

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโฮสเทลและโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

Factors Affecting Organization Engagement: The Case Studies of Hostels and Small Hotels in Mueang District, Chiang Mai Province

ภาวินันท์ กิตติกรวรรณ*¹ และ กันต์สินี กันทะวงษ์วาร²

Pavinan Kittikornworradet and Kansinee Guntawongwan¹

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโฮสเทลและโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและศึกษาการตัดสินใจเปลี่ยนงานของพนักงานโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในโฮสเทล และโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 502 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเบื้องต้น เช่น ค่าเฉลี่ย ร้อยละ T-test และ F-test รวมถึงการใช้แบบจำลอง Multinomial Logit ในการวิเคราะห์การตัดสินใจเปลี่ยนงานของพนักงาน

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด โดยเฉพาะการมีตำแหน่งงานที่มั่นคง ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามกว่าร้อยละ 88 ที่เห็นว่ามีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากส่วนการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการยอมรับเป้าหมายหรือค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร ส่วนการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน กล่าวคือผู้ที่มีสถานภาพหม้ายหรือแยกกันอยู่จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด และผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลานานกว่าจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เป็นต้น ในขณะที่ผลการศึกษาการตัดสินใจเปลี่ยนงานของพนักงานในช่วง 1-2 ปีนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากมีประสบการณ์การทำงานที่น้อย มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รวมถึงผู้ที่ทำงานในตำแหน่งพนักงานห้องอาหารจะมีโอกาสในการตัดสินใจเปลี่ยนงานสูง

คำสำคัญ: ความผูกพันองค์กร, โฮสเทล, โรงแรมขนาดเล็ก, พนักงานโรงแรมเชียงใหม่

* Corresponding author Email: cartoon_pavinan@hotmail.com

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² อาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

The objectives of the study “Factors Affecting Organization Engagement: The Case Studies of Hostels and Small Hotels in Mueang District, Chiang Mai Province” were: to analyze the factors affecting organization engagement and to study the relationship between personal information with organization engagement moreover, this study aims to study about job change decision making. The researcher utilized questionnaires to 502 staffs of hostels and small Hotels in Mueang District, Chiang Mai Province. This research was carried out using a questionnaire as a tool for data collection. The statistics applied to analyze the data were the descriptive statistics as percentage, mean, and standard deviation. The statistics used to test the hypothesis were t-test and F-test, as well as use a multinomial logit model to analyze the job change decision.

The results of the study the factors affecting organization engagement show that job security is the most influential factors in affecting organization engagement, especially in the topic of stable positions in which 88 percent of employees agreed that it had an influential on organization engagement at a high level. The results of the study of organizational engagement level showed that employees have their organization engagement overall at a good level. They mostly agree with "accepting the organization's goals and corporate values" and "trying their best to maximize the benefits of the organization." The results of an analysis of differences in organizational engagement levels based on personal characteristics found that the differences of experience, married status, income and position of the employees affect organizational engagement differently at statistically. That are employees with divorce status have a higher level of organizational engagement than those with single status, and employees who have experience working with the organization for long time will have more levels of organizational engagement. The results of analysis of job change decisions in 1-2 years found that employees who have been older, less experience, undergraduate education, and including those who work in Restaurant position had a high chance of a job change decision.

Keywords: Organization Engagement, Hostels, Small Hotels, Hotel Staff, Chiang Mai

ที่มาและความสำคัญ

ทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากร คือองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้เพราะการที่องค์กรหนึ่งๆ จะบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จนั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรภายในองค์กรเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา นอกจากนี้แล้วบุคลากรเหล่านั้นยังต้องมีคุณภาพไม่ว่าจะเป็นในด้านความรู้ความสามารถหรือสมรรถนะในการทำงาน และมีคุณลักษณะต่างๆ ที่สนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะหนึ่งที่สำคัญและได้รับความสนใจจากทั้งนักวิชาการและนักบริหารในปัจจุบันได้แก่ คุณลักษณะที่เรียกว่า “ความผูกพันต่อองค์กร (organizational Engagement)” เนื่องจากคุณลักษณะนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากร

ทุ่มเทความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่ (ชูชัย สมธิธิกร และพงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์, 2559) ความผูกพันองค์กร เป็นพฤติกรรมรูปแบบหนึ่งที่แสดงออกมาของสมาชิกในรูปแบบของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์กร หากสมาชิกขาดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ผลที่ตามมาคือ ความสูญเสียขององค์กรในรูปแบบต่างๆ อาจเป็นในรูปแบบของทรัพยากรบุคคล ขวัญกำลังใจพนักงาน การลดลงของผลผลิต การเสียเวลา คัดและฝึกอบรมบุคลากรใหม่ (ลลิตา จันทร์งาม, 2559)

ธุรกิจด้านโรงแรมและบริการด้านอาหารจัดเป็นธุรกิจนอกภาคเกษตรที่มีอัตราการเจริญเติบโตเป็นอันดับที่ 1 ของภาคบริการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560) โดยธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องใช้แรงงานเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการ โดยในทุกกระบวนการจำเป็นต้องใช้แรงงานที่มีคุณภาพ สามารถให้การบริการที่มีมาตรฐาน จากบทความของ L'Officiel Hommes Thailand Club ในปี 2560 กล่าวว่าปัจจุบันรูปแบบของโรงแรมที่ให้บริการเปลี่ยนแปลงไปจากโรงแรมขนาดใหญ่ 5 ดาว กลายเป็นโรงแรมขนาดเล็ก และ โฮสเทลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เป็นผลมาจากเทรนด์การท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนผ่านสู่การท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวคนเดียวและใช้บริการที่พักแบบโรงแรมขนาดเล็ก และโฮสเทล เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายและเกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อนร่วมเดินทางใหม่ๆ

ในปัจจุบันโฮสเทลที่จดทะเบียนถูกต้องในจังหวัดเชียงใหม่ มีมากถึง 289 แห่ง จากจำนวนโรงแรมที่มีจำนวนมากส่งผลให้แรงงานในกลุ่มธุรกิจที่พักแรมและบริการด้านอาหารเป็นที่ต้องการมากยิ่งขึ้น โดยพบว่าจำนวนผู้ที่ทำงานในส่วนของการพักแรมและบริการด้านอาหารติดอันดับ 1 ใน 5 อาชีพที่มีความต้องการแรงงานมากที่สุดของจังหวัดเชียงใหม่ (สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงใหม่, 2560) ถึงแม้ว่าแรงงานในธุรกิจประเภทที่พักแรมและบริการด้านอาหารจะเป็นที่ต้องการและมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของเชียงใหม่ แต่ปัญหาอย่างหนึ่งที่โรงแรมขนาดเล็กมักจะเผชิญ คือเมื่อพนักงานเริ่มมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นมักจะลาออกไปทำงานในโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก หรือโฮสเทลโดยตรงทั้งในเรื่องของงบประมาณ การบริหารจัดการพนักงาน ทำให้เกิดผลเสียต่อระบบการทำงาน และคุณภาพในการให้บริการของโรงแรมต่ำลง ลูกค้าน้อยลง กระทบต่อรายได้ของโรงแรม

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจโรงแรมมีอัตราการออกจากงาน (Turnover Rate) สูงถึงร้อยละ 49.50 (สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงใหม่, 2560) ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อเจ้าของธุรกิจโรงแรม ทำให้ต้องสูญเสียงบประมาณในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการที่ดีของโรงแรม รวมทั้งยังส่งผลให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีอยู่เดิมนั้นชะงัก เสียระบบ ขาดความต่อเนื่อง และประสิทธิภาพการทำงานลดลง จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษาโฮสเทลและโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวจะทำให้ผู้บริหารโรงแรมทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและสามารถดูแลพนักงานให้เกิดความผูกพันกับองค์กร อยากรทำงานกับองค์กรต่อไป รวมทั้งการหาทางป้องกันการลาออกของพนักงานเพื่อลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นจากการลาออก โดยที่ผ่านมามีงานศึกษาที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรค่อนข้างหลากหลาย แต่จะเป็นการศึกษาในกรณีของโรงแรมขนาดใหญ่ และการศึกษาในธุรกิจอื่น ซึ่งการศึกษาในกรณีโฮสเทลและโรงแรมขนาดเล็กยังมีไม่มากนัก นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสนใจที่จะศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและการตัดสินใจเปลี่ยนงานของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นประโยชน์เจ้าของธุรกิจโรงแรม เพื่อเป็นแนวทาง

ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการให้พนักงานแต่ละกลุ่มทำงานได้อย่างมีความสุข และอยู่กับองค์กรได้นานยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเปลี่ยนงานของพนักงาน

วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้รวบรวมข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในโฮสเทลและโรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตำแหน่งงานได้แก่ พนักงานต้อนรับ พนักงานทำความสะอาด และพนักงานห้องอาหารและเครื่องดื่ม จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการวัดระดับความผูกพันองค์กร ในขณะที่การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทดสอบด้วยสถิติ T-test และ F-test ส่วนการตัดสินใจเปลี่ยนงานของพนักงานภายในระยะเวลา 1-2 ปี ใช้แบบจำลอง Multinomial Logit Model ในการวิเคราะห์

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 25 - 29 ปี มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 2 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีสถานภาพโสด โดยรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 10,000 - 20,000 บาทต่อเดือนและมีสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดมากที่สุดร้อยละ 39.84

ปัจจัยที่ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างพนักงานในโฮสเทลและโรงแรมขนาดเล็กมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะงาน ซึ่งพิจารณาจากความมั่นคงในการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน และความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าการมีตำแหน่งงานที่มั่นคง การได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และการมีโอกาสได้เรียนรู้งานส่วนอื่นเพื่อพัฒนาตัวเอง จะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 4.39 4.18 และ 3.96 ตามลำดับ ส่วนในด้านลักษณะองค์กร ซึ่งพิจารณาจากการกระจายอำนาจ และการมีส่วนร่วมในการทำงาน พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือการที่มีการแบ่งส่วนงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน(มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) ในขณะที่ด้านประสบการณ์การทำงาน ซึ่งพิจารณาจากเงินเดือนและสวัสดิการ รวมถึงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานพบว่าการที่ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม และการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน จะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ 4.07 ตามลำดับ

สำหรับระดับความผูกพันต่อองค์กรจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.77) โดยมีคะแนนเฉลี่ยในส่วนการยอมรับเป้าหมายหรือค่านิยมขององค์กรและ

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร เท่ากับ 3.97 คะแนน

เมื่อพิจารณาด้านการยอมรับเป้าหมายหรือค่านิยมขององค์กรพบว่าในเรื่องความยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.08) ส่วนด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับการทุ่มเทเวลางานให้กับการทำงาน ไม่เอาเวลางานเพื่อไปทำกิจกรรมตัวอื่นๆ (คะแนนเฉลี่ย 4.07) ส่วนความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการตัดสินใจที่ถูกต้องในการเข้ามาทำงานกับองค์กรแห่งนี้ (คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 3.96)

ในด้านความแตกต่างของระดับความผูกพันขององค์กรตามลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจากการทดสอบด้วยสถิติ T-test และ F-test พบว่ามีลักษณะส่วนบุคคล 4 ลักษณะ ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน ที่ทำให้ค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกล่าวคือผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 4 ปีจะมีระดับความผูกพันองค์กรมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยและผู้ที่มีสถานภาพม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จะมีระดับความผูกพันองค์กรมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด ส่วนในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาทต่อเดือน จะมีระดับความผูกพันองค์กรมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 30,001 บาทต่อเดือนนอกจากนั้นผู้ที่ทำงานในตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด และพนักงานต้อนรับ จะมีระดับความผูกพันองค์กรมากกว่าพนักงานห้องอาหาร

สำหรับการตัดสินใจเปลี่ยนงานของพนักงานทดสอบโดยใช้แบบจำลอง Multinomial Logit Model พบว่ามีลักษณะส่วนบุคคล 4 ลักษณะ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ที่ทำให้ค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกันกล่าวคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จะตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือมีความไม่แน่ใจในการเปลี่ยนงานในระยะ 1 - 2 ปีนี้ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป ถึง 3.7 เท่า และ 2.4 เท่า ตามลำดับและผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปีจะตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือมีความไม่แน่ใจในการเปลี่ยนงานในระยะ 1 - 2 ปีนี้ มากกว่ากลุ่มประสบการณ์มากกว่า 4 ปี ถึง 2 เท่า สำหรับระดับการศึกษาสูงสุดพบว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะตัดสินใจเปลี่ยนงานในระยะ 1 - 2 ปีนี้ มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ถึง 1.0 เท่า และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จะมีความไม่แน่ใจในการเปลี่ยนงานน้อยกว่าการตัดสินใจไม่เปลี่ยนงาน และน้อยกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 54.7 ในส่วนตำแหน่งงานปัจจุบันพบว่าผู้ที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานต้อนรับจะตัดสินใจเปลี่ยนงานในระยะ 1 - 2 ปีนี้ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานห้องอาหาร ร้อยละ 18.8 และพบว่ากลุ่มพนักงานต้อนรับ จะมีความไม่แน่ใจในการเปลี่ยนงานมากกว่าการตัดสินใจไม่เปลี่ยนงานและมากกว่ากลุ่มพนักงานพนักงานห้องอาหาร ถึง 1 เท่า แต่เมื่อเทียบพนักงานทำความสะอาด กับกลุ่มพนักงานห้องอาหาร พบว่าพนักงานทำความสะอาดจะมีความไม่แน่ใจในการเปลี่ยนงานน้อยกว่าการตัดสินใจไม่เปลี่ยนงานและน้อยกว่ากลุ่มพนักงานห้องอาหาร ถึง ร้อยละ 63.5 นอกจากนี้ยังพบว่าหากกลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกเพิ่มขึ้น จะทำให้โอกาสในการตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือไม่แน่ใจในการเปลี่ยนงานในระยะ 1 - 2 ปีนี้ ลดลง ร้อยละ 93.6 และเมื่อพิจารณาค่า P-value ของความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าความผูกพันต่อองค์กรที่เพิ่มขึ้นมีผลต่อการตัดสินใจเปลี่ยนงาน และตัวแปรที่มีผลคือ อายุ (ต่ำกว่า 30 ปี) โดยพบว่ายิ่งพนักงานมีอายุเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ความต้องการเปลี่ยนงานของพนักงานลดลง

สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพบว่าไม่ว่าจะเป็นปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์กรและปัจจัยประสบการณ์การทำงานล้วนแต่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีนา ทรงนุวัต (2558) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานพหลโยธินและพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยด้านลักษณะงาน สวัสดิการ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้ามีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ในด้านระดับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำงานในโฮสเทล และโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.77 คะแนน) และกลุ่มตัวอย่างรู้สึกเห็นด้วยมากที่สุดกับการยอมรับเป้าหมายหรือค่านิยมขององค์กร และความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพรรณ ไกยวรรณ (2557) ที่ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือแอดคอร์กลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ระดับความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร พบว่าด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด

กลุ่มตัวอย่างพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างไปตามลักษณะส่วนบุคคลกล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ วิวัฒน์ แสงเพชร (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สำหรับการตัดสินใจเปลี่ยนงานของพนักงานด้านอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จะมีโอกาสเปลี่ยนงานและมีความรู้สึกที่ไม่แน่ใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ดังนั้น การเปลี่ยนงานไปในองค์กรใหม่จะลดลงเมื่อคนมีอายุมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเบญญา ขวัญทอง และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ (2558) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันมีผลต่อความตั้งใจออกจากงานของพนักงาน Generation Y แตกต่างกันโดยที่พนักงานที่มีอายุน้อยมีความตั้งใจออกจากงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า ในส่วนประสบการณ์การทำงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยจะมีโอกาสเปลี่ยนงานและมีความรู้สึกที่ไม่แน่ใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรนานเท่าใดก็จะมีมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา บรรจงธรรม (2557) ซึ่งพบว่าอายุงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก และคงอยู่ในงานโดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานน้อยกว่าจะมีความตั้งใจลาออกสูงกว่าผู้ที่มีอายุงานมากกว่า ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีการตัดสินใจเปลี่ยนงานมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิกร ช่วยศรี (2549) ที่พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมมากกว่าพนักงานที่ระดับการศึกษา ปวช. และ ปวส. ความไม่สอดคล้องดังกล่าวอาจเนื่องมาจากความแตกต่างในเรื่องของกลุ่มตัวอย่าง และลักษณะ

การทำงานที่แตกต่างกัน และด้านตำแหน่งงานปัจจุบัน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งพนักงานห้องอาหาร จะมีการตัดสินใจเปลี่ยนงานมากกว่าพนักงานต้อนรับ และพนักงานทำความสะอาดส่วนความไม่แน่ใจในการเปลี่ยนงานพบว่าพนักงานต้อนรับจะมีความรู้สึกไม่แน่ใจมากกว่าพนักงานห้องอาหาร และพนักงานทำความสะอาดซึ่งจากการศึกษาพบว่าพนักงานห้องอาหารส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นพนักงานชั่วคราว (Part-time) ทำงานในช่วงเย็นถึงดึกเพื่อหารายได้เสริม และไม่ได้ทำงานทุกวันเหมือนเช่นพนักงานประจำในตำแหน่งอื่นทั่วไป ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรที่น้อยกว่าตำแหน่งอื่นที่มีสัดส่วนพนักงานประจำมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ด้านลักษณะงานผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการกำหนดตำแหน่งงานที่มั่นคง การมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้งานส่วนอื่น เพื่อพัฒนาตัวเองส่วนด้านลักษณะองค์กรให้ความสำคัญในเรื่องการแบ่งส่วนงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติงาน และการปรึกษาหารือเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานจะส่งผลต่อความผูกพันองค์กรในระดับมากและในส่วนประสบการณ์การทำงานพบว่าเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ รวมถึงความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาจะส่งผลต่อความผูกพันองค์กรในระดับมากดังนั้นผู้บริหารโฮสเทลและโรงแรมขนาดเล็กควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดตำแหน่งงานและขอบเขตของการทำงานอย่างชัดเจน การมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เช่น ผู้ที่มีทักษะทางด้านภาษา มีบุคลิกภาพที่ดี กำหนดให้ทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับซึ่งจะทำหน้าที่เช็คอิน-เอาท์ ลงทะเบียนลูกค้า แนะนำข้อมูลการเดินทาง บริการรับส่งและบริการนำเที่ยว ส่วนผู้ที่มีลักษณะคล่องตัว มีทักษะทางด้านการทำงานอาหาร การจัดโต๊ะอาหารและบริการอาหาร ให้ทำงานในตำแหน่งพนักงานห้องอาหารทำหน้าที่เตรียมอาหาร บริการอาหาร และดูแลความสะอาดของห้องอาหาร เป็นต้น นอกจากนี้องค์กรควรจัดให้มีการอบรม หรือจัดสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม นำพนักงานไปศึกษาดูงานการทำงานของโรงแรมในที่ต่าง ๆ เพื่อนำความรู้กลับมาพัฒนาองค์กร หรือจัดให้มีการสอนเพิ่มเติมทางด้านภาษาให้แก่พนักงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานภายในทำการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งตามความสนใจโดยผ่านการประเมินจากองค์กร เช่น พนักงานห้องอาหารสนใจเปลี่ยนตำแหน่งงานมาเป็นพนักงานต้อนรับ ต้องผ่านการทดสอบทางด้านภาษาและความรู้ในเรื่องของการบริการเบื้องต้น นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน ผ่านการประชุมพนักงานเพื่อนำความคิดของทุกฝ่ายมาปรับปรุงการทำงานร่วมกัน เช่น การร่วมกันกำหนดมาตรฐานการบริการภายใน การออกความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดโปรโมชั่น และการกำหนดกฎข้อบังคับในการทำงาน นอกจากนี้ควรมีการกำหนดเกณฑ์ มาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนเพื่อให้พนักงานทุกท่านเข้าใจและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการจ่ายค่าจ้างครบและตรงตามกำหนดและตามที่ได้ตกลงไว้กับพนักงาน และการกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบ รวมถึงความยุติธรรมในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

สำหรับการตัดสินใจเปลี่ยนงานของพนักงานพบว่าผู้ที่มีอายุน้อยจะมีโอกาสเปลี่ยนงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากซึ่งสอดคล้องกับลักษณะความต้องการของแรงงานในธุรกิจโรงแรมที่พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นเด็กจบใหม่ หรือบุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยซึ่งมีอายุต่ำกว่า 30 ปี เมื่อเริ่มมีความรู้ความสามารถก็จะทำการมองหางานในโรงแรมที่ใหญ่ขึ้นเพื่อเพิ่มโอกาสในการก้าวหน้า ดังนั้นองค์กรควรปลูกฝังเรื่องความรักและความผูกพัน

ในองค์กรให้กับพนักงานใหม่ รวมถึงการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และกำหนดให้มีรางวัลและค่าตอบแทนที่หลากหลาย และยืดหยุ่นมากขึ้นเพื่อเป็นการจูงใจกลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อยที่มีโอกาสในการเปลี่ยนงานสูงนอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยจะมีโอกาสเปลี่ยนงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าเนื่องจากพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยมองว่าการย้ายงานจะยิ่งทำให้พวกเขาได้ประโยชน์ อีกทั้งยังเป็นช่วงเวลาที่ค้นหางานที่ใช่หรืองานที่ถูกต้อง ดังนั้นองค์กรควรกำหนดมาตรการในการจูงใจพนักงานกลุ่มนี้ เช่น ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีความท้าทายมากยิ่งขึ้น จัดให้มีการหมุนเวียนเปลี่ยนงานกันทำ (Rotation) ภายในองค์กรเพื่อเปิดโอกาสให้ค้นหาตำแหน่งงานใหม่ได้ทดลองค้นหาตำแหน่งที่ตนเองชอบและทำได้ดี และเพิ่มการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ทำให้พนักงานมีความสุขและอยากที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไป และพบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีโอกาสเปลี่ยนงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ดังนั้นเพื่อเป็นการลดโอกาสการลาออกขององค์กรควรจัดให้มีการส่งเสริมการศึกษาภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน การส่งพนักงานไปอบรม หรือรับสมัครเด็กฝึกงาน รวมไปถึงการสนับสนุนเรื่องเวลาให้แก่พนักงานที่ยังเรียนอยู่ เพื่อให้พนักงานมีทักษะความรู้ ความสามารถที่สูงขึ้นและนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาองค์กรก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ในส่วนของตำแหน่งงานกับการตัดสินใจเปลี่ยนงานของพนักงานพบว่า ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งพนักงานห้องอาหารจะมีโอกาสเปลี่ยนงานมากกว่าพนักงานต้อนรับ และพนักงานทำความสะอาด เนื่องจากพนักงานห้องอาหารส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นพนักงานชั่วคราว (Part-time) ซึ่งทำให้การได้รับสวัสดิการแตกต่างจากพนักงานประจำ เช่น ประกันกลุ่ม เงินทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่าคอมมิชชั่น เป็นต้น ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรที่น้อยกว่าตำแหน่งอื่นที่มีสัดส่วนพนักงานประจำมากกว่า ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานให้เท่าเทียมกันในทุกตำแหน่งหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ โอกาสในการเลื่อนขั้นตามความสามารถ และการปรับค่าจ้างควรสนับสนุนพนักงานเหล่านี้ให้เข้ามาทำงานเป็นพนักงานประจำขององค์กร โดยอาจจะให้ทำหน้าที่อื่นเพิ่มเติมในช่วงที่ว่างจากงานห้องอาหาร เช่น พนักงานยกกระเป๋า พนักงานขับรถ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กมลพรรณ ไกยวรรณ. (2557). ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือแอดคอร์ด กลุ่มโรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.
- ชลธิชา บรรจงธรรม. (2557). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกและคงอยู่ในงานของพยาบาล กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูชัย สมितिไกร และ พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *Kasetsart Journal of social sciences*. 2559(38), 665-667.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). *ดัชนีผลผลิตภาคบริการ*. สืบค้น 20 ธันวาคม 2561, จาก <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=889&language=th>

- นิกร ช่วยศรี. (2549). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัทพรอตเตอร์ แอนด์ แกมเบล แมนูแฟคเจอร์ริง(ประเทศไทย) จำกัด.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- ปวีณา ทรงนุวัต. (2558). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานพหลโยธิน.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ลลิตา จันทร์งาม. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล.** (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิวัฒน์ แสงเพชร. (2558). **ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุเบญญา ขวัญทอง และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ. (2558). **การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจออกจากงานของพนักงาน Generation Y. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 18.** 18(18),263-282
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2559). **การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรม และเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2559.** สืบค้น 23 ตุลาคม 2561, จาก <http://www.nso.go.th>
- สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงใหม่. (2560). **อาชีพที่มีความต้องการแรงงานมากที่สุด 5 อันดับ.** สืบค้น 23 ตุลาคม 2561, จาก <http://www.chiangmai.mol.go.th/node/1000>
- สำนักเศรษฐกิจการแรงงาน กระทรวงแรงงาน. (2560). **จำนวนพนักงานที่รับเข้าทำงานใหม่ในปี 2550-2560 จำแนกตามสาเหตุของการรับเข้าทำงานและประเภทกิจการ ของจังหวัดเชียงใหม่.** สืบค้น 23 พฤศจิกายน 2561, จาก http://manpower.mol.go.th/pmanp_2017/index.php/home
- L'Officiel Hommes Thailand Club. (2560). **เรียนรู้กับธุรกิจการโรงแรมพร้อมการปรับตัวเข้าสู่ Thailand 4.0.** สืบค้น 21 มกราคม 2562, จาก <https://hommesthailand.com>.