

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร

THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL  
COMMITMENT OF 'IMPERIAL HOTEL' EMPLOYEES, SAKON NAKHON PROVINCE

16

อุษณี โกพลรัตน์\*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล\*\*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ละมัย ร่มเย็น\*\*\*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร 2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โรงแรมอิมพีเรียลจังหวัดสกลนคร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร ที่ปฏิบัติงานในปี 2557 ทั้งหมดจำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ และมาตราส่วนประมาณ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงาน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 มีระยะเวลาที่ทำงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 มีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9

2. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะงาน รองลงมาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ด้านเงินเดือน ด้านผลประโยชน์ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านการบริหารงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน ตามลำดับ

3. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร รองลงมาด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ตามลำดับ

\* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

\*\* คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

\*\*\* คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าสหสัมพันธ์ ( $r = .738^{**}$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านการบริหารงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ( $r = .734^{**}$ ) รองลงมาได้แก่ด้านการนิเทศงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ( $r = .721^{**}$ ) และด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .681^{**}$ )

## ABSTRACT

The purposes of this study were: 1) to investigate a degree of job satisfaction of employees of Imperial Hotel, Sakon Nakhon province, 2) to examine a degree of organizational commitment of the employees of Imperial Hotel, Sakon Nakhon province, and 3) to examine the relationship between job satisfaction and organizational commitment of employees of Imperial Hotel, Sakon Nakhon province. The target group population used in this study was 90 employees of Imperial Hotel, Sakon Nakhon province who did their job in 2014. The instrument used was a checklist and 5–rating scale questionnaire whose reliability coefficient was .86. Statistics used for data analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation, and Pearson's product moment correlation coefficient.

### The findings were as follows:

1. General data of the target group showed that most of them were 56 females or 62.2%; 30 of them or 33.3% had an age in the 31–40 age range; 29 of them or 32.3% had their educational attainment at lower secondary school level; 87 of them or 96.7% had their position as an employee; 28 of them or 31.1% had their work experience of 'lower than 2 years'; 53 of them or 58.9% had their income in the 5,000–10,000 baht range.

2. Job satisfaction of employees of Imperial Hotel, Sakon Nakhon province as a whole was at high level. The first ranking aspect was of work itself. The secondary aspects were of relations with co-workers, salary, benefit, working condition, supervision, management, being recognized, and position mobility respectively.

3. Organizational commitment of employees of Imperial Hotel, Sakon Nakhon province as a whole and each aspect was at high level. The first ranking aspect was of willingness to be dedicated to the endeavor to work for the organization. The secondary aspects were of strong desire to maintain their membership in the organization and of confidence in and admission of the targets of organization.

4. Job satisfaction and organizational commitment of employees of Imperial Hotel, Sakon Nakhon province were highly correlated ( $r = .738^{**}$ ). Considering job satisfaction by aspect in relation with organizational commitment, the aspects of job satisfaction found being highly related to organizational commitment comprise 'being satisfied with management' and 'supervision', which showed a significantly high relationship ( $r = .734^{**}$  and  $r = .721^{**}$ ) respectively at the .01 level. One aspect of job satisfaction related to organizational commitment was that of 'work itself' which showed a significantly moderate relationship ( $r = .681^{**}$ ) at the .01 level.

## บทนำ

องค์การเป็นสถานที่ที่บุคคลจำนวนมากมาทำงานร่วมกัน องค์การจึงต้องมีกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติต่างๆ เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนวุ่นวาย เพื่อให้ผลผลิตและการบริหารที่มีประสิทธิภาพ องค์การจะเป็นผู้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การ เพื่อให้การทำงานมีความราบรื่น โดยมีการกำหนดว่าบุคคลแต่ละคนนั้นจะต้องทำอะไรบ้างนอกจากนี้ องค์การยังต้องกำหนดสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานตลอดจนการสร้างสภาพผูกพันในการทำงาน เมื่อบุคคลมารวมกลุ่มในการทำงาน องค์การก็ย่อมจะได้ผลผลิตสูงและมีคุณภาพ (วชิรญาณม์ ตั้งทวีกิจ. 2550 : 11)

โรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร เป็นโรงแรมประเภท 4 ตั้งอยู่กลางเมืองสกลนคร บนถนนสุขเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นที่ตั้งของตลาดสด ต.การค้า โรงแรม เปิดดำเนินการเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ 2521 จำนวนห้องพัก 234 ห้อง ห้องอาหาร 2 ห้อง ห้องจัดประชุมจัดงานเลี้ยง 6 ห้อง และห้องอาหารหลวงเดิมเป็นโรงแรมฉายภาพยนตร์ได้มีการปรับเปลี่ยนมาเป็นห้องจัดงานเลี้ยงขนาดใหญ่ พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการซักรีด อินเทอร์เน็ตไร้สาย และความบันเทิงคาราโอเกะ มีจำนวนพนักงาน ทั้งหมด 90 คน จำแนกตามแผนกดังนี้ แผนกเคาน์เตอร์ 17 คน แผนก เบลบอย 6 คน แผนกจัดเลี้ยง 8 คน แผนกห้องอาหาร 7 คน แผนกแม่บ้าน 14 คน แผนกครัว 17 คน แผนกซักรีด 4 คน แผนกช่าง 9 คน แผนกรักษาความปลอดภัย 8 คน นับรวมอายุของโรงแรมตั้งแต่เปิดดำเนินการจนถึงปัจจุบันได้ประมาณ 36 ปี เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็น ธุรกิจการให้บริการ กับแขกผู้มาใช้บริการ โดยเป็นธุรกิจที่ต้องดำเนินการตลอดเวลา 24 ชั่วโมงต่อวัน และ 7 วันต่อสัปดาห์ ไม่มีวันหยุด จึงต้องมีผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในการให้บริการแก่แขกที่มาใช้บริการในโรงแรม ฯ ไม่ว่าจะด้านห้องพัก หรือด้านห้องอาหาร ฉะนั้นพนักงานเหล่านี้จะต้องได้รับการฝึกอบรมและดูแลเอาใจใส่ เพื่อให้มีมาตรฐานในการให้บริการตรงตามมาตรฐานของโรงแรม เพราะความประทับใจของแขกผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการดำเนินการกิจการโรงแรม หากแขกผู้มาใช้บริการประทับใจการให้บริการและกลับมาใช้บริการของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้อัตราการเข้าพักของโรงแรมสูงและอัตราส่วนแบ่งการให้บริการจะสูงตามไปด้วย ฉะนั้นบริการที่มีคุณภาพ จะเกิดขึ้นได้จากการที่พนักงานให้บริการด้วยจิตสำนึกของความรับผิดชอบ ด้วยความเอาใจใส่จริงใจต่อแขก และพร้อมที่จะเสนอตัวเองเข้าบริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งทางโรงแรมฯ จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมมาตรฐานการให้บริการของโรงแรมแก่พนักงานที่เข้ามาทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อรักษารูปแบบและเอกลักษณ์ของการให้บริการให้บริการของโรงแรม ไว้ในการบริหารบุคคลนั้น นอกจากนี้องค์การพยายามสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เข้ามาอยู่ในองค์การแล้ว องค์การยังมีการลงทุนกับบุคคลโดยการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ให้สามารถ ปฏิบัติงานและสร้างประโยชน์แก่องค์การสูงสุด ซึ่งเมื่อบุคคลเริ่มต้นเป็นสมาชิกขององค์การก็จะมีการศึกษาเรียนรู้ร่วมกันทำงานและมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับสมาชิกคนอื่น ๆ ซึ่งหากพนักงานตระหนักถึงคุณค่าในการเป็นสมาชิกขององค์การ รู้สึกร่วมเป็นเจ้าของและคำนึงถึงความอยู่รอดขององค์การแล้วพนักงานก็จะเต็มใจช่วยองค์การอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จและมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การตลอดไป นั่นคือ พนักงานได้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ส่งเสริมความสำเร็จขององค์การดังที่กล่าวมาแล้ว แต่หากองค์การและพนักงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการซึ่งกันและกันได้ พนักงานก็อาจจะลาออกไปทำงานยังองค์การอื่นหรืออาจจะฝืนใจทำงานกับองค์การต่อไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ (ตันสนีย์ เตชาลาภอำนวยการ. 2550 : 9)

จากเหตุผลของความสำคัญในการให้บริการของโรงแรมที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พนักงานจึงเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าที่สุดในธุรกิจงานในโรงแรม ดังนั้นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการของโรงแรม คือ การลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์กับการทำงานกับทางโรงแรม ซึ่งบางคนเป็นพนักงานที่ทำงานมาตั้งแต่เปิดโรงแรม นับว่าเป็นการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพของโรงแรม สาเหตุส่วนใหญ่ของการลาออกเกิดจากมีโรงแรม

เปิดใหม่เพิ่มขึ้นมาก จึงเกิดการซื้อตัว หรือดึงตัว พนักงานของโรงแรมเก่าเพื่อไปทำงานในโรงแรมใหม่ โดยเสนอตำแหน่งและเงินเดือนที่สูงกว่ามาตรฐาน ด้วยสาเหตุที่ว่าลักษณะของงานบริการในโรงแรม เป็นงานที่มีความเฉพาะแตกต่างจากงานสาขาอื่น ๆ หรือในงานบริการธุรกิจอื่น ๆ ดังนั้นบุคคลที่เข้ามาทำงานในโรงแรมได้อย่างมีคุณภาพ นอกเหนือจากทักษะในงานซึ่งถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงานในตำแหน่งต่างๆ แล้ว บุคคลนั้นยังต้องมีคุณสมบัติพิเศษที่มีอยู่ในบุคคลเฉพาะคนเท่านั้น คือ คุณลักษณะที่มีใจรักงานบริการมีบุคลิกภาพที่คล่องแคล่ว กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความอดทน และอดกลั้นต่อความต้องการที่หลายหลากของแขกผู้มาใช้บริการ มีความยืดหยุ่นในการทำงาน มีมารยาทสุภาพ อ่อนน้อม และซื่อสัตย์ เป็นต้น ซึ่งต้องอาศัยการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ทั่วไปที่จำเป็นและความรู้ในงานจากทางโรงแรมฯ เพื่อหล่อหลอมให้เป็นพนักงานที่มีคุณสมบัติและมีคุณภาพในการให้บริการ จึงนับว่าเป็นการลงทุนด้านทรัพยากรบุคคลที่ต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูงมากทั้งด้านเวลาและเงินต่อพนักงานแต่ละคน ด้วยเหตุนี้โรงแรมเปิดใหม่จึงมักจะมีการซื้อตัวพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานโรงแรมทุกระดับ และคัดเลือกเฉพาะพนักงานที่มีคุณภาพ เพื่อประหยัดเวลาในการฝึกอบรมและพนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการได้ทันทีและตรงกับความต้องการของแขกที่มาใช้บริการ ฉะนั้นเป็นเรื่องสำคัญที่ทางโรงแรมควรจะต้องหาแนวทางในการทำให้พนักงานคงอยู่กับโรงแรมให้นานที่สุด เพื่อประสิทธิภาพที่ต่อเนื่องในการให้บริการที่มีคุณภาพของโรงแรม จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรและสร้างผลงานเพื่อประสิทธิผลขององค์กรคือ ความผูกพันต่อองค์กร (คันทันนีย์ เตชาลาภอำนวนย. 2550 : 9)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่พนักงานแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกและพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความรู้ความสามารถพนักงานที่มีความผูกพันสูงจะต้องการทำงานสนองเป้าหมาย เพราะฉะนั้นจะไม่ค่อยมีความคิดจะลาออกจากองค์กรมากเท่าใด พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีอัตราการขาดงานออกจากงานลดต่ำลง แทบจะไม่มีความกระตือรือร้นที่จะเสาะแสวงหางานใหม่ มีความพยายามและเต็มใจที่จะทุ่มเทให้องค์กร ซึ่งทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย การลาออกจากงานนับว่าเป็นปัญหาที่หลายองค์กรกำลังประสบและหาวิธีการแก้ไขถึงแม้ว่าสาเหตุการลาออกเกิดจากหลายปัจจัย และองค์กรไม่พึงประสงค์ที่จะให้เกิดปัญหาดังกล่าวก็ตาม เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นการเสียค่าใช้จ่ายเพื่อสรรหาคัดเลือกและพัฒนาบุคคลขึ้นมาทดแทนพนักงานที่ลาออก หรือจะเป็นเรื่องของขวัญกำลังใจของผู้ที่ยังปฏิบัติงานอยู่ รวมไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กรต่อสาธารณชน ปัญหาที่ผู้วิจัยอยากทราบ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร (ณัฐรัฐพัฒน์ ปัดดาเยโก. 2553 : 15)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษา เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงาน ระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร และศึกษาตัวแปรอิสระที่สามารถสร้างความผูกพันในองค์กรว่าประกอบด้วยตัวแปรอิสระใดบ้าง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนครให้ดีขึ้นเป็นไปอย่างถูกต้องทิศทาง และเกิดความผูกพันในองค์กรที่ดีของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนครต่อไป

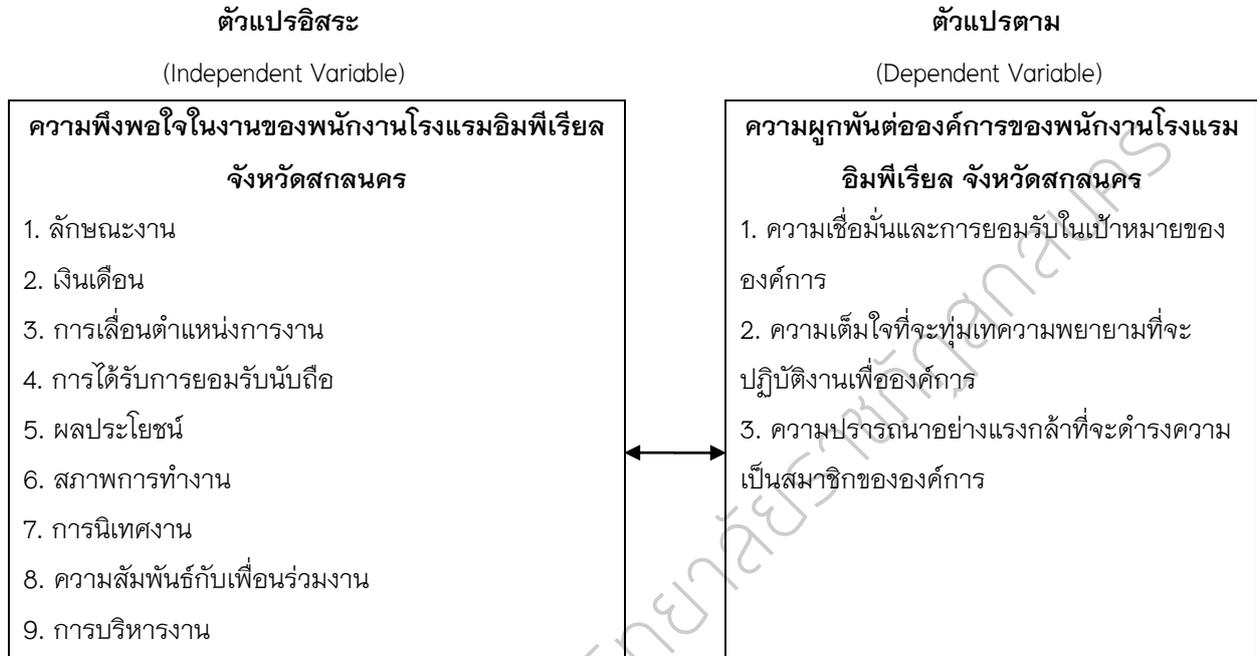
### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล

จังหวัดสกลนคร

## กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร ในการวิจัยสรุปได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1. กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำทุกตำแหน่งของ โรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร จำนวน 90 คน จำแนกตามแผนก ดังนี้ แผนกเคาน์เตอร์ 17 คน แผนกเบลบอย 6 คน แผนกจัดเลี้ยง 8 คน แผนกห้องอาหาร 7 คน แผนกแม่บ้าน 14 คน แผนกครัว 17 คน แผนกซักกรีด 4 คน แผนกช่าง 9 คน แผนกรักษาความปลอดภัย 8 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำมาวิเคราะห์แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาเครื่องมือที่ผู้วิจัยในลักษณะใกล้เคียงกันแล้วนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับเครื่องมือที่ทำการศึกษา โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงแรม รายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

3. ศึกษาหลักเกณฑ์ วิธีการสร้างแบบสอบถามและศึกษาแบบสอบถามที่นักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญสร้างไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาศึกษามาประมวล และพิจารณากำหนดโครงสร้างเพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ แล้วเขียนแบบสอบถามฉบับหนึ่งนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำชี้แนะ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ภาษา (Wording)

4. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา และการใช้ภาษา จำนวน 5 ท่าน มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of Item Objective Congruence) แล้วเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ .50 ขึ้นไปโดยให้เกณฑ์ในการพิจารณาข้อคำถาม

5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient – Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร (อ้างถึงใน ลภัสนันท์ แก้วกลม. 2556 : 64)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ ค่า +1 หมายความว่าข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และค่า -1 หมายความว่าข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

6. ตรวจสอบแบบสอบถามและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามและชี้แจงการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตัวเอง

#### วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และอธิบายเหตุผลและความจำเป็นในการกรอกข้อมูลและวิธีการตรวจสอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามด้วยตนเองทุกคนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 90 คน แล้วรอเก็บแบบสอบถามคืน
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

4.1 การคิดวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้การแจกความถี่และร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

โรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร จำนวน 90 คน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้านและรายข้อซึ่งใช้เกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยกำหนดออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากระดับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์

### สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ดังนี้

#### 1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายคุณลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงแรม รายได้

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร

#### 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 2. สถิติใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ค่าดัชนี IOC (Index of Item Objective Congruence)

2.2 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาร์ค (Cronbach)

#### 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ชั้นมัธยมต้น จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงาน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 มีระยะเวลาที่ทำงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 มีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9

2. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะงาน รองลงมาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ด้านเงินเดือน ด้านผลประโยชน์ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านการบริหารงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน ตามลำดับ

3. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร รองลงมาด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าสหสัมพันธ์ ( $r = .738^{**}$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านการบริหารงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ( $r = .734^{**}$ ) รองลงมาได้แก่ด้านการนิเทศงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ( $r = .721^{**}$ ) และด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .681^{**}$ )

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

สัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับสูง พบว่า ด้านเงินเดือน และด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ โรงแรมควรมีการกำหนดนโยบาย ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนลักษณะงานที่ให้กับพนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ทักษะ และประสบการณ์ใหม่เพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และควรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความรู้ในการทำงาน โรงแรมจะต้องจัดกิจกรรมให้พนักงานมีส่วนร่วมในทางความคิด เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีความภาคภูมิใจว่าโรงแรมให้โอกาสพนักงานได้แสดงความสามารถในการพัฒนางานสำหรับผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดี และนำมาใช้พัฒนาโรงแรมได้ พนักงานผู้นั้นจะต้องได้รับการประกาศเกียรติคุณ และการกระทำดังกล่าวจะต้องมีผลต่อการประเมินผลการขึ้นเงินเดือนและเงินโบนัส การสร้างโอกาสและการพัฒนาความรู้ โรงแรมจะต้องสนับสนุนพนักงานที่มีความตั้งใจในการทำงาน โดยการฝึกอบรมหรือการสนับสนุนทางการศึกษา เพื่อพัฒนาบุคลากรภายในให้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อจะนำความรู้ความสามารถที่มีเพิ่มขึ้นมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โรงแรมควรจะเปิดกว้างให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารความเป็นไปของโรงแรม โดยเฉพาะนโยบายที่เกี่ยวกับพนักงานนั้น ควรจะมีการติดตามประกาศ หรือแจ้งให้พนักงานทราบเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างโรงแรมกับพนักงาน โรงแรมจะต้องกำหนดนโยบายในการเลื่อนตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่มีสิทธิ์ในการเลื่อนขั้นไว้ด้วยโดยหลักการพิจารณาควรคำนึงถึงประวัติการทำงานที่ดี มีความรู้ความสามารถ มีการพัฒนาตนเองสม่ำเสมอ คือ ได้รับการอบรมทั้งในและนอกโรงแรม เป็นต้น และอีกประการที่สำคัญ จำนวนปีในการปฏิบัติงานกับโรงแรม ถ้าพนักงานที่มีอาวุโสมาก ควรจะได้รับการพิจารณาอันดับแรก ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานอยู่กับโรงแรมนานๆ เมื่อโรงแรมกำหนดนโยบายชัดเจนแล้ว ก็จะต้องมีการแจ้งให้พนักงานได้ทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ และเพื่อเกิดความมั่นใจในบริษัท ว่ามีความตั้งใจที่จะดูแล และพัฒนาพนักงานในโรงแรม

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่นๆ เพื่อที่จะได้ทราบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของแต่ละพื้นที่
2. ควรมีการศึกษาเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Group Interview) หรือ สัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview)
3. ควรเพิ่มพื้นที่ในการศึกษาให้ครอบคลุมโรงแรมทั้งจังหวัดสกลนครเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำไปใช้ได้ทุกพื้นที่ในจังหวัดสกลนคร

---

**เอกสารอ้างอิง**

ณัฐรัฐพัฒน์ ปัตตตะยะโก. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของสมาชิกสหภาพแรงงานสุโขทัย. วิทยานิพนธ์  
ศศ.ม. พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553.

วชิรญาณม์ ตั้งทวีกิจ. ปัจจัยที่ผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมเจอร์พอยท์ (จำกัด). วิทยานิพนธ์  
รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

คันสนีย์ เตชาลาภอำนวนย. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน วิทยาลัยการโรงแรมอินมา กรุงเทพมหานคร.  
วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

ลภัสรณัน แก้วกลม. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาลในเขตอำเภอเมือง  
สกลนคร จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2556.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร