหารงานขององค์กรที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคม ก่อให้เกิดมุมมองที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร Meyer และคณะ (1993, อ้างถึงใน พิมพ์กมล จักรานุกูล, 2560, น.9) อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์กร มีองค์ประกอบทั้งหมด 3 ด้าน คือ 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการทางด้านจิตใจ หมายถึง ทศนคติและความรู้สึกที่ดีของพนักงานในการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ๆ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ยึดติดกับการปฏิบัติงาน มีความผูกพัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีเป้าหมายการทำงานส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เป็นเหตุให้บุคคลปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป โดยมีทัศนคติหรือเจตคติที่ดีต่อองค์กร มีความต้องการที่จะรักษาการเป็นสมาชิกเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้น เนื่องจากพนักงานตระหนักถึงความคุ้มค่าในการลงทุนกับองค์กร ที่อยู่ มากกว่าประโยชน์ที่จะได้จากองค์กรอื่น ๆ ทั้งด้านจิตใจและด้านกายภาพอื่น ๆ และ 3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความผูกพันของพนักงานที่เป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม โดยการรับรู้ถึงบทบาทของความจำเป็นด้านจริยธรรมที่ต้องรู้สึกผูกพันต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งถือเป็นหน้าที่เป็นพันธะผูกพันหรือแรงกดดันที่สมาชิกรู้สึกว่าจะต้องรับผิดชอบต่อ โดยแสดงออกมาในลักษณะของความจงรักภักดีต่อองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิชชิตา ชัยณรงค์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมกรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงทุกด้านยกเว้น ด้าน

การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง

พิมพ์กมล จักรานุกูล (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการชำระรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับมากที่สุดจากทั้ง 3 ด้าน รองลงมาคือด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ใน ส่วนของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านผลตอบแทนโดยปัจจัยการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมตามกฎหมายแรงงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน พนักงานสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด

Narehan, Hairunnisa, Norfadzillah and Freziamella (2014, อ้างถึงใน นิจชิตา ชัยณรงค์, 2558, น.45) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อคุณภาพชีวิตในกลุ่มพนักงานบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิต มีนัยสำคัญ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อคุณภาพชีวิต คือ อารมณ์เป็นอยู่ที่ดี การพัฒนาส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมทางสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งงานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะให้บริษัทข้ามชาติควรวางแผนคุณภาพที่ดีของชีวิตการทำงาน โดยมุ่งเน้นการให้บริการขององค์กรประกอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อเพิ่มคุณภาพโดยรวมของชีวิตของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรการวิจัยคือ พนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ที่มีถิ่นฐานหรือที่อยู่อาศัยในจังหวัดภูเก็ต โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Cochran (1977) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ได้เท่ากับ 384 ตัวอย่าง เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ในเชิงข้อมูล และสามารถเก็บข้อมูล ได้ถูกต้องแม่นยำ ผู้วิจัยจึงขอเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 402 ราย โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม แบ่งประชากรตามพื้นที่ 3 อำเภอในจังหวัดภูเก็ต แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนอำเภอละ 134 ราย แต่ละอำเภอใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เฉพาะโรงแรม และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามมี 3 ส่วน ประกอบด้วย (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (checklist) (2) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ของ Likert และ (3) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ของ Likert

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถาม ดังนี้ (1) ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถาม โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ค่าเท่ากับ 0.98 และ (2) ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคำถามด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน เท่ากับ 0.903 และของคำถามด้านความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.748 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

ผลการวิจัย

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 402 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพโสด พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 4-6 ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ ปฏิบัติงานฝ่ายบริการห้องพัก/ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยด้านการบูรณาการทางสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านธรรมเนียมหรือธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ

ขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าพนักงานโรงแรม มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่กับองค์กร อยู่ในระดับมาก

การทดสอบสมมติฐาน 1 ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ด้วยการวิเคราะห์ T-Test และ One-way ANOVA พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ ประเภทของการจ้างงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายงานที่ปฏิบัติในองค์กรที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีสถานภาพโสด มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานน้อยกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพสมรส นอกจากนี้พนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่เป็นพนักงานประจำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ มากกว่า กลุ่มที่เป็นพนักงานชั่วคราว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001-35,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มากกว่า พนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000-25,000 บาท และฝ่ายงานที่ปฏิบัติในองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตฝ่ายบริการห้องพัก/ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม น้อยกว่า พนักงานโรงแรมฝ่ายการตลาดและการขาย/ฝ่ายควบคุม และฝ่ายวิศวกรรมและบำรุงรักษา

การทดสอบสมมติฐาน 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต (วิเคราะห์ Multiple Regression Analysis) ดังแสดงผลในตาราง 1

ตาราง 1 สมบัติการถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสมบัติการถดถอย

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.791		6.024	0.000
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	-0.040	-0.052	-1.236	0.217
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.105	0.125	2.669	0.008*
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	0.032	0.037	0.815	0.416
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่	0.031	0.040	0.963	0.336
ด้านการบูรณาการทางสังคม	0.171	0.191	4.226	0.000*
ด้านธรรมเนียมหรือธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร	0.252	0.293	5.634	0.000*
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ	0.106	0.143	3.589	0.000*
ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	0.166	0.193	4.118	0.000*
R ² = 0.642,		F = 90.719,	Sig. = 0.000*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แทนค่าในสมการ

$$Y_T = 0.791 + 0.105X_2 + 0.171X_5 + 0.252X_6 + 0.106X_7 + 0.166X_8$$

จากสมการ สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เมื่อค่าสมบัติคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมเนียมหรือธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 0.105, 0.171, 0.252, 0.106 และ 0.166 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ คงที่

อภิปรายผล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตโดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ผู้ตอบแบบสอบถามเกินกึ่งหนึ่งมีอายุระหว่าง 20-40 ปี มีสถานภาพโสด พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาใกล้เคียงกันคือ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. หรือต่ำกว่า และระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ขณะที่ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโทมีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ผู้วิจัยคิดว่าการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม ระดับการศึกษาในระดับปริญญาโทยังไม่มีผลมากนัก เพราะลักษณะการงานของโรงแรมเน้นการบริการลูกค้าเป็นสำคัญ เป็นงานที่อาศัยทักษะทางด้านภาษา และการมี Service mind พร้อมทั้งจะดูแล

และบริการลูกค้าของโรงแรมได้ ด้านการบริหารงานโรงแรมส่วนใหญ่จะเป็นหน้าที่ของผู้จัดการ หรือ ผู้ช่วยผู้จัดการแต่ละแผนก ดังนั้นพนักงานในโรงแรมส่วนใหญ่จึงมีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 4-6 ปี โดยพนักงานโรงแรม เกินกึ่งหนึ่งปฏิบัติงานฝ่ายบริการห้องพัก/ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากธุรกิจโรงแรมคือการ ให้บริการห้องพัก และนอกจากนี้ยังมีห้องอาหารสำหรับบริการลูกค้าที่เข้าพัก ดังนั้นโรงแรมจึง จำเป็นต้องมีพนักงานฝ่ายบริการห้องพัก/ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ เพียงพอต่อจำนวนลูกค้าที่เข้าพักในแต่ละวัน พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท ผู้วิจัยคิดว่าเหตุผลที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานโรงแรมน้อยกว่าหรือ เท่ากับ 15,000 บาท อาจเป็นเพราะจังหวัดภูเก็ตได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค ไวรัสโควิด 19 ซึ่งส่งผลต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตเป็นอย่างมาก จึงส่งผลให้รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานลดลงในบางสถานประกอบการ

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของ พนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยมีผลการวิจัยปรากฏดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากระบบการบริหารงานของโรงแรม เมื่อสำรวจจากการประกาศรับสมัครพนักงานของโรงแรม ต่างๆ ในจังหวัดภูเก็ต จะไม่มีการแบ่งประเภทของงานไว้สำหรับเพศหญิงหรือเพศชาย และไม่มีการกีด กันการแต่งตั้งในการเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงขึ้น ประกอบกับการปฏิบัติต่อพนักงานไม่ว่าจะเป็นเพศใด เป็นไปอย่างเสมอภาค แสดงให้เห็นว่า พนักงานเพศหญิงและเพศชายได้รับความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ในการทำงาน ทำให้รู้สึกว่ามีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันแม้จะมีเพศแตกต่างกัน โดยสอดคล้อง กับการศึกษาของ ทิพวิมณฑ์ สินธนสารสมบัติ (2553) และ สมจิตร จันท์เพ็ญ (2557) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน เนื่องจากองค์กรมีการดูแล ปฏิบัติ และเอาใจใส่พนักงานทุกเพศทุกวัยอย่างเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้เพศชายและเพศหญิงมีความผูกพัน ใจต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่ต่างกัน เนื่องจากการ สัมภาษณ์ของผู้วิจัยพบว่า โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตมีการรับพนักงานตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด เมื่อ รับเข้ามาเป็นพนักงานแล้ว การบริหารจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ องค์กรไม่ได้มีการจำแนก ตามอายุของพนักงานแต่ละคนโดยสอดคล้องกับการศึกษาของ พงศกร เผ่าไพโรจนกร (2546) ที่กล่าว ว่าพนักงานจะมีอายุมากหรืออายุน้อย ก็มีความผูกพันต่อองค์กรเหมือนกัน เพราะคิดว่าบริษัท ซีเมนต์ จำกัด เป็นองค์กรที่มั่นคงน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับได้ และไม่มีการกีดกันการแต่งตั้งในการเลื่อนตำแหน่ง ในระดับสูงขึ้นประกอบกับการปฏิบัติต่อพนักงานไม่ว่าจะอายุเท่าใดเป็นไปอย่างเสมอภาค แสดงให้เห็น ว่า พนักงานได้รับความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการทำงาน ทำให้รู้สึกว่ามีความผูกพันต่อองค์กร ไม่ แตกต่างกันแม้จะมีอายุแตกต่างกัน

สถานภาพ พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีสถานภาพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่ ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานโรงแรมที่ยังไม่แต่งงาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน

บรรทัดฐาน น้อยกว่ากลุ่มที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากพนักงานที่แต่งงานแล้วมักมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากกว่าพนักงานที่ยังไม่แต่งงาน เช่น มีลูกหรือมีครอบครัวต้องดูแล ส่งผลให้ต้องการความมั่นคงและมีแนวโน้มปฏิเสธการเปลี่ยนงานมากกว่า ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมเป็นอย่างมาก หากมีการย้ายงานจึงจำเป็นต้องมีการไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วนในด้านค่าตอบแทน ค่าสวัสดิการ สภาพการทำงาน และเวลา เป็นต้นว่าจะมั่นคงและเพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัวหรือไม่ ซึ่งต่างจากผู้ที่มิมีสถานภาพโสดที่จะมีอิสระในการตัดสินใจเปลี่ยนงานได้ง่ายกว่า เพราะไม่มีข้อจำกัดในเรื่องครอบครัวหรือบุตร และสามารถตัดสินใจได้เองว่าจะอยู่หรือย้ายงาน โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ Lincoln และ Kalleberg (2542) ได้กล่าวว่าคนที่มิมีสถานภาพสมรสจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่มิมีสถานภาพโสด เนื่องจากผู้ที่สมรสแล้วจะมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่า จึงเป็นข้อจำกัดในการเปลี่ยนงาน

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่ต่างกัน เนื่องจากลักษณะงานโรงแรมเน้นงานบริการเป็นหลักโดยมุ่งเน้นเรื่องของความชำนาญในเรื่องของการบริการมากกว่า ซึ่งไม่จำเป็นต้องจบการศึกษาในระดับสูง ขอเพียงมีจิตบริการ หรือ Service mind พร้อมทั้งจะดูแล และบริการลูกค้าของโรงแรมได้ ก็สามารถทำงานได้โดยไม่ต้องจบการศึกษาสูง องค์กรจึงไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องระดับการศึกษามากนัก ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับ ไม่ได้ใช้ระดับการศึกษามาเป็นเครื่องชี้วัดทั้งหมด เพราะโดยพื้นฐานแล้วค่าตอบแทนของพนักงานตามวุฒิการศึกษาที่ประกาศรับสมัครมักไม่สูงนัก แต่โรงแรมจะมีค่าตอบแทน และสวัสดิการอื่น ๆ เพื่อจูงใจพนักงานมากกว่า เช่นค่า service charge มีบริการรถรับส่ง มีบริการอาหาร และมีบริการซักรีด เป็นต้น ส่งผลให้ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยขัดแย้งกับงานวิจัยของ ดารณี เทียมเพชร (2556) ได้กล่าวว่าบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำจะมีทางเลือกน้อยกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงระดับความผูกพันจึงแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่ต่างกัน เนื่องจากโรงแรมทำให้พนักงานเชื่อว่า การเลื่อนตำแหน่งของพนักงานนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงาน แต่ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ การเรียนรู้งานของแต่ละคน การที่พนักงานแสดงผลงานของตนเองให้เป็นที่ประจักษ์ และเป็นที่ยอมรับขององค์กรได้ พนักงานก็จะมีสิทธิได้รับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นได้เช่นกัน โดยขัดแย้งกับงานวิจัยของ พิรญาณ์ น้ำแก้ว (2563) และแนวคิดของ Steers (1997) ได้กล่าวว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ยังนานยิ่งส่งผลให้บุคคลได้สั่งสมความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์มากขึ้น ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ทำให้บุคลากรสามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ประเภทของการจ้างงาน พบว่า พนักงานที่มีประเภทของการจ้างงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่เป็นพนักงานประจำมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ มากกว่า กลุ่มที่เป็นพนักงานชั่วคราว เนื่องจากพนักงานประจำมีความมั่นคงในงานสูงกว่าพนักงานชั่วคราว องค์กรสร้างความเชื่อมั่นต่อพนักงาน มีจิตสิทธิ

สวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงานประจำที่มากกว่าพนักงานชั่วคราวทำให้พนักงานประจำมีความผูกพันต่อองค์กร สร้างความรู้สึกให้พนักงานเห็นว่าตนเองมีความมั่นคงในงาน ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยขัดแย้งกับงานวิจัยของ นพวรรณ วีรโอพาสสิทธิ์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมมีหลักเกณฑ์ในการประเมินการปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนพนักงาน เพื่อให้มีความเท่าเทียมกันตามความสามารถและสิทธิที่พึงได้รับ สำหรับสภาพการจ้างงานสำหรับพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing) จะเป็นพนักงานรายวัน หรือพนักงานรายเดือน ขึ้นอยู่กับข้อเสนอและความพึงพอใจของพนักงานตั้งแต่เริ่มว่าจ้าง และอัตราการจ้างงานหากเฉลี่ยต่อเดือนจะไม่มี ความแตกต่างกัน สำหรับการได้รับการปฏิบัติในด้านต่างๆ จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001-35,000 บาท และ พนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000-25,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001-35,000 บาท จะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีเงินเดือน ระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท มีความน่าจะเป็นที่ มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท และที่มีเงินเดือนระหว่าง 15,000-25,000 บาท เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้สูงอาจจะรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมาก เพราะรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าอาจรู้สึกมีความมั่นคงในอาชีพน้อย และส่งผลต่อความรู้สึกเชื่อมั่น ซึ่งอาจนำไปสู่การเปลี่ยนงาน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิจชิตา ชัยณรงค์ (2558) ได้กล่าวไว้ว่า เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ทำให้พนักงานที่มีรายได้น้อยลาออกจากการเพื่อหางานใหม่ที่อัตราเงินเดือนมากกว่า และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนสูงอยู่แล้วก็พอใจกับสิ่งที่ตนได้รับ เพราะถ้าหากย้ายงานใหม่อาจจะมีโอกาสได้รายได้ที่น้อยลง จึงไม่คิดที่จะย้ายงานใหม่ เพราะรายได้นั้นจะเป็นตัวช่วยเสริมสร้างความมั่นคงให้กับพนักงาน และถ้าพนักงานมีรายได้ที่มากขึ้น เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ก็จะทำให้พนักงานต้องการอยู่กับองค์กรต่อไป

ฝ่ายงานที่ปฏิบัติในโรงแรม พบว่า พนักงานฝ่ายบริการห้องพัก/ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานฝ่ายการตลาดและการขาย/ฝ่ายควบคุม และพนักงานฝ่ายบริการห้องพัก/ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานฝ่ายวิศวกรรมและบำรุงรักษา จะเห็นได้ว่า กลุ่มพนักงานโรงแรมฝ่ายบริการห้องพัก/ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าฝ่ายการตลาดและการขาย/ฝ่ายควบคุม และฝ่ายวิศวกรรมและบำรุงรักษา อาจเป็นเพราะพนักงานฝ่ายบริการห้องพัก/ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ถือเป็นพนักงานส่วนหน้า มีลักษณะการปฏิบัติงานที่เป็นผลัดกะ มีหน้าที่ต้อนรับและให้บริการลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ คอยรับฟังปัญหาต่างๆ รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า จึงต้องมีความอดทนสูง และต้องมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา แตกต่างจากพนักงานฝ่ายอื่นที่มีลักษณะการทำงานด้านเอกสาร งานด้านการซ่อมบำรุง โดยขัดแย้งกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ได้กล่าวไว้ว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน ไม่ทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน เนื่องจากมีการมอบหมายงานให้

พนักงานทุกคนทุกระดับตำแหน่งในองค์กร ทั้งจากหน้าที่และลักษณะงาน จำเป็นต้องมีการประสานงาน และส่งเสริมการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน เพื่อให้งานนั้นๆ ขององค์กรบรรลุได้ด้วยดี และพนักงานในทุกระดับตำแหน่งงาน ต่างก็ได้รับค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมของผลงาน หรือตามตำแหน่งของพนักงานแต่ละคน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยมีผลการวิจัยปรากฏดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าการทำงานเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในการดำเนินชีวิต การจัดสรรเวลาทำงานที่ดี จะทำให้พนักงานมีเวลาส่วนตัวในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เมื่อมีการจัดสรรเวลาที่ใช้ในการทำงานและสำหรับครอบครัวเหมาะสมแล้ว จะส่งผลต่อสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ เมื่อพนักงานมีสมดุลชีวิตที่ดีแล้วนั้น การที่พนักงานปฏิบัติงานในองค์กรที่มีลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ พนักงานสามารถเติบโตในสายงานของตนเองได้ตามที่คาดหวังไว้ เกิดความรู้สึกอยากปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปเรื่อย ๆ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานถือเรื่องสำคัญเช่นกัน เพราะการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสูงจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงตามไปด้วย หากองค์กรเป็นองค์กรที่ทำประโยชน์เพื่อสังคมด้วยแล้วนั้น พนักงานจะยิ่งรู้สึกว่าได้รับการยอมรับโดยการที่รับใช้สังคม ประกอบกับการมีสถานที่ทำงานที่มีสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย จะส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับตนเองและส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวก เนื่องจากเรื่องความปลอดภัยมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตของพนักงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม สอดคล้องกับการศึกษาของสมพงศ์ รัตนะพงศ์ (2559) ได้กล่าวว่า ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะดีตามไปด้วย เพราะพนักงานต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย การได้รับการยอมรับ ยกย่องเรื่องการทำงานร่วมกับผู้อื่น และรู้สึกถึงความ เป็นประโยชน์ของสังคม ส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจในองค์กร และมีความพึงพอใจในอาชีพของตนเอง ซึ่งการได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่าตนเป็นบุคคลสำคัญต่อองค์กรก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นผลทำให้องค์กรมีการพัฒนามากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. จากการศึกษาย่อยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มพนักงานโรงแรมฝ่ายบริการห้องพัก/ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าฝ่ายการตลาดและการขาย/ฝ่ายควบคุม และฝ่ายวิศวกรรมและบำรุงรักษา ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญกับพนักงานกลุ่มดังกล่าวมากยิ่งขึ้น โดยการเปิดรับฟังเสียงของพนักงานกลุ่มดังกล่าว เพื่อปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น อาจเพิ่มสวัสดิการอื่นที่พนักงานกลุ่มนี้พึงได้รับนอกเหนือจาก

สวัสดิการทั่วไปตามความเหมาะสม ถือเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่จะสามารถ รักษาพนักงานคนสำคัญให้อยู่กับองค์กรได้ต่อไป

2. จากการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านธรรมเนียมหรือธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์คาดการณ์การความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะให้โรงแรมบริหารงานด้วยหลักธรรมมาภิบาลอย่างเคร่งครัด จะส่งผลให้บุคลากรภายในโรงแรมมีความสุขจากการทำงาน เนื่องจากผู้บริหารเข้าใจและให้ความสำคัญเป็นธรรมเท่าเทียมกันทุกคน อาจส่งผลให้งานออกมามีคุณภาพสูงไปด้วย เนื่องด้วยความสุขจากการทำงานนั่นเอง นอกจากนี้การมีธรรมมาภิบาลในองค์กรยังทำให้บุคลากรทุกคนในองค์กรทำงานอย่างมีความสุข พร้อมปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลดีโดยรวมทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าต่อไปได้ในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ดารณี เทียมเพ็ชร. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช
สระแก้ว. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. (2542). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร การศึกษากรณี บริษัท
บริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิพวิมล สิ้นชนสารสมบัติ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
กรณีศึกษา: บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ธัญญามาต ปัญญาอิง. (2560). อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาตัวบวก คุณภาพชีวิตในการทำงานและ
ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้
คำปรึกษา. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิจชิตา ชัยณรงค์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับ
ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- พิมพ์กมล จักรานุกุล. (2560). อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อ
การธำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พงศกร เผ่าไพโรจนกร. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร การศึกษาเฉพาะกรณีพนักงาน
บริษัท ซีเมนส์ จำกัด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สมจิตร จันท์เพ็ญ. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
(องค์กรมหาชน). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมพงศ์ รัตนพวงค์. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ศูนย์ข่าว SMM. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.