

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจของ
พนักงานส่วนหน้า (Employee Engagement) ของอุตสาหกรรม
โรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ไกรศักดิ์ พิภู

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ)

คณะการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2559

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจของ
พนักงานส่วนหน้า (Employee Engagement) ของอุตสาหกรรม
โรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ไกรศักดิ์ พิภูด
คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

ผู้ช่วยศาสตราจารย์.....*ดร. เกศรา สุกเพชร*.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร.เกศรา สุกเพชร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ)

อาจารย์.....*ดร. ประเมษฐ์ บุญนำศิริกิจ*.....ประธานกรรมการ
(ดร.ประเมษฐ์ บุญนำศิริกิจ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์.....*ดร. เกศรา สุกเพชร*.....กรรมการ
(ดร.เกศรา สุกเพชร)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์.....*ดร. โชคชัย สุเวชวัฒน์กุล*.....กรรมการ
(ดร.โชคชัย สุเวชวัฒน์กุล)

รองศาสตราจารย์.....*ดร. เท็ดชาย ช่วยบำรุง*.....คณบดี
(ดร.เท็ดชาย ช่วยบำรุง)

สิงหาคม 2559

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเสริมสร้างความทุ่มเท มีใจของพนักงานส่วนหน้า (Employee Engagement) ของ อุตสาหกรรมโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นายไกรศักดิ์ พิภพ
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ)
ปีการศึกษา	2559

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โรงแรมที่ส่งผลต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน โรงแรม (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลทำให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน โรงแรม (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจของพนักงาน โรงแรม (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 157 คน จากนั้นนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จำนวน 157 ฉบับมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง (t-test) , (f-test) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาการโรงแรม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน 2) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานส่วนหน้า (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องกับการ

(4)

ทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย และโครงสร้างระเบียบและการสั่งงานขององค์กร ตามลำดับ มีอิทธิพลทางบวกต่อความทุ่มเทใจของพนักงานส่วนหน้า (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อธุรกิจโรงแรม 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร 4) แนวทางเสริมสร้างความทุ่มเทใจผ่านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานผ่านการเสริมสร้างปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นอันดับแรก ตามด้วยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเป็นลำดับรองลงมา และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโครงสร้างระเบียบและการสั่งงานขององค์กร เป็นลำดับสุดท้าย ตามความสะดวกด้านงบประมาณหรือปัจจัยอื่นๆ ขององค์กร

ABSTRACT

Title of Thesis	Perception on Working Environment for Enhancing Employee Engagement of Hotel Industry in Bangkok
Author	Mr. Kraisaak Phikul
Degree	Master of Arts (Integrated Tourism Management)
Year	2016

The Objective of this research were 1) to study the demographic factors influencing to perception on working environment of hotel businesses in Bangkok 2) to study correlation of perception on working environment of hotel business in Bangkok to employee engagement 3) to study perception on working environment of hotel business in Bangkok influencing employee engagement 4) to recommend the guidelines to enhancing engagement of hotel business in Bangkok. The sampling were collected 157 employees in front office department from 3-star hotel businesses in Bangkok by questionnaire. Data analysis were used descriptive statistic such as average (\bar{X}), standard deviation (SD), and inferential statistic such as pearson correlation, multiple regression analysis.

Research findings showed that 1) The demographic factors were including; age, job position, and work duration that influencing to employee engagement in a significance level of 0.05. Nevertheless, gender, status, educational background about hotel management, and salary income were not influenced to employee engagement. 2) The correlation of perception on working environment of hotel business in Bangkok to employee engagement is high level. 3) The perception on working environment of hotel businesses in Bangkok on job involvement, safety and security, and order and organization which positive influence. 4) This research has three guidelines to enhance engagement on perception on working environment with job involvement, safety and security, and order and organization.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความเมตตาและกรุณาอย่างยิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศรา สุกเพชร ที่ให้การสนับสนุนดูแลเอาใจใส่ ทุ่มเทเวลาในการให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจให้อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ความสำเร็จของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ยังเกิดขึ้นจากความอนุเคราะห์ของคณะกรรมการสอบที่ได้ให้คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงพัฒนา วิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย ดร. ประเมษฐ์ บุญนำศิริกิจ ประธานกรรมการสอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โสภชัย สุเวชวัฒนกุล กรรมการสอบ ผู้ศึกษามีความรู้ลึกปรียบปล้มซาบซึ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทุกท่าน ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้เกิดความเข้าใจทั้งวิชาการและการดำเนินชีวิตและเป็นให้กำลังใจตลอดมา

ขอขอบคุณกำลังใจจากพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ และกัลยาณมิตรที่ดี ในการให้คำปรึกษา เป็นที่ระบายความในใจท่ามกลางความกดดัน ความอ่อนแอ อ่อนล้า และหมดกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ และขอมอบความสำเร็จทั้งหมดจากการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แก่คุณพ่อยุทธไกร และคุณแม่อังคณา พิกุล ที่คอยเป็นทั้งกำลังใจและกำลังใจที่สำคัญ คอยอบรมสั่งสอน และให้ความสำคัญกับการศึกษาของลูก ตลอดจนพี่ชาย อัศนัย พิกุล และญาติมิตรทั้งหลายที่คอยให้กำลังใจ ให้ความรัก ความห่วงใยจนบรรลุความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้และตลอดมา

ไกรศักดิ์ พิกุล

สิงหาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามงานวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 ขอบเขตของงานวิจัย	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	6
2.1.1 การรับรู้	6
2.1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	9
2.1.3 ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน (Job Involvement)	10
2.1.4 ด้านการสนับสนุนการทำงาน (Support)	12
2.1.5 ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy)	15
2.1.6 โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร (Order and Organization)	16
2.1.7 ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security)	18
2.1.8 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ (Income and Benefit)	19
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องการทุ่มเทมีใจ	27

2.2.1	ความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	30
2.2.2	การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง	32
2.2.3	ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป	33
2.2.4	การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร	34
2.2.5	มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	35
2.3	การแบ่งระดับของโรงแรม	42
2.4	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
บทที่ 3	กรอบแนวคิดและวิธีการวิจัย	55
3.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	55
3.2	สมมติฐานในการวิจัย	56
3.3	นิยามเชิงปฏิบัติการ	56
3.4	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
3.5	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	59
3.6	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	63
3.7	การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	64
3.8	การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
3.9	การวิเคราะห์ข้อมูล	65
บทที่ 4	ผลการศึกษา	67
4.1	ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
4.2	การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความทุ่มเทมีใจ ของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร	71 89
4.3	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	75
4.4	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร	91
4.5	การรับรู้สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจ ของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตารางรวบรวมตัวบ่งชี้ด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	20
2.2 ตารางรวบรวมตัวบ่งชี้ด้านการทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)	37
3.1 ตารางเกณฑ์ในการแปลความหมายของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	61
3.2 ตารางเกณฑ์ในการแปลความหมายของแนวโน้มการเกิด ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement)	62
3.3 เกณฑ์การแปลความหมายค่าอิทธิพลของตัวแปร	66
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	69
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	72
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความทุ่มเทมีใจ ของพนักงาน (Employee Engagement)	74
4.4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	76
4.5 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	77
4.6 ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในด้านการสนับสนุนการทำงาน จำแนกตามอายุ	78
4.7 ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านค่าจ้างและ ผลตอบแทน จำแนกตามอายุ	78
4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกสถานภาพ	79
4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	80

4.10	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาการโรงแรม	81
4.11	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	82
4.12	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน	83
4.13	เปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน	84
4.14	ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน	85
4.15	ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน	85
4.16	ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน	86
4.17	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	86
4.18	ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน	88
4.19	ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน	88
4.20	ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน	89
4.21	ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน	90
4.22	สรุปสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อม ในการทำงานที่แตกต่างกัน	90
4.23	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับ ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร	92

4.24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	93
4.25	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง	94
4.26	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับ ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร ต่อไป	95
4.27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับ ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร	96
4.28	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับ ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	97
4.29	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบง่าย (Enter Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความทุ่มเทมีใจ ของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร	98
4.30	แสดงความแปรปรวนปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานต่อ ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร	99
4.31	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบง่าย (Enter Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในแต่ละด้าน ต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร	99
4.32	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปร จำแนกตามความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement)	100

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

3.1 ภาพกรอบแนวความคิดในการวิจัย

55

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ข้อมูลจาก สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (2553) พบว่าจำนวนธุรกิจ โรงแรมที่พัก และจำนวนห้องพักยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 3.17 และ 2.60 ต่อปีตามลำดับ ย่อมจะส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นในธุรกิจบริการด้านโรงแรมและที่พักร้อยอย่าง หลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรธุรกิจโรงแรมและที่พักต้องมีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และพยายามเร่งพัฒนาตนเองและเตรียมพร้อมอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ซึ่งจากข้อมูล ดังกล่าวส่งผลให้พื้นที่กรุงเทพมหานครเกิดการกระจุกตัวของธุรกิจโรงแรมและห้องพักมากเป็น อันดับ 1 ของประเทศ โดย จิราพร เรืองทวีศิลป์ (2557) ได้กล่าวไว้ว่าเมื่อธุรกิจโรงแรมมีอัตราขยาย ตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องธุรกิจโรงแรมและที่พักต้องการแรงงานและบุคลากรเพื่อมาดำเนินและ ปฏิบัติงาน และปัญหาอัตราลาออกของพนักงานสูง ส่งผลให้องค์กรไม่สามารถสรรหา และ คัดเลือกบุคลากรทดแทนให้เพียงพอและตรงความต้องการ อีกทั้งการรับพนักงานใหม่มีต้นทุนสูง กว่าการศึกษาพนักงานเก่า โดยมีต้นทุนอันเกิดจากการสรรหา การคัดเลือก การอบรมและพัฒนา และต้นทุนค่าเสียโอกาส เป็นต้น ธุรกิจโรงแรมและที่พักจึงหันมาให้ความสำคัญกับการรักษา พนักงานเชิงรุกมากขึ้นเนื่องจากมีต้นทุนต่ำกว่า ใช้ระยะเวลาน้อยกว่า งานภายในองค์กรยังสามารถ ดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญคือ การพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่พนักงานเก่าที่มีความรู้ความ ชำนาญระดับหนึ่งแล้ว สามารถทำได้ง่ายกว่าการรับพนักงานใหม่ที่ยังขาดประสบการณ์หรือไม่มี องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งสอดคล้องกับงานของ วิโรจน์ ลักษณะอดิศร (2550) ได้กล่าวไว้จาก ปัญหาพนักงานโรงแรมมีอัตราการเข้า-ออกสูง ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมและที่พักต่างๆ พยายามหา วิธีการรักษาพนักงานในองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานที่ได้รับการฝึกฝน และพัฒนาจนมี ความรู้ ความชำนาญ เพราะหากองค์กรสูญเสียพนักงานเหล่านี้เปรียบเสมือนว่าได้สูญเสียสินทรัพย์ ที่มีค่าไป องค์กรต่างๆ จึงได้พยายามสรรหาแนวคิด วิธีการบริหารสมัยใหม่มาใช้ เพื่อดูแลรักษา พนักงานเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กร เกิดความรักความผูกพันกับองค์กร และกระตุ้นให้พนักงาน เหล่านั้นสร้างผลปฏิบัติงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแนวคิดที่เริ่มได้รับความนิยมใน ปัจจุบันคือ แนวคิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement)

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมและที่พักในกรุงเทพมหานครมีการจัดระดับมาตรฐานโรงแรมออกเป็นชั้นดาวข้อมูลจาก ร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และการท่องเที่ยวสมาคมโรงแรมไทย (THA) สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) และสถาบันอุดมศึกษาได้ร่วมจัดทำมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย โดยกำหนดมาตรฐานโรงแรมไทยตั้งแต่ระดับหนึ่งดาวไปจนถึงห้าดาวซึ่งมาตรฐานโรงแรมระดับสามดาว มีสิ่งอำนวยความสะดวกระดับปานกลาง อาทิ ห้องพักขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ซึ่งมีโทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไปพร้อมรีโมทคอนโทรลตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำ ระบบน้ำร้อนและน้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้ว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถังใส่ผ้าอนามัย บริการอื่นๆ ที่มี รুমเซอร์วิส ห้องประชุมร้านอาหารและอุปกรณ์ที่จำเป็น ศูนย์กลางธุรกิจ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ สถานที่ตั้งมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของโรงแรมพอสมควร สภาพแวดล้อม มีภูมิทัศน์หรือมีพื้นที่สีเขียวที่เชื่อมต่อกับโรงแรมบ้างตามสมควร ที่จอดรถมีจำนวนช่องจอดได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนห้องพักตลอดปี มีการคำนึงถึงโครงสร้างการเดินสายไฟทั้งระบบ การออกแบบที่ทันสมัยและปลอดภัย เป็นต้น (มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ, 2553)

ในธุรกิจโรงแรมและที่พักประกอบด้วยงานที่แยกออกเป็นหลายแผนกที่สำคัญด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Operations) เป็นแผนกในการเสนอคุณภาพของการบริการนั้น เป็นแผนกที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นจุดแรกและจุดสำคัญที่สุดในการติดต่อสื่อสารกับแขกตั้งแต่ครั้งแรกที่แขกเข้ามาถึงโรงแรม พนักงานส่วนหน้าจะต้องต้อนรับสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับแขกทำให้เกิดความประทับใจและนอกจากจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวพนักงานแล้วยังจะเป็นตัวเชื่อมโยงไปถึงความรู้สึกและเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อโรงแรมอีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าการต้อนรับมีความบกพร่องแล้ว การแก้ไขความรู้สึกของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ทำได้ยากมาก โดย ฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543) ได้กล่าวไว้ว่านอกจากนั้นแผนกบริการส่วนหน้ายังเป็นเหมือนศูนย์กลางของข้อมูลซึ่งเป็นหัวใจหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลและกระจายข่าวสารไปยังแผนกอื่นๆ ในโรงแรมทำให้พนักงานบริการส่วนหน้าจำเป็นที่จะต้องติดต่อทั้งกับแขกเพื่อนร่วมงานและพนักงานต่างแผนกด้วย พนักงานการบริการส่วนหน้าจึงมีความสำคัญกับธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมากเพราะคุณภาพของการให้บริการจะขึ้นอยู่กับตัวของพนักงานแต่ละคนถ้าพนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพ และจากการศึกษาของ ธนาภรณ์ ถาวรวัฒน์สกุล (2557) เรื่องแนวทางการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ศึกษาความผูกพันของพนักงานโรงแรมสามถึงห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งพบว่าพนักงานโรงแรมในโรงแรมระดับสามดาวมีผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับระดับโรงแรมสามดาว สี่ดาว และ ห้าดาว

กล่าวไว้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานคือองค์ประกอบต่างๆ ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานซึ่งมีผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ โครงสร้างขององค์การการให้รางวัล เป้าหมายขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ วิธีการทำงาน การตัดสินใจ การอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์การ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานในองค์การ (วารินทร์ แซ่ตัน, 2543) ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถสะท้อนความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน ถ้าพนักงานทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ทุ่มเททั้งกำลังกายกำลังของความคิดและกำลังใจในการทำงานและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในหารแก้ไขปัญหาในการทำงานต่างๆ การทำงานภายในองค์การก็จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม หากสภาพแวดล้อมในการทำงานอาจจะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะกดดัน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน (ศิริอนันต์ จูฑะเดมิย์, 2529)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวองค์การ โรงแรมและที่พัก จึงพยายามที่จะแสวงหากลยุทธ์หรือเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยองค์การพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นอย่างดีมีความสุข สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน ให้พนักงานเกิดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อเสริมสร้างความผูกพัน และความทุ่มเทใจ (Engagement) ต่อองค์การของพนักงาน เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่หลายองค์การในปัจจุบันพยายามที่จะสร้างขึ้นมาเพื่อที่จะให้การทำงานของพนักงานเป็นอย่างดีราบรื่นและมีความสุข ทำให้เกิดความรัก ความผูกพันในองค์การและส่งเสริมให้เกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) พนักงานจะเชื่อมั่นในองค์การ ปกป้องภาพลักษณ์ขององค์การ ทำงานเต็มขีดความสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ส่งผลให้งานออกมามีคุณภาพและทำให้เป็นจุดแข็งขององค์การที่สามารถนำไปพัฒนากลยุทธ์ให้้องค์การประสบความสำเร็จในการแข่งขันที่รุนแรงต่อไป กล่าวคือถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้นมากเท่าใดแนวโน้มที่จะเกิดการลาออกของพนักงานก็จะลดลงมากเท่านั้น (ปรัชญา วัฒนัง, 2549) จากเหตุผลดังกล่าวจึงจำเป็นต้องศึกษาแนวทางเสริมสร้างความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ผ่านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2 คำถามงานวิจัย

- 1) พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลให้เกิดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่
- 2) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทใจของพนักงานโรงแรม (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่

- 3) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลทำให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงานโรงแรม (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่
- 4) แนวทางการเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจของพนักงานโรงแรม (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานครควรเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมที่ส่งผลต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 3) เพื่อศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลทำให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) องค์กรใช้เป็นแนวทางในการสร้างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานงานมีความสุขในการทำงาน
- 2) องค์กรเป็นแนวทางการแก้ปัญหา และเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจของพนักงานโรงแรมเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน
- 3) องค์กรใช้เป็นแนวทางใช้การวางแผนกลยุทธ์พัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร
- 4) พนักงานมีความสุข ลดความเคร่งเครียดกดดัน ในการทำงานเมื่อองค์กรนำแนวทางไปใช้เพื่อเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจ
- 5) สถาบันการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรมการเพื่อเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานและความทุ่มเทมีใจของพนักงาน ให้กับนักศึกษา ก่อนปฏิบัติงานจริง

1.5 ขอบเขตของงานวิจัย

- 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา: การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมของการทำงาน และความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement)
- 2) ขอบเขตด้านประชากร: ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานโรงแรมส่วนหน้า ระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
- 3) ขอบเขตด้านพื้นที่: พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 4) ขอบเขตด้านเวลา: เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558-กรกฎาคม พ.ศ. 2559

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวทางในการเสริมสร้างความทุ่มเทใจให้กับองค์กรจากการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น สิ่งที่เป็นก็คือเราจะต้องทำความเข้าใจกับ ความหมาย ทฤษฎี และปัจจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับทั้งเรื่องการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ความหมาย ทฤษฎี และปัจจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับความทุ่มเทใจต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องความทุ่มเทใจ (Employee Engagement)
- 2.3 การแบ่งระดับของโรงแรม
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.1.1 การรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลใดๆบุคคลหนึ่งมีประสบการณ์ จากเหตุการณ์หรือวัตถุต่างๆ โดยมีอวัยวะสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ปาก และการดมกลิ่น เป็นตัวทำให้เกิดการรับรู้ (Schifiman and Kanuk, 1994; Wolman, 1989) สอดคล้องกับ (Garrison and Magoon, 1978; นูริจิตธรรมโรจน์, 2542; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543) ได้กล่าวว่า การรับรู้คือ กระบวนการที่ทำให้คนเรานั้นเข้าใจหรือรับรู้ข้อมูลผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของร่างกายมนุษย์ ต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเกิดจากการแปลความหมายที่ได้มาจากข่าวสารต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งกระบวนการของการเลือกรับ การจัดระเบียบ และการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลนั้นพบเห็นหรือที่บุคคลนั้นมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยในสิ่งแวดล้อมแห่งหนึ่ง โดยจะแสดงผลของการรับรู้ออกมาเป็นภาพ ที่มีความหมายเป็นภาพรวม โดย (Cherrington, 1994; นุสาสนี จิตราภิรมย์; 2545; สิทธิร วิชชาวุธ, 2544) ได้เห็นสอดคล้องกันว่าหมายถึง กระบวนการกระบวนการหนึ่งที่บุคคลจะรับข้อมูลจัดระเบียบและตีความข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการรับรู้ เพื่อให้เกิดเป็นความรู้และความเข้าใจ และทำการแปลข้อมูลนั้นออกมาจากสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ

โดยจากการศึกษาในเรื่องของการรับรู้ที่มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามไว้ข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การรับรู้ คือ กระบวนการกระบวนการหนึ่งที่บุคคลนั้นๆ เลือกที่จะรับรู้ข้อมูล ผ่านอวัยวะสัมผัสทางร่างกายของเรา เกิดการจัดระเบียบของข้อมูล กระบวนการแปลความหมายและตีความหมายของข้อมูลที่สมองถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าต่างๆ แล้วทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในข้อมูลนั้นๆ ตามสภาพแวดล้อมของตน

1) ปัจจัยที่ทำให้การรับรู้แตกต่างกัน

ในส่วนของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกันนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การรับรู้มีความแตกต่างกัน การรับรู้ที่แตกต่างกันระหว่างบุคคลนั้นเกิดจากปัจจัย 3 ประการดังนี้ (มานพ ชูนิล, 2532)

(1) ผู้รับรู้ (Perceiver) การที่บุคคลมองไปยังที่เป้าหมาย (Target) โดยมีการตีความและแปลความหมายของเป้าหมายที่มอง ซึ่งการแปลความหมายนั้นได้รับอิทธิพลมาจากลักษณะต่างๆ ของผู้รับรู้ด้วย โดยที่ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้เป็นอย่างมาก ได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต (Past Experiences) ความคาดหวัง (Expectation) ทักษะคติ (Attitudes) เหตุจูงใจ (Motivates) และความสนใจ (Interest) เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จ เช่น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นอาจจะสร้างความประหลาดใจ เมื่อหัวหน้างานมีลูกน้องที่ทำงานเก่งมาก หัวหน้าจะรู้ว่าตำแหน่งที่เขาดำรงอยู่นั้นเริ่มไม่มั่นคง ลูกน้องคนดังกล่าวอาจได้รับการแต่งตั้งมาแทนเขาก็ได้ นอกจากนี้ ผู้ที่รับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทางที่ดีหรือไม่ดี ก็จะมีแนวโน้มรับรู้สิ่งอื่นไปในแนวทางเดียวกันด้วย

(2) เป้าหมาย (Target) ในลักษณะต่างๆ ซึ่งเป้าหมายเมื่อมีการสังเกตจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้วย โดยลักษณะของเป้าหมายที่จะได้รับการสนใจเพื่อรับรู้ นั้นจะประกอบด้วย ความใหม่ (Novelty) การเคลื่อนไหว (Motion) น้ำเสียง (Sounds) ขนาด (Sizes) ภูมิหลัง (Background) และความใกล้เคียง (Proximity) ซึ่งเราสามารถสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นเป็นภาพของเป้าหมายตามที่เราเห็น เราไม่สามารถที่จะมองเป้าหมายในลักษณะเดียวๆ ได้ เพราะฉะนั้นความสัมพันธ์ของภูมิหลังกับเป้าหมาย มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ซึ่งมีแนวโน้มที่ทำให้เกิดการจดหมวดหมู่จำแนกประเภทของสิ่งที่ใกล้เคียงและมีความคล้ายคลึงกันเข้าด้วยกันเช่น คนที่ชอบเดินในกลุ่มเดียวกับผู้จัดการ คนอื่นมักจะเหมารับรู้ว่าคนๆ นั้นเป็นผู้จัดการด้วย เป็นต้น

(3) สถานการณ์ (Situation) องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมภายนอกรอบๆ ตัว เราจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งหรือสิ่งแวดล้อมหนึ่ง เมื่อเวลาเปลี่ยนไปบุคคลอาจจะรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกันออกไป ถ้าเรากำหนดเวลาให้กับบางสิ่งแล้ว ข้อกำหนดนั้นไม่เป็นไปตามที่เราที่กำหนด ซึ่งบุคคลอาจจะละเลยไม่สนใจที่จะรับรู้สิ่งนั้นก็ได้อีก เช่น หัวหน้ากำหนด

งานให้ลูกน้องนำงานมาส่งให้ทันกำหนดเวลา ซึ่งหัวหน้าก็จะให้ความสนใจรับรู้กับลูกน้องที่นำงานมาส่งให้ตรงต่อเวลามากกว่าคนที่นำงานมาส่งในเวลาที้นอกเหนือจากที่หัวหน้ากำหนด

ส่วนการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกันออกไปเป็นกระบวนการของความคิดที่ซับซ้อน ที่จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้สัมผัสกับสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้า จะทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจอาจจะตรงกับความเป็นจริง หรือในบางครั้งอาจจะแตกต่างออกไปจากความเป็นจริงก็ได้ ซึ่งการรับรู้ในแต่ละบุคคลนั้นก็มีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นตัวของผู้รับรู้อะไรสิ่งแวดล้อมที่รอบๆตัวที่เป็นสิ่งเร้า หรือว่าสถานการณ์แต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) การรับรู้เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้บุคคลนั้นมีมุมมองที่แตกต่างซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ (Baron and Greensberg, 1990) ได้กล่าวไว้ว่า ไม่ว่าจะเมื่อใดพฤติกรรมมนุษย์ ส่วนใหญ่แล้วนั้นเกิดขึ้นจากการที่บุคคลรับรู้สิ่งแวดล้อมใกล้ตัวบุคคลในขณะนั้นๆ ซึ่งการตีความหมายจะเป็นตัวทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึก เกิดการตัดสินใจ และเกิดพฤติกรรมขึ้นมา ซึ่งการเข้าใจเรื่องการรับรู้ นั้นจะช่วยทำให้ตัวเราสามารถที่จะเข้าใจในกระบวนการต่างๆ ในองค์การมากยิ่งขึ้น การที่ผู้อื่นมีความสำคัญต่อชีวิตและสามารถมีอิทธิพลต่อตัวเราได้ ในหลายๆ ด้าน ทำให้บ่อยครั้งที่ตัวเราพยายามที่จะทำความเข้าใจกับผู้อื่นรอบๆ ตัวของเรา โดยที่เราจะพยายามหาเหตุและผลของการที่ผู้อื่นรอบข้างแสดงพฤติกรรมแบบนั้นๆ ออกมา พยายามที่จะระบุลักษณะนิสัยของผู้อื่น พยายามตระหนักถึงอารมณ์และความรู้สึกที่มีต่อผู้อื่นในขณะนั้น การที่เราได้ข้อมูลตามที่กล่าวมาอย่างถูกต้องเพียงตรง จะมีผลต่อการทำความเข้าใจผู้อื่น ซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีประสิทธิภาพการที่เราพยายามเข้าใจผู้อื่นเกิดจากการพยายามหาเหตุผลในการแสดงพฤติกรรมโดยการดูว่าเขามีลักษณะนิสัยอย่างไร ตลอดจนหาว่าเหตุที่บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นมาจากสาเหตุหรือเหตุผลภายใน เช่น แรงจูงใจ นิสัย ค่านิยม หรือมาจากสาเหตุภายนอก เช่น เหตุการณ์ที่กำลังเกิดอยู่ ณ ขณะนั้นเพื่อที่จะวางแผนรับมือในการติดต่อประสานงานกับบุคคลนั้นในครั้งต่อไป ทั้งนี้ถ้าพฤติกรรมที่แสดงออกมาของบุคคลนั้นๆ เกิดจากสาเหตุภายใน ครั้งต่อไปเขาก็จะตอบสนองแบบเดียวกันในสถานการณ์อื่นๆ ทำให้เราสามารถที่จะปรับตัวเพื่อพยายามให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่นๆ ได้ ขณะที่ถ้าพฤติกรรมเกิดจากสาเหตุภายนอก บุคคลจะแสดงพฤติกรรมต่างออกไปในสถานการณ์ที่ต่างกัน ทำให้ยากต่อการติดต่อสัมพันธ์ โดยถ้ามีการรับรู้ที่ผิดพลาดจะส่งผลให้การทำความเข้าใจผู้อื่นผิดพลาด โดยการผิดพลาดดังกล่าวอาจจะเป็นการที่เราเข้าใจตัวเอง หาสาเหตุของพฤติกรรมที่แท้จริงของบุคคลนั้นไม่เจอ อย่างเช่นว่า เมื่อบุคคลทำงานประสบความสำเร็จก็จะเข้าใจตัวเองว่าเป็นเพราะตนมีความสามารถจึงทำให้งานสำเร็จได้ แต่ถ้าเกิดงานผิดพลาดล้มเหลวขึ้นก็จะพยายามโทษสาเหตุจากภายนอก โดยจะอ้างว่าเป็นปัจจัยภายนอก ตนไม่สามารถควบคุมได้ การรับรู้ช่วยให้บุคคลมีกรอบในการมองตนเองและการมองผู้อื่น ช่วยให้

เข้าใจว่าผู้อื่นมองเห็นสิ่งต่างๆ อย่างไร เพราะเหตุใดทำไมเขาจึงแสดงออกเช่นนั้น ทำให้เข้าใจและสามารถประเมินพฤติกรรมของผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน และแสดงพฤติกรรมไปตามที่ตนเองรับรู้ โลกของแต่ละคนมีความแตกต่างกันไปเพราะแต่ละคนนั้นก็มีการรับรู้ที่แตกต่างกัน มีกรอบแนวคิดอ้างอิงที่ต่างกัน

จากที่ศึกษาทฤษฎีของการรับรู้จากนักวิชาการข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการกระบวนการหนึ่งที่มีเหตุการณ์ หรือประสบการณ์ที่สัมผัสผ่านประสาทการรับรู้ โดยผ่านอวัยวะสัมผัสของร่างกายมนุษย์ โดยที่กระบวนการของการเลือกรับรู้ จัดระเบียบข้อมูลที่รับรู้มา และผ่านมาเป็นกระบวนการแปลความหมายหรือการตีความหมายซึ่งการรับรู้ในแต่ละคนนั้นก็จะมี ความแตกต่างกันออกไป เนื่องจากแต่ละคนมีประสบการณ์ และสิ่งเร้าที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งการแปลความหมายและการตีความหมายนั้นจะเป็นตัวทำให้บุคคลนั้นๆเกิดความรู้สึก เกิดการตัดสินใจ และเกิดพฤติกรรมขึ้นมา ซึ่งการเข้าใจเรื่องการรับรู้จะช่วยทำให้ตัวเราสามารถที่จะเข้าใจในกระบวนการต่างๆ ในองค์กรมากยิ่งขึ้น และเมื่อเรามองพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสังคมเราก็จะสามารถแยกแยะได้ว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมานั้นอาจจะเกิดขึ้นจากการรับรู้ของคนที่ไม่เหมือนกัน

2.1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้พนักงานในองค์กรที่ทำงานมีความรู้สึกลอยลางที่จะทำงานมากยิ่งขึ้นซึ่งเกิดมาจากการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ถ้าเรามีพนักงานที่มารับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีคนทำงานรอบข้างก็จะเกิดความสบายใจ และมีความสุข

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งมีชีวิตสิ่งที่ไม่มีชีวิตและสถานการณ์ต่างๆ ที่บุคคลสร้างขึ้น (สำเนา ขจรศิลป์, 2542) ซึ่งสอดคล้องกับ (จันทนา นาคฉาย, 2544; ศิริอนันต์ จูฑะเดมิย์, 2529; สกุลนารี กาแก้ว, 2546; กระทรวงสาธารณสุข, 2536 และ เขียวลักษณ์ กุลพานิช, 2533) ได้เห็นสอดคล้องกันว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบๆ ข้างบุคคล หรือกลุ่มคนทั้งหมด เช่นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคม หรือวัฒนธรรม ซึ่งอาจจะหมายถึง คน สัตว์ และพืช ส่วนสิ่งที่ไม่มีชีวิตนั้นมีหลายอย่าง เช่น อาคาร สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนขนาดและสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ส่วนสภาพการณ์ต่างๆ ที่บุคคลสร้างขึ้น เช่นกฎระเบียบ นโยบาย สภาพสังคมและวัฒนธรรมตลอดจนบรรยากาศที่บุคคลกลุ่มต่างๆ สร้างขึ้น ล้วนเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองจากสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นๆ กล่าวคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละสถานที่นั้นมีความแตกต่างกันอยู่ จึงทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละบุคคล รวมไปถึงสภาพของจิตใจ แรงจูงใจในการทำงานมีความแตกต่างกันด้วย โดย (วารินทร์ แซ่ตัน,

2543) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึง องค์ประกอบต่างๆ ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานซึ่งมีผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ โครงสร้างขององค์การการให้รางวัล เป้าหมายขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ วิธีการทำงาน การตัดสินใจ การอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์การ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานในองค์การ สอดคล้องกับ (Litwin and Stringer, 1968; ชูติมา มาลัย, 2538) ได้ให้ความเห็นว่า สภาพแวดล้อมในองค์กรสามารถรับรู้ได้โดยบุคคลในองค์การโดยตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการ โน้มโน้มใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ

ศิริอนันต์ จูฑะเตมิย์ (2529) กล่าวว่าไว้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถสะท้อนความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน ถ้าพนักงานทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ทุ่มเททั้งกำลังกายกำลังของความคิดและกำลังใจในการทำงานและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในหาร แก้ไขปัญหาในการทำงานต่างๆ การทำงานภายในองค์การก็จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามนั้น สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจจะปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะกดดัน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ชลธิชา สว่างเนตร (2542) ได้สรุปความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึง ทุกๆ สิ่งที่จะเป็นอะไรก็ได้ที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิตสามารถมองเห็นได้หรือไม่สามารถมองเห็นนำดีที่อยู่รอบตัวของผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน และมีผลต่อการทำงาน รวมทั้งมีผลต่อคุณภาพของชีวิตของผู้ปฏิบัติงานด้วย

จากการศึกษาในเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงานจากนักวิชาการหลายๆ ทำให้สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในหน่วยงานของบุคคลนั้นๆ ที่ส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงานเป็นทั้งสิ่งมีชีวิต สิ่งไม่มีชีวิต และสภาพการณ์ต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นข้อกำหนดคกฏเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อความเป็นระเบียบในการอยู่ร่วมกัน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการทำงานเพิ่มมากขึ้นการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมภายในองค์การเป็นอย่างมาก เนื่องจากการในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งพนักงานภายในองค์การมีวิธีการมองและมีการรับรู้ในเรื่องของการทำงานที่แตกต่างกัน และมีการให้คำนิยามในหลายๆ แง่มุม รวมไปถึงมุมมองที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปนิยามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงความหมายของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.1.3 ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน (Job Involvement)

ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน คือการที่พนักงานในองค์การปฏิบัติงานอย่างได้มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standards) หมายถึง การรับรู้ถึงความสำคัญของมาตรฐานและปฏิบัติงาน

ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เน้นการปฏิบัติที่ดี ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้วางเอาไว้ภายใต้มาตรฐานของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (Performance Standards) (Litwin and Stringer, 1968) ซึ่งสอดคล้องกับ (Baron, 1986) ได้กล่าวไว้ว่า การเกี่ยวข้องกับงาน (Job Involvement) คือ การได้รับหน้าที่ที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีน่าสนใจและความหลากหลายในลักษณะงาน และสิ่งนี้จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำซึ่ง (Moos, 1974a) ยังกล่าวอีกว่าพนักงานนั้นมีส่วนร่วมและโอกาสในการเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญในการทำงาน และเมื่อมีกิจกรรมต่างๆ พนักงานก็จะได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และผสมผสานความรู้และทักษะต่างๆ ในกิจกรรม ซึ่งก็จะเกิดความขัดแย้งน้อยลงงานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพสูง และในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรไม่เปิดโอกาสให้กับพนักงานมีส่วนร่วมออกเสียงหรือเสนอความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือลักษณะของการทำงาน หรือเช่นว่าการคอยทำงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและองค์กรเพียงอย่างเดียว ทำให้พนักงานรู้สึกตนเองต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่น ต้องคอยสุภาพ ถ่อมตน ปฏิบัติตามคำสั่งต่างๆ โดยที่พนักงานจะไม่ใช้ความคิดและความสามารถตนเองเพื่อการทำงานและการพัฒนาทักษะในการทำงานต่อไป พนักงานจะรู้สึกไม่พอใจ รู้สึกโกรธทุกข์ใจ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่เต็มที่และได้ผลผลิตออกมาต่ำกว่าความสามารถ โดยพนักงานเหล่านั้นอาจจะมีการปรับตัวด้วยการลาออก หรือใช้กลวิธีป้องกันตนเองและการทำงานก็จะต้องมีเรื่องมาให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องเกี่ยวข้องกับการทำงาน (Job Involvement) เพื่อให้พนักงานได้มีการปรับปรุงและพัฒนาทักษะในการทำงาน เนื่องจากการทำงานและลักษณะปฏิบัติงานก็จะมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาไป เมื่อการทำงานเริ่มมีความซับซ้อนต่างๆ เพิ่มมากขึ้น การแนะนำและอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานของพนักงานเป็นสิ่งที่จำเป็นซึ่งสอดคล้องกับ (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2532) กล่าวไว้ว่าในยุคที่เริ่มมีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เริ่มมีบทบาทในการทำงานในทุกส่วนและทุกระดับ ก็เป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจะต้องมีการจัดแนะนำและอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ให้กับพนักงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่นว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการอาจจะเรียนรู้เพียงระดับตื้น อาจจะเป็นการเรียนรู้เพียงเพื่อเตรียมข้อมูลจัดการข้อมูลตามส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ พนักงานระดับสูงขึ้นไปหรือระดับผู้บริหาร ก็จะต้องเรียนรู้ถึงการเขียน โปรแกรมที่จะควบคุมคอมพิวเตอร์ เรียนรู้ที่จะใช้คอมพิวเตอร์เพื่อที่จะเพิ่มผลผลิต และเพิ่มความรับผิดชอบในบริษัท และพนักงานในระดับสูงสุดนั้นก็อาจจะต้องรับผิดชอบในการเรียนรู้ถึงการนำผลจากคอมพิวเตอร์มาใช้ในการลงทุน ซึ่ง (อารี เพชรมุด, 2530) ได้กล่าวไว้ว่าในทางตรงข้ามถ้าเรามีงานที่ก้าวหน้าและเทคโนโลยีทันสมัยเข้ามาในองค์กรแล้วไม่

มีการแนะนำหรือจัดอบรมให้ความรู้ในการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ก็อาจจะทำให้พนักงานไม่เข้าใจกับลักษณะงานใหม่ และเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่ ทำให้เกิดความตึงเครียดในการทำงานได้

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นสามารถสรุปความได้ว่าด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงานนั้นคือการที่พนักงานปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบให้เต็มที่ให้ได้ตรงตามคำสั่ง ตรงตามเป้าหมาย และให้ได้มาตรฐานในการปฏิบัติงานนั้นๆ โดยที่พนักงานในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิดข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และในการทำงานเมื่อพนักงานพบเจอปัญหาจากการปฏิบัติงานจะต้องมีคนคอยสนับสนุนแนะนำในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นและทางองค์กรควรมีการจัดอบรมเพิ่มความรู้ทักษะและเทคนิคต่างๆ ในการทำงานหรือเรื่องที่เป็นประโยชน์กับพนักงานในการปรับใช้กับการทำงาน เพื่อทำให้พนักงานได้มีการปรับปรุงและพัฒนาทักษะในการทำงานเพื่อที่จะให้การทำงานของพนักงานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้นและทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงาน

2.1.4 ด้านการสนับสนุนการทำงาน (Support)

การสนับสนุนการทำงานคือความรู้สึที่ดีที่เป็นมิตรภายในองค์กร การยอมรับข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นต่างๆ ของคนในองค์กรให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาและเป็นกำลังในต่อพนักงานจะต้องมีการส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่นการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้สามารถให้กับพนักงาน รวมทั้งมีการสนับสนุนให้พนักงานได้ใช้แนวคิดและวิธีการใหม่ในการทำงาน (Dubrin, 1984) ซึ่งสอดคล้องกับ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2540) ที่กล่าวไว้ว่า การสนับสนุน หมายถึงการที่ตัวเราได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในด้านต่างๆ เช่น ด้านการทำงาน ด้านวิชาการ และทางด้านกิจกรรมทางสังคม ซึ่งการสนับสนุนจากหน่วยงานเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในสังคม ซึ่งการดำเนินชีวิตประจำวันนั้นสังคมจะต้องพึ่งพาอาศัยกัน มีการช่วยเหลือกัน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นต่อกัน เพื่อให้เกิดความรู้สึที่มั่นคง ซึ่งการสนับสนุนสังคมมีมุมมองหลายมิติ จะต้องพิจารณาในด้าน โครงสร้างของกลุ่มสังคมที่เป็นแหล่งสนับสนุน ชนิดของการสนับสนุนทางสังคม หน่วยงานเป็นที่รวมกลุ่มสังคมที่เกี่ยวข้องกันในหลากหลายลักษณะซึ่งหน่วยงานจะต้องมีหน้าที่จัดสรรประโยชน์ในด้านต่างๆ แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อที่จะให้การสนับสนุนการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลที่มีศักยภาพในการทำงานตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่า การสนับสนุนในการทำงานเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาตนเอง ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความพร้อมใน

การเรียนรู้ด้วยตนเองซึ่ง (Gilmer, 1973) ได้กล่าวไว้ว่า การสนับสนุนการทำงานเกี่ยวข้องกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณาจากการเลื่อนขั้นหรือเพิ่มเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ยอมรับและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ (Moos, 1974a; Aldag and Breef, 1981) ได้กล่าวไว้ว่าการให้การสนับสนุนช่วยเหลือแก่สมาชิกองค์กร โดยผ่านการสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้บริหารซึ่งการสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่ทำให้พนักงานทำงานในองค์กรอย่างเต็มที่เพราะถ้าเจอปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวกับการงานอย่างใดอย่างหนึ่งจะมีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานคอยช่วยเหลือและสนับสนุนให้ทำงานราบรื่นซึ่ง (อารีเพชรสุด, 2529) ได้กล่าวไว้ว่าเมื่อพนักงานใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงาน และมีความเป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรก็อาจจะทำให้บุคคลมีความพอใจต่อการทำงานมากกว่าผู้อื่น หรือเมื่อผู้บังคับบัญชามีทักษะในการบริหารและรู้หลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เมื่อพนักงานมีปัญหาก็สามารถที่จะแนะนำ ให้ความช่วยเหลือทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในทางตรงข้ามถ้าเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาพึ่งพาอะไรไม่ได้ และไม่เป็นมิตร ไม่ให้คำแนะนำหรือปรึกษา ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงาน และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับพนักงานและพนักงานไม่สามารถไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เอง ผู้บังคับบัญชาก็อาจจะกระตุ้นให้พนักงานได้แสดงความรู้สึกรออกมาว่ามีปัญหาอะไร โดยที่ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ทำให้คำปรึกษาต้องมีทักษะการฟังเป็นอย่างดี แล้วต้องบอกกระตุ้นหรือสนับสนุนให้พนักงานเล่าปัญหาที่พบเจอให้ฟังตลอดจนให้พนักงานเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นและพยายามแก้ไขปัญหาเอง วิธีดังกล่าวนี้โดยปกติต้องใช้บุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมมาในการให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ แต่อย่างไรก็ตามผู้บังคับบัญชาก็อาจจะนำมาใช้ได้ดีกว่าเพราะผู้รับคำปรึกษาเป็นลูกจ้าง หรือพนักงานของตน เมื่อพนักงานได้รับคำปรึกษาจะสามารถลดความเครียดทางอารมณ์ได้รู้สึกสบายขึ้นเมื่อได้ระบายให้ผู้อื่นฟัง ความกดดันที่เกิดขึ้นจะลดลงซึ่งสอดคล้องกับ (Liwin and Stringer, 1968) ได้กล่าวว่าการสนับสนุนในการทำงาน จะต้องทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงมิตรภาพที่ดีต่อกันในองค์กร และความเป็นมิตรในงานก็จะทำให้ความสัมพันธ์พัฒนาไปเป็นความเป็นมิตรที่ไม่เป็นทางการและเมื่อองค์กรพบปัญหาใดๆ พนักงานก็จะให้การช่วยเหลือต่างๆ จากผู้ที่เราทำงานร่วมด้วยไม่ว่าจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือ ลูกน้อง เน้นความสนับสนุนช่วยเหลือกันและเมื่อบางครั้งการทำงานอาจจะต้องพบเจอกับความคิดเห็นที่แตกต่างหรือข้อขัดแย้งจากพนักงานในองค์กร ก็จะต้องมีการจัดการนำปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาเปิดเผยและหาข้อเสนอแนะจากพนักงานในองค์กรเพื่อที่จะพยายามทำให้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นคลี่คลายออกไป

ในทางที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ (Kelly, 1980) ที่ว่าการทำงานนั้นย่อมเกิดทั้งการยอมรับและความขัดแย้ง ซึ่งการยอมรับความขัดแย้ง เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดของพนักงานในองค์กรที่มีต่อความขัดแย้งและมีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไปในลักษณะที่ว่า ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นภายในองค์กรได้เป็นเรื่องธรรมดา และควรมีการที่จะเผชิญหน้ากับความขัดแย้งมากกว่าการเก็บกดความขัดแย้งนั้นไว้และเมื่อความขัดแย้งเปิดเผยออกมา ก็จะได้พยายามหาทางที่จะลดความขัดแย้งนั้นลงหรือหาวิธีทางรับมือที่ดีที่สุดที่จะทำงานอยู่กับความขัดแย้งเหล่านั้น โดยที่ (Milton, 1981) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการที่ส่งเสริมสนับสนุนในการทำงาน คือ การเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการสนับสนุน (Consideration, Warmth and Support) และการได้รับการกระตุ้นจากหัวหน้างานในเรื่องต่างๆของการทำงานเช่น ขอแนะนำวิธีการทำงาน การแก้ปัญหาในการทำงาน เป็นต้น และเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงานเรื่องของสวัสดิการ เรื่องของความช่วยเหลือที่องค์กรสามารถช่วยเหลือได้ โดยที่ (สุพัตรา เพชรมุณี และ เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล, 2528) ได้กล่าวไว้ว่า การสนับสนุนให้มีการอบรมเพื่อพัฒนา (Training and Development Emphasis) คือ การที่องค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานองค์กรได้เข้าการอบรมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อเพิ่มความรู้และเทคนิคต่างๆ ในเรื่องของการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน และสิ่งสำคัญอีกหนึ่งอย่างที่มีผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานที่จะทำให้กับพนักงานคือทำให้พนักงานรู้สึกอบอุ่นและวางใจและคอยที่จะสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ เมื่อพนักงานต้องการซึ่งสอดคล้องกับ (Steers, 1977) ได้กล่าวถึงความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) หมายถึง การให้ความอบอุ่นทำให้พนักงานรู้สึกอบอุ่นใจเมื่อเวลามาทำงานว่าจะมีคนคอยให้คำปรึกษาช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานขึ้น และการสนับสนุนขององค์กรให้ต่อพนักงานในการทำงานและความก้าวหน้าในการทำงาน แต่แม้บางครั้งอาจจะต้องมีความขัดแย้งเกิดขึ้นภายในองค์กร (Tolerance of Conflict) ก็จะต้องทำให้พนักงานองค์กรเรียนรู้และยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้การทำงานนั้นเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและพยายามส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีความรักในหมู่คณะ คอยที่จะช่วยเหลือกันในการทำงานเมื่อมีปัญหาต่างๆ จะได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาทางที่จะทำให้งานที่ทำออกมาอย่างสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากข้างต้นแล้วสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสนับสนุนคือความรู้สึกของพนักงานที่มีความเป็นมิตรที่ดีภายในองค์กรคอยสนับสนุนช่วยเหลือกิจกรรมการปฏิบัติงานในด้านต่างๆของทั้งหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อการสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็จะมีจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อที่จะเตรียมพร้อมในการได้รับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นอย่างมีคุณภาพ

2.1.5 ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy)

ความเป็นอิสระ หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรสามารถที่จะแสดงความคิดเห็นหรือใช้อำนาจในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้อย่างอิสระ ให้โอกาสของบุคลากรในองค์กรในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงาน (Dubrin, 1984; Aldag and Breef, 1981; สุพัตรา, เชื้อวชาญ, 2528; Steers, 1977 และ Milton, 1981) ซึ่งสอดคล้องกับ (สะอาด วงศ์อนันต์นนท์, 2538) กล่าวว่า iver ความเป็นอิสระในการทำงาน เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมากในการทำงาน เพราะนอกจากจะทำให้การทำงานคล่องตัวมากขึ้นแล้ว พนักงานในองค์กรยังได้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานภายในขอบเขตและหน้าที่ที่ตนเองได้รับรวมทั้งยังเป็นตัวช่วยให้สมาชิกมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงานที่ตนเองได้ร่วมในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานออกมา ซึ่งทำให้องค์กรสามารถพัฒนาต่อไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ (Moos, 1974) ได้กล่าวว่า การได้รับการกระตุ้นให้ได้แสดงออก (Spontaneity) หรือความเป็นอิสระในการทำงาน หมายถึงการที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเปิดโอกาสที่จะให้พนักงานในองค์กรแสดงความรู้สึกรู้สึกและความคิดเห็นเต็มๆในการทำงาน หากพนักงานมีความรู้สึกรู้สึกกลัวในการแสดงออกก็จะทำให้การติดต่อสื่อสารทำได้ไม่เต็มที่ ทำให้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงานในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดจะไม่ถูกนำออกมาแก้ปัญหา ถ้าผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเปิดโอกาสที่จะให้พนักงานได้แสดงความรู้สึกรู้สึกหรือเสนอข้อคิดเห็น ซึ่งอาจจะออกมาในรูปแบบของการให้อภิปรายแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหา การที่พนักงานในองค์กรได้บอกปัญหาที่ตนเองพบและระบายความคับข้องใจในการทำงาน โดยปราศจากความกลัวว่าจะถูกแก้แค้น ความใจกว้างของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานดังกล่าวจะทำให้ความเครียดของพนักงานในองค์กรลดลง ความอิสระและความมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นจะส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร โดย (Schultz, 1982) กล่าวว่า ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) เป็นลักษณะที่พนักงานในองค์กรมีอิสระที่จะใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบ และงานที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงาน ในเรื่องของความเป็นอิสระในการทำงานจากการศึกษาของ (Muldary, 1983) ได้กล่าวว่า ความไม่มีอิสระในการทำงานและไม่มีอำนาจในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าในอาชีพด้านภาวะสุขภาพทั้งนี้เนื่องจากว่าพนักงานอาจมีความรู้สึกรู้สึกว่าไม่สามารถที่จะควบคุมภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานของ (Liwin and Stringer, 1968) กล่าวว่า ความเป็นอิสระในการทำงานพนักงานจะต้องมีความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกรู้สึกที่พนักงานรู้สึกรู้สึกว่าพนักงานเป็นนายของตัวเอง ได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานต่างๆ โดยไม่ต้องมีกระบวนการตรวจสอบหรือ

กระบวนการตรวจสอบการทำงาน เมื่อพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี และ (Kelly, 1980) กล่าวว่าความเป็นอิสระ เป็นการศึกษามุมมองของพนักงานในองค์กรเกี่ยวกับความมีอิสระในการออกความคิดเห็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยไม่ส่งผลกระทบต่อด้านลบในการทำงานของพนักงานและองค์กร

จากการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานคือการที่พนักงานในองค์กรสามารถที่จะแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวกับงานที่ตนเองนั้นได้รับผิดชอบสามารถพูดและเสนอแนวคิดว่ายากให้งานที่ตนเองได้รับผิดชอบนั้นควรจะทำหรือเป็นแบบไหนสามารถที่จะตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับงานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบอย่างอิสระ ทำให้พนักงานในองค์กรรู้สึกว่าเป็นนายของตัวเอง ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานต่างๆ

2.1.6 โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร (Order and Organization)

การสั่งการและระเบียบในองค์กร (Order and Organization) ทุกองค์กรจะมีโครงสร้างและระเบียบอยู่ในแต่ละองค์กรนั้นๆ อยู่แล้วแต่ในองค์กรที่มีการควบคุมอย่างเข้มงวด อำนาจการตัดสินใจทั้งหมดมาจากผู้บังคับบัญชาระดับสูง ลักษณะองค์กรแบบนี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจและความคับข้องใจ (Frustration) ในกลุ่มของพนักงานในระดับต้น ซึ่งโครงสร้างองค์กรและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์กร เช่น การวางนโยบายขององค์กร แนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์กร และการดำเนินงานขององค์กรเพื่อเป็นข้อกำหนดที่ทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Moos, 1974; Gilmer, 1973) ซึ่งสอดคล้องกับ (Lewin and Stringer, 1968) ได้ให้ความหมายของ โครงสร้างองค์กร (Structure) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงาน ในด้านการกำหนดกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ระเบียบ ในองค์กร ซึ่งในแต่ละองค์กรก็ไม่เหมือนกันบางองค์กรก็จะเน้นกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและมีแนวทางการตรวจสอบอย่างถูกต้อง แต่บางองค์กรมีลักษณะของกฎเกณฑ์และข้อบังคับที่ยืดหยุ่นและไม่เป็นทางการซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพนักงานซึ่งถ้าแต่ละองค์กรมีด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไปก็จะทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่นเพราะฉะนั้นการวางแผนจะต้องมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับ (อารี เพชรสุต, 2529; สุพัตรา เพชรมุณี และเชียวชาญ อาศุวัฒน์กุล, 2528) กล่าวว่าการทำงานในองค์กรนั้นจะต้องมีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity) ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ถ้าพนักงานมีบทบาทที่ไม่แน่ชัดคลุมเครือ (Role Ambiguity) เช่น การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงานหรือขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจนจะทำให้เกิดความเข้าใจผิดและเกิดความผิดพลาดของการทำงานต่อมา โดยสอดคล้องกับ (Dubrin, 1984) ได้ให้ความหมายของ โครงสร้างขององค์กร ไว้ว่า โครงสร้างของ

องค์การคือความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ที่ขอบเขตความรับผิดชอบ และขั้นตอนในการดำเนินงาน ตลอดจนวิธีการในการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์การเพื่อให้การทำงานในองค์การเป็นไปอย่างมีระเบียบและไม่มี ความซับซ้อน เพราะฉะนั้นองค์การจะต้องมีกฎระเบียบ ที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การให้เป็น ไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนมาตรฐานในการทำงานที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อให้บุคลากรมีการปรับปรุงและการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีโดย (ประชิด ศรราชพันธุ์, 2533; สุขชัย ยาวะประภาส, 2525) เห็นว่านอกจากนั้นในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าที่ไม่แน่ใจเกี่ยวกับขอบเขตในการปฏิบัติงานของตนเอง และความรับผิดชอบในการควบคุมบังคับบัญชาผู้อื่นทำให้พนักงานและผู้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือไม่ชัดเจน และจะมีผลเสียต่อสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิต เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้ารู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่ำไม่พึงพอใจในงานและทำให้ประสิทธิภาพของงานลดต่ำลง (ประชิด ศรราชพันธุ์, 2533; อารี เพชรสุค, 2530) กล่าวว่าการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานต้องคอยดูแลเรื่องการทำงานและเรื่องการนิเทศงานด้วย กล่าวคือ การนิเทศงานในฝั่งของประเทศตะวันตกจะนิยมนิเทศงานแบบทั่วๆ ไปแล้วคอยดูแล แนะนำอยู่ห่างๆ ซึ่งต่างกับประเทศทางตะวันออกการนิเทศงานมักจะนิเทศงานอย่างใกล้ชิด ซึ่งในทางปฏิบัติก็ไม่สามารถบอกได้ว่าวิธีการนิเทศงานแบบไหนดีที่สุดเพราะฉะนั้นแล้วผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจะต้องรู้ว่าพนักงานของตนเองนั้นควรที่จะใช้วิธีแนะนำ นิเทศงานอย่างไรจึงจะเหมาะสมเพราะในแต่ละคนก็จะมี การรับรู้แตกต่างกันออกไป และโครงสร้างการทำงาน (Task Structure) เป็นการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องของโครงสร้างภายในองค์การ ว่าโครงสร้างภายในองค์การของพนักงานที่ทำงานอยู่นั้นเป็นอุปสรรคบั่นทอนจิตใจพนักงานในการทำงานหรือไม่ ตัวอย่างเช่นกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เข้มงวดจนเกินไปไม่มีความยืดหยุ่น กระบวนการทำงานที่ซับซ้อนยุ่งยากจนเกินไป การรวบรวมอำนาจในการบังคับบัญชาสั่งงาน ระบบเบิกจ่ายงบประมาณที่เข้มงวดยากต่อการทำงาน เป็นต้น (Steers, 1977)

ซึ่งขนาดและ โครงสร้างขององค์การ (Size and Structure) โดยปกติแล้วมักคิดว่าองค์การที่มีขนาดใหญ่จะมีความเป็นทางการและความมั่นคงมากกว่าองค์การที่มีขนาดเล็ก แม้ว่าขนาดขององค์การ โดยส่วนรวมมีความสำคัญ แต่ก็พบว่าระดับของบุคคลในองค์การมีความสำคัญด้านจิตวิทยา ซึ่งระดับบุคคลตามสายงานภายในองค์การจะมีผลกระทบต่อบุคคลมากกว่า ไม่ว่าเขาจะทำงานอยู่ภายในองค์การที่มีขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่ก็ตาม และ โครงสร้างและขนาดขององค์การ จะมีความสำคัญตามที่ว่า องค์การที่มีขนาดที่ใหญ่มีความห่างมากระหว่างผู้บริหารสูงสุดและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในลักษณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานมีช่องว่างกับผู้มีอำนาจตัดสินใจ ระยะความ

ห่างจะทำให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการอาจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจตัวเองว่ามีความสำคัญน้อยหรือไม่มีความสำคัญกับองค์กรเลย เหตุนี้จึงทำให้พนักงานขาดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานในองค์กร (Gibson, Ivancevich and Donnelly, 1973) ซึ่งสอดคล้องกับ (ปธาน สุวรรณมงคล, 2531) โครงสร้างขององค์กร ซึ่งโครงสร้างขององค์กรเป็นตัวกำหนดบรรยากาศในการทำงานขององค์กรได้อย่างชัดเจน ซึ่งถ้าองค์กรใดมีการควบคุมการทำงานอย่างเคร่งครัด มีความยืดหยุ่นในการทำงานน้อย ทั้งในด้านของเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ก็จะทำให้องค์กรมีบรรยากาศทำงานที่ตึงเครียด และในทางตรงกันข้ามการปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่น มีอิสระในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้รูปแบบบรรยากาศขององค์กรเปลี่ยนเป็นอีกแบบ ซึ่ง (Kelly, 1980) ได้กล่าวไว้ว่า โครงสร้างขององค์กรเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดของพนักงานองค์กรที่มีต่อโครงสร้างขององค์กร เช่น กฎระเบียบ สายงานการบังคับบัญชาสอดคล้องกับ (Aldag and Breef, 1981) ได้ให้ความหมายของ โครงสร้างขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรจะกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้แก่พนักงาน รวมทั้งวิธีการเพื่อที่จะไปถึงเป้าหมาย ทำให้พนักงานมีวิธีทางที่จะปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันเพื่อจุดมุ่งหมายคือความสำเร็จขององค์กร และ ระดับของโครงสร้าง (Degree of Structure) คือ ระดับของเป้าหมายในการทำงานและวิธีการที่จะทำให้จะถูกกำหนดขึ้น และมีการสื่อสารภายในองค์กร (Milton, 1981)

จากศึกษาเบื้องต้นถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านโครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์กรคือ การที่องค์กรมีความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนในการดำเนินงานตลอดจนวิธีการในการสื่อสารระหว่าง ระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน หรือ ระหว่างเพื่อนร่วมงานเอง ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในองค์กรเพื่อให้องค์กรดำเนินงานไปอย่างเป็นระเบียบชัดเจนไม่ซับซ้อน ฉะนั้นจะต้องมีการกำหนดแผนผังองค์กรให้มีความชัดเจนไม่ซับซ้อน แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนไม่ทับซ้อนแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.1.7 ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security)

ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน คือ องค์กรที่ทำงานอยู่นั้นจะมีความมั่นคงที่จะทำงานอยู่ด้วยในระยะยาวหรือไม่เพื่อที่จะทำให้มั่นใจต่อองค์กรว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างยาวนาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา หรือ หัวหน้างานทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์กร ซึ่งจากงานวิจัยพบว่า คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานนี้มีความสำคัญมาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก (Gilmer, 1973) ซึ่งสอดคล้องกับ

(สุพัตรา เพชรมณี และ เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล, 2528) ที่กล่าวไว้ว่า ความมั่นคง (Security Versus Risk) คือการที่องค์กรให้โอกาสพนักงานรับหน้าที่ทำงานในสิ่งใหม่ๆ โดยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในงาน โดย (Litwin and Stringer, 1968) ได้ให้กล่าวไว้ว่าความมั่นคงปลอดภัยก็จะต้องมีความเสี่ยง (Risk) หมายถึง ความรู้สึกกับทำทหายในการปฏิบัติงานในองค์กร สถานที่ทำงานที่มั่นคงปลอดภัย เน้นวิธีการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย หาวีที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย พนักงานต้องการความทั้งความมั่นคงในการดำเนินชีวิต และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยองค์กรทำให้พนักงานเชื่อมั่นในตัวขององค์กร ว่าองค์กรสามารถสร้างความมั่นคงให้กับพนักงานทุกคน สามารถทำงานและดำเนินชีวิตไปได้อย่างมีคุณภาพ ผู้บังคับบัญชาต้องทำให้พนักงานรู้สึกถึงความอบอุ่นและปลอดภัยที่จะมาทำงานในองค์กรทำให้รู้สึกว่าเข้ามาแล้วคุ้นเคยเหมือนบ้านอีกหนึ่งหลังของพนักงานก็จะรู้สึกรักและอยากจะทำกับองค์กรไปตลอด

2.1.8 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ (Income and Benefit)

1) ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนจากการทำงานโดยมีการพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงาน และมีวิธีการจ่ายค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่มียุติธรรมเสมอภาคกันภายในองค์กรและ ด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่พนักงานได้รับ (Benefit) คือสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่ได้รับ อย่างเช่น เงินบำเหน็จ เงินบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาพักร้อน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยประกันสังคม เป็นต้น โดยสวัสดิการที่พนักงานจะได้รับก็จะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละองค์กรที่จะมีให้กับพนักงาน (Gilmer, 1973)

2) การให้รางวัล (Rewards) หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับการให้รางวัลกับพนักงาน สำหรับการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งการให้รางวัลควรเน้นการให้รางวัลทางบวกมากกว่าการลงโทษ โดยการให้รางวัลควรที่จะมีความเท่าเทียมกันและให้พนักงานในองค์กรรับรู้ถึงความยุติธรรมในทุกๆ ด้าน (Litwin and Stringer, 1968) ซึ่งนอกจากเงินเดือนแล้ว (Kelly, 1980) ได้กล่าวไว้ว่า รางวัลตอบแทน เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกของพนักงานที่เกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทนในการทำงาน นอกเหนือจากเงินเดือนประจำ เช่น การเลื่อนขั้น การเพิ่มเงินเดือนซึ่งรางวัลตอบแทนที่จะให้พนักงานนั้นจะต้องมีความโปร่งใสและยุติธรรมซึ่งสอดคล้องกับ (Aldag and Breef, 1981; Steers, 1977 และ สุพัตรา เพชรมณี และ เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล, 2528) ได้ให้ความหมายของ การให้รางวัลตอบแทน หมายถึง การให้รางวัลตอบแทนกับพนักงานในรูปแบบต่างๆ เช่น รูปแบบของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เพิ่มเงินเดือน โดยพิจารณาจากผลการทำงานของปีที่ผ่านมา หรือพิจารณาจาก

ผลผลิตด้านอื่นๆที่เกิดจากความสามารถของพนักงานที่แท้จริง โดยต้องพิจารณาอย่างยุติธรรม โดย (Dubrin, 1984) ได้กล่าวถึง ด้านการให้รางวัล หมายถึง การที่องค์กรมีความเหมาะสมและชัดเจนในการให้รางวัลตอบแทน มีนโยบายในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีความยุติธรรม ตลอดจนการที่องค์กรทำให้พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองจะได้รับรางวัลตอบแทนเมื่อตัวพนักงานเองมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดีซึ่งสอดคล้องกับ (Baron, 1986) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานและรู้สึกว่าการเอาใจใส่ในเรื่องต่างๆ ของพนักงานเช่น เรื่องเงินเดือน เรื่องสวัสดิการของพนักงาน หรือการให้รางวัล จะเป็นพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

จากที่กล่าวมีข้างต้นแล้วสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านค่าจ้างและการให้รางวัลคือ เงินหรือผลประโยชน์ต่างๆ ที่ทางองค์กรได้มอบให้กับพนักงาน โดยเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานตามตกลงในสัญญาจ้าง โดยจะแบ่งเป็นเงินประจำเดือนและสวัสดิการของพนักงานต่างๆ ที่พนักงานควรจะได้รับ เช่น วันหยุดประจำปี วันลาพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล เบี้ยประกัน เบี้ยประกันสังคม เป็นต้นแต่ละองค์การก็จะมีวิธีการให้สวัสดิการกับพนักงานแตกต่างกันออกไปตามแต่ลักษณะหรือนโยบายของแต่ละองค์การ อาจจะให้เป็นรูปแบบของส่วนลดพิเศษสำหรับพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ และการให้รางวัลนั้นก็ถือเป็นหนึ่งในนโยบายการให้สวัสดิการของแต่ละองค์การ อย่างเช่นนโยบายการให้โบนัสประจำปี หรือรางวัลสำหรับพนักงานทำงานได้ตามเป้าหมาย ตามยอดขายที่ทางองค์กรกำหนด เป็นต้น

ตารางที่ 2.1 ตารางรวบรวมตัวบ่งชี้ด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ลำดับ	ชื่อนักทฤษฎี	การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
		1	2	3	4	5	6
1.	ชนัดดา ยังสี, 2549	X	X	X	X		
2.	ฐิติพร คล่องแคล่ว, 2550	X	X	X	X	X	
3.	Gilmer, 1973	X	X		X	X	X
4.	Moos R H, 1983	X	X	X	X	X	
5.	พัชรา สัทธิง, 2535	X	X	X			
6.	วาริน แซ่ตัน, 2543	X		X	X		X
7.	วนิภา ว่องวิจนะ, 2535	X	X	X			
8.	บรรเจิด บุญเสริมส่ง, 2550	X		X			
9.	มนฤดี ช่างฉ่ำ, 2550	X			X		

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อนักทฤษฎี	การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
		1	2	3	4	5	6
10.	Steer and Porter, 1979	X	X	X	X	X	
11.	เปรมจิต ละลายบาป, 2550		X		X	X	X
12.	Litwin and Stringer, 1968	X	X		X	X	
13.	Chinho Lin, 1999	X		X	X	X	
14.	Likert R, 1967			X	X		X
15.	อนันตชัย คงจันทร์, 2529	X			X		X
16.	กรรณิการ์ สายพิณ, 2547	X	X		X	X	
17.	โสภา ทรัพย์มากอุดม, 2553						

ซึ่งตารางที่ 2.1 ตารางรวบรวมตัวบ่งชี้ด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผู้ศึกษาวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไว้ดังนี้

- 1) ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน (Job Involvement)
- 2) ด้านการสนับสนุนการทำงาน (Support)
- 3) ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy)
- 4) โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร (Order and Organization)
- 5) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security)
- 6) ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ (Income and Benefit)

ชนิดดา ยิงสี (2549) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ให้ความหมายของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ว่า ระเบียบการที่บุคคลนำ ข้อมูลที่ได้จากสิ่งเร้าต่างๆ รอบตัว ทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม สภาพปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตหรือทางสังคมภายในองค์กร ผ่านขั้นตอนการจัดระเบียบ การตีความ ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจ การแสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจ การแสดงความคิดเห็นต่างๆ โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเองซึ่งการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละบุคคลว่า ดีหรือไม่นั้นอาจแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานถูกแบ่งเป็น ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน ด้านความเป็นอิสระและการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา และ ด้านการสั่งงานระเบียบองค์กรและความชัดเจนในการปฏิบัติงาน

ลูดีพร คล่องแคล่ว (2550) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ว่าการรับรู้สภาพแวดล้อมในแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ ความสามารถของร่างกาย และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งการรับรู้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันนั้น ย่อมเกิดผลกระทบต่อสภาวะทางร่างกายและจิตใจของบุคคลได้ ซึ่งการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานจะประกอบด้วย ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา และการเปลี่ยนแปลงเติบโตในการทำงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน คือ การมุ่งเน้นงาน ความกดดันในงาน ความรู้สึกสบายในการทำงาน โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร คือชัดเจนในการสั่งงาน และ ปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย คือการควบคุมทำงาน

Gilmer (1973) ได้กล่าวไว้ว่าการรับรู้สภาพแวดล้อมจะประกอบด้วยองค์ประกอบด้วย ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน คือคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) เป็นเรื่องของงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่ามีความภาคภูมิใจมีสถานภาพมีศักดิ์ศรีและได้รับการยอมรับนับถือเป็นงานบริการสาธารณะเป็นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถเป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มเป็นงานท้าทายและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ด้านการสนับสนุนการทำงาน คือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นขององค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงานโดยพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดียอมรับและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดีส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อและมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น และการได้รับการเอาใจใส่ได้รับการตรวจแนะนำงานอย่างใกล้ชิดและได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานการนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานที่ทำได้การนิเทศงานไม่ได้อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เขาตัดสินใจย้ายงานหรือลาออกจากงาน ด้าน โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานของคือ ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์กร การวางนโยบายแนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์กรชื่อเสียงขององค์กรและการดำเนินงานขององค์กร ด้านความมั่นคงปลอดภัยคือ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์กรซึ่งจากงานวิจัยได้พบว่าคนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากแต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าการมั่นคงไม่ได้มีความสำคัญมากนัก ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ คือ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงานโดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงานและมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ (Benefits) คือ สิทธิประโยชน์

และสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับได้แก่เบี้ยบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปีการลาค่ารักษาพยาบาลการจัดประกันภัย เป็นต้น

Moos (1974b) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็นทั้งหมด 3 มิติ ซึ่งมิติที่ 1 มิติด้านสัมพันธภาพประกอบด้วย ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงานรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มิติที่ 2 คือ มิติด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ประกอบด้วย ความอิสระในการทำงาน คือ การมุ่งเน้นการทำงาน และ ความกดดันในการทำงาน มีความชัดเจนในการทำงาน ด้านการมั่นคงปลอดภัย คือการควบคุม ด้านการทำงานซึ่งนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาใช้ในการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของ Moos (1974b) ประกอบด้วย ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์กรด้านความมั่นคงปลอดภัย

พัชรา สัทธิง (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ทางสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปในเขต โดยศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานแบ่งเป็น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการสนับสนุนการทำงาน (ความสัมพันธ์ภาพ และ ด้านจิตใจและการพัฒนาตนเอง) ด้านมีอิสระในการทำงาน และ ด้านจิตใจและบรรยากาศแบบประชาธิปไตย ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน (Job Involvement) ด้านการสนับสนุนการทำงาน (Support) ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy)

วาริน แซ่ตัน (2543) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงองค์ประกอบต่างๆ ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติ ได้แก่ โครงสร้างของหน่วยงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน คือเรื่องการค้าเนินงานตามเป้าหมายของหน่วยงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ การให้รางวัล เป็นการศึกษาความผูกพันต่อหน่วยงาน

วนิภา ว่องวัจนะ (2535) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะดังนี้ สภาพการทำงานด้านกายภาพ สภาพการทำงานที่เกี่ยวกับด้านสังคม สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อบุคคลผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นด้านสนับสนุนในการทำงาน สัมพันธภาพและความต้องการพัฒนาตนเอง สภาพการทำงานเกี่ยวกับจิตอารมณ์ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพและจิตสังคม แบ่งออกเป็น ความคิดสร้างสรรค์ความมีอิสระในการทำงาน จำแนกออกเป็น ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน

บรรเจิด บุญเสริมส่ง (2550) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ลักษณะงานและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเมอริรี่ จำกัด ซึ่งการรับรู้ลักษณะงานของงานวิจัยชิ้นนี้จะถูกแบ่งเป็น ด้านเกี่ยวข้องกับงาน (ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน) ความมีอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนจากการทำงาน ซึ่งเราสามารถจำแนกได้เป็น ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน

มนฤดี ช่างน้ำ (2550) ได้ศึกษา การรับรู้บรรยากาศองค์การกับประสิทธิภาพในการปรับตัวและพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลของรัฐจังหวัดอ่างทอง ซึ่งการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็น ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน คือเรื่องเกี่ยวข้องกับความสมบัติเฉพาะองค์การ และ วิธีการดำเนินงาน โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์การ คือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและค่านิยม พฤติกรรมขององค์การ

Steer and Porter (1979) ได้กำหนดมิติบรรยากาศองค์การ สามารถจำแนกออกเป็น ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน โครงสร้างของงาน (Task Structure) หมายถึงการที่องค์การจัดให้มีการอธิบายถึงกระบวนการทำงานและวิธีการที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จลุล่วง การให้ความสำคัญกับความสำเร็จ (Achievement Emphasis) หมายถึงความปรารถนาของบุคคลในองค์การที่ต้องการทำงานที่ดีมีส่วนสนับสนุนต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ การเปิดเผยตนและการพยายามปกป้องตนเอง (Openness Versus Defensiveness) หมายถึงการที่บุคคลพยายามปิดบังความคิดพลาดของตนเองและพยายามแสดงออกถึงสิ่งที่ดีในการติดต่อสื่อสาร ด้านการสนับสนุนการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้รางวัลและการลงโทษ (Reward Punishment Relationship) หมายถึงการที่องค์การจัดให้มีการให้รางวัลเช่นการเลื่อนขั้นและเพิ่มเงินเดือนที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงานและระบบคุณธรรมแทนที่จะเป็นระบบอาวุโสหรือระบบอุปถัมภ์ การให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis) หมายถึงการที่องค์การให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนและมีการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เหมาะสม ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์การ การรวบรวมอำนาจตัดสินใจ (Decision Centralization) หมายถึงขอบเขตการตัดสินใจที่สำคัญๆ จะถูกรวมไว้ที่ผู้บริหารระดับสูง สถานภาพและขวัญ (Status and Morale) หมายถึงความรู้สึกต่างๆ ไปของบุคคลที่คิดว่าองค์การเป็นสถานที่ดีในการทำงาน การยอมรับในผลงานและการป้อนกลับ (Recognition and Feedback) หมายถึงการที่พนักงานแต่ละคนในองค์การได้รับทราบว่ามีระดับบัญชาตระหนักถึงผลงานของตนและสนับสนุนตนในการทำงาน สมรรถนะและความยืดหยุ่นขององค์การ (General Organizational Competence and Flexibility) หมายถึงการที่องค์การรู้ว่าอะไรคือเป้าหมายขององค์การและการดำเนินการตามเป้าหมายนั้นๆ โดยวิธีที่สร้างสรรค์และยืดหยุ่นรวมทั้งมีการคาดการณ์

ล่วงหน้าถึงปัญหาและมีการพัฒนาวิธีการทักษะใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา ด้านความมั่นคงปลอดภัย ความมั่นคงและการเสี่ยง (Security Versus Risk) หมายถึงระดับของความกดดันภายในองค์กรที่นำไปสู่ความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยและความวิตกกังวลของสมาชิกในองค์กร

Litwin and Stringer (1968) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศขององค์กรว่า องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งบุคคลในองค์กรรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและปฏิบัติงานในองค์กร ได้แบ่งลักษณะบรรยากาศขององค์กรออกเป็น บรรยากาศที่เน้นความสำเร็จ (Achievement Climate) เป็นลักษณะบรรยากาศที่เน้นความรับผิดชอบส่วนบุคคลให้การยอมรับและมีรางวัลสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี บรรยากาศที่เน้นความสัมพันธ์ (Affiliative-oriented Climate) คือ เปิดโอกาสให้เกิดการ รวมกลุ่ม และมีความสัมพันธ์ที่อบอุ่นจริงจัง ให้การสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคล ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน และมีโครงสร้างองค์กรที่ไม่เข้มงวดหรือบีบบังคับเกินไปและให้การยอมรับว่าบุคคลเป็นสมาชิกของกลุ่มงาน บรรยากาศที่เน้นอำนาจ (Power-oriented Climate) คือ มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรในรูปของกฎระเบียบ และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน บุคคลยอมรับความรับผิดชอบในตำแหน่งอำนาจหน้าที่สถานะในระดับสูง กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง ซึ่งสามารถจำแนก ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

Likert (1967) ได้พิจารณาถึงองค์ประกอบของบรรยากาศในองค์กรไว้ว่าบรรยากาศขององค์กรที่เสริมสร้างความสุขในองค์กรนั้นประกอบด้วย ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร คือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร การตัดสินใจในทุกระดับและมีข่าวที่เพียงพอในการตัดสินใจ หากการตัดสินใจมีผลกระทบต่อบุคคลใดแล้ว ผู้นำจะขอความคิดเห็นของบุคคลนั้น ด้านค่าจ้างและ สวัสดิการ คือองค์กรพร้อมสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างหนักเพื่อเลื่อนตำแหน่ง เพื่ออัตราค่าจ้างและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

เปรมจิต ละลาขบาป (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานตามการรับรู้ของบุคลากรองค์กรเอกชน และองค์กรราชการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานถูกแบ่งเป็น ด้านการสนับสนุนการทำงาน คือการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร คือการปกครองในระบบรัฐธรรมนูญและการบูรณาการ ด้านความมั่นคงปลอดภัย คือสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะและส่งเสริมความเติบโต ความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานโดยรวม ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ คือการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

Chin-Ho (1999) ศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ คือ ทัศนคติต่างๆ ไป หมายถึง ทัศนคติของพนักงานทั้งในแง่บวก และแง่ลบที่มีต่อองค์การที่ตนปฏิบัติงาน ความสามารถในการเผชิญความกดดันในการแข่งขันจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน การคาดหวังในความมั่นคงในงาน การมองความมั่นคงในงานมากกว่าผลการปฏิบัติงาน การมุ่งที่พนักงาน หมายถึง การที่องค์กรมองพนักงานเป็นคนมากกว่าที่จะเป็นแค่เครื่องจักรในการทำงาน การยึดถือตนเองเป็นหลัก ประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งด้าน โครงสร้างและความคิดสร้างสรรค์ พนักงานได้รับการคาดหวังให้พัฒนาศักยภาพของตนมากกว่าที่จะเชื่อฟังคำสั่งเพียงอย่างเดียว ความพยายามกระตือรือร้นของพนักงาน เน้นความสำคัญของการปฏิบัติงาน การบริหารแบบรวมศูนย์ขององค์การ การจัดการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม ผู้บริหารพยายามที่จะใช้มนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการจัดการกับพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน คือ ทัศนคติของพนักงานทั้งในแง่บวก และแง่ลบที่มีต่อองค์การที่ตนปฏิบัติงาน ความสามารถในการเผชิญความกดดันในการแข่งขันจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เน้นความสำคัญของการปฏิบัติงาน การสนับสนุนในการทำงาน คือ พนักงานได้รับการคาดหวังให้พัฒนาศักยภาพของตนมากกว่าที่จะเชื่อฟังคำสั่งเพียงอย่างเดียว ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน คือ การมุ่งที่พนักงาน หมายถึง การที่องค์กรมองพนักงานเป็นคนมากกว่าที่จะเป็นแค่เครื่องจักรในการทำงาน โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์การ คือ การบริหารแบบรวมศูนย์ขององค์การ การจัดการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม ผู้บริหารพยายามที่จะใช้มนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการจัดการกับพฤติกรรมของพนักงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย คือการคาดหวังในความมั่นคงในงาน การมองความมั่นคงในงานมากกว่าผลการปฏิบัติงาน

อนันตชัย คงจันทร์ (2529) กล่าวว่าองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การคือ คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ขอบเขตของงานความท้าทายของงานความเข้าใจบทบาทหน้าที่การทำงานความพึงพอใจในตัวเองความพึงพอใจในการบริหารของผู้บังคับบัญชาและความพอใจในระบบการเลื่อนตำแหน่งจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์การ คือ ความพึงพอใจในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ คือ ความพอใจในระบบการเลื่อนตำแหน่ง

กรรณิการ์ สายพิณ (2547) ซึ่งให้ความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในหน่วยงานของบุคคลนั้นๆ ที่ส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาและจำแนกปัจจัยของสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น โครงสร้างองค์การ (Structure) โครงสร้างองค์การที่กำหนดขึ้นมาสำหรับใช้ในองค์การย่อมมีผลกระทบต่อ

บุคลากรในองค์กร ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน คือความท้าทายและความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน การให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งจำแนกได้เป็น การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานของ ด้านความมั่นคงปลอดภัย

โสภ ทรัพย์มากอุดม (2533) ได้ศึกษาปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ลักษณะ ด้านเกี่ยวกับการทำงาน คือ งานที่ท้าทายลักษณะงานที่หลากหลายความประจักษ์ใน ด้านความอิสระในการทำงาน คือ ความมีอิสระในงาน ด้านการสนับสนุนการทำงานคือ โอกาสก้าวหน้าในงานลักษณะงานที่ต้องสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านโครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องความทุ่มเทมีใจ

องค์กรนั้นมีความต้องการพนักงานที่มีความผูกพันกับทั้งองค์กรและในส่วนของการทำงาน ซึ่งองค์กรใดมีพนักงานที่มีความผูกพันมากก็จะทำให้อัตราในการลาออกจากงาน (Turnover Rate) ลดลง หรืออยู่ในระดับที่ต่ำ ซึ่งอัตราในการผูกพันทั้งด้านขององค์กรและด้านของงานมีความสัมพันธ์กับอัตราของการลาออกจากการงานของพนักงานเพราะฉะนั้นแล้วองค์กรจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องความผูกพันของพนักงาน (Employee Commitment) และความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) และจากแนวคิดเรื่องความผูกพัน The Gallup Organization ได้ศึกษาความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) แบ่งไว้ว่าประเภทของความทุ่มเทมีใจนั้นมีทั้งหมด 3 ประเภท คือ

1) พนักงานที่มีความทุ่มเทมีใจในงาน (Engaged) คือ พนักงานที่มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานเวลาทำงานนี้ถึงองค์กรอยู่เสมอจะพยายามทุ่มทั้งร่างกายและแรงใจในการทำงาน

2) พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความทุ่มเทมีใจในงาน (Not Engaged) คือ พนักงานจะไม่กระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมายทำงานไปวันๆ โดยไม่มีเป้าหมายหรือแรงจูงใจใดๆ

3) พนักงานที่ไม่มีความความทุ่มเทมีใจในงาน (Active Disengaged) คือ พนักงานที่มีความรู้สึกเบื่อหน่ายการมาทำงาน ไม่มีความสุขกับการทำงาน (พิชิต เทพวรรณ, 2554)

ความทุ่มเทใจ (Engagement) เป็นการที่องค์กรออกแบบการทำงานขึ้นเพื่อให้พนักงานทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจเพื่อเป้าหมาย พันธกิจขององค์กร แรงจูงใจและค่านิยมที่จะนำองค์กรให้ประสบความสำเร็จไปพร้อมๆ กับการทำงานอย่างมีความสุขของพนักงาน โดยที่ความทุ่มเทใจ (Engagement) ทำให้พนักงานรู้สึกมีความภาคภูมิใจและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ลดความผิดพลาดของงานที่จะเกิดขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือการบริการ ลดความขัดแย้งภายในองค์กร ลดอัตราการป่วยและอัตราการลาออกของพนักงาน เป็นผู้สนับสนุนและส่งเสริมองค์กรในทางที่ดีให้กับลูกค้า หรือพนักงานจะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จแบบเกินความคาดหวังซึ่งสอดคล้องกับ (Kanter, 1968) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความทุ่มเทใจ (Engagement) ไว้ว่า ความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นเรื่องของความพร้อมและเต็มใจที่จะทำงานอย่างทุ่มเทร่างกายและแรงใจและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสอดคล้องกับ (Steers, 1977) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความทุ่มเทใจ (Employee Engagement) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนเองว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร เต็มใจที่จะอุทิศตนเองทั้งกายและใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมนี้จะมี ความแตกต่างจากความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยปกติซึ่งพนักงานที่มีความทุ่มเทใจให้กับองค์กรนั้นก็จะทำให้้องค์กรทำงานอย่างราบรื่นเนื่องจากพนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทร่างกายแรงใจในการทำงาน

โดยแนวคิดของ (Burke Institute, 2003) เป็นบริษัทที่คอยให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องทรัพยากรมนุษย์ ได้กล่าวไว้ว่าพนักงานที่มีความทุ่มเทใจต่อองค์กร (Employee Engagement) คือผู้ที่ทำงานอยู่กับองค์กรนั้นๆ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้สร้างผลผลิตและบริการแก่ลูกค้า และยังสามารถช่วยเหลือให้้องค์กรประสบความสำเร็จทำกำไรให้กับองค์กร โดยความทุ่มเทใจ (Engagement) นี้มีความเชื่อมโยงกับความจงรักภักดีของลูกค้าต่อองค์กร (Customer Loyalty) และความสามารถในการทำกำไร (Profitability) ขององค์กร

ได้ให้อธิบายคุณลักษณะของพนักงานที่มีความทุ่มเทใจต่อองค์กร (Engaged Employee) ว่าพนักงานที่มีความรักและความทุ่มเทใจ (Engagement) ให้กับองค์กรจะเป็นพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ทิศทาง และค่านิยมในการดำเนินธุรกิจ พนักงานจะตระหนักถึงบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อผลประโยชน์ต่อองค์กร และได้แยกคุณลักษณะของพนักงานที่มีความทุ่มเทใจต่อองค์กร (Engaged Employee) ไว้ดังนี้ (Robinson, Perryman, Hayday, 2004)

1) มีทัศนคติที่ดีต่อทิศทางในการดำเนินธุรกิจขององค์กรและรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

- 2) มีความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการขององค์กร
- 3) รับรู้ถึงความพยายามขององค์กรในการพยายามพัฒนาความสามารถในการทำงานของพนักงาน
- 4) เต็มใจที่จะทำงานเพื่อผู้อื่นในองค์กรและเป็นสมาชิกที่ดีในการทำงานเป็นทีม
- 5) มองเห็นภาพใหญ่ขององค์กร และพยายามอย่างเต็มที่ในการทานนอกเหนือจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ซึ่ง (Schaufeli, Salanova, Gonzales and Bakker, 2002) ได้นำเสนอคุณลักษณะของพนักงานที่มีความทุ่มเทมีใจ (Engagement) กับองค์กรไว้ดังนี้

1) มีความขยันกระปรี้กระเปร่า พนักงานที่มีความรักและความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) จะทำงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างแข็งขันถ้านั้นเป็นงานที่มีความสำคัญมาก เขาจะใช้ทั้งกำลังใจและกำลังกายทุ่มเทลงไปที่การทำงาน พนักงานจะใส่ความพยายามอย่างมากในงานและไม่ท้อแท้เมื่อพบกับปัญหาและความผิดพลาดในการทำงาน

2) หมกมุ่นกับการทำงาน พนักงานที่มีความรักและความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) รู้สึกมีความสุข สนุกสนานกับการทำงาน พยายามค้นหาและเรียนรู้งานอย่างลึกซึ้ง จนไม่มีเวลาที่จะคิดหรือสนใจสิ่งรอบข้าง

3) อุทิศตนเพื่อการทำงาน พนักงานที่มีความรักและความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) จะรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต การทำงานเป็นสิ่งที่มีความหมายและเป็นสิ่งที่สามารถเติมเต็มชีวิตของเขา และในมุมมองของพนักงานกลุ่มนี้นั้นเขาจะคิดว่าผลลัพธ์ที่ได้ นั้นมันเป็นผลมาจากความทุ่มเทและอุทิศตนเพื่อการทำงานและ (Crabtree, 2006) ได้จำแนก คุณลักษณะของพนักงานที่มีความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร (Employee Engaged) และพนักงานที่ไม่มีความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร (Employee Disengaged) ไว้ 3 ระดับดังนี้

(1) พนักงานที่มีความทุ่มเทมีใจให้กับองค์กร (Engaged) คือพนักงานกลุ่มที่มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ทั้งความรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อมุ่งหวังสู่ความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กร

(2) พนักงานที่ไม่มีความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร (Not Engaged) คือพนักงานที่จะทำงานเฉพาะงานประจำของตนเอง ตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น ขาดความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงานและพร้อมจะลาออกจากองค์กรเสมอเมื่อเจอข้อเสนอที่ดีกว่า

(3) พนักงานที่ไม่มีความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรอย่างแข็งขัน (Actively Disengaged) คือพนักงานกลุ่มที่ไม่มีความสุขจากงานทำงานกับองค์กร และยังคงแสดงออกถึงความไม่พอใจของตนเองอย่างเต็มที่ ด้วยการขัดขวางหรือเป็นอุปสรรคในการทำงานต่อความสำเร็จในงานของพนักงานกลุ่มที่มีความทุ่มเทมีใจ (Employee Engaged)

ศาสตราจารย์ประจำ Ross School มหาลัยมิชิแกนและประธานกรรมการบริหารที่ปรึกษา Pulse, International Company ได้สร้างแบบจำลองพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานตามระดับความทุ่มเทมีใจ (Engagement) ต่อดังกล่าว โดยเรียกว่า “ทฤษฎีการสวมบทบาท” (Role Theory) โดยได้นำเสนอไว้ในบทความเรื่อง Employee Engagement: Doing It VS. Measuring โดยได้แบ่งพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานตาม ทฤษฎีการสวมบทบาทเอาไว้ 5 ประเภทดังนี้ (Welbourne, 2003)

- 1) บทบาทการเป็นเจ้าของงาน (Job Holder Role) โดยพนักงานกลุ่มนี้จะมาปฏิบัติงานเฉพาะเวลาของงานของตนเองและในภาระงานที่ตนเองได้รับผิดชอบเท่านั้น
- 2) บทบาทการเป็นสมาชิกทีม (Team Member Role) โดยพนักงานกลุ่มนี้จะทำงานมากกว่างานของตนเองที่ได้รับมอบหมาย จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเบื้องต้น
- 3) บทบาทเจ้าแกหรือเจ้าของกิจการ (Entrepreneur Role) พนักงานกลุ่มนี้จะทำงานพร้อมด้วยแนวคิดใหม่ๆ และครุ่นคิดหาวิธีการในการนำแนวคิดนั้นไปปฏิบัติเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
- 4) บทบาทของผู้แสวงหาความก้าวหน้า (Career Role) พนักงานเหล่านี้จะทำงานอย่างหนักเพื่อที่จะพยายามยกระดับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเองในองค์กร โดยการแสวงหา เรียนรู้พัฒนา ทักษะ ความสามารถ พยายามนำความรู้ที่มีอยู่เหล่านั้นออกมาใช้ในการทำงาน
- 5) บทบาทการเป็นสมาชิกขององค์กร (Organization Member Role) พนักงานกลุ่มนี้จะทำทุกอย่างตามที่กล่าวมาข้างต้น

กล่าวโดยสรุป ความทุ่มเทมีใจ (Employee Engagement) เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับองค์กร เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่พนักงานมีต่อดังกล่าว ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรเต็มกำลัง ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เมื่อพนักงานมีความทุ่มเทมีใจ (Employee Engaged) ต่อดังกล่าวแล้วย่อมส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานออกมามีประสิทธิภาพ

2.2.1 ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความทุ่มเทมีใจต่อดังกล่าวของพนักงาน (Employee Engagement) ใ้ว่า ความทุ่มเทมีใจต่อดังกล่าวของพนักงาน (Employee Engagement) คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีความผูกพันและ

แสดงตนว่าตนเองนั้นเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ขอมรับคำนิยามขององค์กรเหมือนกับพนักงานคนอื่นและเต็มที่จะอุทิศตนเองทั้งกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานให้กับองค์กร ซึ่งความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความรู้สึกอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กรทั่วไป ตรงที่พฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) จะมุ่งเน้นที่ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความทุ่มเทใจต่อองค์กร พนักงานจะต้องมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและคำนิยามขององค์กร คือการยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานตามที่ทางองค์กรได้ตั้งไว้เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและเป็นไปตามคำนิยามขององค์กร มีความภาคภูมิใจในผลงานและการเป็นพนักงานที่องค์กร (Steers, 1977; Buchana, 1974) ซึ่งสอดคล้องกับ (Robinson, Perryman, and Hayday, 2004) อธิบายคุณลักษณะของพนักงานที่มีความทุ่มเทใจ (Engaged Employee) ว่าพนักงานที่มีความรักและความทุ่มเทใจ (Employee Engagement) จะเป็นพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ขอมรับเป้าหมายทิศทาง และคำนิยามในการดำเนินธุรกิจขององค์กร พนักงานจะตระหนักถึงบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจขององค์กร การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อผลประโยชน์ต่อองค์กรและ (Towers Perrin, 2005) ให้ความเห็นในด้านความคิดและทัศนคติ (Think) ของพนักงานที่มีความทุ่มเทใจต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นและสนับสนุนเป้าหมายและคำนิยามขององค์กร โดยที่พนักงานจะมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในทิศทางและเป้าหมายขององค์กรที่ตนเอง ทุ่มเทและสนับสนุนจุดยืนขององค์กรแห่งนี้ยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับ (วิไลพร คัมภีร์รักษ์, 2542) ได้ให้ความหมายของคำว่าความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ไว้คือ ความรู้สึกและพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาต่อองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ โดยพนักงานจะยอมรับจุดมุ่งหมายและคำนิยามขององค์กร แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร ซึ่งพนักงานก็จะมีความจงรักภักดีและต้องการที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปซึ่ง (สุพานิ สฤษฏ์วานิช, 2549) ได้กล่าวว่า องค์กรที่จะประสบความสำเร็จสร้างบรรยากาศให้พนักงานรู้สึกรักองค์กร เป็นองค์กรที่ให้โอกาสแก่พนักงานสร้างให้เกิดความผูกพันในด้านความรู้สึกซึ่งทำให้พนักงานเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและคำนิยามขององค์กร

กล่าวโดยสรุปได้คือ ความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและคำนิยามขององค์กร คือการทำให้พนักงานมีความเชื่อ มีความรู้สึกและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรซึ่งเมื่อพนักงานได้มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและคำนิยามขององค์กรแล้วนั้นจะทำให้พนักงานแสดงออกมาว่าตนเองนั้นเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งขององค์กรและพร้อมที่จะก้าวเดินไปพร้อมๆ กับองค์กรให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างเต็มที่

2.2.2 การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง

ความทุ่มเทเต็มใจของพนักงาน (Employee Engagement) นั้นเป็นความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นการประเมินองค์การในแง่มุมมองทางบวก ซึ่งจะก่อให้เกิดความผูกพันระหว่างองค์กรกับพนักงานนั้นๆ และเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ (Sheldon, 1971) ซึ่งสอดคล้องกับ (Kanter, 1968) ได้กล่าวไว้ว่า ความทุ่มเทเต็มใจ (Employee Engagement) ว่าเป็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พนักงานจะมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการทำงานจนอย่างสุดความสามารถ และพนักงานจะมีความจงรักภักดีให้แก่ระบบสังคมที่ตนเองทำงานอยู่ ซึ่งความทุ่มเทเต็มใจของพนักงาน (Employee Engagement) คือความรู้สึกจงรักภักดี (Royalty) ที่พนักงานมีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติอยู่นั้นและมีทัศนคติสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรที่ต้องการตามที่ (Marsh and Mannari, 1977) ได้กล่าวไว้ซึ่ง (Schaufeli, Salanova, Gonzales and Bakker, 2002) ได้นำเสนอคุณลักษณะของพนักงานที่มีความทุ่มเทเต็มใจ (Engagement) กับองค์กรไว้ดังนี้

1) มีความขยันกระปรี้กระเปร่า พนักงานที่มีความรักและมีความทุ่มเทเต็มใจต่อองค์กร (Employee Engagement) ทำให้งานที่ตนเองปฏิบัติออกมามีประสิทธิภาพ ถ้างานที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นงานที่มีความสำคัญมาก เขาจะใช้ทั้งกำลังกายและกำลังใจในการทุ่มเทเพื่อทำงานที่ได้รับผิดชอบ พนักงานจะใส่ความพยายามอย่างมากลงไปในงานและจะไม่ท้อแท้เมื่อพบกับปัญหาและความผิดพลาดในการทำงาน

2) การสนุกสนานกับการทำงาน พนักงานที่มีความรักและมีความทุ่มเทเต็มใจ (Engagement) ต่อองค์กร จะรู้สึกมีความสุข สนุกสนานในการทำงาน พยายามค้นหาและเรียนรู้งานอย่างลึกซึ้ง จนไม่มีเวลาที่จะคิดหรือสนใจสิ่งรอบข้าง

3) อุทิศตนเพื่อการทำงาน พนักงานที่มีความรักและมีความทุ่มเทเต็มใจ (Engagement) ต่อองค์กร จะรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต การทำงานเป็นสิ่งที่มีความหมายและเป็นสิ่งที่สามารถเติมเต็มชีวิตของเขา และในมุมมองของพนักงานกลุ่มนี้นั้นเขาจะคิดว่าผลลัพธ์ที่ได้นั้น มันเป็นผลมาจากความทุ่มเทและอุทิศตนเพื่อการทำงาน

พนักงานที่มีความทุ่มเทเต็มใจให้กับองค์กร (Employee Engagement) พนักงานจะทำงานโดยทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ออกมาอย่างดีที่สุดและมีความรู้สึกที่องค์กรนี้ช่วยกระตุ้นให้พนักงานได้ใช้ความสามารถของตนที่มีอยู่อย่างเต็มความสามารถ มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร โดยพนักงานจะทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ สติปัญญาในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อองค์กรพนักงานจะต้องพิจารณาอย่างจริงจังในการที่จะลาออกไปจากองค์กรนี้ และมีการวางแผนที่อยู่กับองค์กรตลอดไป (Towers Perrin,

2005; Steers, 1977) ซึ่ง (Eisenberger, Fasolo and Davis-LaMastro 1990) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความทุ่มเทใจ (Employee Engagement) เป็นความคิดเห็นและทัศนคติของพนักงานที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่ได้รับการช่วยเหลือเกื้อหนุนจากองค์กร และผลที่ตามมาคือความพยายาม ความอดทนและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรสอดคล้องกับ (Hewitt Associates, 2008; Buchana, 1974) ได้เห็นสอดคล้องกันว่าพนักงานที่มีความทุ่มเทใจต่อองค์กร (Employee Engagement) ว่าพนักงานจะทุ่มเททั้งความรู้ความสามารถ ทุ่มเทเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ พัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองอยู่เสมอ พนักงานจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมและทำงานตามบทบาทของตนเพื่อความก้าวหน้าและเพื่อประโยชน์ขององค์กรอย่างเต็มที่ รวมไปถึงพนักงานจะพยายามหาวิธีทางใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

กล่าวสรุปคือ การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลังคือ การที่พนักงานทุ่มทั้งกำลังกายกำลังใจและด้านความคิดในการทำงาน เพื่ออยากให้งานให้องค์การนั้นได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด พนักงานจะคอยช่วยเหลือองค์กรในทุกๆ ด้านที่เท่าที่สามารถทำได้ พยายามศึกษาค้นคว้าเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาทักษะทั้งด้านความรู้และการทำงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลและปรับใช้กับการทำงาน เมื่อเจอปัญหาจากการทำงานมารูปแบบใด จะพยายามหาทางวิธีทางจัดการกับปัญหานั้น อย่างไม่เบื่อง่ายและทำอย่างสุดความสามารถของตน

2.2.3 ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

ความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ว่าเป็นสิ่งที่เหนียวรั้งให้คนยังอยากที่จะทำงานอยู่ในองค์กร ซึ่งความทุ่มเทใจต่อองค์กรจะแบ่งออกได้เป็น 3 ด้านคือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน โดยด้านต่างๆเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงพนักงานเข้ากับองค์กร โดยความผูกพันด้านจิตใจนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานได้รับประสบการณ์ทำงานที่ดีและตรงกับสิ่งที่ตนเองคาดหวังไว้ทำให้พนักงานปรารถนาที่จะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป ด้านคงอยู่กับองค์กรคือการได้รับผลตอบแทนจากองค์กรและขาดความรู้ถึงการที่จะหาทางเลือกใหม่ หรือมีความอยากลาบากที่จะหางานใหม่ทำจึงทำให้พนักงานจำเป็นที่จะต้องอยู่กับองค์กร ในขณะที่ความผูกพันด้านบรรทัดหน้าเกิดจะเกิดขึ้นจากค่านิยมส่วนบุคคลที่มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาควรที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (Allen and Meyer, 1991) ซึ่งสอดคล้องกับ (Towers Perrin, 2005; Steers, 1977) ได้กล่าวไว้ว่าความรู้สึกของพนักงานที่มีความทุ่มเทใจ (Engagement) จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยเมื่อมีใครถามหรือกล่าวถึงองค์กรก็จะพยายามกล่าวถึงแต่เรื่องดีๆ และแนะนำกับคนอื่นว่าองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่นั้นคือสถานที่ที่ทำงานที่ดีที่สุด และมีความภาคภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้ พนักงานมีความรู้สึกที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ซึ่ง

พนักงานมีความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรไม่ยากเปลี่ยนงาน ซึ่งพนักงานก็จะปฏิบัติงานอย่างแน่วแน่ตั้งใจ ไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรและตั้งใจทำงานของคนที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถซึ่ง (Hewitt Associates, 2008) ได้กล่าวไว้ว่าพนักงานที่มีความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) จะพยายามรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้แม้ว่าในบางครั้งองค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก หรือบางครั้งที่พนักงานได้รับข้อเสนอด้านผลประโยชน์ตอบแทนที่สูงกว่าจากองค์กรสอดคล้องกับ (Buchanan, 1974) ได้กล่าวไว้ว่า ความทุ่มเทใจต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) คือความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) ที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรซึ่งสัมพันธ์กับบุคคลนั้น โดยเขาคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยจะปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองอย่างเต็มที่ตลอดจนเข้ามามีส่วนร่วม (Involvement) ในกิจกรรมขององค์กรรวมถึงความจงรักภักดี (Loyalty) โดยปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และ (สุพานี สฤษฏ์วาณิช, 2549) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรคือ สิ่งที่องค์กรพยายามสร้างบรรยากาศความรู้สึกให้เกิดขึ้นทำให้พนักงานรู้สึกรักและผูกพันกับองค์กร เมื่อเกิดความผูกพันทำให้พนักงานทำตนให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและอยากที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยไม่ต้องการที่จะไปทำงานกับองค์กรอื่น

กล่าวสรุปคือ ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป คือการที่พนักงานทำงานกับองค์กรแล้วเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กรไม่ยากที่จะลาออกเพื่อที่จะไปทำงานที่อื่นจะพยายามทำงานรับผิดชอบหน้าที่ของตนให้ดี อยากที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรต่อไปไม่มีความคิดที่อยากจะออกจากองค์กรเนื่องจากมีความผูกพันกับองค์กรจึงทำให้เกิดความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

2.2.4 การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร

ความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ไว้ว่า การที่จะทำให้ทุกคนในองค์กรรักองค์กรนั้นจะต้องมีความเชื่อถือ น่าเลื่อมใส ดูแลทั่วถึงด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม และการที่จะทำให้ทุกคนรักองค์กร องค์กรจะต้องให้ความรักและความยุติธรรม เห็นความสำคัญของพนักงานทุกคนในองค์กร ซึ่งพนักงานที่มีความรักและความทุ่มเทใจต่อองค์กรนั้นจะอยากที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อที่จะให้ผลงานออกมาดีขอเพียงทำเพื่อบริษัทก็มีความภูมิใจแล้ว และเมื่อเวลาพูดถึงองค์กรก็จะพูดแต่แง่ดีทั้งต่อหน้าและลับหลัง โดยที่จะไม่มีการดิ้นนินทาองค์กรและผู้บริหารในทางที่เสียหาย (พิชญ์ ชันติพงษ์, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับ (ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร, 2555) ได้กล่าวถึงความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ไว้ว่าการที่พนักงานมีความทุ่มเทใจต่อองค์กร พนักงานนั้นจะกล่าวถึงบริษัทแต่ในแง่ที่ดี เมื่อมีคนมาต่อว่าหรือบอกว่าบริษัทที่ตนเองทำงานอยู่นั้นไม่ดีอย่างนั้นอย่างนี้ พนักงานเหล่านี้ก็จะไม่ร่วมมิตาบริษัทไปด้วยกับคนอื่น

แต่จะพยายามพูดถึงบริษัทแต่ในทางที่ดี พยายามแก้ไขคำพูดของคนอื่นที่ว่าองค์กรให้เข้าใจว่าไม่ได้เป็นแบบที่คนพูดกัน ยิ่งไปกว่านั้นพนักงานก็จะเป็นคนที่ไปประชาสัมพันธ์ให้คนอื่นภายนอกได้ทราบด้วยซึ่ง (สุพานี สฤกษ์วณิช, 2549) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า องค์กรจะให้ความสำคัญกับพนักงานสร้างความรู้สึกรักผูกพันทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเมื่อเวลาพูดถึงองค์กรจะพูดถึงแต่เรื่องดีๆ จะกล่าวปกป้ององค์กรเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในเรื่องไม่ดีเช่นเดียวกับ (Hewitt Associates, 2008) ได้ให้ความเห็นว่าพนักงานที่มีความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร (Employee Engagement) จะเป็นผู้ที่มีมุมมองทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเมื่อจะพูดถึงองค์กรผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าในทางที่ดีอยู่เสมอเมื่อมีใครพูดถึงองค์กรหรือเพื่อนร่วมงานในองค์กรพนักงานก็จะเกิดความภาคภูมิใจ จะพยายามพูดและแนะนำแต่สิ่งดีๆ ที่อยู่ในองค์กรให้คนคนนั้นฟัง

ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นพนักงานที่ให้ความสนใจในการศึกษาอย่างมากมาย ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรักและทัศนคติของพนักงานในองค์กรที่พนักงานทำงานอยู่ รวมไปถึงความจงรักภักดีและความตั้งใจที่ใช้ความสามารถที่มีเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายและเพื่อการดำรงความเป็นสมาชิกกับองค์กรนั้นต่อไป การแสดงความทุ่มเทมีใจอาจจะแสดงอยู่ในรูปแบบของพฤติกรรมต่างๆ เช่นการพูดถึงองค์กรแต่ในแง่ดีตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน ต้องการที่รักษาสถานภาพในการทำงาน หากองค์กรมีพนักงานที่มีความทุ่มเทมีใจเป็นจำนวนมากก็จะช่วยเพิ่มระดับคุณภาพในการให้บริการ เพิ่มลูกค้าที่จงรักภักดีและเพิ่มผลตอบแทนให้กับองค์กรในที่สุด (พรรัตน์ แสดงหาญ, 2553)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เกิดความรักและผูกพันกับองค์กรทำเวลาเมื่อเวลาเมื่อมีใครพูดถึงองค์กรในทางไม่ดีพนักงานก็จะกล่าวปกป้ององค์กรและกล่าวแก้ไขให้ไปในทางที่ดี เมื่อมีการพูดถึงองค์กรก็จะมักพูดถึงแต่เรื่องในแง่ดีๆ ต่างๆ จะไม่ว่าร้ายหรือพูดให้องค์กรเสียหาย อยากที่จะบอกกล่าวถึงข้อดีต่างๆ ขององค์กรให้กับคนอื่นเมื่อมีโอกาส

2.2.5 มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

พนักงานที่มีความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร (Employee Engagement) ว่าพนักงานที่มีความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร (Employee Engagement) จะเป็นพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อทิศทางในการดำเนินธุรกิจขององค์กรและรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Robinson, Perryman and Hayday, 2004) ซึ่งงานวิจัยของ (สุพานี สฤกษ์วณิช, 2549) ได้กล่าวไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรคือ สิ่งที่องค์กรพยายามสร้างบรรยากาศความรู้สึกรักให้เกิดขึ้นทำให้พนักงานรู้สึกรักและ

ผูกพันกับองค์กร เมื่อเกิดความผูกพันทำให้พนักงานทำตนให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและเกิดความภาคภูมิใจ โดยไม่ต้องการที่จะไปทำงานกับองค์กรอื่น สอดคล้องกับ (ประคัลภ์ ปัทมพิงกุล, 2555) ได้กล่าวไว้ว่าแนวทางการสร้างความทุ่มเทมีใจ (Engagement) ของพนักงาน โดยต้องสร้างบรรยากาศของความภาคภูมิใจ ทั้งในด้านงานที่ตนเองทำ และความภาคภูมิใจกับเพื่อนร่วมงาน และอีกทั้งการสร้างความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่ทำงานด้วย จะทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยที่ (Cherrington, 1994) ได้กล่าวว่า ความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร (Employee Engagement) เป็นการที่พนักงานในองค์กรแสดงถึงความภาคภูมิใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร การผูกพันคิดว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์กร ด้วยความผูกพันที่พนักงานจะมีต่อองค์กรได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) ความผูกพันที่ผูกคาคะเนผลได้ผลเสียก่อน (Calculative Commitment) ซึ่งความผูกพันกับองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับ การให้ค่าตอบแทนเมื่อพนักงานเข้ามาอยู่ในองค์กรก็จะต้องมีการตกลงเรื่องค่าจ้างค่าตอบแทนในการทำงาน และเมื่อพนักงานได้รับรู้เกี่ยวกับค่าจ้างหรือผลตอบแทนที่จะได้รับจากการทำงานแล้วก็จะทำให้เกิดความผูกพันที่คาคะเนผลได้หรือผลเสียไว้ก่อนการเริ่มทำงาน

2) ความผูกพันที่เกิดจากขวัญและกำลังใจ (Morale Commitment) ซึ่งเป็นความผูกพันที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและแนวคิดของแต่ละบุคคลที่ได้รับรู้เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและเห็นด้วยกับการปฏิบัติและการดำเนินงานขององค์กร ทำให้การทำงานของพนักงานเกิดความผูกพันที่เกิดจากขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุปการมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานนั้นมีความรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเมื่อมีคนถามถึงเรื่องเกี่ยวกับงานก็ภูมิใจที่ตอบทุกครั้งว่าทำงานอยู่กับองค์กรแห่งนี้ และความภาคภูมิใจยังจะเกิดได้ในเรื่องของภาคภูมิใจในตัวเพื่อนร่วมงาน ภาคภูมิใจกับหัวหน้างาน ภาคภูมิใจกับงานที่ได้รับผิดชอบและก็จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในองค์กร

จากความหมายข้างต้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) หมายถึงทัศนคติหรือความรู้สึกของ พนักงานที่มีต่อองค์กรประกอบด้วย ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรเต็มกำลัง ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนอกจากทัศนคติและความรู้สึกแล้ว ยังรวมไปถึงการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย เช่นการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีความทุ่มเทมุ่งมั่นและตั้งใจในการปฏิบัติงานปกป้องคุ้มครองและรักษาทรัพย์สินขององค์กรเสมือนเป็นของตนเองรวมไป

ตารางที่ 2.2 ตารางรวบรวมตัวบ่งชี้ด้านความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)

ตัวแปรตาม ความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงาน(Employee Engagement)						
ลำดับ	ชื่อนักทฤษฎี	ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement)				
		1	2	3	4	5
1.	Richard M. Steers and Lyman W. Porter, 1983	X	X	X		
2.	Gubman, L.E., 1998		X			
3.	โศภา มากอุดม, 2533	X		X		
4.	Steer and Porter, 1991	X	X	X		
5.	สุธินี เดชะตา, 2551	X				
6.	สุภารัตน์ สุวรรณยิก, 2552	X	X	X		
7.	Hewitt Associate, 2008		X	X		X
8.	Steer , R. M., 1977	X	X	X		
9.	L.Porter and F.J. Smith, 1991	X	X	X		
10.	ภัทรพล กาญจนปาน, 2552	X	X	X	X	X
11.	สมชื่น นาคพลั้ง และศุภรักษ์ อธิคมสุวรรณ, 2547		X			
12.	พิชญากุล ศิริปัญญา, 2545	X	X	X		
13.	พัชราภรณ์ สุขมั่งมี, 2548	X	X	X		
14.	วุฒิรัตน์ อุ่นจิตติ, 2551	X	X	X		
15.	O'Reilly and Chatman, 1986	X		X		

ซึ่งตารางที่ 2.2 ตารางรวบรวมตัวบ่งชี้ด้านความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) มีผู้ศึกษาวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ความทุ่มเทมีใจ (Employee Engagement) ไว้ดังนี้

- 1) ความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) การเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง
- 3) ความต้องการที่จะคงอยู่ เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป
- 4) การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร
- 5) มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Steers and Porter (1983) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของ ผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กรคนอื่นและ เต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร ประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 3 ประการคือ

1) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึงความรู้สึก เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรที่กำหนด

2) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ของ องค์กรหมายถึงการยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิด และสิ่งต่างๆ ให้แก่การทำงานอย่าง เต็มที่โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งจะ ส่งผลถึงความสำเร็จและเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม

3) ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป หมายถึงความ ต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงาน เจ้าหน้าที่คนหนึ่งขององค์กรอย่างแน่วแน่ ไม่คิด หรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรไม่ว่าจะเป็นการลาออกเพื่อไป ประกอบอาชีพอื่น หรือโยกย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น สามารถจำแนกได้เป็น ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง และ ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

Gubman (1998) ได้กล่าวว่า ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) คือ การทุ่มเทพลังกาย พลังใจอย่างเต็มที่ ให้กับงานที่ตนได้รับมอบหมาย ซึ่งพลังกาย พลังใจ จะแสดง ออกมาในหลายรูปแบบ เช่น การทำงานสร้างสรรค์และมีคุณค่า เกินความคาดหมายของลูกค้าและ องค์กร โดยจะจำแนกอยู่ใน ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

โสภณ ทรัพย์มากอุดม (2553) ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงการที่สมาชิกในองค์กรมี ความผูกพันและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรการยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กรและการเป็นส่วน หนึ่งขององค์กรตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กรนั้นๆ ซึ่งจำแนก เป็น ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และ ความต้องการที่จะคงอยู่เป็น สมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

Steer and Porter (1991) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็น ลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันต่อองค์กรอย่าง แท้จริงต่อค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กร ซึ่งเป็นเป้าหมาย ของตนด้วยความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็น ส่วนหนึ่งขององค์กร

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร การรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยจะจำแนกเป็น ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง และ ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

สุธินี เชชะตา (2551) ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยความผูกพันด้านศีลธรรม (Moral) เป็นการยอมรับและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับเป้าหมายขององค์กร ความผูกพันจากบทบาทหน้าที่ (Calculative) เป็นความผูกพันโดยตั้งอยู่บนลักษณะที่ลูกจ้างได้รับการชักจูงโน้มน้าวเพื่อตอบแทนผลประโยชน์ ความช่วยเหลือที่องค์กรมิให้แก่ลูกจ้าง ความผูกพันที่มีความแปลกแยกจากองค์กร เป็นความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากเมื่อลูกจ้างรู้สึกที่ตนเองไม่ได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอกับการทำงานอีกต่อไป ทำให้ลูกจ้างอยู่กับองค์กรต่อไปเนื่องจากสภาวะแวดล้อมที่บีบบังคับ ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

สุภารัตน์ สุวรรณยิก (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของหัวหน้างานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรคือ ลักษณะความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่แสดงออกมาในรูปแบบการทุ่มเทพลังกาย และพลังใจ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรูปแบบของพฤติกรรมที่แสดงถึงความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรจึงจำแนกเป็น ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง และความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

Hewitt Associate (2008) บริษัทที่ปรึกษาชั้นนำของโลกได้ทำการศึกษาและสำรวจเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานจากองค์กรทั่วโลกมากกว่า 1,500 องค์กร ได้สรุปคุณลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และจะพูดถึงองค์กรผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

และลูกค้าในทางที่คืออยู่เสมอพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะพยายามรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ แม้ในบางครั้งองค์กรจะอยู่ในช่วงเวลาที่ยากลำบากหรือได้รับข้อเสนอด้านผลประโยชน์ตอบแทนที่สูงกว่าจากองค์กรอื่นพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะทุ่มเทความรู้ความสามารถ ทุ่มเทเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ พัฒนาทักษะและความสามารถของตนเอง รวมไปถึงพยายามแสวงหาวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย จึงจำแนกออกเป็นการเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป และมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Steer (1977) มีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กรคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร ความรู้สึกนี้จะต่างจากรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบไปด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร 3) ความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

Porter and Smith (1970) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กรซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวพันกันอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์กรซึ่งมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าองค์กรนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรเป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความ

จงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่า ตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ภัทรพล กาญจนปาน (2552) ได้ศึกษาเรื่อง จริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง และได้กล่าวถึงความผูกพันของพนักงานคือความคิดที่บุคคลมีต่อองค์กรในลักษณะที่วัดได้จากการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานและความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

สมชื่น นาคพลัง และ สุภรักษ์ อธิคมสุวรรณ (2547) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็น ความรู้สึกและความมุ่งมั่นที่จะอุทิศตนให้กับความสำเร็จของงานและองค์กร เป็นอารมณ์ความรู้สึกที่มีความพึงพอใจและมีแรงบันดาลใจที่จะอยู่ร่วมกับองค์กรหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นระดับความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ ในการอุทิศเวลาสติปัญญา และกำลังทั้งหมดของพนักงานที่ใส่ไปในการทำงานจำแนกเป็น การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง

พิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร 2) มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กร ซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วย 3) มีความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

พัชรารัตน์ สุขมั่งมี (2548) ได้กล่าวถึงความผูกพันในแนวคิดประเภททัศนคติ ซึ่งถือว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวพันกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร

วุฒิรัตน์ อุ้นจิตติ (2551) ได้ศึกษา เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความเชื่อมั่น ความเต็มใจ และความปรารถนาของพนักงานในการยอมรับ ทุ่มเทให้กับการทำงานและองค์กร โดยวัดการรับรู้ของพนักงาน

O'Reilly and Chatman (1986) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็น ความรู้สึกทางจิตใจที่แต่ละบุคคลมีต่อองค์กรของตน โดยความรู้สึกดังกล่าวจะสะท้อนให้เห็นถึง

คุณลักษณะภายในของบุคคลนั้นหรือมาจากการยอมรับในคุณลักษณะขององค์การของตนซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) การยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) ของพนักงาน เนื่องมาจากความต้องการรางวัลภายนอกที่เฉพาะเจาะจงบางอย่าง 2) การยึดถือองค์การ (Identification) ของพนักงาน เนื่องมาจากมีความปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 3) การยอมรับคุณค่าขององค์การ (Internalization) ของพนักงาน เนื่องมาจากความสอดคล้องกันระหว่างค่านิยมของบุคคลกับองค์การ

2.3 การแบ่งระดับของโรงแรม

ในสหรัฐอเมริกาเมืองการค้าหลายแห่งที่จัดการประเมินและให้คะแนนบริการของโรงแรมและกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักดีที่สุด ได้แก่ สมาคม ขานยนต์สหรัฐ หรือ AAA และหนังสือคู่มือการเดินทางของโมบิล โรงแรมที่ AAA ให้ คะแนนสูงสุดจะได้รับเพชร 4 หรือ 5 เม็ด (Diamond) ส่วน โมบิล แทรเวล ไกด์ (Mobil Travel Guide) จะให้ดาว 4 หรือ 5 ดวงแก่โรงแรมที่ได้คะแนนสูงสุด ส่วนประเทศอังกฤษ มีหน่วยงานหลายแห่งที่ทำการจัดกลุ่มโรงแรมและร้านอาหารแล้ว กำหนด “ดาว” หรือ “เครื่องหมายรับรองคุณภาพ” เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้เดินทางหรือ นักท่องเที่ยวได้เลือกใช้บริการตามแบบที่ตนต้องการ

การจัดกลุ่มโดยวิธีให้ดาวมีลักษณะที่แตกต่างกัน (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2539) กล่าวเอาไว้ดังนี้

1) กลุ่มดาวเดียว ★

หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดเล็กๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเฟอร์นิเจอร์แบบง่าย ๆ และพอใช้ได้ ห้องพักทุกห้องมีน้ำร้อนและน้ำเย็นพร้อมอาบน้ำและห้อง เพียงพอ (เป็นแบบที่แขกหลายห้องใช้ร่วมกัน) มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้พัก แต่อาจจะ ไม่สามารถบริการให้แก่บุคคลภายนอก โรงแรมกลุ่มนี้ จะมีบรรยากาศเป็นกันเอง และส่วนมาก เจ้าของจะเป็นผู้ดูแลและบริหารงานเอง

2) กลุ่มสองดาว ★★

หมายถึง โรงแรมที่มีมาตรฐานด้านห้องพักสูงกว่ากลุ่มดาวเดียว มีห้องพักที่ห้องน้ำในตัวอยู่บ้าง ในห้องมีโทรศัพท์และโทรทัศน์ให้ด้วย มีอาหารให้เลือกมากกว่ากลุ่มดาวเดียว แต่ก็ไม่สามารถให้บริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่บุคคลภายนอกเช่นเดียวกับกลุ่มดาวเดียว

3) กลุ่มสามดาว ★★★

หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งดี ห้องพักกว้างขึ้น และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มากขึ้น ส่วนใหญ่จะเป็นห้องน้ำในตัวและมีอ่างอาบน้ำด้วย มีบริการด้านอาหาร เครื่องดื่มอย่างครบถ้วน

4) กลุ่มสี่ดาว ★★★★

โดยทั่วไปเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ที่ตกแต่งดี เป็นพิเศษมีมาตรฐานสูงด้านการบริการและความสะดวกสบาย อาจจะมีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง

5) กลุ่มห้าดาว ★★★★★

คือโรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรูหรามาก ซึ่ง มีมาตรฐานสากลระดับสูงสุดในทุกด้าน คือ ห้องพัก อาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

2.3.1 ความหมายของโรงแรมระดับหนึ่งถึงห้าดาว

ตามเกณฑ์ของมูลนิธิพัฒนามาตรฐานบุคลากรและการท่องเที่ยว มูลนิธิพัฒนามาตรฐานบุคลากรและการท่องเที่ยว (Hotel Standard) โดยความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ดังนี้สมาคมโรงแรมไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้ง ภาครัฐและเอกชน ได้จัดแบ่งมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย และเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการ ในอุตสาหกรรมโรงแรมให้มีประสิทธิภาพและเติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีปัจจัยหลักในการพิจารณาตัดสินดังนี้

2.3.1.1 ปัจจัยหลักในการพิจารณาตัดสินมาตรฐานโรงแรม

- 1) สภาพทางกายภาพ เช่น ที่ตั้ง สภาพแวดล้อม เป็นต้น
- 2) การก่อสร้าง เช่น โครงสร้างทางกายภาพของโรงแรม ระบบในโรงแรม การเลือกใช้วัสดุ ระบบความปลอดภัย
- 3) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพัก และผู้มาใช้บริการ เช่น ปริมาณของใช้ที่จัดให้ อุปกรณ์ตกแต่ง
- 4) คุณภาพการบริการและการรักษาคุณภาพ เช่น บุคลิกภาพ คุณภาพ การบริการ ความสะอาด สุขอนามัย ชื่อเสียงโรงแรม เป็นต้น
- 5) การบำรุงรักษาโรงแรม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

มาตรฐานโรงแรมของประเทศไทยจะครอบคลุม 3 ลักษณะ คือ การก่อสร้าง สิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงรักษา และคุณภาพการบริการมาตรฐานโรงแรมไทยตั้งแต่ระดับหนึ่งถึงห้าดาวของมูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในบริการและการท่องเที่ยว

1) มาตรฐานโรงแรมระดับหนึ่งดาว ★

โรงแรมระดับนี้จะเน้นความสะดวกพื้นฐานทั่วไป อาทิ ห้องพักมีขนาดไม่เล็กกว่า 10 ตารางเมตร พร้อมเตียงนอนขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โตะ เก้าอี้ภายในห้องน้ำผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระไว้บริการ

2) มาตรฐานโรงแรมระดับสองดาว ★★

มีเฟอร์นิเจอร์ ตกแต่งภายในโรงแรม และสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไปไว้บริการ อาทิห้องพักที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 14 ตารางเมตร มีตาแมว ไซค์ล้องประตู พร้อมเตียงนอนขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โตะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป และโทรศัพท์ติดต่อกภายในห้องน้ำแบบชักโครก มีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระ เป็นต้น

3) มาตรฐานโรงแรมระดับสามดาว ★★★

มีสิ่งอำนวยความสะดวกระดับปานกลาง อาทิ ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ซึ่งมีโทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป พร้อมรีโมทคอนโทรล ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียนในห้องน้ำ มีอ่างอาบน้ำระบบน้ำร้อน-น้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้ว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย บริการอื่นๆ ที่มีเช่น ร่มเซอร์วิส คอฟฟี่ช้อป ห้องประชุมและอุปกรณ์ที่จำเป็น ศูนย์บริการธุรกรรม ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ เป็นต้น

4) มาตรฐานโรงแรมระดับสี่ดาว ★★★★

มีการตกแต่งที่สวยงาม พร้อมด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ห้องพักมาตรฐานซึ่งมีขนาดไม่น้อยกว่า 24 ตารางเมตร ภายในมีเตียงขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้ว ขึ้น ไปที่มีรายการให้ชมมากกว่า 8 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ กาต้มน้ำ ร้อน พร้อมชุดกาแฟ ชุดขัดรองเท้า ถุงซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำรองเท้าแตะ โทรศัพท์สามารถโทรทางไกลและต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำมีเครื่องใช้ครบถ้วน อุปกรณ์ในห้องน้ำที่เพิ่มเติมจากระดับ 3 ดาวคือ ครีมอาบน้ำ (Foam Bath) ยาสระผม ผ้าเช็ดมือ ชุดปะชุนผ้า (Sewing Kit) ไม้เป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด มีห้องอาหารบริการ 2 แบบ นอกจากนั้น ยังมีห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์

5) มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว ★★★★★

มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอก ภายใน เพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ประทับใจ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพดี ห้องพักมีมาตรฐาน

กล่าวโดยสรุปมาตรฐานการจัดระดับดาว ในระบบต่างๆ มีการประเมินคุณภาพ ด้านสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อมของสถานที่ตั้งของ โรงแรม การก่อสร้างอาคารและด้านกายภาพของ โรงแรม การบำรุงรักษา เครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องใช้ในห้องพัก ประเภทต่างๆ ขนาดของห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ความสะดวกน้ำมาตรฐาน การบริการด้านจัดเตรียมห้องพัก เป็นต้น ในกรณีที่ได้รับรองโดยสมาคมโรงแรมไทยนี้ จะรับรองไว้ 3 ปีและจะมีการประเมินระดับของโรงแรมอีกครั้งทุกๆ 3 ปี การจัดระดับของ โรงแรมอย่างเป็นทางการนี้ทำให้ได้รับความเชื่อถือจากลูกค้าที่เป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะบริษัทที่จัดนำเที่ยวมาจากต่างประเทศ ถ้าไม่มีการจัดระดับให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน จะมีการเข้าใจผิดและมีฟ้องร้องเรื่องดังกล่าวได้ และหากเกิดกรณีเช่นนี้ขึ้น อาจจะทำให้ต่างประเทศไม่ไว้วางใจในมาตรฐานด้านนี้ของประเทศไทย ซึ่งจะนำความเสียหายมาสู่ประเทศไทยอย่างแน่นอน

โดย ชนภรณ์ ถาวรวัฒน์สกุล (2557) ได้ศึกษาแนวทางการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว พบว่ากลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว มีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับโรงแรมระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว เพราะฉะนั้นแล้วโรงแรมระดับ 3 ดาวจึงนำมาเป็นพื้นที่ใช้การใช้ศึกษาของงานวิจัยชิ้นนี้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยของ รัตนกัมพล พันธุ์เพ็ง (2547) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนส์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยล้าทางจิตใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนส์
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยล้าทางจิตใจกับสุขภาพของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนส์
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับสุขภาพของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนส์
- 4) เพื่อศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยล้าทางจิตใจที่สามารถร่วมกันพยากรณ์สุขภาพของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนส์

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือพนักงานรายเดือนของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนส์แห่งหนึ่งในจังหวัดภาคกลางจำนวน 153 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนคือ ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจ และสุขภาพของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนส์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กันในทางลบกับความเหนื่อยล้าทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 2) ความเหนื่อยล้าทางจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับสุขภาพของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 3) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 4) ความเหนื่อยล้าทางจิตใจสามารถพยากรณ์สุขภาพของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนส์ได้ร้อยละ 30.

งานวิจัยของ ชนเนษฎ์ มีแสง (2547) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะและบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมในอำเภอ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี นี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน ลักษณะองค์การกับความพึงพอใจในงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมโดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล กับพนักงาน โรงแรมจำนวน 400 คน สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ซึ่งผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงาน โรงแรมที่การรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงาน โรงแรมรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามัคคี เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการสนับสนุน และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงาน โรงแรมมีความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ผลจากการศึกษาวิจัยและการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงาน โรงแรมที่มีระดับการศึกษา อัตรารายเดือนฝ่ายปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะการทำงาน ระดับความหรูหราของ โรงแรม และลักษณะที่ตั้งของ โรงแรมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ส่วนบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.50

จากงานวิจัยของ ฐิติพร คล่องแคล่ว (2550) เรื่องการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานกับความเครียดของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาเรื่องการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานและระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ 2) ศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานและความเครียดของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานกับความเครียดของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ ระดับ 5 ถึงระดับ 7 จำนวน 269 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาของงานวิจัยชิ้นนี้พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณส่วนใหญ่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความเครียดของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณอยู่ในระดับต่ำ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง มีผลทำให้การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับตำแหน่ง ซึ่งส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานมีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 การรับรู้สภาพแวดล้อมในด้านความเกี่ยวข้องในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านการมุ่งเน้น ด้านความชัดเจนในงาน ด้านการควบคุม ด้านการได้เปลี่ยนแปลงในงาน ด้านความรู้สึกสบายใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดโดยรวมของเจ้าหน้าที่สำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านความกดดันในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดโดยรวมของเจ้าหน้าที่สำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยของ บรรณเจิด บุญเสริมส่ง (2550) เรื่องการรับรู้ลักษณะงานและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทไทยเมอร์รี่ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเรื่องการรับรู้ลักษณะงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทไทยเมอร์รี่ จำกัด 2) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทไทยเมอร์รี่ จำกัด 3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ลักษณะงานและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทไทยเมอร์รี่ จำกัด 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทไทยเมอร์รี่ จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 332 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-Test ค่า F-Test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทไทยเมอร์รี่ จำกัด มีการรับรู้ลักษณะงานและมีแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง 1) อายุที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ลักษณะงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 รายได้ต่อ

เดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ลักษณะงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 2) อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.02 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 3) การรับรู้ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.000

งานวิจัยของ มนฤดี ช่วงน้ำ (2550) การรับรู้บรรยากาศองค์การกับประสิทธิภาพในการปรับตัวและพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดอ่างทอง มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการปรับตัวและพฤติกรรมการทำงาน 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปรับตัวและพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศขององค์การที่มีต่อประสิทธิภาพในการปรับตัวและพฤติกรรมการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 236 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้ สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า 1) พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน แผนกงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปรับตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ 2) พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน แผนกงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 และ 0.50 3) การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปรับตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่านิยมและพฤติกรรมขององค์การ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพขององค์การ และด้านโครงสร้างขององค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปรับตัวของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญ 4) การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่านิยมและพฤติกรรมขององค์การ และด้านโครงสร้างขององค์การ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

งานวิจัยของ ชัยวัฒน์ เทพจันทร์ (2551) เรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือ นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือประกอบด้วยสำนักงานจำนวน 4 แห่ง โรงงานคอนกรีตผสมเสร็จจำนวน 31 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 145 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามตอบด้วยตนเอง (Self-Administered

Questionnaire) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงแบบที (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย ซึ่งผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุในช่วงระหว่าง 32-38 ปีมากที่สุดใกล้เคียงกัน การศึกษาอนุปริญญา/ปวส. อายุการทำงาน 11-15 ปี มีตำแหน่งเป็นพนักงานผลิต/พนักงานบริการ โรงงาน/พนักงานควบคุมคุณภาพ/พนักงานรับจ่าย และมีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท โดยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับผูกพันต่อองค์กร (Engaged) และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำซึ่งมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ และอายุการทำงาน ของพนักงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน ของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

งานวิจัยของ วรพจน์ เลิศสุวรรณเสรี (2551) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บลูชิพส์ไมโครเฮาส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บลูชิพส์ไมโครเฮาส์ จำกัด จังหวัดลำพูนโดยประชากรที่ทำการศึกษาคือพนักงานทั้งหมด 189 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามตอบด้วยตัวเอง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงแบบที (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเส้นตรง (Linear Regression) ผลจากการศึกษาค้นคว้าพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-31 ปี จบการศึกษาระดับ ม.6/ปวช. มีอายุการทำงาน 1-3 ปี ปฏิบัติงานอยู่ในแผนกผลิต PCB/LCD มีตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,001-10,000 บาท ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บลูชิพส์ไมโครเฮาส์ จำกัด จังหวัดลำพูน ในภาพรวมอยู่ในระดับไม่ผูกพันต่อองค์กร (Not Engaged) และพนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านงานและด้านภาวะผู้นำในระดับเฉยๆ ส่วนในด้านองค์กรและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีระดับความเห็นด้วยน้อย ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ โดยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับน้อยกว่า 0.05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน

หน้าที่การทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม

งานวิจัยของ จิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์ (2551) เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทลีอกซ์เลย์ จำกัด มหาชน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 269 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย T-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการถดถอย ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพ โสด มีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี ซึ่งส่วนใหญ่จะจบระดับชั้นปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาท ตำแหน่งพนักงานระดับ 4-5 และปฏิบัติงานมาแล้วเป็นระยะเวลา 1-5 ปีผลการศึกษานี้พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับผูกพัน (Engaged) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมากทุกด้าน และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ ซึ่งมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 สำหรับปัจจัยลักษณะ ส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ และระดับตำแหน่งงาน ส่วนเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรไม่มีอิทธิพลกับระดับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยของ วุฒิรัตน์ อุ้นจิตติ (2551) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมดคือ พนักงานของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมดจำนวน 11 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 191 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงแบบที (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุอยู่ระหว่าง 39-45 ปีมีการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุการทำงาน 20 ปีขึ้นไป มีตำแหน่งพนักงานไปรษณีย์ และมีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท โดยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับ

ผูกพันต่อองค์กร (Engaged) และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับน้อยกว่า 0.05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งและเงินเดือน ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

งานวิจัยของ ผกานันท์ ภูักัณห์พันธ์ (2552) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 219 คน เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช่แบบสอบถาม และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเส้นตรง (Linear Regression) จากการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ใน ด้านองค์กร ด้านงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการผูกพันองค์กร โดยปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านองค์กร และด้านงาน ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม คือ เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยอายุ ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

จากงานวิจัยของ รัชณุ เรื่องโอชา (2554) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้างและความพึงพอใจในงาน ของบุคลากรศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ ได้ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้าง และความพึงพอใจในงาน ของบุคลากร” ในรูปแบบวิจัยเชิงสำรวจขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการรับรู้ และความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้บรรยากาศองค์กรของบุคลากร ศูนย์เทคโนโลยีและวัสดุแห่งชาติ และสมรรถ

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานด้วยการรับรู้บรรยากาศองค์การและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีและวัสดุแห่งชาติ จำนวน 223 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การ จำนวน 34 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 แบบสอบถามวัดการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้าง จำนวน 38 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 และแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานจำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้ 1) บุคลากรศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านโครงสร้างด้านการให้รางวัล ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนาและด้านการควบคุมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน 2) บุคลากรศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ มีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้านทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านอำนาจ และด้านโอกาสอยู่ในระดับปานกลาง 3) บุคลากรศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4) การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .683 5) การรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้างโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .434 6) การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .410 และ 7) การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้าง และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการควบคุม สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 20

จากงานวิจัยของ เกตุณภัส เมธีกสิวัฒน์ (2555) ที่ศึกษาถึงเรื่อง ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้บริหารระดับต้นซึ่งมีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่มีอัตราค่าห้องพักตั้งแต่ 1,000 บาทต่อคืนขึ้นไป ในเขตจังหวัดนครราชสีมา โดยในแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัยในครั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยโดยใช้ค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ ทดสอบ

สมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ การสร้างสมการนี้ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงซ้อนและการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ ซึ่งได้ผลการศึกษาออกมาว่า 1) ความผูกพันทุ่มเทต่องานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การ ถ้าพนักงานในองค์การมีความผูกพันและทุ่มเทต่องานก็จะมีความผูกพันและทุ่มเทต่อองค์การด้วยเช่นกัน 2) ความผูกพันทุ่มเทต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์การ และความผูกพันทุ่มเทต่องาน ด้านความเต็มใจและอุทิศตนให้กับงานสามารถอธิบายความแปรปรวนต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานได้ร้อยละ 13.50 3) ความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์การ และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การ ด้านการรับรู้สามารถอธิบายความตั้งใจลาออกงานของพนักงานได้ร้อยละ 23.80 กล่าวคือถ้าพนักงานในองค์การมีความผูกพันทุ่มเทต่องานแล้วนั้นก็จะไม่คิดจะลาออกจากการทำงานในองค์การ 4) ความผูกพันทุ่มเทต่องานมีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับความตั้งใจลาออกจากองค์การ โดยผ่านตัวแปรแทรกคือ ความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การ 5) ความผูกพันทุ่มเทต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากองค์การ

ทางด้านของ สุมินทร เบ้าธรรม (2555) ได้มีการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยในงานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) ความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน 2) ความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ 3) ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 4) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดของทั้ง 2 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทำงานวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 681 คน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัย พบว่า

- 1) การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน
- 2) การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

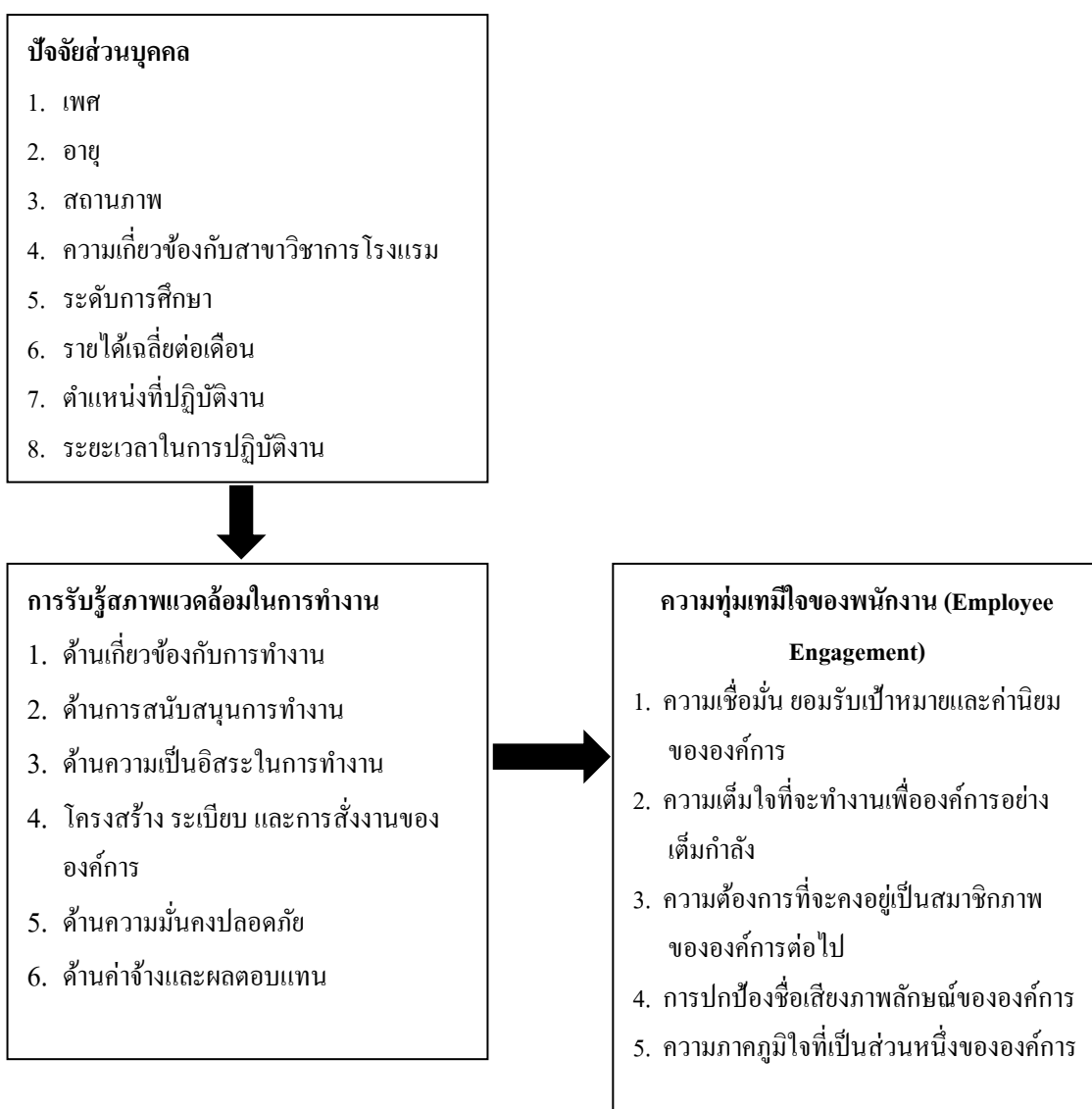
3) ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจ ส่วนความพึงพอใจในการทำงานเฉพาะกลุ่มตัวอย่างของ มทร.อีสาน เท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจ

4) การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 แห่งนั้น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

กรอบแนวคิดและวิธีการวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3.1 ภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 สมมติฐานในการวิจัย

3.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สถานภาพที่ต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาการ โรงแรมต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

3.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

3.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

3.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ

3.3.1 สภาพแวดล้อมการทำงาน

สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง แนวโน้มของการเกิดการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในหน่วยงานของบุคคลนั้นๆ ที่ส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงานเป็นทั้งสิ่งมีชีวิตสิ่งไม่มีชีวิต และสภาพการณ์ต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นข้อกำหนดกฎเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อความเป็นระเบียบในการอยู่ร่วมกัน โดยแบ่ง 6 ด้านดังนี้

1) ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน (Job Involvement)

เป็นงานที่ตรงตามความสามารถ เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มเป็นงานท้าทาย และทำให้เกิดมีการเปลี่ยนแปลงและเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติงานและปริมาณในการทำงาน เป็นเรื่องของงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่าจะเหมาะสมกับตนเองมีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี

2) ด้านการสนับสนุนการทำงาน (Support)

องค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน การได้มีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น โดยองค์การจะมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเยี่ยมรับและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น

3) ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy)

ความมีอำนาจรับผิดชอบในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายสามารถที่จะใช้ความคิดริเริ่มในการทำงาน เสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการวางแผนการปฏิบัติงานต่างๆ และเมื่อเกิดปัญหาใดๆ จากการทำงานสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ

4) โครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์การ (Order and Organization)

ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์การ การวางนโยบาย แนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์การ ชื่อเสียงขององค์การและการดำเนินงานขององค์การและการได้รับความเอาใจใส่ได้รับการตรวจแนะนำ งานอย่างถูกต้องใกล้ชิด ได้รับทราบการทำงานหรือการสั่งงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน

5) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security)

ความมั่นคงปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจ และปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์การ

6) ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ (Income and Benefit)

เงินเดือนและค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ อย่างเช่น เงินบำเหน็จ เงินบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาพักร้อน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยประกันสังคมเป็นต้น และมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค

3.3.2 ความทุ่มเทมีใจ (Employee Engagement)

ความทุ่มเทมีใจ (Employee Engagement) เป็นแนวโน้มของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับองค์การ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่พนักงานมีต่อองค์การความเชื่อมั่นและยอมรับใน

เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรเต็มกำลัง ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เมื่อพนักงานมีความทุ่มเทมีใจ (Employee Engaged) ต่อบริษัทแล้วย่อมส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานออกมาดีและมีประสิทธิภาพ

1) การเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือความรู้สึกเห็นด้วยกับเป้าหมาย ค่านิยมและ นโยบายต่างๆ ขององค์กร รวมถึงการแสดงออกว่าตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

2) การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง คือการเสียสละเวลากำลังกายและกำลังความคิดให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยหวังให้งานนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กร

3) ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป คือ ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานในฐานะพนักงานขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร ไม่ว่าจะลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพอื่นหรือโยกย้ายไปปฏิบัติงานหน่วยงานอื่น

4) การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร คือความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรจะพูดถึงองค์กรในด้านที่ดี ไม่ชอบให้ใครพูดถึงองค์กรของตนเองในทางที่ไม่ดีรู้สึกไม่พอใจและจะปกป้องชื่อเสียงขององค์กร

5) มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร คือ ความรู้สึกดีใจและภูมิใจในการที่ได้เข้ามาทำงานในองค์กร ภูมิใจที่จะบอกกล่าวกับคนทั่วไปว่าเป็นพนักงานขององค์กร ชอบที่จะเป็นตัวแทนขององค์กรเพื่อที่จะเข้าร่วมกิจกรรมทั้งในและนอกองค์กร และความคิดเห็นว่าตนเป็นบุคลากรที่สำคัญและมีคุณภาพขององค์กรสามารถช่วยเหลือทำให้้องค์กรดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3.3 พนักงาน

พนักงาน คือ บุคคลที่ทำงานส่วนหน้า (Front Office) ของธุรกิจโรงแรม 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นหรือเคยเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรม

3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานส่วนหน้า (Front Office) ประจำที่ทำงานอยู่ในโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

2) กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานส่วนหน้า (Front Office) ประจำที่ทำงานอยู่ในโรงแรมระดับ 3 ดาวที่เป็นหรือเคยเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่ชัดของประชากรเนื่องจากอัตราเข้าออกงานที่สูง ทำให้การคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษางานชิ้นนี้ต้องคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัดหรือไม่สามารถนับจำนวนได้ (Infinite Population) สามารถใช้สูตรการคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างของ (Cohen, 1988) ได้ดังนี้

$$n = \frac{\lambda}{f^2}$$

$$\text{เมื่อ } f^2 = \frac{R^2}{1-R^2} \quad \text{ดังนั้น } n = \frac{\lambda(1-R^2)}{R^2}$$

โดยที่ n แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม

λ แทน ค่าที่ได้จากการเปิดตาราง λ table โดยการกำหนดค่า Power ค่าระดับนัยสำคัญ (α) และจำนวนตัวแปรทำนายที่ศึกษาในงาน

f^2 แทน ค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size หรือ ES)

ทั้งนี้สำหรับค่าอิทธิพล (Effect Size) ในงานชิ้นนี้ ได้นำมาจากการคำนวณหา ค่าอิทธิพล (Effect Size) จากการทดสอบ 30 ชุดนำมาคำนวณในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติได้ค่าอิทธิพล (Effect Size) ที่ 0.1008233 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power ซึ่งเป็นแนวคิดของ (Cohen, 1988)

เมื่อได้ค่าอิทธิพล (Effect Size) แล้วจึงนำค่านี้ไปเข้าสู่สูตรคำนวณในโปรแกรมสำเร็จรูปในคอมพิวเตอร์เพื่อที่จะหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในงานชิ้นนี้ โดยใช้ค่าอิทธิพล (Effect Size) 0.1008233 มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Error Prob. 0.05 ค่าความเชื่อมั่นที่ 95%) ค่าอำนาจทดสอบ (Power of Test) ที่ 0.08 และ จำนวนตัวแปรต้น (Number Predict) จำนวน 6 ตัวแปร และเมื่อคำนวณออกมาแล้วจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่ 157 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างไม่ใช่ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling Method) แบบการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวที่เป็นหรือเคยเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อเก็บรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เกี่ยวข้องกับการรับรู้เกี่ยวกับประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ เรื่องของความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ของพนักงานโรงแรม จะเป็นลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended Question) แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน

3.5.1 ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) ความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาการ โรงแรม
- 5) ระดับการศึกษา
- 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 7) ตำแหน่งที่ปฏิบัติ
- 8) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

3.5.2 ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมีทั้งสิ้นคำถามด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

- 1) ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน
 - 2) ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติด้านการสนับสนุนการทำงาน
 - 3) ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติด้านความเป็นอิสระในการทำงาน
โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์การ
 - 4) ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์การ
 - 5) ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติด้านความมั่นคงปลอดภัย
 - 6) ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติด้านค่าจ้างและสวัสดิการ
- โดยลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตราประเมินค่าแบบ (Likert Scale) มี 5 ระดับ

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์ในการแปลความหมายของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ลำดับ	ระดับอิทธิพล
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ความคิดเห็นแนวโน้มของความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) โรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำโดยรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยมีหลักเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายความทุ่มเทใจ (Engagement) เฉลี่ยดังนี้ (วิโรจน์ สว่างเดือน, 2547: 35)

การแปลความหมายแต่ละช่วงคะแนนเฉลี่ยหมายถึง

4.21 – 5.00	มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) มากที่สุด
3.41 – 4.20	มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) มาก
2.61 – 3.40	มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ปานกลาง
1.81 – 2.60	มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) น้อย
1.00 – 1.80	มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) น้อยที่สุด

3.5.3 ตอนที่ 3 ข้อคำถามความคิดเห็นถึงแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement)

- 1) ข้อคำถามความคิดเห็นถึงแนวโน้มการเกิดความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) ข้อคำถามความคิดเห็นถึงแนวโน้มการเกิดการเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง
- 3) ข้อคำถามความคิดเห็นถึงแนวโน้มการเกิดความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป
- 4) ข้อคำถามความคิดเห็นถึงแนวโน้มการเกิดการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร
- 5) ข้อคำถามความคิดเห็นถึงแนวโน้มการมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

โดยลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตราประเมินค่าแบบ (Likert Scale) มี 5 ระดับ

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์ในการแปลความหมายของแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement)

ลำดับ	ระดับอิทธิพล
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ความคิดเห็นแนวโน้มของความทุ่มเทมีใจของพนักงานโรงแรม (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำโดยรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยมีหลักเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) เฉลี่ย ดังนี้ (วิโรจน์ สว่างเดือน, 2547)

การแปลความหมายแต่ละช่วงคะแนนเฉลี่ยหมายถึง

- 4.21 – 5.00 มีระดับความคิดเห็นถึงแนวโน้มนำการเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) อยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.41 – 4.20 มีระดับความคิดเห็นถึงแนวโน้มนำการเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) อยู่ในระดับมาก
- 2.61 – 3.40 มีระดับความคิดเห็นถึงแนวโน้มนำการเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) อยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 มีระดับความคิดเห็นถึงแนวโน้มนำการเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) อยู่ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.80 มีระดับความคิดเห็นถึงแนวโน้มนำการเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5.4 ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิด

3.6 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ศึกษาหลักการ รูปแบบ วิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 2) กำหนดกรอบและแนวคิดเพื่อสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
- 3) ร่างแบบสอบถามที่จะใช้สำหรับการวิจัยให้สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่กำหนดไว้
- 4) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอคำแนะนำและนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม โดยได้รับผลการประเมินค่า IOC ของทุกข้อคำถามมากกว่า 0.5 แสดงว่า แบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีความถูกต้องของเนื้อหา
- 5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ค่า Reliability
- 6) นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.7 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาร่างเป็นแบบสอบถาม จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ได้เสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมของเนื้อหา พร้อมทั้งแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิปรากฏตามภาคผนวก ก) พิจารณาพิจารณาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อวัดความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ตลอดจนความชัดเจนและความเหมาะสมในการใช้ภาษา

3) วิเคราะห์ผลเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าดัชนี IOC ของแบบสอบถามงานวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.66-1.00 ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริชัย กาญจนวสี (2543) ที่กล่าวว่า เกณฑ์สำหรับใช้ในการตัดสินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ค่าดัชนีที่คำนวณได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.50 ($IOC > 0.50$) จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนั้นแบบสอบถามทุกข้อในการวิจัยครั้งนี้จึงมีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยต่อไป

4) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990) ซึ่งจะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงจะอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือได้ (กฤษกร จิรภานุเมศ, 2553: 48)

5) วิเคราะห์ผลเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถาม มีค่าเท่ากับ .946 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) สูง สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับตัวอย่างได้

6) จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้เก็บข้อมูลกับตัวอย่าง

3.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม จากทางคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ไปยังผู้ประกอบการ ผู้จัดการทั่วไป หรือ ฝ่าย

ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา วิธีดำเนินงานและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลากรฝ่ายต่างๆ ของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

2) หลังจากได้รับอนุญาตจากผู้ประกอบการ ผู้จัดการทั่วไป หรือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครแล้ว ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ยืนยันไปยังผู้ประกอบการ ผู้จัดการทั่วไป หรือหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ฯ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินงานอีกครั้ง

3) ขอความอนุเคราะห์จากหัวหน้าฝ่ายในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 157 ชุด

4) ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามก่อนนำไปทำการวิเคราะห์

3.9 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ทำกรรวบรวมจากการลงพื้นที่จากการเก็บแบบสอบถามมาทำงานวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ผลสำเร็จรูปทางสถิติโดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.9.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน และส่วนที่ 3 ความความทุ่มเทมีใจของพนักงาน

3.9.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics)

1) วิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่า T (T-test) และทดสอบค่า F (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานกับความความทุ่มเทมีใจของพนักงานโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ซึ่งเป็นดัชนีที่บอกขนาดและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงเส้นตรงมีการใช้สัญลักษณ์แทนด้วย

3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ทดสอบตัวแปรเพื่อได้ทราบถึงค่าอิทธิพลของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ต่อตัวแปรของความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ว่ามีอิทธิพลมากต่อกันมากน้อยเพียงใด โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณแบบง่าย (Enter Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อย่างไรก็ตามการแปลผลของค่าอิทธิพลนั้นมีหลายระดับขึ้นอยู่กับตัวแปรที่ใช้ศึกษาขนาดตัวอย่างและความมีนัยสำคัญในทางปฏิบัติซึ่งพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่กำหนดได้ดังนี้คือ

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การแปลความหมายค่าอิทธิพลของตัวแปร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับอิทธิพล
$r > 0.8$	สูง
$0.6 < r < 0.8$	ค่อนข้างสูง
$0.4 < r < 0.6$	ปานกลาง
$0.2 < r < 0.4$	ค่อนข้างต่ำ
$r < 0.2$	ต่ำ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลทำให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

- 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร
- 4.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร
- 4.5 การรับรู้สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร
- 4.6 แนวทางการเสริมสร้างการทุ่มเทมีใจของพนักงานโรงแรม (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้แทนค่าสถิติและตัวแปรต่างๆ ที่ทำการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา T-test: Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-Distribution
Df	แทน	ค่าความเป็นอิสระ Degree of Freedom
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Mean of Squares)
Sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
Adjusted R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficient)
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (Coefficient of Determination)
R ² Change	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไป
SE _{est}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (Standard Error of The Estimate)

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

x	หมายถึง	การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
x1	หมายถึง	ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน
x2	หมายถึง	การสนับสนุนการทำงาน
x3	หมายถึง	ความเป็นอิสระในการทำงาน
x4	หมายถึง	โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร
x5	หมายถึง	ความมั่นคงปลอดภัย

x6	หมายถึง	ค่าจ้างและผลตอบแทน
y	หมายถึง	ความทุ่มเทมีใจ
y1	หมายถึง	ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
y2	หมายถึง	ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง
y3	หมายถึง	ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป
y4	หมายถึง	การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร
y5	หมายถึง	ความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย ซึ่งถูกส่งให้กับพนักงาน จำนวน 157 คน ได้กลับคืนมาทุกฉบับ เมื่อทำการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย พบว่า ทุกฉบับมีความสมบูรณ์ครบถ้วน สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด โดยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชา โรงเรียน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	53	33.76
หญิง	104	66.24
อายุ		
20 – 25 ปี	35	22.29
26 – 30 ปี	53	33.76
31 – 35 ปี	39	24.84
36 ปีขึ้นไป	30	19.11
สถานภาพ		
โสด/หม้าย/หย่าร้าง	95	60.51

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อยู่กับคู่ไม่มีบุตร	32	20.38
อยู่กับคู่มีบุตร	30	19.11
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	20.38
ปริญญาตรี	91	57.96
สูงกว่าปริญญาตรี	34	21.66
ความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาการโรงแรม		
เกี่ยวข้องกับกร โรงแรม	74	47.13
ไม่เกี่ยวข้องกับกร โรงแรม	83	52.87
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
10,000-15,000 บาท	30	19.11
15,001-20,000 บาท	36	22.93
20,001-25,000 บาท	38	24.20
มากกว่า 25,000 บาท	53	33.76
ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	83	52.87
หัวหน้างาน Supervisor	43	27.38
ระดับผู้จัดการ	31	19.75
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1 – 2 ปี	49	31.21
มากกว่า 2-3 ปี	32	20.38
มากกว่า 3-4 ปี	33	21.02
มากกว่า 4 ปีขึ้นไป	43	27.39
รวม	157	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานในธุรกิจโรงแรม 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 66.24 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ

33.76 ส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 33.76 รองลงมาจะมีอายุอยู่ระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 39 คน ระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 35 คน และจำนวน 36 ปีขึ้นไปจำนวน 30 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 24.84 ร้อยละ 22.29 ร้อยละ 19.11 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จะอยู่ในสถานภาพโสด (รวมทั้งหม้ายและหย่าร้าง) จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 60.51 รองลงมา อยู่กับคู่ไม่มีบุตร จำนวน 32 คน อยู่กับคู่มีบุตรจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.38 ร้อยละ 19.11 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 57.96 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี 34 คน ต่ำกว่าปริญญาตรี 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.66 ร้อยละ 20.38 ตามลำดับ จบสาขาที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจการ โรงแรมจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 52.87 และจบสาขาที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม จำนวน 74 คนคิดเป็นร้อยละ 47.13 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 33.76 รองลงมา ระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 38 คน ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 35 คน ระหว่าง 10,000-15,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 ร้อยละ 22.93 และร้อยละ 19.11 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 52.87 รองลงมาเป็น ระดับหัวหน้างาน จำนวน 43 คน ระดับผู้จัดการจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 27.39 และ ร้อยละ 19.75 ตามลำดับและมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 31.21 รองลงมาคือ มากกว่า 4 ปี จำนวน 43 มากกว่า 3-4 ปี จำนวน 33 คน มากกว่า 2-3 ปี 32 คน คิดเป็นร้อยละ 27.39 ร้อยละ 21.02 และร้อยละ 20.38 ตามลำดับ

4.2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

การนำเสนอการศึกษาในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้านสนับสนุนการทำงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านโครงสร้าง ระเบียบ และการตั้งการขององค์กร ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านค้ำจ้ำงและผลตอบแทน ส่วนความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านการเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร อย่างเต็มกำลัง ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร และด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังนั้นตารางที่ 4.2 และตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	SD.	ระดับ
ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน			
1. การใช้ความรู้ความสามารถหลายด้านประกอบกันในการทำงาน	4.20	0.73	มาก
2. การหาวิธีการป้องกันแก้ไขปัญหาคือจะเกิดขึ้น	4.17	0.79	มาก
3. การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.24	0.84	มากที่สุด
4. การปฏิบัติงานที่รับมอบหมายได้รับสำเร็จ	4.51	0.71	มากที่สุด
5. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	4.49	0.67	มากที่สุด
รวม	4.32	0.53	มากที่สุด
การสนับสนุนการทำงาน			
6. การจัดการฝึกอบรมพัฒนาทักษะการทำงาน	4.25	0.77	มากที่สุด
7. การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้า	4.73	0.49	มากที่สุด
8. การพิจารณาสนับสนุนเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม	4.74	0.63	มากที่สุด
9. ความช่วยเหลือของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	4.69	0.67	มากที่สุด
10. การแบ่งพรรคแบ่งพวกในสถานที่ทำงาน	4.49	0.95	มากที่สุด
รวม	4.58	0.44	มากที่สุด
ความเป็นอิสระในการทำงาน			
11. อำนาจรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย	4.38	0.62	มากที่สุด
12. การเสนอแนะความคิดเห็นเรื่องของการทำงาน	4.35	0.67	มากที่สุด
13. อำนาจการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	4.32	0.63	มากที่สุด
14. การควบคุมการทำงานของหัวหน้า	3.59	1.13	มาก
15. การแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับหัวหน้างานทราบเสมอก่อนที่จะตัดสินใจ	2.96	1.30	ปานกลาง
รวม	3.92	0.54	มาก
โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร			
16. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์กร	4.15	0.82	มาก
17. โครงสร้างองค์กรของโรงแรมที่ชัดเจน	4.06	0.75	มาก
18. หัวหน้างานสั่งงานตามบทบาทหน้าที่และความยุติธรรม	4.40	0.71	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	SD.	ระดับ
19. สามารถเข้าปรึกษาหัวหน้างานหรือผู้จัดการได้ตลอดเวลา	4.59	0.58	มากที่สุด
20. การแก้ไขปัญหาจากการทำงานอย่างยุติธรรม	4.62	0.56	มากที่สุด
รวม	4.36	0.48	มากที่สุด
ความมั่นคงปลอดภัย			
21. ที่ตั้งของโรงแรมปลอดภัยจากพื้นที่ความเสี่ยงต่อการเกิดภัยพิบัติและการชุมนุมทางการเมือง	3.94	1.00	มาก
22. โรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน	4.18	0.94	มาก
23. ไม่มีนโยบายปลดพนักงานออกจากงาน	4.36	0.88	มากที่สุด
24. ผู้คนอยากที่จะเข้ามาทำงานในโรงแรม	4.17	0.93	มาก
25. นโยบายช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	4.57	0.62	มากที่สุด
รวม	4.24	0.61	มากที่สุด
ค่าจ้างและผลตอบแทน			
26. รายได้เหมาะสมและสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	4.46	0.89	มากที่สุด
27. รายได้ที่จากทางโรงแรมเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	4.39	0.93	มากที่สุด
28. มีวันหยุดพักผ่อนและวันหยุดชดเชยอย่างเหมาะสม	4.54	0.76	มากที่สุด
29. การจ่ายเงินเดือนตรงเวลา	4.68	0.53	มากที่สุด
30. มีผลตอบแทนพิเศษเมื่อพิจารณาจากผลงานอย่างยุติธรรม	4.66	0.65	มากที่สุด
รวม	4.55	0.61	มากที่สุด
รวมการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.33	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในด้านการสนับสนุนการทำงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ด้านโครงสร้างระเบียบ และการสั่งการขององค์กร ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย และอยู่ในระดับมากในด้าน ความเป็นอิสระในการทำงาน

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความทุ่มเทใจของพนักงาน
(Employee Engagement)

ความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement)	\bar{X}	SD.	ระดับ
ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร			
1. ความเชื่อมั่นในการกำหนดวางแผนและปฏิบัติงาน	4.32	0.65	มากที่สุด
2. ความเข้าใจและยอมรับเป้าหมายการทำงานขององค์กร	4.27	0.69	มากที่สุด
3. การรับรู้เข้าใจและปฏิบัติตามเป้าหมายและ ค่านิยมของ องค์กร	4.24	0.70	มากที่สุด
4. การแสดงออกว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรอย่างไม่ แตกแยก	4.17	0.78	มาก
รวม	4.25	0.57	มากที่สุด
การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง			
5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ	4.28	0.66	มากที่สุด
6. การเสียสละเวลากำลึงกายมีกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน อย่างเต็มที่	4.15	0.71	มาก
7. การใช้ความคิดอย่างเต็มความสามารถในการทำงาน	4.22	0.72	มากที่สุด
8. ความคิดที่อยากจะช่วยเหลือโรงแรมในทุกด้าน	4.24	0.74	มากที่สุด
รวม	4.22	0.61	มากที่สุด
ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป			
9. ต้องการทำงานอยู่กับ โรงแรมต่อไปอย่างเต็มที่	4.22	0.68	มากที่สุด
10. ความคิดที่อยากจะลาออกไปทำงานที่อื่น	4.00	0.88	มาก
11. อยากจะเติบโตกับองค์กร ไปจนถึงระดับผู้บริหารระดับสูง	4.15	0.79	มาก
12. อยากจะสมัครงานใน โรงแรมคู่แข่ง(Hotel competitor)	3.87	0.99	มาก
รวม	4.06	0.70	มาก
การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร			
13. การปกป้องชื่อเสียงโรงแรม	4.13	0.81	มาก
14. กล่าวถึงโรงแรมในทางที่ดี	4.17	0.80	มาก
15. ปั้นแบบอย่างที่ดี เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร	4.17	0.78	มาก
16. แนะนำเพื่อนๆหรือคนรู้จักให้เห็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร	4.27	0.62	มากที่สุด
รวม	4.18	0.67	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement)	\bar{X}	SD.	ระดับ
มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร			
17. ความดีใจและภูมิใจที่เข้ามาทำงานกับองค์กร	4.29	0.70	มากที่สุด
18. ต้องการนำเสนอว่าตนทำงานอยู่กับองค์กร	4.27	0.69	มากที่สุด
19. ต้องการเป็นตัวแทนขององค์กรเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม	4.11	0.78	มาก
20. เป็นบุคลากรสำคัญขององค์กรที่สามารถทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้	4.25	0.70	มากที่สุด
รวม	4.23	0.62	มากที่สุด
รวมความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement)	4.19	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานมีความทุ่มเทใจ (Employee Engagement) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านการปกป้องชื่อเสียงลักษณ์ขององค์กร กับด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป และในระดับมากที่สุด ในด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง

4.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้ เพื่อตอบวัตถุประสงค์เรื่องศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยและวิเคราะห์ผลตามสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน
สมมติฐานที่ 1.1 เพศต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานใน
ธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ชาย (N=53)		หญิง (N=104)		t	Sig.
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.		
1. ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน	4.26	0.61	4.36	0.48	-1.046	.298
2. ด้านการสนับสนุนการทำงาน	4.51	0.54	4.62	0.38	-1.346	.182
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	3.91	0.54	3.93	0.55	-.171	.865
4. โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานของ องค์กร	4.36	0.52	4.37	0.46	-.081	.935
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	4.22	0.68	4.26	0.57	-.390	.697
6. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	4.48	0.62	4.58	0.61	-1.016	.312
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28	0.41	4.35	0.34	-.956	.342

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.4 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อบัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้สมมติฐานที่ 1.2 อายุต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจ
โรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
1. ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.986	3	.329	1.176	.321
	ภายในกลุ่ม	42.737	153	.279		
	รวม	43.723	156			
2. ด้านการสนับสนุนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.603	3	.534	2.821	.041*
	ภายในกลุ่ม	28.972	153	.189		
	รวม	30.575	156			
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.882	3	.294	1.005	.392
	ภายในกลุ่ม	44.786	153	.293		
	รวม	45.669	156			
4. โครงสร้าง ระเบียบ และการ สั่งงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.142	3	.381	1.660	.178
	ภายในกลุ่ม	35.084	153	.229		
	รวม	36.226	156			
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.331	3	.444	1.194	.314
	ภายในกลุ่ม	56.854	153	.372		
	รวม	58.185	156			
6. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	3.346	3	1.115	3.119	.028*
	ภายในกลุ่ม	54.703	153	.358		
	รวม	58.049	156			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.145	3	.382	2.844	.040*
	ภายในกลุ่ม	20.541	153	.134		
	รวม	21.686	156			

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการ จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสนับสนุนการทำงาน

และด้านค่าจ้างและผลตอบแทน แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบจึงเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในด้านการสนับสนุนการทำงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	20 – 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
		4.45	4.52	4.68	4.70
20 – 25 ปี	4.45	-	-0.07	-0.23*	-0.25*
26 – 30 ปี	4.52	-	-	-0.16	-0.18
31 – 35 ปี	4.68	-	-	-	-0.02
36 ปีขึ้นไป	4.70	-	-	-	-

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-25 ปี มีความเห็นต่อปัจจัยด้านการสนับสนุนการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปีและ พนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป โดยที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อายุ 36 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.70$) รองลงมาคือ 31-35 ปี ($\bar{x} = 4.68$) และ 20-25 ปี ($\bar{x} = 4.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านค่าจ้างและผลตอบแทน จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	20 – 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
		4.34	4.49	4.75	4.61
20 – 25 ปี	4.34	-	-0.15	-0.41*	-0.27
26 – 30 ปี	4.49	-	-	-0.26*	-0.12
31 – 35 ปี	4.75	-	-	-	-0.14
36 ปีขึ้นไป	4.61	-	-	-	-

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20-25 ปีและ 26-30 ปีมีความเห็นต่อปัจจัยค่าจ้างและผลตอบแทนว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี โดยที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อายุ 36 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.61$) รองลงมาคือ 31-35 ปี ($\bar{x} = 4.75$) 26-30 ปี ($\bar{x} = 4.49$) และ 20-25 ปี ($\bar{x} = 4.34$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกสถานภาพ

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
1. ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.986	3	.329	1.176	.401
	ภายในกลุ่ม	42.737	153	.279		
	รวม	43.723	156			
2. ด้านการสนับสนุนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.603	3	.534	2.821	.541
	ภายในกลุ่ม	28.972	153	.189		
	รวม	30.575	156			
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.882	3	.294	1.005	.620
	ภายในกลุ่ม	44.786	153	.293		
	รวม	45.669	156			
4. โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.142	3	.381	1.660	.579
	ภายในกลุ่ม	35.084	153	.229		
	รวม	36.226	156			
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.331	3	.444	1.194	.162
	ภายในกลุ่ม	56.854	153	.372		
	รวม	58.185	156			
6. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	3.346	3	1.115	3.119	.554
	ภายในกลุ่ม	54.703	153	.358		
	รวม	58.049	156			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.192	2	.096	.689	.504
	ภายในกลุ่ม	21.494	154	.140		
	รวม	21.686	156			

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
1. ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.007	2	.003	.012	.988
	ภายในกลุ่ม	43.716	154	.284		
	รวม	43.723	156			
2. ด้านการสนับสนุนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.019	2	.010	.049	.952
	ภายในกลุ่ม	30.555	154	.198		
	รวม	30.575	156			
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.411	2	.206	.700	.498
	ภายในกลุ่ม	45.258	154	.294		
	รวม	45.669	156			
4. โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.043	2	.021	.090	.914
	ภายในกลุ่ม	36.183	154	.235		
	รวม	36.226	156			
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.297	2	.148	.395	.675
	ภายในกลุ่ม	57.889	154	.376		
	รวม	58.185	156			
6. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	.117	2	.059	.156	.856
	ภายในกลุ่ม	57.932	154	.376		
	รวม	58.049	156			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.012	2	.006	.043	.958
	ภายในกลุ่ม	21.674	154	.141		
	รวม	21.686	156			

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทใจของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 ความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาการ โรงแรมต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาการ โรงแรม

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	เกี่ยวกับสาขาการ โรงแรม (N=74)		ไม่เกี่ยวกับ สาขาการ โรงแรม (N=83)		t	Sig.
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.		
	1. ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน	4.31	0.47	4.32		
2. ด้านการสนับสนุนการทำงาน	4.55	0.44	4.60	0.44	-0.755	.452
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	3.90	0.54	3.93	0.54	-0.313	.755
4. โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานของ องค์กร	4.31	0.48	4.40	0.47	-1.150	.252
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	4.29	0.62	4.19	0.59	.990	.324
6. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	4.51	0.59	4.56	0.62	-0.510	.611
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31	0.38	4.33	0.36	-3.49	.728

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาการ โรงแรม พบว่า พนักงานมีความเกี่ยวข้องกับกับสาขาวิชาการ โรงแรมต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทใจของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
1. ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.402	3	.134	.474	.701
	ภายในกลุ่ม	43.321	153	.283		
	รวม	43.723	156			
2. ด้านการสนับสนุนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.701	3	.234	1.197	.313
	ภายในกลุ่ม	29.873	153	.195		
	รวม	30.575	156			
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.177	3	.392	1.350	.260
	ภายในกลุ่ม	44.491	153	.291		
	รวม	45.669	156			
4. โครงสร้าง ระเบียบ และการ สั่งงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.401	3	.134	.570	.635
	ภายในกลุ่ม	35.825	153	.234		
	รวม	36.226	156			
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.135	3	.378	1.015	.388
	ภายในกลุ่ม	57.050	153	.373		
	รวม	58.185	156			
6. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2.619	3	.873	2.410	.069
	ภายในกลุ่ม	55.430	153	.362		
	รวม	58.049	156			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.514	3	.171	1.238	.298
	ภายในกลุ่ม	21.172	153	.138		
	รวม	21.686	156			

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
1. ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.037	2	2.519	10.026	.000*
	ภายในกลุ่ม	38.685	154	.251		
	รวม	43.723	156			
2. ด้านการสนับสนุนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	13.671	2	6.835	62.271	.000*
	ภายในกลุ่ม	16.904	154	.110		
	รวม	30.575	156			
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.855	2	2.427	9.159	.000*
	ภายในกลุ่ม	40.814	154	.265		
	รวม	45.669	156			
4. โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.188	2	.594	2.611	.077
	ภายในกลุ่ม	35.038	154	.228		
	รวม	36.226	156			
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.884	2	.942	2.577	.079
	ภายในกลุ่ม	56.301	154	.366		
	รวม	58.185	156			
6. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	3.646	2	1.823	5.160	.007*
	ภายในกลุ่ม	54.403	154	.353		
	รวม	58.049	156			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.267	2	2.134	18.865	.000*
	ภายในกลุ่ม	17.419	154	.113		
	รวม	21.686	156			

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงานพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน และด้านค่าจ้างและผลตอบแทน แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบจึงเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	\bar{x}	ระดับปฏิบัติการ	ระดับหัวหน้างาน	ระดับผู้จัดการ
		4.17	4.42	4.61
ระดับปฏิบัติการ	4.17	-	-0.25*	-0.45*
ระดับหัวหน้างาน	4.42	-	-	-0.19
ระดับผู้จัดการ	4.61	-	-	-

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวข้องกับการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน แตกต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างานและระดับผู้จัดการ โดยที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ระดับผู้จัดการ ($\bar{x} = 4.61$) รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างาน ($\bar{x} = 4.42$) และระดับปฏิบัติการ ($\bar{x} = 4.17$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	ระดับปฏิบัติการ	ระดับหัวหน้างาน	ระดับผู้จัดการ
		4.31	4.80	5.00
ระดับปฏิบัติการ	4.31	-	-0.49*	-0.69*
ระดับหัวหน้างาน	4.80	-	-	-0.20*
ระดับผู้จัดการ	5.00	-	-	-

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสนับสนุนการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความเห็นต่อปัจจัยการสนับสนุนการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานแตกต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างาน และระดับผู้จัดการ ซึ่งพนักงานระดับหัวหน้างานมีการรับรู้สภาพแวดล้อม ด้านการสนับสนุนการทำงาน แตกต่างกับพนักงานระดับผู้จัดการ โดยที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ระดับผู้จัดการ ($\bar{x} = 5.00$) รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างาน ($\bar{x} = 4.80$) และ ระดับปฏิบัติการ ($\bar{x} = 4.31$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	ระดับปฏิบัติการ	ระดับหัวหน้างาน	ระดับผู้จัดการ
		3.75	4.09	4.13
ระดับปฏิบัติการ	3.75	-	-0.33*	-0.37*
ระดับหัวหน้างาน	4.09	-	-	-0.04
ระดับผู้จัดการ	4.13	-	-	-

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความเห็นต่อปัจจัยความเป็นอิสระในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน

แตกต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างานและระดับผู้จัดการ โดยที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือระดับผู้จัดการ ($\bar{x} = 4.13$) รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างาน ($\bar{x} = 4.09$) และระดับปฏิบัติการ ($\bar{x} = 3.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านค่าจ้างและผลตอบแทน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	\bar{x}	ระดับปฏิบัติการ	ระดับหัวหน้างาน	ระดับผู้จัดการ
		4.41	4.62	4.79
ระดับปฏิบัติการ	4.41	-	-0.21	-0.38*
ระดับหัวหน้างาน	4.62	-	-	-0.17
ระดับผู้จัดการ	4.79	-	-	-

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความเห็นต่อปัจจัยค่าจ้างและผลตอบแทนว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน แตกต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งระดับผู้จัดการ โดยที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ระดับผู้จัดการ ($\bar{x} = 4.79$) รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างาน ($\bar{x} = 4.62$) และระดับปฏิบัติการ ($\bar{x} = 4.14$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
1. ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.910	3	1.303	5.009	.002*
	ภายในกลุ่ม	39.813	153	.260		
	รวม	43.723	156			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
2. ด้านการสนับสนุนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	17.572	3	5.857	68.923	.000*
	ภายในกลุ่ม	13.003	153	.085		
	รวม	30.575	156			
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.053	3	.684	2.401	.070
	ภายในกลุ่ม	43.616	153	.285		
	รวม	45.669	156			
4. โครงสร้าง ระเบียบ และการ สั่งงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.187	3	.396	1.728	.164
	ภายในกลุ่ม	35.039	153	.229		
	รวม	36.226	156			
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4.005	3	1.335	3.770	.012*
	ภายในกลุ่ม	54.181	153	.354		
	รวม	58.185	156			
6. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	5.120	3	1.707	4.934	.003*
	ภายในกลุ่ม	52.929	153	.346		
	รวม	58.049	156			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.295	3	1.432	12.594	.000*
	ภายในกลุ่ม	17.391	153	.114		
	รวม	21.686	156			

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานมีระยะเวลาเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านค่าจ้างและผลตอบแทน แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบจึงเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.18 ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเกี่ยวข้องกับกา
ทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	1-2 ปี	มากกว่า 2- 3 ปี	มากกว่า 3-4 ปี	มากกว่า 4 ปี ขึ้นไป
		4.13	4.33	4.33	4.54
1-2 ปี	4.13	-	-0.20	-0.20	-0.41*
มากกว่า 2-3 ปี	4.33	-	-	0.00	-0.21
มากกว่า 3-4 ปี	4.33	-	-	-	-0.21
มากกว่า 4 ปีขึ้นไป	4.54	-	-	-	-

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเกี่ยวข้องกับ
การทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงานระหว่าง 1-2 ปี มีความเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวข้องกับการทำงาน ที่จะส่งผลต่อความทุ่มเทมี
ใจของพนักงาน แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 4 ปีขึ้นไป โดยที่
ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มากกว่า 4 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.54$) รองลงมาคือ มากกว่า 3-4 ปี ($\bar{x} = 4.33$) มากกว่า
2-3 ปี ($\bar{x} = 4.33$) และ 1-2 ปี ($\bar{x} = 4.13$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนการ
ทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	1-2 ปี	มากกว่า 2- 3 ปี	มากกว่า 3-4 ปี	มากกว่า 4 ปี ขึ้นไป
		4.11	4.69	4.70	4.94
1-2 ปี	4.11	-	-0.58*	-0.59*	-0.84*
มากกว่า 2-3 ปี	4.69	-	-	-0.01	-0.25*
มากกว่า 3-4 ปี	4.70	-	-	-	-0.25*
มากกว่า 4 ปีขึ้นไป	4.94	-	-	-	-

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-2 ปี มีความเห็นต่อปัจจัยการสนับสนุนการทำงาน ที่จะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 2-3 มากกว่า 3-4 ปี และ มากกว่า 4 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 2-3 และ มากกว่า 3-4 ปี มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน แตกต่างกับ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 4 ปีขึ้นไป โดยที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มากกว่า 4 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.94$) รองลงมาคือ มากกว่า 3-4 ปี ($\bar{x} = 4.70$) มากกว่า 2-3 ปี ($\bar{x} = 4.69$) และ 1-2 ปี ($\bar{x} = 4.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	1-2 ปี	มากกว่า 2-3 ปี	มากกว่า 3-4 ปี	มากกว่า 4 ปีขึ้นไป
		4.08	4.14	4.30	4.47
1-2 ปี	4.08	-	-0.06	-0.22	-0.39*
มากกว่า 2-3 ปี	4.14	-	-	0.16	-0.33*
มากกว่า 3-4 ปี	4.30	-	-	-	-0.17
มากกว่า 4 ปีขึ้นไป	4.47	-	-	-	-

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-2 ปี และมากกว่า 2-3 ปี มีความเห็นต่อปัจจัยความมั่นคงปลอดภัย ที่จะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 4 ปีขึ้นไป โดยที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มากกว่า 4 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.47$) รองลงมาคือ มากกว่า 3-4 ปี ($\bar{x} = 4.30$) มากกว่า 2-3 ปี ($\bar{x} = 4.14$) และ 1-2 ปี ($\bar{x} = 4.08$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ผลเปรียบเทียบระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าจ้างและ
ผลตอบแทน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	1-2 ปี	มากกว่า 2- 3 ปี	มากกว่า 3-4 ปี	มากกว่า 4 ปี ขึ้นไป
		4.28	4.61	4.72	4.67
1 – 2 ปี	4.28	-	-0.33*	-0.43*	-0.38*
มากกว่า 2 – 3 ปี	4.61	-	-	0.10	-0.05
มากกว่า 3 – 4 ปี	4.72	-	-	-	-0.05
มากกว่า 4 ปีขึ้นไป	4.67	-	-	-	-

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมในการด้านค่าจ้างและผลตอบแทน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-2 ปี มีความเห็นต่อปัจจัยค่าจ้างและผลตอบแทนว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 2-3 ปี มากกว่า 3-4 ปี และมากกว่า 4 ปีขึ้นไป โดยที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มากกว่า 4 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.67$) รองลงมาคือ มากกว่า 3-4 ปี ($\bar{x} = 4.72$) มากกว่า 2-3 ปี ($\bar{x} = 4.61$) และ 1-2 ปี ($\bar{x} = 4.28$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 สรุปสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
ที่แตกต่างกัน

สมมติฐาน	ค่า Sig	ผลการวิเคราะห์
1. เพศต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน	.342	เพศที่ต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน
2. อายุต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน	.040*	อายุที่ต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่า Sig	ผลการวิเคราะห์
3. สถานภาพที่ต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน	.504	สถานภาพที่ต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน	.958	ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน
5. ความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาการโรงแรมต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน	.728	ความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาการโรงแรมที่ต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน	.298	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน
7. ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน	.000*	ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05
8. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกัน	.000*	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยและการวิเคราะห์สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement)	
	P	Sig
1. ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน	0.571**	.000
2. ด้านการสนับสนุนการทำงาน	0.481**	.000
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	0.430**	.000
4. ด้านโครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร	0.578**	.000
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	0.567**	.000
6. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	0.476**	.000
ค่าเฉลี่ยรวม	0.743**	.000

หมายเหตุ: **Sig<.01

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมโดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาพรวม มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า (P) เท่ากับ .743 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	
	P	Sig
1. ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน	0.530**	.000
2. ด้านการสนับสนุนการทำงาน	0.381**	.000
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	0.385**	.000
4. ด้านโครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร	0.578**	.000
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	0.476**	.000
6. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	0.512**	.000
ค่าเฉลี่ยรวม	0.688**	.000

หมายเหตุ: **Sig<.01

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายขององค์กร โดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาพรวม มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า (P) เท่ากับ .688 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานใน ธุรกิจ โรงแรมเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อ องค์กรอย่างเต็มกำลัง	
	P	Sig
1. ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน	0.532**	.000
2. ด้านการสนับสนุนการทำงาน	0.405**	.000
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	0.390**	.000
4. ด้านโครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร	0.601**	.000
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	0.529**	.000
6. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	0.404**	.000
ค่าเฉลี่ยรวม	0.684*	.000

หมายเหตุ: *Sig<.01

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง โดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาพรวม มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า (P) เท่ากับ .684 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็น สมาชิกภาพขององค์กรต่อไป	
	P	Sig
1. ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน	0.429**	.000
2. ด้านการสนับสนุนการทำงาน	0.366**	.000
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	0.365**	.000
4. ด้านโครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร	0.506**	.000
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	0.501**	.000
6. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	0.310**	.000
ค่าเฉลี่ยรวม	0.593**	.000

หมายเหตุ: **Sig<.01

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป โดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาพรวม มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า (P) เท่ากับ .593 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ ขององค์กร	
	P	Sig
1. ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน	0.500**	.000
2. ด้านการสนับสนุนการทำงาน	0.509**	.000
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	0.335**	.000
4. ด้านโครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร	0.345**	.000
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	0.455**	.000
6. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	0.436**	.000
ค่าเฉลี่ยรวม	0.618**	.000

หมายเหตุ: **Sig<.01

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร โดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาพรวม มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า (P) เท่ากับ .618 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	
	P	Sig
1. ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน	0.504**	.000
2. ด้านการสนับสนุนการทำงาน	0.427**	.000
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	0.401**	.000
4. ด้านโครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร	0.504**	.000
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	0.506**	.000
6. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	0.427**	.000
ค่าเฉลี่ยรวม	0.664**	.000

หมายเหตุ: **Sig<.01

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาพรวม มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า (P) เท่ากับ .664 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

4.5 การรับรู้สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทใจ ของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้ เพื่อตอบวัตถุประสงค์หรือไม่ 3) เพื่อศึกษาการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยและวิเคราะห์ผลตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ตัวแปรย่อย ได้แก่ ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน การสนับสนุนการทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร ความมั่นคงปลอดภัย และค่าจ้างและผลตอบแทน ต่อตัวแปรตามคือ ความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบง่าย (Enter Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

R	R Square	Adjusted R Square	SE _{est}
.764	.583	.566	.363

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) มีค่าในระดับปานกลาง เท่ากับ 0.583 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรพยากรณ์การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ได้สูงถึงร้อยละ 58.3 โดยมีค่าความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ย (SE_{est}) เท่ากับ 0.363

ตารางที่ 4.30 แสดงความแปรปรวนปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	27.671	6	4.612	34.971	.000*
Residual	19.782	150	0.132		
Total	47.453	156			

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถอธิบายตัวแปรความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบง่าย (Enter Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในแต่ละด้าน ต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	Unstandardized (b)	SE	Standardized (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	-0.626	0.362		-1.731	.086
ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน(X ₁)	0.302	0.068	0.290	4.468*	.000
การสนับสนุนการทำงาน (X ₂)	0.105	0.086	0.084	1.214	.226
ความเป็นอิสระในการทำงาน(X ₃)	0.091	0.062	0.086	1.457	.147
โครงสร้างระเบียบและการตั้งงานขององค์กร(X ₄)	0.327	0.076	0.286	4.316*	.000
ความมั่นคงปลอดภัย(X ₅)	0.214	0.057	0.237	3.752*	.000
ค่าจ้างและผลตอบแทน(X ₆)	0.074	0.060	0.081	1.217	.226

หมายเหตุ: *Sig<.05

จากตารางที่ 4.31 เมื่อพิจารณาตัวแปรการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานแต่ละด้านพบว่า มีตัวแปรเพียง 3 ตัว ที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig<0.05) ได้แก่ ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน (Beta = 0.290) โครงสร้างระเบียบและการสั่งงานขององค์กร (Beta = 0.286) ความมั่นคงปลอดภัย (Beta = 0.237) โดยความเกี่ยวข้องกับการทำงานมีอิทธิพลทางบวกสูงสุด กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของความเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น 0.290 หน่วย ส่วนตัวแปรอิทธิพลทางบวกรองลงมาคือ โครงสร้าง ระเบียบและการสั่งงานขององค์กร กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของโครงสร้าง ระเบียบและการสั่งงานขององค์กร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครที่เพิ่มขึ้น 0.286 หน่วย และความมั่นคงปลอดภัย กล่าวคือเมื่อจำนวนหน่วยของความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครที่เพิ่มขึ้น 0.237 หน่วย ในขณะที่อีก 3 ตัว ได้แก่ การสนับสนุนการทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน และค่าจ้างและผลตอบแทน พบว่าไม่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถพยากรณ์ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครได้ดีที่สุด คือ ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน โครงสร้างระเบียบและการสั่งงานขององค์กร และ ความมั่นคงปลอดภัย

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปร จำแนกตามความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement)

ตัวแปร	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
	Adj R ² = 50.5	Adj R ² =51.9	Adj R ² =38.1	Adj R ² =38.3	Adj R ² =43.8
X1	.305**	.303**	.197*	.225*	.248**
X2	-.057	.039	.080	.214*	.066
X3	.076	.052	.086	.065	.109
X4	.317**	.383**	.298**	.035	.228*
X5	.136*	.203*	.252**	.210*	.219*
X6	.209*	.006	-.055	.130	.086

หมายเหตุ: **= มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p<.01) และ *= มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p<.05)

- X1 = ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน
 X2 = ด้านการสนับสนุนการทำงาน
 X3 = ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน
 X4 = โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร
 X5 = ด้านความมั่นคงปลอดภัย
 X6 = ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน
 Y1 = ความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
 Y2 = ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง
 Y3 = ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป
 Y4 = การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร
 Y5 = ความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

เมื่อทำการจำแนกความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ดังในตารางที่ 4.32 แล้วแต่ละปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานจะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ที่แตกต่างกันไป ดังนี้

1) ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (Y1) มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน (X1) โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร (X4) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (X5) ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน (X6) โดยทั้ง 4 ด้านจะสามารถพยากรณ์การเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ได้ 50.5% ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) มีค่าเท่ากับ 0.724 และโดยมีค่าความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ย (SE_{est}) เท่ากับ 0.399 ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ดังนี้

(1) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเกี่ยวข้องกับงาน (X1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (Y1) เพิ่มขึ้น 0.305 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

(2) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร (X4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (Y1) เพิ่มขึ้น 0.317 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

(3) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย (X5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (Y1) เพิ่มขึ้น 0.136 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

(4) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน (X6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (Y1) เพิ่มขึ้น 0.209 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$Y1 = 0.305 (X1) + 0.317(X4) + 0.136 (X5) + 0.209 (X6)$$

2) ความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง (Y2) มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 ด้านด้วยกัน คือ ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน (X1) โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร (X4) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (X5) โดยทั้ง 3 ด้านจะสามารถพยากรณ์การเกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ได้ 51.9% ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) มีค่าเท่ากับ 0.733 และโดยมีค่าความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ย (SE_{est}) เท่ากับ 0.425 ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ดังนี้

(1) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเกี่ยวข้องกับงาน (X1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง (Y2) เพิ่มขึ้น 0.303 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

(2) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร (X4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง (Y2) เพิ่มขึ้น 0.383 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

(3) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย (X5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง (Y2) เพิ่มขึ้น 0.203 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$Y2 = 0.303(X1) + 0.383(X4) + 0.203(X5)$$

3) ความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป (Y3) มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 ด้านด้วยกัน คือ ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน (X1) โครงสร้าง ระเบียบ และภาระงานขององค์กร (X4) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (X5) โดยทั้ง 3 ด้านจะสามารถพยากรณ์การเกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ได้ 38.1% ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) มีค่าเท่ากับ 0.636 และโดยมีค่าความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ย (SE_{est}) เท่ากับ 0.549 ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ดังนี้

(1) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเกี่ยวข้องกับงาน (X1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป (Y3) เพิ่มขึ้น 0.197 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

(2) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโครงสร้าง ระเบียบ และภาระงานขององค์กร (X4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป (Y3) เพิ่มขึ้น 0.298 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

(3) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย (X5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป (Y3) เพิ่มขึ้น 0.252 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$Y3 = 0.197(X1) + 0.298(X4) + 0.252(X5)$$

4) ความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร (Y4) มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 ด้านด้วยกัน คือ ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน (X1) ด้านการสนับสนุนการทำงาน (X2) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (X5) โดยทั้ง 3 ด้านจะสามารถพยากรณ์การเกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ได้ 38.3% ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ

ของความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) มีค่าเท่ากับ 0.638 และ โดยมีค่าความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ย (SE_{est}) เท่ากับ 0.526 ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ดังนี้

(1) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเกี่ยวข้องกับงาน (X1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร (Y4) เพิ่มขึ้น 0.225 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

(2) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน 2. ด้านการสนับสนุนการทำงาน (X2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร (Y4) เพิ่มขึ้น 0.214 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

(3) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย (X5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร (Y4) เพิ่มขึ้น 0.210 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$Y4 = 0.225(X1) + 0.214(X2) + 0.210(X5)$$

5) ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Y5) มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 ด้านด้วยกัน คือ ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน (X1) ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร (Y4) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (X5) โดยทั้ง 3 ด้านจะสามารถพยากรณ์การเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ได้ 43.8% ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) มีค่าเท่ากับ 0.678 และ โดยมีค่าความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ย (SE_{est}) เท่ากับ 0.454 ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ดังนี้

(1) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเกี่ยวข้องกับงาน (X1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Y5) เพิ่มขึ้น 0.248 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

(2) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร (X4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Y5) เพิ่มขึ้น 0.228 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

(3) ถ้าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย (X5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Y5) เพิ่มขึ้น 0.219 หน่วยตามสมการถดถอยพหุคูณรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$Y5 = 0.248(X1) + 0.228(X4) + 0.219(X5)$$

4.6 แนวทางการเสริมสร้างการทุ่มเทใจของพนักงานโรงแรม (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลให้เกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรม กรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่าปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเกี่ยวข้องกับงาน (X1) เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความทุ่มเทใจมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย (X5) และอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้าน โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร (X4) จากผลการศึกษาเมื่อนำมาผนวกกับการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสามารถที่จะนำเสนอแนวทางการเสริมสร้างความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ผ่านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรม กรุงเทพมหานคร ได้ทั้งสิ้น 3 แนวทาง รวมทั้งสามารถลำดับความสำคัญในการเลือกปฏิบัติแต่ละแนวทางดังนี้

4.6.1 การเสริมสร้างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน

1) การจัดทำรายละเอียดและขอบเขตของแต่ละตำแหน่งงานแยกแยะและแจกแจงรายละเอียดให้ชัดเจน เนื่องจากหน้าที่ของพนักงานส่วนหน้าหรือ (Front Office) นั้นก็จะเป็นส่วนออกเป็นหลายส่วนด้วยกัน เช่น พนักงานเปิดประตู (Door Man) พนักงานบริการลูกค้า (Guest Service Agent) พนักงานยกกระเป๋า (Bell Man) พนักงานช่วยเหลือลูกค้า (Concierge) พนักงานรับโทรศัพท์ (Operator) พนักงานส่วนจองห้องพัก (Reservation) เป็นต้น ล้วนแล้วแต่อยู่ภายใต้การ

ทำงานและการจัดการของแผนกส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office) เพราะฉะนั้นแล้วองค์กรควรมีการแยกแยะว่าตำแหน่งนั้นๆ อยู่ในระดับใด มีงานอะไรที่จะต้องรับผิดชอบ เนื่องจากรายละเอียดและขอบเขตต่างๆ ของตำแหน่งงานเป็นตัวทำให้พนักงานได้ทราบว่าตนเองมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน ไม่เกิดความสับสนในตำแหน่งหน้าที่ของตนเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยในการทำงาน พนักงานก็จะสามารถตัดสินใจในการดำเนินงานหรือแก้ไขปัญหาได้

2) การอบรมให้รู้จักวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานขององค์กรเนื่องจากว่าการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานนั้นสิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่งคือการทำให้พนักงานใหม่นั้นคือการทำความรู้จักและความคุ้นเคยกับองค์กรไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติตัวอยู่ในองค์กร ลักษณะการปฏิบัติงานขององค์กร ข้อมูลในด้านต่างๆ ขององค์กร รวมไปถึงข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ต่างๆ ขององค์กร ทำให้พนักงานนั้นมีความรู้จักและคุ้นเคยกับองค์กรก่อนที่จะเริ่มการ ทำให้การเริ่มงานนั้นทำไปได้ อย่างราบรื่น

3) การสอนงานอย่างละเอียดและเข้าใจทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติในการเริ่มงานของพนักงานใหม่ เนื่องด้วยแผนกส่วนหน้าของแต่ละโรงแรมมีความถี่ของการใช้บริการสูง ให้บริการติดต่อขอข้อมูลอยู่ตลอดเวลา ทำให้พนักงานต้องทำงานอยู่ตลอดเวลา มีเวลาไม่เพียงพอในการสอนงานกับพนักงานใหม่ที่เพิ่งรับเข้ามา การเริ่มต้นของพนักงานใหม่ในการเข้ามาทำงานในองค์กรนั้น บางองค์กรก็ไม่มีระบบการอบรมเกี่ยวกับการทำงานอย่างชัดเจน ทำให้พนักงานมีความกดดันในการเริ่มต้นการทำงานเพราะไม่ทราบว่าควรจะเริ่มต้นการทำงานอย่างไรจึงจะถูกต้องตามกระบวนการและให้ลงทำงานจริง โดยที่หัวหน้างานคอยประกบเมื่อเกิดปัญหา也给พนักงานตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตัวเองและคอยให้คำปรึกษากับพนักงานเมื่อต้องการ หรือเกิดข้อคำถามสงสัยเกี่ยวกับการทำงานเพราะฉะนั้นแล้วกระบวนการอบรมหรือสอนงานก่อนที่จะเริ่มงานใหม่ก็ถือว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่จะทำให้พนักงานอยากที่จะทำงานกับองค์กร

4) ยกย่องและชื่นชมกับพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ทางองค์กรตั้งไว้ การทำงานนั้นสิ่งหนึ่งที่ดีว่าเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานก็คือคำยกย่องและคำชมอาจจะมีการรางวัลผลตอบแทนให้พนักงาน เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ของพนักงานองค์กรควรที่จะมอบหมายให้แต่ละแผนกตั้งเป้าหมายไว้เพื่อที่จะทำให้พนักงานที่เป้าหมายในการดำเนินงานอย่างเช่นว่า พนักงานในส่วนของแผนกส่วนหน้าท่านใดปฏิบัติงานและมีจดหมายชมไม่ว่าจะเป็นการเขียนจดหมายชมโดยตรงหรือมีการกล่าวชื่นชมพนักงานคนนั้นในสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น Trip Advisor ซึ่งเป็นเว็บไซต์การรีวิวที่โด่งดังมากระดับโลก ฉะนั้นถ้าพนักงานท่านใดมีกล่าวชม โดยผู้เข้าพักแล้วทางแผนกมีการติดรูปประกาศยกย่อง ให้ของรางวัลเพื่อตอบแทนการทำเพื่อแผนกครั้งนี้ ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานพยายามที่จะทำให้ถึงเป้าหมายและปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้อย่างดีมีประสิทธิภาพ

5) การจัดสรรกำลังพลให้เหมาะสมเพียงพอต่อการบริการผู้เข้าพัก เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจมีช่วงที่มีผู้เข้าพักจำนวนมาก และช่วงที่มีผู้เข้าพักน้อย แต่ละช่วงต้องมีการจัดสรรกำลังพลในการดำเนินงานให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน เมื่อมีผู้เข้ามาใช้บริการที่โรงแรมเป็นจำนวนมากแต่พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการจะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาอย่างมากมาย เช่น เกิดการบริการล่าช้าเนื่องจากพนักงานไม่เพียงพอ ผู้เข้าพักรอใช้บริการนานเกิดความไม่พอใจทำให้เกิดการร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร และทำให้พนักงานที่บริการอยู่เกิดความเครียด กดดันและทำงานออกมาได้ไม่ดีเท่าที่ควร การจัดสรรกำลังพลให้เหมาะสมต่อการทำงานนั้นจึงมีความสำคัญ เช่นเดียวกันทางองค์กรจะต้องทำการเก็บสถิติการเข้าพักของผู้เข้าพักทุกๆปีและนำสถิติการเข้าพักมาคำนวณเพื่อที่จะทำการคาดเดาหรือพยากรณ์การเข้าพักและการบริการเพื่อที่จะทำงานบริหารจัดการกำลังพลให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของโรงแรม และเพื่อให้พนักงานทำงานในปริมาณงานที่เหมาะสมไม่มากเกินไปจนทำให้เกิดความเครียดและกดดันในการทำงาน

6) การเพิ่มพูนความรู้ทักษะในด้านต่างๆ ให้กับพนักงาน เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจโรงแรมนั้นมีการแข่งขันอย่างมาก แต่ละองค์กรต้องพยายามเพิ่มพูนความรู้ทักษะต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้พนักงานนั้น ทนต่อเหตุการณ์ข้อมูล สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และข้อมูลทักษะต่างๆ ที่สำคัญ จำเป็นต้องบริการให้กับแขก สิ่งไหนที่เราจะสามารถทำให้ผู้ที่เข้ามาพักในโรงแรมของเรานั้นเกิดความประทับใจ ก็เป็นข้อมูลที่พนักงานจำเป็นต้องทราบและต้องฝึกฝนเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4.6.2 การเสริมสร้างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย

1) สร้างความเชื่อมั่นในเรื่อง ความปลอดภัย ทั้งด้านกระบวนการทำงานและด้านความปลอดภัยจากภัยพิบัติต่างๆ เนื่องจากปัจจุบันนี้กรุงเทพมหานครมีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้นมากมายทั้งเกิดการชุมนุม เกิดภัยพิบัติน้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นต้น ทำให้กระทบต่อการดำเนินกิจการของธุรกิจต่างๆ ในกรุงเทพมหานครรวมทั้งธุรกิจโรงแรมด้วยเช่นกัน โรงแรมควรจัดทำแผนการรับมือกับเหตุการณ์ไม่คาดฝันต่างๆ เช่น ควรที่มีกล้องวงจรปิดในทุกทางเข้าออกของโรงแรมรวมทั้งทางเข้าออกของพนักงานด้วย เพื่อสามารถตรวจเช็คคนเข้าออกจากโรงแรมได้เมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันเกิดขึ้น เมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่สงบเกิดขึ้นก็ควรมีระบบการตรวจสอบคนเข้าออกโรงแรมให้เข้มงวดขึ้นควรมีเทคโนโลยีในการตรวจสอบวัตถุระเบิดเข้ามาใส่เพื่อให้ความมั่นใจและมีการซ้อมหนีไฟและหาวิธีป้องกันภัยพิบัติจากน้ำท่วมเพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจว่าตนเองสามารถทำงานอย่างปลอดภัยและทำให้พนักงานเชื่อว่าทางองค์กรมีนโยบายในการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ต่างๆ ใดๆ เมื่อเกิดเหตุการณ์ต่างๆ แล้วมีขั้นตอนในการแก้ไขสถานการณ์อย่างไร

2) การช่วยเหลือพนักงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ เนื่องจากปัจจุบัน เหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภัยพิบัติต่างๆ สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยกระทบกับหลายธุรกิจหนึ่งในนั้นก็คือธุรกิจโรงแรมโดยกระทบทั้งด้านผู้เข้าพักทำให้ผู้เข้าพักลดน้อยลงซึ่งตรงนี้ทางองค์กรควรมีนโยบายเพื่อรองรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นแล้ว ทั้งด้านของการช่วยเหลือผู้เข้าพักและพนักงาน เมื่อเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้นอาจกระทบทั้งด้าน ที่พักอาศัย การเดินทางมาทำงานของพนักงาน และ อีกหลายๆด้าน ทำให้พนักงานท้อแท้และหมดกำลังใจในการทำงานทำให้การปฏิบัติงานนั้นไม่ได้เต็มประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นแล้ว นโยบายการช่วยเหลือพนักงานนี้จะช่วยให้พนักงานมั่นใจว่าถ้ามีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นจะได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรอย่างเต็มที่และมีแรงใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

3) การไม่ปลดพนักงานออกจากงานโดยไม่มีเหตุผลที่จำเป็น เนื่องด้วยสถานต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานครส่งผลกระทบต่อธุรกิจ โรงแรมและส่งผลกระทบต่อผลกำไรขององค์กรและบางองค์กรอาจลดต้นทุนในการจัดการโดยปลดพนักงานออกทำให้พนักงานรู้สึกไม่มีความมั่นใจในการทำงานกับองค์กร ฉะนั้นนโยบายที่ไม่ปลดพนักงานออกทำให้พนักงานเชื่อและมั่นใจว่าองค์กรจะดำเนินการไปพร้อมกับความเจริญเติบโต และความก้าวหน้าของพนักงาน เมื่อองค์กรเจอปัญหาองค์กรและพนักงานก็จะแก้ไขปัญหาและเดินไปพร้อมๆ กัน

4.6.3 การเสริมสร้างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านโครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร

1) การดำเนินงานที่ชัดเจนในนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่างๆ และมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานในองค์กรได้ทราบ เนื่องจากนโยบายและแผนงานต่างๆ ถูกจัดทำโดยผู้บริหารระดับสูงเฉพาะ เพราะฉะนั้นผู้ที่รับรู้และเข้าใจในตัวนโยบายและแผนพัฒนาก็คือตัวผู้บริหารระดับสูง เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในนโยบายและแผนพัฒนาธุรกิจของ โรงแรมที่ตรงกัน ทางองค์กรจะต้องมีการจัดการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ ของโรงแรมไม่ว่าจะเป็นช่องทาง ของโซเชียลมีเดีย หรือ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของ โรงแรม เพื่อให้พนักงานทราบทิศทางในการดำเนินงานนโยบายและแผนการพัฒนาขององค์กร ทราบข้อมูลต่างๆ ขององค์กรที่เปลี่ยนไป เมื่อพนักงานทราบและเข้าใจในทิศทางต่างๆ ขององค์กรที่เกิดขึ้น จะทำให้พนักงานทราบและเตรียมตัวรับมือกับสิ่งต่างๆ และเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นต่อไป

2) จัดทำโครงสร้างองค์กรของ โรงแรม (Hotel Organization) ที่ชัดเจนและประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ทราบ เนื่องจากโรงแรม มีหลากหลายตำแหน่งทำให้เกิดความสับสนในหน้าที่ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระดับการสั่งงานหรือการบังคับบัญชา พนักงานไม่ทราบ

รายละเอียดในส่วนนี้ควรมีการจัดทำโครงสร้างองค์การของโรงแรม (Hotel Organization) ที่ชัดเจน และประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ทราบ ระดับการจัดการต่างๆ เพื่อที่จะให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องว่าระบบการทำงานและสิ่งงานจะต้องเป็นไปอย่างไร เมื่อพนักงานมีปัญหาและข้อสงสัยจะได้ทราบว่าตนเองนั้นควรที่จะเข้าไปขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำได้จากใคร เพราะหลายครั้งที่พนักงานมีข้อสงสัยและไม่กล้าสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นทำให้เกิดความสับสนกับตัวพนักงานเองก็เป็นได้

3) การตรวจสอบประเมินความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Engagement Survey) โดยมีการทำแบบสอบถามเพื่อประเมินจิตใจในการทำงานทั้งของ ตัวพนักงานเอง เพื่อร่วมงาน หัวหน้างาน และลูกน้องในบังคับบัญชา ทางองค์การจะได้ข้อมูลรอบด้านเพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และวางแผนพัฒนาองค์การ เพื่อให้การสั่งงานของหัวหน้างานเป็นไปตามบทบาทหน้าที่และความยุติธรรม เนื่องจากบางองค์การนั้นให้เฉพาะหัวหน้างานประเมินการทำงานของพนักงานอย่างเดียว ทำให้องค์การได้รับทราบข้อมูลเพียงด้านเดียว และอาจเกิดการประเมินแบบมีความรู้สึกเอนเอียงไม่ยุติธรรมกับพนักงานทุกคนในองค์การ

4) การฝึกอบรมในระดับหัวหน้างาน เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากเนื่องจากพนักงานมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป เพราะฉะนั้นหัวหน้างานควรมีเทคนิคและวิธีการในการติดต่อสื่อสารในเรื่องราวต่างกับพนักงานอย่างถูกต้อง ไม่ทำให้กระทบกระเทือนถึงความรู้สึกพนักงาน หัวหน้างานควรใช้ทักษะทักษะการทำงานแบบของการเป็นผู้นำ ในการทำงานให้เป็นแบบอย่างที่ดี สามารถเปิดรับทุกข้อคิดเห็น ทุกปัญหาจากพนักงานเมื่อพนักงานต้องการความช่วยเหลือก็พร้อมช่วยเหลือพนักงานทุกเมื่อ บางครั้งพนักงานต้องการปรึกษาสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลหัวหน้างานแต่เกรงกลัวที่จะมีการพูดคุยกับหัวหน้างาน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นพนักงานเลือกที่จะไม่เข้ามาสอบถามหรือขอข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องโดยตรงกับหัวหน้างาน ตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง และเกิดความผิดพลาดส่งผลกระทบต่องาน ต้องตามแก้ไขการทำงาน ต้องสะดุดไม่รู้ไม่ไรทำให้พนักงานที่ทำงานเกิดความเครียดไม่อยากจะทำงานต่อไป

5) การจัดการปัญหาอย่างมีระบบ เนื่องจากงานโรงแรมจะต้องพบเจอกับผู้เข้าพักเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน อาจจะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ องค์การควรมีการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีระบบและสามารถตรวจสอบได้ บ่อยครั้งที่ผู้เข้าพักมาใช้บริการในโรงแรมแล้วกล่าวหา ร้องเรียนว่าพนักงานทำผิดต่างๆ อาจจะเป็นเพราะต้องการให้ทางโรงแรมให้สิ่งชดเชยต่างๆ (Compensation) และสิ่งนี้อาจจะทำให้พนักงานเกิดความเครียดและไม่อยากจะปฏิบัติงานต่อไป เมื่อไม่ได้รับความยุติธรรม

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โรงแรมที่ส่งผลต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลทำให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความทุ่มเทมีใจ จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อรวบรวมตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงการรับรู้สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และความทุ่มเทมีใจ ผลจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัดได้จาก ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน การสนับสนุนการทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร ความมั่นคงปลอดภัย และค่าจ้างและสวัสดิการ และความทุ่มเทมีใจทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร และ มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จากนั้นได้นำปัจจัยในแต่ละด้านดังกล่าวมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ พร้อมกับตั้งสมมติฐานการวิจัย โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 157 คน จากนั้นนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จำนวน 157 ฉบับมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง (T-test), (F-test) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) โดยการนำเสนอในบทที่ 5 ได้แบ่งหัวข้อในการนำเสนอด้วยรายละเอียด ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานในธุรกิจโรงแรม 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.24 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.76 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 60.51 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.96 จบสาขาที่ไม่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 52.87 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.76 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 52.87 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.21

5.1.2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

1) พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในด้านการสนับสนุนการทำงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ด้านโครงสร้าง ระเบียบ และการตั้งการขององค์กร ด้านความเกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย และอยู่ในระดับมากในด้าน ความเป็นอิสระในการทำงาน

2) พนักงานมีความทุ่มเทมีใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร กับด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป และในระดับมากที่สุด ในด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง

5.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร กับปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ความเกี่ยวข้องกัสาขาวิชาการ โรงแรม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

5.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.5 การรับรู้สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร โดยความเกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกสูงสุด รองลงมาคือ โครงสร้างระเบียบและการสั่งงานขององค์กร และความมั่นคงปลอดภัย ส่วนปัจจัย การสนับสนุนการทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน และค่าจ้างและผลตอบแทน พบว่าไม่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถพยากรณ์ความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดีที่สุด คือ ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน โครงสร้างระเบียบและการสั่งงานขององค์กร และ ความมั่นคงปลอดภัย

5.1.6 แนวทางการเสริมสร้างความทุ่มเทใจของพนักงานโรงแรม (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร

เมื่อธุรกิจโรงแรม 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครต้องการที่จะเสริมสร้างความทุ่มเทใจผ่านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทางองค์กรจะต้องทำการเสริมสร้างปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นอันดับแรก ตามด้วยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเป็นลำดับรองลงมา และการเสริมสร้างความทุ่มเทใจผ่านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโครงสร้างระเบียบและการสั่งงานขององค์กร เป็นลำดับสุดท้าย ตามความสะดวกด้านงบประมาณหรือปัจจัยอื่นๆ ของธุรกิจโรงแรม 3 ดาว กรุงเทพมหานคร

เมื่อทำการจำแนกความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employ Engagement) แต่ละรูปแบบแล้ว สามารถที่จะทำการบ่งชี้ได้ว่ารูปแบบใดบ้างของความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employ Engagement) องค์กรควรจะเตรียมสภาพแวดล้อมในองค์กรหรือออกแบบการดำเนินงาน เพื่อรองรับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในรูปแบบต่างๆ ควบคู่ไปกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในแต่ละด้าน โดยสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน ส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานอยู่ 5 ด้านด้วยกันคือ ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร และด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพราะฉะนั้นทางธุรกิจ โรงแรม 3 ดาว กรุงเทพมหานคร จะเตรียมพร้อมในด้านต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวยต่อการเกิดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเกี่ยวข้องกับการทำงานในรูปแบบต่างๆ

2) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านด้านความมั่นคงปลอดภัย ส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานอยู่ 5 ด้านด้วยกันคือ ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร และด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพราะฉะนั้นทางธุรกิจ โรงแรม 3 ดาว กรุงเทพมหานคร จะเตรียมพร้อมในด้านต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวยต่อการเกิดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในรูปแบบต่างๆ

3) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้าน โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กรส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานอยู่ 4 ด้านด้วยกันคือ ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป และด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพราะฉะนั้นทางธุรกิจ โรงแรม 3 ดาว กรุงเทพมหานคร จะเตรียมพร้อมในด้านต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวยต่อการเกิดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้าน โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กรในรูปแบบต่างๆ

จากข้อมูลข้างต้นเมื่อนำมาผนวกกับการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ทำให้สามารถนำเสนอแนวทางการเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจ โรงแรม 3 ดาว กรุงเทพมหานคร ได้ทั้งสิ้น 3 แนวทางดังนี้

1) แนวทางการส่งเสริมการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจ โรงแรม 3 ดาว กรุงเทพมหานครด้าน

เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทำได้โดยการจัดทำรายละเอียดขอบเขตการทำงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน หัวหน้างานคอยให้คำปรึกษาและสอนงานในส่วนที่พนักงานยังไม่ทราบในรายละเอียด การจัดสรรปริมาณกำลังพลในการทำงานให้เหมาะสม และเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ผลงานออกมาอย่างน่าพึงพอใจ แผนกหรือองค์การควรยกย่องชื่นชมเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับทั้งตัวพนักงานเองและพนักงานอื่นๆ ในการปฏิบัติงานต่อไป

2) แนวทางการส่งเสริมการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรม 3 ดาว กรุงเทพมหานครด้านความมั่นคงปลอดภัย ทำได้โดย การประชาสัมพันธ์ สร้างความเชื่อมั่นเรื่องความปลอดภัย ทั้งด้านกระบวนการทำงานและการป้องกันการเกิดภัยพิบัติต่างๆ มีนโยบายช่วยเหลือพนักงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ และ ทำให้พนักงานเชื่อมั่นว่าองค์การจะทำให้ชีวิตของพนักงานมีความมั่นคงไม่มีนโยบายปลดพนักงานออกโดยที่ไม่มีเหตุจำเป็น

3) แนวทางการส่งเสริมการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรม 3 ดาว กรุงเทพมหานครด้านโครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์การ ทำได้โดยการจัดทำโครงสร้างองค์การ (Hotel Organization) ที่ชัดเจน และจัดทำนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์การที่ชัดเจนแล้ว มีการประชาสัมพันธ์ไปยังพนักงานให้รับรู้ เข้าใจ ว่าตอนนี้ทิศทางขององค์การเป็นอย่างไรและจะดำเนินไปอย่างไรเพราะองค์การจะเติบโตไปพร้อมๆ กับพนักงานทุกคน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีต่อความทุ่มเทมีใจ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) และอิทธิพลของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement)

จากผลการศึกษาดังกล่าวนำมาสู่การอภิปรายผลร่วมกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปรายผล ได้แก่ 1) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน 2) ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Engagement) โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.2.1 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน การสนับสนุนการทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร ความมั่นคงปลอดภัย ค่าจ้างและผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมีความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจ โรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้พนักงานในองค์กรที่ทำงานมีความรู้สึกลอยลางที่จะทำงานให้เต็มกำลังซึ่งเกิดมาจากการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ถ้าเรามีพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีคนทำงานรอบข้างก็จะเกิดความสบายใจและมีความสุข โดยการศึกษาครั้งนี้การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรเจิด บุญเสริมส่ง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง เรื่องการรับรู้ลักษณะงานและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเมอร์รี่ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.000 และผลงานวิจัยของ มนฤดี ช่างน้ำ (2550) ได้ศึกษา การรับรู้บรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพในการปรับตัวและพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และจากการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจ โรงแรมเขตกรุงเทพมหานครพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความทุ่มเทใจจะประกอบไปด้วย 1) อิทธิพลของความเกี่ยวข้องกับการทำงาน 2) อิทธิพลของโครงสร้างระเบียบและการสั่งงานขององค์กร 3) อิทธิพลของความมั่นคงปลอดภัย

- 1) อิทธิพลของความเกี่ยวข้องกับการทำงานต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

ความเกี่ยวข้องกับการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจ โรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า องค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมและโอกาสในการเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน และนำความคิดเห็นของพนักงานไปใช้ปฏิบัติจริง ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญในการทำงาน และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อีกทั้งได้รับมอบหมายหน้าที่ให้พนักงานรับผิดชอบ และพนักงานเกิดความสนใจในลักษณะงาน จึงมีความทุ่มเทใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับ

แนวคิดของ Moos (1974) ความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Job Involvement) คือการที่พนักงานนั้นมีส่วนร่วมและโอกาสในการเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญในการทำงาน และเมื่อมีกิจกรรมต่างๆ พนักงานก็จะได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และผสมผสานความรู้และทักษะต่างๆ ในกิจกรรม ซึ่งก็จะเกิดความขัดแย้งน้อยลงงานที่ออกมา ก็จะมีประสิทธิภาพสูง และในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรไม่เปิดโอกาสให้กับพนักงานมีส่วนร่วมออกเสียงหรือเสนอความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือลักษณะของการทำงาน หรือเช่นว่าการคอยทำงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและองค์กรเพียงอย่างเดียว ทำให้พนักงานรู้สึกตนเองต้องฟังพวาค้ายคนอื่น ต้องคอยสุภาพ ถ่อมตน ปฏิบัติตามคำสั่งต่างๆ โดยที่พนักงานจะไม่ใช้ความคิดและความสามารถตนเองเพื่อการทำงานและการพัฒนาทักษะในการทำงานต่อไป พนักงานจะรู้สึกไม่พอใจ รู้สึกโกรธ ทุกข์ใจ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่เต็มที่และได้ผลผลิตออกมาต่ำกว่าความสามารถ โดยพนักงานเหล่านั้นอาจจะมีการปรับตัวด้วยการลาออก หรือใช้กลวิธีป้องกันตนเอง และแนวคิดของบารอน (Baron, 1986) ได้กล่าวไว้ว่า การเกี่ยวข้องกับการงาน (Job Involvement) เกิดจากลักษณะงานต่างๆ เช่น การได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างมาก ความน่าสนใจและความหลากหลายในลักษณะงาน และสิ่งทีนี้จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2) อิทธิพลของโครงสร้างระเบียบและการสั่งงานขององค์กร ต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

โครงสร้างระเบียบและการสั่งงานขององค์กร มีอิทธิพลทางบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า องค์กรมีความชัดเจนในการกำหนดบทบาทหน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบ และขั้นตอนในการดำเนินงาน การกำหนดคนโยบาย เป้าหมาย พันธกิจ แนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์กรที่ชัดเจน ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานมีความทุ่มเทมีใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนฤดี ช่วงฉ่ำ (2550) ได้ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพในการปรับตัวและพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างขององค์กร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแนวคิดของ Dubrin (1984) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์กร คือ ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบ และขั้นตอนในการดำเนินงาน ตลอดจนวิธีการในการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรเพื่อให้การทำงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีระเบียบและไม่มี ความซับซ้อน เพราะฉะนั้นองค์กรจะต้องมีกฎระเบียบต่างๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อควบคุม

พฤติกรรมของบุคลากรในองค์การให้เข้าไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนมาตรฐานในการทำงาน ที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อให้บุคลากรมีการปรับปรุงและการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ได้ผลดี

3) อิทธิพลของความมั่นคงปลอดภัยต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

ความมั่นคงปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า องค์การให้ความสำคัญเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยในที่ทำงาน เช่น เน้นวิธีการปฏิบัติที่ปลอดภัยที่สุด ทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับแนวคิดของ (Gilmer, 1973) ได้กล่าวไว้ว่า ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ในการทำงานได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน คือ องค์การที่ทำงานอยู่那儿จะมีความมั่นคงที่จะทำงานอยู่ด้วยในระยะยาว หรือไม่เพื่อที่จะทำให้มั่นใจต่อองค์การว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างยาวนาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์การ

5.2.2 ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement)

ภาพรวมของการศึกษาครั้งนี้ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งความทุ่มเทมีใจของพนักงานนั้น เป็นการออกแบบการทำงานเพื่อให้พนักงานนั้นทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจเพื่อเป้าหมายและพันธกิจขององค์การ การสร้างแรงจูงใจและค่านิยมที่จะนำองค์การให้ประสบความสำเร็จไปพร้อมๆ กับการทำงานอย่างมีความสุขของพนักงาน โดยความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ซึ่งปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงมากขึ้นและมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พิชิต เทพวรรณ, 2554) ถ้าองค์การใดที่สามารถทำให้มีความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) เกิดขึ้นได้มากก็ จะสามารถทำให้พนักงานรักองค์การและลดอัตราการเข้าออกของงาน (Turnover Rate) ซึ่งความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) จะแบ่งเป็น ความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์การอย่างเต็มกำลัง ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์การ มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

และจากการศึกษาความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในเขตธุรกิจโรงแรมพบว่าความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 3) การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์การอย่างเต็มกำลัง

1) ความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ภาพรวมของการศึกษาครั้งนี้ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งพนักงานที่มีความทุ่มเทมีใจ (Employee Engagement) จะมีความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นอันดับต้นๆ เนื่องจากองค์กรจะต้องสร้างความเชื่อถืออาจจะเป็นการสื่อสารหรือสื่อประชาสัมพันธ์ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่ชัดเจนและแน่นอนให้กับพนักงานได้รับทราบเข้าใจและขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยอาจจะทำการสำรวจความต้องการของพนักงานว่าต้องการให้เป้าหมายขององค์กรเป็นไปอย่างไรและนำข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นตรงนั้นนำมาเป็นตัวช่วยในการกำหนดเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการออกข้อเสนอแนะต่างๆ เมื่อพนักงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร ทราบเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วิลพร คัมภีร์รักษ์, 2542; Steers, 1977) พนักงานจะมีความรู้สึกและพฤติกรรมที่แสดงออกมาต่อองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่แสดงตนเป็นหนึ่งในเดียวกับองค์กรและสอดคล้องกับแนวคิดของ (Robinson, Perryman and Hayday, 2004) พนักงานจะตระหนักถึงบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจขององค์กร การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน โดยพนักงานจะขอมรับจุดมุ่งหมายและค่านิยมของพนักงานเกิดเชื่อใจและไว้วางใจในองค์กร เมื่อองค์กรมีได้รับความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจากพนักงานแล้วทำให้พนักงานมีความทุ่มเทมีใจ (Employee Engagement)

2) มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ภาพรวมของการศึกษาครั้งนี้ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุดสิ่งที่จำเป็นในความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) คือ ความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นข้อที่สำคัญข้อหนึ่งที่จะต้องสร้างให้เกิดเพื่อที่จะทำให้พนักงานมีความทุ่มเทมีใจ (Employee Engagement) การที่องค์กรจะทำให้มีความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) เมื่อทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แล้วจะต้องสร้างให้พนักงานมีทัศนคติและมุมมองที่ดีต่อองค์กรหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Robinson, Perryman and Hayday, 2004) ได้กล่าวไว้ว่าอธิบายคุณลักษณะของพนักงานที่มีความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร (Employee Engagement) ว่าพนักงานที่มีความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร (Employee Engagement) จะเป็นพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อทิศทางในการดำเนินธุรกิจขององค์กรซึ่งทัศนคติที่ดีนั้นเป็นการเริ่มต้นไปการภาคภูมิใจในองค์กรซึ่งจะต้องทำให้พนักงานภาคภูมิใจที่ได้ร่วมทำงานกับองค์กรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ประคัลภ์ ปันทพลาญกูร, 2555) ได้กล่าวไว้ว่าองค์กรจะต้องมีการเสริมสร้างบรรยากาศของความภาคภูมิใจในทั้งด้านการทำงานของพนักงาน และความภาคภูมิใจกับเพื่อนร่วมงาน และที่สำคัญคือการสร้างความภาคภูมิใจในองค์กร

3) การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง

ภาพรวมของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ด้านการเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลังอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อองค์กรเกิดความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแล้วนั้นสิ่งที่จะมีผลทำให้เกิดการเต็มที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Kanter, 1968; Sheldon 1971; Marsh and Mannari, 1977) บอกไว้ว่าความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นความรู้สึกและทัศนคติที่ดีที่พนักงานมีต่อองค์กร เป็นการมองและประเมินองค์กรในแง่บวก มีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร (Royalty) ทำให้พนักงานนั้นมีความผูกพันกับองค์กรพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายออกมาเต็มทั้งกำลังกายและกำลังใจ แบบสุดความสามารถก็จะทำให้ พนักงานนั้นทำงานอย่างมีความสุขและทำให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพเพราะฉะนั้นแล้วองค์กรจะต้องเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) เพื่อที่จะก่อให้เกิดการเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในเชิงวิชาการ

1) การศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มุ่งศึกษาถึงการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรเพียงมิติเดียว ทำให้งานวิจัยเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจโดยรวมยังมีอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจโรงแรมของไทย ยังพบว่ามีงานวิจัยที่ศึกษาถึงการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจอยู่ไม่มากนัก ดังนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้ ดังกล่าว โดยการศึกษาถึง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเสริมสร้างความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งวัดความทุ่มเทมีใจในการทำงานในแต่ละด้าน และจากผลงานวิจัยในครั้งนี้ สามารถเพิ่มพูนองค์ความรู้พื้นฐานด้านวิชาการเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ศึกษาพบว่า สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มแรกประกอบด้วย 1) ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน 2) โครงสร้างระเบียบและการสั่งงานขององค์กร และ 3) ความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มนี้มีทั้งความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) ซึ่งจะเป็นการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของกลุ่มที่ช่วยพยากรณ์ความทุ่มเทมีใจของพนักงานได้ดีที่สุด ซึ่งถ้าต้องการที่จะเพิ่มความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement)

ให้มีมากขึ้นในองค์กร ก็สามารถที่จะเลือกเพิ่มการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของกลุ่มดังกล่าวก็จะสามารถทำให้ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) เพิ่มขึ้นด้วย โดยรองลงมานั้นคือกลุ่มของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย 1) ด้านการสนับสนุนการทำงาน 2) ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน 3) ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ซึ่งตัวแปรกลุ่มนี้มีความสัมพันธ์ต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement)

2) การวิจัยครั้งนี้ ได้เพิ่มพูนความรู้ด้านความทุ่มเทมีใจในการทำงาน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้รวบรวมตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดความทุ่มเทในการดำเนินงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านการเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร และด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งผู้สนใจสามารถนำแบบวัดความทุ่มเทของพนักงาน ในธุรกิจโรงแรมไปใช้เป็นแนวทางในการค้นคว้าและศึกษาวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับความทุ่มเทมีใจของพนักงานในองค์กร โรงแรมต่อไปในอนาคต

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ผลการวิจัยยืนยันว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความทุ่มเทของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ดังนั้น ในการกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ขององค์กร ผู้บริหารของธุรกิจโรงแรม จึงควรให้ความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความเกี่ยวข้องกับงาน การกำหนดโครงสร้างระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร และความมั่นคงปลอดภัย เป็นอันดับแรกๆ เพื่อช่วยเพิ่มความทุ่มเทมีใจของพนักงานในด้านต่างๆ

ซึ่งผู้สนใจสามารถนำแบบวัดความทุ่มเทมีใจไปใช้เป็นเครื่องมือในการวัดระดับความทุ่มเทมีใจขององค์กรและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อวางแผนในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความทุ่มเทมีใจ และจะเป็นประโยชน์กับแผนกบุคคลหรือที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในวางแผนพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม ในธุรกิจอื่นๆ สามารถนำเอาข้อมูลแบบการวัดจากการศึกษาครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อวางแผนพัฒนาองค์กรได้เช่นเดียวกัน

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยความเกี่ยวข้องกับการทำงาน โครงสร้างระเบียบและการสั่งงานขององค์กร และ ความมั่นคงปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อ

ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาความทุ่มเทมีใจของพนักงานให้กับธุรกิจโรงแรม ด้วยการศึกษาเชิงลึกต่อไป

2) จากผลงานวิจัยของของนักวิชาการหลายท่าน แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความทุ่มเทการทำงานของพนักงาน ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในธุรกิจโรงแรม เพื่อให้ผลงานวิจัยมีความครบถ้วนสมบูรณ์รอบด้านมากยิ่งขึ้น

3) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่วัดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน ในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความทุ่มเทมีใจของพนักงานส่วนอื่นๆ ในธุรกิจโรงแรม เพื่อให้ครอบคลุมและได้ข้อมูลเชิงลึกถึงความทุ่มเทมีใจของพนักงาน ในธุรกิจโรงแรมมากยิ่งขึ้น

4) จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาโดยใช้กรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้กับประชากรที่แตกต่างออกไป เช่น ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจของที่ระลึก หรือศึกษาเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่มัธยม กลาง เล็ก เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางด้านวิชาการเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ในธุรกิจโรงแรมต่อไป

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ สายพิน. 2547. ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาสถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กฤตกร จิรภานุเมศ. 2553. ผลของการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการและกลยุทธ์ที่มีต่อ
ความสามารถทางนวัตกรรมและผลการดำเนินงาน การศึกษาเชิงประจักษ์ของบริษัทที่
จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- กระทรวงสาธารณสุข. 2536. คู่มือปฏิบัติงาน อาชีวอนามัยสำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข.
กรุงเทพมหานคร: กรมอนามัย, กองอาชีวอนามัย.
- กานดา ว่องชนากุล. 2549. ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อย
หน่ายในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกตุณภัต เมธิกสิวัฒน์. 2555. ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานและ
องค์การกับความตั้งใจ ลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- จันทนา นาคฉาย. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรู้สึกรู้สึกค่าใน
ตนเองความยึดมั่นผูกพันต่อการปฏิบัติการพยาบาล กับการปฏิบัติงานร่วมกับแพทย์
ในการดูแลรักษาผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐ เขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์. 2551. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนจำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิราพร เรื่องทวิศิลป์. 2557. ธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร. ค้นวันที่ 16 มกราคม 2559 จาก
[http://www.lhbank.co.th/content/upload/documents/-8587755641350744461ธุรกิจ
โรงแรมในกรุงเทพมหานคร.pdf](http://www.lhbank.co.th/content/upload/documents/-8587755641350744461ธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.pdf)
- จิตติพร คล่องแคล่ว. 2550. การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานกับความเครียด ของเจ้าหน้าที่สำนัก
งบประมาณ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ฐิติมา วงศ์นาค. 2544. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นัทรฤติ สุขปลั่ง. 2543. ผลของบุคลิกภาพและเซวออารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้าของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนเนษฎี มีแสง. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะและบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชนิดดา ยังสี. 2549. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชลธิชา สว่างเนตร. 2542. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การ และขวัญในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ ของบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยวัฒน์ เทพจันทร์. 2551. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชุติมา มาลัย. 2538. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศรีสมิติเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณิรพัฒน์ แผ่นทอง. 2548. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและความรักในที่ทำงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชนาภรณ์ ถาวรวัฒน์สกุล. 2557. เรื่องแนวทางการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพมาศ ชีระเวทิน. 2534. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นุสาสนี จิตราภิรมย์. 2545. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- บรรเจิด บุญเสริมส่ง. 2550. การรับรู้ลักษณะงานและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทไทยเมอร์รี่ จำกัด. สารนิพนธ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บุญมาลี ตู๋หิรัญมณี. 2537. การเปรียบเทียบนิยามประชาธิปไตยของนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนต่างสังกัด กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุรจิต ธรรมโรจน์. 2542. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพที่มีผลต่อสุขภาพและผลทางการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตยางรถยนต์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปธาน สุวรรณมงคล. 2531. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาองค์กร หน่วยที่ 8-10. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประคัลภ์ ปันทพลกฐ. 2555. พนักงานกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement). ค้นวันที่ 20 มิถุนายน 2559 จาก <http://prakal.wordpress.com/2012/01/26>.
- ประชิด ศราชนันท์. 2533. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงานภูมิหลังกับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของตนเอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสิทธิ์ ตันสุวรรณ. 2534. สภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน. จุลสารข้าราชการพลเรือน. 10 (1): 7-8.
- ปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา วัฒนจิง. 2549. ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทไทยพานิชย์ นิวยอร์คไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2543. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- เปรมจิต ละลายบาป. 2550. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานตามการรับรู้ของบุคลากรองค์กรเอกชนและองค์กรราชการในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ผกานันท์ ภูักันหพันธ์. 2552. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรรัตน์ แสดงหาญ. 2553. คนเก่งรักองค์กร องค์กรรักคนเก่ง. **Productivity World**.
15, 84 (มกราคม-กุมภาพันธ์): 80-84.
- พวงรัตน์ บุญญานุกรักษ์. 2540. หลักการและแนวคิดการบริหารจัดการหอผู้ป่วยที่เน้นคุณภาพการ
บริการ. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 5 (1): 35-44.
- พัชรา สัทธิง. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ทางสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความ
พร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปในเขต 2.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พัชราภรณ์ ศุภมั่งมี. 2548. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ: กรณีศึกษาบริษัทสหพัฒนาพิบูล
จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ
มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- พิชญากุล ศิริปัญญา. 2545. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค:
กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชิต เทพวรรณ. 2554. การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พิชญ์ ขันติพงษ์. 2557. ความผูกพันเพื่อคุณภาพ (Engagement for Quality). ค้นวันที่ 20
มิถุนายน 2559 จาก http://www1.si.mahidol.ac.th/km/sites/default/files/u11/HA_p5.pdf
- พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์, วิศิษฐ์ศักดิ์ ไททอง, พรพิมล วราวุฒิปุทธพงศ์ และแสงสุรีย์ สำอางค์กุล.
2528. จิตวิทยาร่วมสมัย. เชียงใหม่: สยามศึกษาจำกัด.
- ภัทรพล กาญจนปาน. 2552. จริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและ
ผลการดำเนินงานของการประปาานครหลวง. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ.
- มนฤดี ช่วงน้ำ. 2550. การรับรู้บรรยากาศองค์การกับประสิทธิภาพในการปรับตัวและพฤติกรรม
การทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดอ่างทอง.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มานพ ชูนิล. 2532. พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์นุถนินธิ
พัฒนา.

- มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. 2553. **มาตรฐานโรงแรมไทย (THAI HOTEL STANDARD)**. ค้นวันที่ 2 มิถุนายน 2559 จาก <http://thaihotels.org/hotel-rating/>
- เยาวลักษณ์ กุลพานิช. 2533. สภาวะแวดล้อมกับประสิทธิภาพของงาน. **วารสารข้าราชการ**. 35 (3): 16-47.
- รัฐนุ เรืองโอชา. 2554. **ความสัมพันธ์ระหว่างกำรับรู้บรรยากาศองค์การ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้าง และความพึงพอใจในงานของบุคลากรศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. 2547. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนส์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วนิภา ว่องวิจนะ. 2535. **ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงาน ความเครียดในการทำงาน ภูมิหลังความสามารถในการทำงาน ตามการรับรู้ของตนเองของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรพจน์ เลิศสุวรรณเสรี. 2551. **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บลูชิพส์ไมโครเฮาส์ จำกัด**. การค้นคว้าแบบอิสระ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วารินทร์ แซ่ตัน. 2543. **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของครูในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพังงา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. 2546. **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิโรจน์ ถักขนาอดิศร. 2550. **การเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน กับการสร้างเด็กเก่ง**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิโรจน์ สว่างเดือน. 2547. **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิไลพร คัมภีรารักษ์. 2542. **ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กรและผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา:กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วุฒิรัตน์ อุ่นจิตติ. 2551. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริชัย กาญจนวสี. 2543. การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS สำหรับงานวิจัย: การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. พ. ฤทธิกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริอนันต์ จูฑะเดมิย์. 2529. ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์: กรณีศึกษา โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- ศรีเรือน แก้วกังวาน. 2536. รู้เรา รู้เขา จิตวิทยาบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: หอมชวาบ้าน.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. 2525. ความเครียดของนักบริหาร: ปัญหาและทางออก. วารสารสังคมศาสตร์. 19 (มิถุนายน) 62-89.
- สกุลนาวิ กาแก้ว. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมชื่น นาคพลัง และ ศุภรัถย์ อธิคมสุวรรณ. 2547. ความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทฮิวเลตต์แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. 2553. บทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทปี 2553. ค้นวันที่ 20 มีนาคม 2557 จาก <http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments/ วิจัย SMEs/สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ/รายงานบทวิเคราะห์ธุรกิจภาคการผลิตและบริการ/ บทวิเคราะห์ธุรกิจ- โรงแรมและรีสอร์ท ปี2553.pdf>
- สะอาด วงศ์อนันต์นนท์. 2538. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาททางวิชาชีพ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำเนาวัชรศิลป์. 2542. มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 2 : การพัฒนานักศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิริอร วิชาวุธ. 2544. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุดารัตน์ สุวรรณยิก. 2552. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของหัวหน้างานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธินี เดชะตา. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพานี ศฤงฆ์ว่าณิช. 2549. พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพัตรา เพชรมณี และเชื้อวชาญ อาศุวัฒน์กุล. 2528. ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการพัฒนากำลังคนในระบบราชการไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพิมพ์ วัฒนสังข์โสภณ. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความก้าวหน้าในอาชีพกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี และฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย (เขต 1 ภาค 4). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุมินทร เป้าธรรม. 2555. ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ความพึงพอใจในอาชีพและความสำเร็จในอาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 32, 1 (มกราคม-มีนาคม): 1-17.
- โสภาทรรักษ์มากอุดม. 2533. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หลุยจำปาเทศ. 2535. จิตวิทยาการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. ปทุมธานี: สถาบันการบริหารและจิตวิทยา.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. 2529. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment). วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 9 (34): 47-52.
- อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. 2548. รวมความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม. กรุงเทพมหานคร: ฮิวแมนเฮอริเทจ.
- อภิญญา วงษ์กุลลาบ. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อารี เพชรสุต. 2530. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: ฟีนีเพล็บลิชชิง.
- Alan, M. S. 2006. Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*. 21 (7): 600-619.

- Aldag, R. J. and Breef, A. P. 1981. **Managing Organizational Behavior**. New York: West .
- Allen, N. J. and Meyer, J .P. 1990. The Measurement and Antecedents of Affective
 ,Continuance and Normative Commitment to the Organization. **Journal of
 Occupational Psychology**. 63: 1-18.
- Baron, Rober A. 1986. **Behavior in Organization**. Boston: Allyn & Bacon.
- Baron, Rober A. and Greensberg, J. 1990. **Behavior in Organizations Understanding and
 Managing the Human Side of Work**. 3rd ed. New York: Allyn & Bacon.
- Buchanan, H. B. 1974. Building Organization Commitment the Socialization of Managers in
 Work Organization. **Administrative Science Quarterly**. 19 (14): 533-5460.
- Burke, R. J. 2003. **Employee Engagement**. Retrieved June 21, 2016 from
<http://www.burke.com>
- Cherrington, D. J. 1994. **Organizational Behavior: The Management of Individual and
 Organizational Performance**. 2nd ed. New York: Allyn & Bacaon.
- Chinho, Lin et al. 1999. **Introductionto Industrial Engineering and Management**. Taipei:
 Jun Jie.
- Cohen, J. 1988. **Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences**. New York, NY:
 Routledge.
- Crabtree, S. 2006. **Getting Personal in the Workplace Are Negative Relationships
 Squelching Productivity in YourYcompany**. Retrieved June 14, 2015 from
http://www.govleaders.org/gallup_article_getting_personal.htm
- Cronbach, L. J. 1990. **Essentials Of Psychological Testing**. New York, Harper Collins.
- Dubrin, A. J. . 1984. **Foundation of Organizational Behavior : An Applied Perspective**.
 Englewood Cliffs NJ: Prentice-Hall.
- Endres, G. M. and Mancheno-Smoak, L. 2008. The Human Resource Craze: Human
 Performance Improvement and Employee Engagement. **Organization
 Development Journal**. 26 (1): 69-78.
- Eisenberger, R.; Fasolo, P. and Davis-LaMastro, V. 1990. Perceived Organizational Support and
 Employee Diligence, Commitment, and Innovation. **Journal of Applied
 Psychology**. 26 (1): 69-78.
- Garrison, K. C. and Magoon, R. A. 1972. **Educational Psychology**. Ohio: Charles E. Morrill.

- Gilmer, V. H. B. 1973. **Applied Psychology**. New York: McGraw-Hill Book.
- Gibson, J. L.; Ivancencich J. M. and Donnelly J. H. 1973. **Organizations : Structure, Processes Behavior**. Dallas : Business Publishcation
- Gubman, E. L. 1998. **The Talent Solution : Aligning Strategy and People to Achieve Extraordinary Results**. New York: McGraw-Hill.
- Hewitt Associates. 2008. **Identify Factors Driving Employee Engagement**. Retrieved July 25, 2015 from <http://www.hewittassociates.com/Intl/NA/enUS/OurServices/ServiceTool.aspx?c>.
- Kanter, R. M. 1968. Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Echanisms in Utopian Communities. **American Sociological Review**. 33 (4): 499-517.
- Kanter, R. M. amd Bakers. 1979. Leader Behavior in a Police Comand Bureaucracy :A Close Look at the Quasi-Military Model. **Administrative Science Quaterly**. 24 (1): 1-23.
- Kelly, J. 1980. **Organizational Behavior : Its Aata, First Principles, and Applications**. 3rd ed. Homewood, Ill: Richarge D. Irwin.
- Ketter, P. 2008. What's the Big Deal about Employee Engagement. **Training and Development**. 62 (1): 45-49.
- Likert, R. 1967. **The Human Organization : Its Management and Valu**. New York: McGraw-Hill.
- Litwin, G. H. and Stringer, R. A. 1968. **Motivation and Organizational Climate**. Boston: Harvard University.
- Marsh, R. M. and Mannari, H. 1977. Organization Commitment and Yummier: A Production Study. **Administrative Science Quarterly**. 22 (1): 51-57.
- Mathis, Robert L. and Jackson, John H. 1994. **Human Resource Management**. 7th ed. Minneapolis: West.
- Milton, C. R. 1981. **Human Behavior in Organization : Three Levels of Behavior**. New York: Prentice-Hall.
- Moos, R. H. 1974a. **Community Oriented Programs Environment Scale Manual**. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Moos, R. H. 1974b. **Family Environment Scale Preliminary Manual**. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Muldary, T. W. 1983. **Burnout and Health Professionals: Manifestation and Management.** Palo Alto, CA: Capistrano Press.
- O'Reilly, C. A. and Chatman, J. 1986. Organizational Commitment and Psychological Attachment : The Effects of Compliance, Identification, and Internalization One Prosocial Behavior. **Journal of Applied Psychology.** 71 (3): 492-499.
- Porter, L. W. and Smith, F. J. 1970. **The Etiology of Organizational Commitment.** Irvine: University of California.
- Robinson, D.; Perryman, S. and Hayday, S. 2004. **The Driver of Employee Engagement.** Retrieved July 25, 2016 from <http://www.employment-studies.co.uk/summary/summary.php?id=408>
- Schaufeli, W. B.; Salanova, M.; Gonzalez-Roma, V. and Bakker, A. B. 2002. The Measurement of Engagement and Burnout: A Confirmative Analytic Approach. **Journal of HappinessStudies.** 3 (1): 71-92.
- Schiffman, Leon G. and Kanuk, Leslie L. 1994. **Consumer Behavior.** 5th ed. New York: Prentic-Hall.
- Schultz, D. P. 1982. **Psychology and Industry Today: An Introduction to Industrial and Organization Psychology.** 3rd ed. New York: Macmillan.
- Sheldon, Mary E. 1971. Investment and Involvement as Mechanism Producing Commitment to the Organization. **Administrative Science Quarterly.** 16: 143-150.
- Steers. R. M. 1977. Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. **Administrative Science Quarterly.** 22 (1): 46-56.
- Steers, R. M. and Porter, L. 1979. **Motivation and Work Behavior.** 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Steer, R. M. and Porter, L. 1983. **Motivation and Work Behavior.** 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Steers, R. M. And Porter, L. 1991. **Motivation and Work Behavior.** 5th ed. New York: McGraw-Hill.
- Steers. Richard M. 1977. **Organizational Effectiveness : A Behavioral View.** Santa Monica: Goodyear Public Company.

- Timm, P. R.; Peterson, B. D. and Stevens, J. C. 1990. **People at Work : Human Relation in Organizations.** 3rd ed. New York: West.
- Towers Perrin. 2005. **Managing the Workforce for Competitive Advantage: What it Takes to Attract, Retain and Engage Employees Today.** Retrieved September 10, 2015 from <http://www.towersperrin.com/tp/>.
- Welbourne, T. 2003. **Employee Engagement: Doing It vs. Measuring.** Retrieved November 25, 2015 from <http://www.hr.com/hrcom/general/pf.cfm?oID=12AC5D68-0D30-4413-A729318E02A912>
- Wildermuth, C. M. S. and Puaken, P. D . 2008. A Perfect Match: Decoding Employee Engagement-Part I : Engaging Cultures and Leaders. **Industrial and Commercial Training.** 40(3): 122-128.
- Wolman, B. B. 1989. **Dictionary of Behavioral Science.** 2nd ed. New York: Academic Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเสริมสร้างความทุ่มเทใจของพนักงาน ส่วนหน้า (Employee Engagement) ในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

เรียน ผู้ตอบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับการทุ่มเทใจของพนักงาน โรงแรม (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างการทุ่มเทใจของพนักงาน โรงแรม (Employee Engagement) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ตอบแบบสอบถามต้องมีประสบการณ์ทำงานในแผนกส่วนหน้า (Front Office) ในธุรกิจโรงแรมอย่างน้อย 1 ปี และจึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อด้วยความจริง ทั้งนี้จะไม่มีการระบุชื่อ และจะเก็บข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านไว้เป็นความลับ

ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณที่ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ

ไกรศักดิ์ พิภูล

(ผู้วิจัย)

แบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 10 หน้า ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง () ให้ตรงกับความจริงของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

- 1) เพศ () 1. เพศชาย () 2. เพศหญิง
- 2) อายุ _____ ปี
- 3) สถานภาพ () 1. โสด () 2. อยู่กับคู่ไม่มีบุตร () 3. อยู่กับคู่มีบุตร
() 4. หม้าย () 5. หย่าร้าง
- 4) การศึกษา
 - 4.1 ระดับการศึกษา () 1. ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
() 2. ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() 3. ระดับสูงกว่าปริญญาตรี
 - 4.2 จบจากสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม
() 1. ใช่ () 2. ไม่ใช่
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. 10,000 – 15,000 บาท	() 2. 15,001 – 20,000 บาท
() 3. 20,001 – 25,000 บาท	() 4. มากกว่า 25,000 บาท
- 6) ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน
 - () 1. พนักงานระดับปฏิบัติการ
 - () 2. หัวหน้างาน Supervisor
 - () 3. ระดับผู้จัดการ
- 7) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

() 1. 1 – 2 ปี	() 2. มากกว่า 2 – 3 ปี
() 3. มากกว่า 3-4 ปี	() 4. มากกว่า 4ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

รายการปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน					
1. การที่พนักงานปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ มีการใช้ความรู้ ความสามารถ หลายๆด้าน ประกอบกันในการทำงาน ทำให้เกิดความทุ่มเท มีใจของพนักงาน					
2. การที่พนักงานสามารถที่จะหาทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดจากการทำงานได้ ทำให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน					
3. การที่พนักงานสามารถหาวิธีแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างทำงาน ได้ อย่างดี จะทำให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน					
4. การปฏิบัติงานตามที่รับมอบหมายได้ สำเร็จเป็นสิ่งที่น่าภาคภูมิใจที่จะทำให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน					
5. ปริมาณงานที่พนักงานได้รับมอบหมาย อย่างเหมาะสมจะส่งผลต่อการเกิดการทุ่มเทมีใจของพนักงาน					
ด้านการสนับสนุนการทำงาน					
6. การที่ทางโรงแรมมีการจัดอบรม เพื่อพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทมีใจให้กับองค์กร					

รายการปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
ด้านการสนับสนุนการทำงาน (ต่อ)					
7. การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทใจให้กับองค์กร					
8. การที่มีระบบสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจากผลงานอย่างยุติธรรม จะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทใจให้กับองค์กร					
9. การที่หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการทำงาน จะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน					
10. การแบ่งพรรคแบ่งพวกในสถานที่ทำงานจะทำให้เกิดความขัดแย้งและจะส่งผลต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน					
ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน					
11. การที่พนักงานมีอำนาจรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ จะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน					
12. การที่พนักงานสามารถเสนอแผนการปฏิบัติงานในส่วนของงานที่ได้รับมอบหมาย จะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน					
13. การที่พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาจากการทำงานที่เกิดได้ทันทีส่งผลทำให้เกิดความทุ่มเทใจของพนักงาน					
14. การปฏิบัติงาน โดยมีหัวหน้างานคอยควบคุม การทำงานของท่านอย่างใกล้ชิด จะส่งผลต่อความทุ่มเทใจของพนักงาน					

รายการปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
15. การที่พนักงานไม่ต้องแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับหัวหน้างานทราบเสมอก่อนที่จะตัดสินใจ จะมีผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน					
โครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานขององค์กร					
16. การประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทุกคนทราบและเข้าใจโครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานของโรงแรม จะเป็นประโยชน์ต่อการเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน					
17. โครงสร้างองค์กรของโรงแรม (Hotel Organization) ที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อนสามารถเข้าใจได้ง่าย ช่วยให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน					
18. การสั่งงานของหัวหน้างานเป็นไปตามบทบาทหน้าที่และความยุติธรรม จะทำให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน					
19. การที่พนักงานสามารถเข้าปรึกษาหัวหน้างานหรือผู้จัดการได้ตลอดเวลาทำงาน เมื่อเกิดคำถามหรือปัญหา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน					
20. การได้รับการแก้ไขปัญหาจากการทำงานอย่างยุติธรรมจะช่วยส่งผลให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน					
ด้านความมั่นคงปลอดภัย					
21. การที่โรงแรมตั้งอยู่บนพื้นที่ที่ปลอดภัยจากพื้นที่ความเสี่ยงต่อการเกิดภัยพิบัติและการ					

รายการปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
ชุมนุมทางการเมือง ส่งผลให้เกิดความทู่หมัดของพนักงาน					
22. การที่โรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน ส่งผลให้เกิดความทู่หมัดใจของพนักงาน					
23. การที่โรงแรมสร้างความมั่นใจว่าไม่มีนโยบายปลดพนักงานออกจากงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความทู่หมัดใจของพนักงาน					
24. การที่พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจว่าบุคคลอื่นอยากที่จะเข้ามาทำงานในโรงแรม ส่งผลให้เกิดความทู่หมัดใจของพนักงาน					
25. การที่โรงแรมมีนโยบายช่วยเหลือเมื่อท่านประสบเหตุที่ไม่คาดฝัน ส่งผลให้เกิดความทู่หมัดใจของพนักงาน					
ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน					
26. รายได้ที่พนักงานได้รับจากทางโรงแรมเหมาะสมและสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน จะส่งผลต่อความทู่หมัดใจของพนักงาน					
27. รายได้ที่พนักงานได้รับจากทางโรงแรมเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ จะส่งผลต่อความทู่หมัดใจของพนักงาน					
28. โรงแรมให้วันหยุดพักผ่อนและวันหยุดชดเชยอย่างเหมาะสม ทำให้เกิดความทู่หมัดใจของพนักงาน					

รายการปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
29. โรงแรมมีการจ่ายเงินเดือนตรงเวลา ภายในวันที่กำหนดทุกเดือน มีผลต่อความทุ่มเท มีใจของพนักงาน					
30. โรงแรมให้ผลตอบแทนพิเศษเมื่อ พิจารณาจากผลงานอย่างยุติธรรม จะส่งผลต่อ ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

รายการความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement)	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร					
31. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะทำให้พนักงานโรงแรมมีความเชื่อมั่นในการ กำหนดวางแผนและปฏิบัติงานขององค์กร					
32. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะทำให้พนักงานโรงแรมมีความเข้าใจและยอมรับ เป้าหมายการทำงานขององค์กร					
33. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะทำให้พนักงานโรงแรมรับรู้เข้าใจและพร้อมที่จะ ปฏิบัติตามเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร					

รายการความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
34. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงาน โรงแรมแสดงออกให้เห็นว่าพนักงานนั้นเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรอย่างไม่แตกแยก					
การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง					
35. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงาน โรงแรมมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ					
36. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงาน โรงแรมสามารถเสียสละเวลา กำลังกายมีกำลังใจ ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ					
37. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงาน โรงแรมเต็มใจที่จะใช้ความคิดอย่างเต็มความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร					
การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง					
38. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงาน โรงแรมมีความคิดที่อยากจะช่วยเหลือโรงแรมในทุกด้านเท่าที่ตนเองจะทำได้ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร					
ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป					
39. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงาน โรงแรมอยากที่จะทำงานอยู่กับโรงแรมต่อไปอย่างเต็มใจ					

รายการความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
40. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมไม่มีความคิดที่อยากจะลาออกไปทำงานที่อื่น					
41. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมมีความคิดที่อยากจะเติบโตกับองค์กรไปจนถึงระดับผู้บริหารระดับสูง					
42. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมไม่คิดที่อยากจะสมัครงานในโรงแรมคู่แข่ง (Hotel competitor)					
การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร					
43. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมพยายามกล่าวปกป้องโรงแรมเมื่อมีคนกล่าวถึงโรงแรมในทางที่ไม่ดี					
44. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเมื่อมีคนถามหรือกล่าวถึงโรงแรมจะทำให้พนักงานพูดถึงโรงแรมในทางที่ดี					
45. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร					
46. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมจะพูดและแนะนำเพื่อนๆ หรือคนรู้จักให้เห็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร					
มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
47. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมดีใจและภูมิใจที่เข้ามาทำงานกับองค์กร					

รายการความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
48. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมต้องการที่จะนำเสนอว่าตนทำงานอยู่กับองค์กร					
49. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมต้องการที่จะเป็นตัวแทนขององค์กรเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมทั้งในและนอกองค์กร					
50. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมเห็นว่าตัวเองเป็นบุคลากรสำคัญขององค์กรที่สามารถทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ท่านคิดว่ามีความสำคัญเพื่อส่งเสริมความผูกพันทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือทำแบบสอบถามนี้จนแล้วเสร็จสมบูรณ์****

ภาคผนวก ข

การประเมินแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ

การประเมินแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. รศ.ดร. พิชาภพ พันธุ์แพ
หน่วยงาน มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ
2. ผศ.ดร. โชคชัย สุเวชวัฒนกุล
หน่วยงาน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายบริหาร
3. นาย ปรัชญ์ จันทศักดิ์
หน่วยงาน เลอเมอริเดียน สุวรรณภูมิ กรุงเทพ กอล์ฟรีสอร์ทและสปา
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายเรียนรู้และพัฒนา

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องถูกต้องตรงกับตัวแปรที่ต้องการวัด

กำหนดค่าตัวเลข ดังนี้

- | | | |
|------------|-----|---|
| +1 ใช่ | คือ | เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ |
| 0 ไม่แน่ใจ | คือ | เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ |
| -1 ไม่ใช่ | คือ | เมื่อไม่แน่ใจข้อความนั้น ไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ |

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ปัจจัยส่วนบุคคล						
1. เพศ						
ชาย	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
หญิง						
2. อายุ	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
3. สถานภาพ						
โสด	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
อยู่กับคู่ไม่มีบุตร						
อยู่กับคู่มีบุตร						
หม้าย						
หย่าร้าง						
4. ระดับการศึกษา						
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า						
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี						
5. จบจากสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับ การโรงแรม	1	0	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
10,000 – 15,000 บาท	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
15,001 – 20,000 บาท						
20,001 – 25,000 บาท						
มากกว่า 25,000 บาท						
7. ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน						
พนักงานระดับปฏิบัติการ	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
หัวหน้างาน Supervisor						
ระดับผู้จัดการ						
8. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน						
1 – 2 ปี						
มากกว่า 2 – 3ปี	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
มากกว่า 3 - 4ปี						
มากกว่า 4 ปีขึ้นไป						

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านเกี่ยวข้องกับการทำงาน						
1. การที่พนักงานปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ จำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้ ความสามารถ หลากๆ ด้านประกอบกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อการทำให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
2. การที่พนักงานสามารถที่จะหาทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดจากการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อการทำให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
3. เมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน พนักงานจะสามารถหาวิธีแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีเพื่อ ทำให้การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็น ประโยชน์ต่อการทำให้เกิด ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
4. เมื่อปฏิบัติงานตามที่รับ มอบหมายได้สำเร็จเป็นสิ่งที่น่า ภาคภูมิใจที่จะทำให้เกิดความ ทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
5. ปริมาณงานที่พนักงานได้รับ มอบหมายที่มากหรือน้อย เกินไปจะส่งผลต่อการเกิดการ ทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
ด้านการสนับสนุนการทำงาน						
6. การที่ทางโรงแรมมีการจัด อบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และ พัฒนาทักษะให้กับบุคลากร อย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลให้เกิด ความทุ่มเทมีใจให้กับองค์กร	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
7. การที่พนักงานได้รับการ สนับสนุน ให้มีความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่การงาน จะ ส่งผลให้เกิดความทุ่มเทมีใจ ให้กับองค์กร	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
8. การที่มีระบบสนับสนุนการ เลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจาก ผลงานอย่างยุติธรรม จะส่งผล ให้เกิดความทุ่มเทใจให้กับ องค์กร	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
9. การที่หัวหน้างานและเพื่อน ร่วมงานพร้อมที่จะช่วยเหลือ เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน จะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทใจ ของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
10. การที่มีการแบ่งพรรคแบ่ง พวกในสถานที่ทำงานจะทำ ให้เกิดความขัดแย้งและจะ ส่งผลต่อความทุ่มเทใจของ พนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน						
11. การที่พนักงานมีอำนาจ รับผิดชอบงานที่ได้รับ มอบหมายอย่างเต็มที่ จะ ส่งผลให้เกิดความทุ่มเทใจ ของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
12. การที่พนักงานสามารถเสนอ แผนการปฏิบัติงานในส่วน ของงานที่ได้รับมอบหมาย จะ ส่งผลให้เกิดความทุ่มเทใจ ของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
13. การที่พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาจากการทำงานที่เกิดขึ้นที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานและส่งผลทำให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
14. การปฏิบัติงาน โดยมีหัวหน้างานคอยควบคุม การทำงานของท่านอย่างไรก็ผิด จะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
15. การที่พนักงานจะต้องแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับหัวหน้างานทราบเสมอก่อนที่จะตัดสินใจทำอะไรต่อไป จะมีผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
โครงสร้าง ระเบียบ และการ สั่งงานขององค์กร						
16. การประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทุกคนทราบและเข้าใจโครงสร้าง ระเบียบ และการสั่งงานของโรงแรมจะเป็นประโยชน์ต่อการเกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
17. โครงสร้างองค์กรของ โรงแรม (Hotel Organization) ที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อนสามารถ เข้าใจได้ง่าย ช่วยให้เกิดความ ทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
18. การสั่งงานของหัวหน้างาน เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ และความยุติธรรม จะทำให้ เกิดความทุ่มเทมีใจของ พนักงาน	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
19. การที่พนักงานสามารถเข้า ปรึกษาหัวหน้างานหรือ ผู้จัดการ ได้ตลอดเวลาทำงาน เมื่อเกิดคำถามหรือปัญหา ซึ่ง จะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทมี ใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
20. เมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหา จะเข้าช่วยแก้ปัญหาอย่าง ยุติธรรม จะช่วยส่งผลให้เกิด ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
ด้านความมั่นคงปลอดภัย						
21. โรงแรมของท่านตั้งอยู่บน พื้นที่ที่ปลอดภัยจากพื้นที่ ความเสี่ยงต่อการเกิดภัยพิบัติ และการชุมนุมทางการเมือง ทำให้เกิดความมั่นคง ปลอดภัย ส่งผลให้เกิดความ ทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
22. โรงแรมของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ส่งผลให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
23. ท่านมีความมั่นใจกับองค์การของท่านและเชื่อว่าจะไม่มีการนโยบายปลดพนักงานออกจากงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
24. พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจว่าบุคคลอื่นอยากที่จะเข้ามาทำงานในโรงแรมของท่าน เพราะมีชื่อเสียงและความมั่นคงสูง ส่งผลให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
25. โรงแรมมีนโยบายช่วยเหลือเมื่อท่านประสบเหตุที่ไม่คาดฝัน เช่น น้ำท่วม อยู่ในพื้นที่ชุมนุมทางการเมือง จึงส่งผลให้เกิดความทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน						
26. รายได้ที่ท่านได้รับจากทางโรงแรมเหมาะสมและสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน จะส่งผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
27. รายได้ที่ท่านได้รับจากทาง โรงแรมเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ จะส่งผลต่อ ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
28. โรงแรมให้วันหยุดพักผ่อน และวันหยุดชดเชยอย่าง เหมาะสม ทำให้เกิดความ ทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
29. โรงแรมมีการจ่ายเงินเดือน ตรงเวลา ภายในวันที่กำหนด ทุกเดือน ซึ่งมีผลต่อความ ทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
30. โรงแรมให้ผลตอบแทนพิเศษ เมื่อพิจารณาจากผลงานอย่าง ยุติธรรม จะส่งผลต่อความ ทุ่มเทมีใจของพนักงาน	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความทุ่มเทใจของพนักงาน (Employee Engagement)

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร						
1. การรับรู้สภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดีจะทำให้ พนักงานโรงแรมมีความ เชื่อมั่นในการกำหนด วางแผนและปฏิบัติงานของ องค์กร	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
2. การรับรู้สภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดีจะทำให้ พนักงานโรงแรมเข้าใจและ ยอมรับเป้าหมายการทำงาน ขององค์กร	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
3. การรับรู้สภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดีจะทำให้ พนักงานโรงแรมรับรู้เข้าใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติตาม เป้าหมายและ ค่านิยมของ องค์กร	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
4. การรับรู้สภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดีจะทำให้ พนักงานโรงแรมแสดงออก ให้เห็นว่าพนักงานนั้นเป็น หนึ่งเดียวกับองค์กรอย่างไม่ แตกแยก	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
การเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลัง						
5. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
6. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมสามารถเสียสละเวลาว่างกายมีกำลังใจ ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
7. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมเต็มใจที่จะใช้ความคิดอย่างเต็มความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
8. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมมีความคิดที่อยากจะช่วยเหลือโรงแรมในทุกด้านเท่าที่ตนเองจะทำได้ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร	1	0	1	2/3	0.67	สอดคล้อง

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป						
9. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมอยากที่จะทำงานอยู่กับโรงแรมต่อไปอย่างเต็มใจ	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
10. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมไม่มีความคิดที่อยากจะลาออกไปทำงานที่อื่น	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
11. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมมีความคิดที่อยากจะเติบโตกับองค์กรไปจนถึงระดับผู้บริหารระดับสูง	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
12. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานโรงแรมไม่คิดที่อยากจะสมัครงานในโรงแรมคู่แข่ง (Hotel competitor) เพื่อเรียกตำแหน่ง	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ ขององค์กร						
13. การรับรู้สภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดีจะทำให้ พนักงานโรงแรมพยายาม กล่าวปกป้องโรงแรมเมื่อมี คนกล่าวถึงโรงแรมในทาง ที่ไม่ดี	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
14. การรับรู้สภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดี เมื่อมีคนถาม หรือกล่าวถึงโรงแรมจะทำ ให้พนักงานพูดถึงโรงแรม ในทางที่ดี	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
15. การรับรู้สภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดีจะทำให้ พนักงานโรงแรมปฏิบัติตัว เป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ องค์กร	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
16. การรับรู้สภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดีจะทำให้ พนักงานโรงแรมจะพูด และแนะนำเพื่อนๆหรือคน รู้จักให้เห็นภาพลักษณ์ที่ดี ขององค์กร	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วน หนึ่งขององค์กร						
17. การรับรู้สภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดีจะทำให้ พนักงานโรงแรมดีใจและ ภูมิใจที่เข้ามาทำงานกับ องค์กร	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
18. การรับรู้สภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดีจะทำให้ พนักงานโรงแรมต้องการที่ จะนำเสนอว่าตนทำงานอยู่ กับองค์กร	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
19. การรับรู้สภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดีจะทำให้ พนักงานโรงแรมต้องการที่ จะเป็นตัวแทนขององค์กร เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมทั้งใน และนอกองค์กร	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
20. การรับรู้สภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดีจะทำให้ พนักงานโรงแรมเห็นว่า ตัวเองเป็นบุคคลากรสำคัญ ขององค์กรที่สามารถทำ ให้องค์กรสามารถ ขับเคลื่อนไปได้	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
คุณคิดว่าองค์การของคุณควรมีการปรับปรุงอะไรเพื่อส่งเสริมความผูกพันที่มีใจของพนักงาน (Employee Engagement)	-1	-1	1	1/3	-0.34	ไม่ สอดคล้อง

ภาคผนวก ค

รายชื่อโรงแรมระดับ 3 ดาวในประเทศไทยที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรม

รายชื่อโรงแรม	ประเภท	ดาว	พื้นที่
1. ALEXANDER HOTEL	Hotel	3	BANGKOK
2. ALL SEASON NIHARN HOTEL	Hotel	3	PHUKET
3. ANGKHANG NATURE RESORT	Resort	3	CHIANGMAI
4. AYARA VILLAS	Resort	3	PHANG NGA
5. AYUTTHAYA GRAND HOTEL	Hotel	3	AYUTTHAYA
6. BAAN TALAY DAO RESORT	Resort	3	PRACHUAP KHIRI KHAN
7. BANANA FAN SEA RESORT HOTEL	Resort	3	SURATTHANI
8. BANGKOK RAMA HOTEL	Hotel	3	BANGKOK
9. BEST WESTERN SAMUI BAYVIEW RESORT	Resort	3	SURATTHANI
10. BURI BEACH RESORT	Resort	3	SURATTHANI
11. BUSSARAKAM HOTEL	Hotel	3	KHONKAEN
12. CHABA SAMUI RESORT	Resort	3	SURAT THANI
13. CHAWANG COVE RESOTEL KOH SAMUI	Resort	3	SURATTHANI
14. CHAYDON SATHORN HOTEL	Hotel	3	BANGKOK
15. CHIANGMAI RATTANAKOSIN HOTEL	Hotel	3	CHIANGMAI
16. CHON INTER HOTEL	Hotel	3	CHON BURI
17. DUANGJAI RESORT	Resort	3	KRABI
18. GOLDEN CROWN PLAZA HOTEL	Hotel	3	SONGHLA
19. HADYAIGOLDEN CROWN HOTEL	Hotel	3	SONGKHLA
20. HOLIDAY GARDEN HOTEL AND RESORT	Resort	3	CHIANG MAI
21. HUA - HIN GRAND HOTEL & PLAZA	Resort	3	PRACHUAP KHIRI KHAN
22. JP VILLA HOTEL	Hotel	3	CHONBURI

รายชื่อโรงแรม	ประเภท	ดาว	พื้นที่
23. KUIBURI HOTEL & RESORT	Resort	3	PRACHUABKHIRIKHAN
24. LONG BEACH CHA-AM HOTEL	Hotel	3	PETCHBURI
25. MALAYSIA HOTEL	Hotel	3	BANGKOK
26. MERCURE HOTEL PATTAYA	Hotel	3	CHON BURI
27. NEWPATTANA HOTEL	Hotel	3	MAHASARAKHAM
28. PASAK HILLSIDE RESORT	Resort	3	LOP BURI
29. PATTANA HOTEL	Hotel	3	MAHA SARAKHAM
30. PHI PHI NATURAL RESORT	Resort	3	KRABI
31. PHRA NANG INN	Resort	3	KRABI
32. PINNACLE LUMPINEE HOTEL&SPA BANGKOK	Hotel	3	BANGKOK
33. PINNACLE RESORT SAMUI	Resort	3	SURATTHANI
34. PUNG - WAAN RESORT	Resort	3	KANCHANABURI
35. RIMKOK RESORT HOTEL	Resort	3	CHIANGRAI
36. RIVER KWAI HOTEL	Hotel	3	KANCHANABURI
37. RIVER KWAI VILLAGE HOTEL	Hotel	3	KANCHANABURI
38. ROYAL CROWN HOTEL & PALM SPA RESORT	Resort	3	PHUKET
39. S.D. AVENUE HOTEL	Hotel	3	BANGKOK
40. SAMUI NATIEN RESORT	Resort	3	SURAT THANI
41. SAMUI VERTICOLOR RESORT	Resort	3	SURAT THANI
42. SANDAL WOOD LUXURY VILLAS RESORT	Resort	3	SURAT THANI
43. SEA HORSE RESORT	Resort	3	PRACHUABKHIRIKHAN
44. ST. JAMES HOTEL	Hotel	3	BANGKOK
45. STAR HOTEL	Hotel	3	RAYONG
46. THE BONANZA KHAO YAI HOTEL	Hotel	3	RATCHASIMA
47. THE EURASIA CHIANG MAI HOTEL	Hotel	3	CHIANG MAI

รายชื่อโรงแรม	ประเภท	ดาว	พื้นที่
48. THE IMPERIAL GOLDEN TRIANGLE RESORT	Resort	3	CHIANG RAI
49. THE IMPERIAL MAE HONG SON RESORT	Resort	3	MAE HONG SON
50. THE LEGACY RIVER KWAI RESORT	Resort	3	KANCHANABURI
51. VIENGTAI HOTEL	Hotel	3	BANGKOK
52. VOGUE RESORT	Resort	3	KRABI

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-ชื่อสกุล

นาย ไกรศักดิ์ พิกุล

ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) สาขาการจัดการการ
โรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ปีที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2555

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

พ.ศ. 2557 – ปัจจุบัน
ผู้ช่วยนักวิจัย ศูนย์วิจัยอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
พ.ศ. 2555 – 2557
Room Controller and Reservation Agent
JW Marriott Hotel Bangkok Thailand

รางวัล/ทุนการศึกษา

พ.ศ. 2557
นักศึกษาเรียนดี หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
พ.ศ. 2556
นักศึกษาทุนปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
พ.ศ. 2555
ได้รับรางวัล High noted of Front Office Department
JW Marriott Hotel Bangkok Thailand
พ.ศ. 2554
ได้รับทุนในการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ณ ประเทศ ญี่ปุ่น
Osaka Gakuin University, Osaka, Japan