

อิทธิพลของคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อการบริการที่เป็นเลิศผ่านความผูกพันในอาชีพของพนักงานโรงแรมในอำเภอหัวหิน

THE INFLUENCES OF JOB CHARACTERISTICS AND QUALITY OF WORKING LIFE TO SERVICE EXCELLENCE BY CAREER COMMITMENT OF HOTEL CLERK IN HUA HIN DISTRICT

ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน¹, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²

Likita Chalernpolyothin¹, Viroj Jadesadulug²

คณะอุตสาหกรรมการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์¹

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร²

Likita_por@yahoo.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในอาชีพ 2) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในอาชีพ 3) ศึกษาความผูกพันในอาชีพที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ และ 4) ศึกษาคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ที่มีผลต่อการบริการที่เป็นเลิศ ประชากรที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นพนักงานโรงแรมในอำเภอหัวหิน ในปี 2559 จำนวน 280 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727-728) ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนขนาดของโรงแรม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยอย่างง่าย (Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) รวมทั้งใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมพันธของตัวแปรที่ศึกษาตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความผูกพันในอาชีพ และตัวแปรความผูกพันในอาชีพมีความสัมพันธ์คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ และคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่มีความสัมพันธ์กับการบริการที่เป็นเลิศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะของงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในอาชีพ คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในอาชีพ ความผูกพันในอาชีพมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ และคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่มีอิทธิพลทางบวกต่อการบริการที่เป็นเลิศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาโรงแรมในอำเภอหัวหิน ให้มีการบริการที่เป็นเลิศต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ได้มีการอภิปรายผลและประโยชน์ของการศึกษานี้พร้อมทั้งเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

คำสำคัญ: คุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การบริการที่เป็นเลิศ ความผูกพันในอาชีพ

Abstract

The purpose of this research is to 1) study job characteristics were positively influences to career commitment 2) study quality of working life were positively influences to career commitment 3) study career commitment were positively influences to employee attributes desired by the modern organization and 4) study employee attributes desired by the modern organization were positively influences to service excellence. Data were collected from 280 hotel employees in Hua Hin district in 2016. The sample was sampled using the Taro Yamane and included 150 persons. The instrument was a questionnaire. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, pearson's correlation coefficient, regression analysis and multiple regression analysis. The results indicated that job characteristics and quality of working life influences to career commitment. The results also shown that the affective commitment had a mediating effect on the relationship between job characteristics, quality of working and employee attributes desired by the modern organization, service excellence. The results of this research used to develop a hotel in Hua Hin to excellent service in the future. Finally, the implication of the finding and suggestions for future research are presented.

Keyword: Job characteristics, Quality of working life, Service excellence, Career commitment

บทนำ

สภาพแวดล้อมทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ตลอดจนกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่ปรับตัวมุ่งสู่การค้าเสรี ประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็น อุตสาหกรรมการผลิต ธุรกิจการเงินการธนาคาร ธุรกิจการท่องเที่ยว และภาคเกษตรกรรม ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทำให้ธุรกิจต่างๆ รวมไปถึงทุกวิชาชีพ ต้องเรียนรู้ และให้ความสำคัญในการมุ่งพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานและการบริหารจัดการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีศักยภาพในการดำรงอยู่และเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจหรือประกอบวิชาชีพที่ตนทำอยู่ ทุกวิชาชีพมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ เพราะการปฏิบัติงานทุกงาน ต่างต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ตลอดจนผู้บริหารในหน่วยงานที่เข้าตรวจสอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้ด้วยดี ดังนั้น พนักงานนอกจากจะมีองค์ความรู้ที่เป็นเอกลักษณ์ทางวิชาชีพแล้ว ยังมีคุณลักษณะงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพันในอาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศขององค์กร

คุณลักษณะงานเป็นการรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ว่าเป็นงานที่มีทักษะที่หลากหลายเหมาะสมกับ ความรู้และความสามารถเป็นงานที่มีความสำคัญมีคุณค่ามีการร่วมแรงร่วมใจช่วยกันปฏิบัติงานให้สำเร็จมีอิสระในการตัดสินใจ ออกแบบการปฏิบัติงานและได้รับทราบถึงผลที่เกิดจากการกระทำ (พะยอม วงศ์สารศรี, 2553)

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกระบวนการบริหารมีผลต่อสิ่งที่ตามมาที่เป็นปัจจัยสำคัญของสถานภาพของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสนับสนุนที่หลากหลายของ องค์กร ผลของเทคนิคคุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยทำให้ทัศนคติและขวัญของพนักงานดีขึ้น ซึ่งจะมีผลทางบวกต่อผลผลิต เมื่อคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้นพนักงานจะมีความรู้สึกทางบวกกับงานและองค์กรที่พนักงานทำงานอยู่ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2556)

ความผูกพันในวิชาชีพ เป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายทางวิชาชีพ การที่บุคคลมีความผูกพันต่อวิชาชีพ สามารถส่งผลให้สมาชิกทุ่มเทการทำงานในวิชาชีพมากยิ่งขึ้น ยึดมั่นทางอารมณ์ต่อเป้าหมายและค่านิยมของวิชาชีพ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของวิชาชีพ พร้อมทั้งจะมีส่วนร่วมในวิชาชีพ มีทัศนคติทางบวกต่อวิชาชีพ และมีพฤติกรรมที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน

เพื่อศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพ และเป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพ ยินดีที่จะทำเพื่อวิชาชีพโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน ทั้งงานในหน้าที่ของตนและงานที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ตน เพื่อจะช่วยให้วิชาชีพประสบความสำเร็จและบรรลุถึงเป้าหมายไปด้วยกันกับตนเอง (ชาลุชัย อาจินสมจาร, 2555)

คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ เป็นบุคลิกลักษณะของบุคลากรซึ่งประกอบด้วย การมีความรับผิดชอบสูง ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างดี มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ สื่อสารได้ดี มีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ (ประคัลภ์ ปณิตพลังกูร, 2556)

การบริการที่เป็นเลิศ เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งานประชาสัมพันธ์ธงงานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (เพ็ญศรี วายวานนท์, 2552)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในวิชาชีพสู่คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ ซึ่งจะทำให้องค์กรมีการบริการที่เป็นเลิศ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ที่มีต่อการบริการที่เป็นเลิศผ่านความผูกพันในอาชีพของพนักงานโรงแรมในอำเภอหัวหิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาโรงแรมในอำเภอหัวหิน ให้มีการบริการที่เป็นเลิศต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในอาชีพ
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในอาชีพ
3. เพื่อศึกษาความผูกพันในอาชีพที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่
4. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศ

สมมุติฐานการวิจัย

- สมมุติฐานที่ 1 คุณลักษณะของงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในอาชีพ
- สมมุติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในอาชีพ
- สมมุติฐานที่ 3 ความผูกพันในอาชีพมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่การบริการที่เป็นเลิศ (Service excellence)
- สมมุติฐานที่ 4 คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่มีอิทธิพลทางบวกต่อการบริการที่เป็นเลิศ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

อิทธิพลของคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อการบริการที่เป็นเลิศผ่านความผูกพันในอาชีพของพนักงานโรงแรมในอำเภอหัวหินนี้ สามารถนำวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและผลการวิจัยมีดังนี้

คุณลักษณะของงาน (Job characteristics)

ณัฐพันธ์ เชนรนนท์ (2551) อธิบายว่า ปัจจุบันบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น มีทัศนคติ และความต้องการในการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตที่ต่างจากอดีต สังคมมีความซับซ้อนเกี่ยวข้องกันมากขึ้น พนักงานรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถมากขึ้น ก็พร้อมที่จะรับผิดชอบมากขึ้น และมักต่อต้านการปฏิบัติงานที่คอยรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลจะต้องการอำนาจในการตัดสินใจ ความพอใจ และความภาคภูมิใจในงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2554) อธิบายว่าลักษณะของงานประกอบด้วย การที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบว่าจะงานที่ทำมีความท้าทาย มีลักษณะ

สร้างสรรค์ งานมีความน่าสนใจ มีโอกาสที่จะได้เรียนรู้ การได้รับผิดชอบงานที่ทำ สามารถควบคุมการทำงาน และงานนั้นมีโอกาสที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน

นอกจากนี้ Hackman and Oldham (1980) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวความคิด การปรุงแต่งงาน เชื่อว่ามีติดของงาน จะมีผลกระทบต่อสภาวะของจิตใจของบุคคลและส่งผลต่อไปยังผลลัพธ์ในเรื่องผลงานและความพึงพอใจของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน โดยคุณลักษณะของงานที่สำคัญจะมีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความเกี่ยวเนื่องกันของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระ และผลสะท้อนของงาน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับ สุพานี สถุขภูวนิช (2552) ที่ระบุว่าปัจจัยของงานมีผลต่อสภาวะทางจิตใจที่สำคัญและทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้ผลงานที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจ และลดปัญหาจากการขาดงานหรือลาออกจากงาน ซึ่งสภาวะทางจิตใจนั้นมีด้วยกัน 3 ประการคือ ความรู้สึกว่างงานนั้นมีความหมาย ความรู้สึกที่ได้รับผิดชอบในผลลัพธ์จากงานของตนเอง การได้รับทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ในขณะที่ พะยอม วงศ์สารศรี (2553) กล่าวว่า เมื่อบุคคลได้รับผลจากสภาวะทางจิตใจแล้วจะเกิดผลต่อบุคคลและการทำงานโดย บุคคลนั้นจะเกิดแรงจูงใจภายในระดับที่สูงขึ้นจากการทำงาน งานที่ทำมีคุณภาพมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ จากผลที่เกิดจากสภาวะจิตใจข้างต้นจะส่งผลให้พนักงานมีการหยุดงานและอัตราการลาออกต่ำลง

จากความหมายทั้งหมดข้างต้นจึงอาจสรุปได้ว่าคุณลักษณะงาน ประกอบด้วยมิติ 4 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึงคุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกันและจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญและความสามารถหลายๆ อย่างในอันที่จะปฏิบัติให้เป็นผล ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึงคุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลอื่นซึ่งอาจจะบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ได้ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy) หมายถึงคุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเอง และผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึงคุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อนหรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life)

เชียวชาญ อาศวีวัฒนกุล (2550) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความจำเริญเติบโตและการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ บุญแสง ชีระภากร (2553) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การพัฒนาให้บุคคลนั้นๆ มีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี โดยคนงานในฐานะลูกจ้างได้มีสภาพการทำงานที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขการทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์ และมีสิทธิต่างๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม

ในขณะที่ Huse and Cummings (1985) ได้ให้คำนิยามของคำว่าคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในมิติต่างๆ ดังนี้ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์และความภูมิใจในองค์กร ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับ จีระ หงส์ลดาธรมย์ (2550) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า ช่วงเวลาแห่งการดำรงชีวิตของทรัพยากรมนุษย์ในวันหนึ่งๆ นั้น การใช้เวลาในช่วงการทำงานจะมีมากที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานนั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญก็คือ ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และการคุ้มครองแรงงาน อย่างไรก็ตาม สมพงษ์ เกษมสิน (2556) ได้เสนอเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ ได้แก่ ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่ได้รับ เงื่อนไขของการทำงาน เสถียรภาพของการทำงาน การควบคุมการทำงาน และการปกครองตนเอง

จากความหมายทั้งหมดข้างต้นจึงอาจสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานไว้มีหลายมิติต่างๆ ได้แก่ ผลตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) เป็นการให้ค่าตอบแทนที่ใช้ในการสำรวจตรวจสอบก็จะเกี่ยวเนื่องกับฐานเงินเดือนที่มีโครงสร้างเงินเดือนที่เป็นระบบชัดเจน สวัสดิการ สิทธิประโยชน์การปรับอัตราเงินเดือน และค่าครองชีพที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) เป็นการจัดหา ติดตั้ง และมีอุปกรณ์เครื่องไม้เครื่องมือที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และไม่มีสภาพที่ก่อให้เกิดอันตรายใดๆ อีกทั้งยังต้องมีแผนระยะยาวที่ดีด้วย การพัฒนาศักยภาพ (Development of Human Capacities) เป็นการประเมินความรู้ความสามารถของพนักงาน และจัดอบรมในรูปแบบต่างๆ ทั้งในห้อง นอกห้องศึกษาดูงาน รวมถึงการชมเชยให้รางวัลเมื่อมีผลงานที่ดี ความก้าวหน้า (Growth) เป็นการสร้างโอกาสที่มองเห็นได้ อย่างเป็นระบบ ทั้งการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน และตำแหน่งงาน ตลอดจนรวมถึงการโยกย้ายสลับสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานที่สอดคล้องกับศักยภาพและความสามารถของแต่ละคน ที่สำคัญต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) เป็นการให้รู้จักแบ่งปัน การจัดกิจกรรมร่วมกัน และการทำงานเป็นทีมทั้งที่อยู่ในสายงานเดียวกัน หรือข้ามสายงาน มีส่วนช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งสิ้น และความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) เป็นความภูมิใจที่จะบอกคนภายนอกทั่วไปว่าทำงานที่ใด และทำหน้าที่อยู่ในส่วนไหนขององค์กรจึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

ความผูกพันในอาชีพ (Career commitment)

Scarpello (1994) ได้ให้นิยามเชิงปฏิบัติการของความผูกพันในอาชีพ ไว้ว่า เป็นความเชื่อของบุคคลในการยอมรับคุณค่าในอาชีพที่บุคคลนั้นเลือก และมีความเต็มใจที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในอาชีพนั้น และปรารถนาที่จะอยู่ในอาชีพนั้น แม้ว่าจะมีทางเลือกอื่นที่มีความเป็นไปได้ที่จะไป ทั้งนี้ แนวคิดความผูกพันในวิชาชีพ พัฒนามาจากแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร โดย Meyer (1993) ให้ความหมายของความผูกพันในอาชีพว่า เป็นการยึดมั่นของบุคคลทางอารมณ์ ต่ออาชีพ ได้ทำการทดสอบ เพื่อเชื่อมโยงแนวคิดองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของความผูกพันในองค์กรการ ไปสู่ตัวแปรด้านความผูกพันในอาชีพ ดังนั้น ทำให้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันในวิชาชีพ ได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน และความผูกพันอันเนื่องมาจากวิชาชีพ

อย่างไรก็ดี Schaufeli (2002) ให้ความหมายของความผูกพันในงานว่า เป็นรูปแบบแผนในการทำงานตั้งแต่เข้าทำงานจนเกษียณ เป็นความเชื่อของบุคคลในการยอมรับคุณค่าในงานที่บุคคลนั้นเลือก และมีความเต็มใจที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในงานนั้น และปรารถนาที่จะอยู่ในงานนั้น แม้ว่าจะมีทางเลือกอื่นที่มีความเป็นไปได้ที่จะไป ประกอบด้วย ความกระตือรือร้น การทุ่มเทอุทิศ และความจดจ่อใส่ใจ ซึ่งสอดคล้องกับ นรุตม์ พรประสิทธิ์ (2554) ที่ได้ให้ความหมายของความผูกพันในวิชาชีพว่าหมายถึง ความมั่นคง ทางสัมพันธ์ภาพของบุคคลกับวิชาชีพ เป็นการยึดติดทางอารมณ์ ต่อเป้าหมายและค่านิยมของวิชาชีพ มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับวิชาชีพ เป็นส่วนหนึ่งหรือบอกถึงระดับการมีส่วนร่วมในวิชาชีพ มีทัศนคติทางบวกต่อวิชาชีพ และมีพฤติกรรมตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานเพื่อวิชาชีพ ทั้งงานในหน้าที่ของตนและงานที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ตนเพื่อที่จะช่วยให้วิชาชีพประสบความสำเร็จและบรรลุถึงเป้าหมายไปด้วยกันกับตน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับ ชาญชัย อาจินสมจาร (2555) ที่เห็นว่า ความผูกพันในวิชาชีพ เป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายทางวิชาชีพ การที่บุคคลมีความผูกพันต่อวิชาชีพ สามารถส่งผลให้สมาชิกทุ่มเทการทำงานให้วิชาชีพมากยิ่งขึ้น ยึดมั่นทางอารมณ์ต่อเป้าหมายและค่านิยมของวิชาชีพ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของวิชาชีพ

จากความหมายทั้งหมดข้างต้นจึงอาจสรุปได้ว่า ความผูกพันในงาน ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ ความกระตือรือร้น (vigor) หมายถึงการมีพลังในการทำงานและยึดหยุ่นทางจิตใจสูงในขณะที่ทำงาน เต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน และมีความเพียรพยายามในการทำงาน แม้จะเผชิญอุปสรรค การทุ่มเทอุทิศ (dedication) หมายถึง ความรู้สึกเต็มใจ ภูมิใจ มีแรงบันดาลใจ และรู้สึกท้าทายในการทำงาน และความจดจ่อใส่ใจ (absorption) หมายถึง ความรู้สึกมุ่งมั่นและเป็นสุขในการทำงาน ยกที่จะถอนตัวออกจากงาน เหมือนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ (The employee attribute3s desired by the modern organization)

ประคัลภ์ ปิณฑพลังกูร (2556) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ เป็นบุคลิกลักษณะของบุคลากรซึ่งประกอบด้วย การมีความรับผิดชอบสูง ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างดี มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ สื่อสารได้ดี มีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ กล่าวคือ

1. มีความรับผิดชอบสูง หมายถึง ความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรับผิดชอบนี้ยังหมายรวมถึง การที่พนักงานสามารถที่จะคิดและหาวิธีการในการทำงานให้ไปสู่เป้าหมายได้ด้วยตนเอง โดยที่ไม่ต้องให้หัวหน้างานหรือผู้จัดการเข้ามาสั่งและบอกให้ทำทีละขั้นตอน
2. ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างดี หมายถึง การมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี
3. มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ หมายถึง ความสามารถในการคิดต่อยอดสิ่งเดิมที่มีอยู่ หรือคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่ยังไม่เคยมีใครคิดมาก่อน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน
4. สื่อสารได้ดี หมายถึง การสื่อความกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับคนรอบข้าง
5. มีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ หมายถึง การทำงานด้วยความมุ่งมั่น มุมเท มีความกระตือรือร้น เพื่อให้งานสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ

จากความหมายสรุปได้ว่า คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ เป็นบุคลิกลักษณะของบุคลากรซึ่งประกอบด้วย การมีความรับผิดชอบสูง ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างดี มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ สื่อสารได้ดี มีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ และส่งผลต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการที่องค์กรจะผลักดันให้บุคลากรมีความเป็นเลิศในการทำงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะด้วยการจูงใจบุคลากร การสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เมื่อผู้บริหารให้ความสำคัญเรื่องเหล่านี้เป็นอย่างดีแล้ว บุคลากรก็จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปรัชญาที่องค์กรได้วางไว้

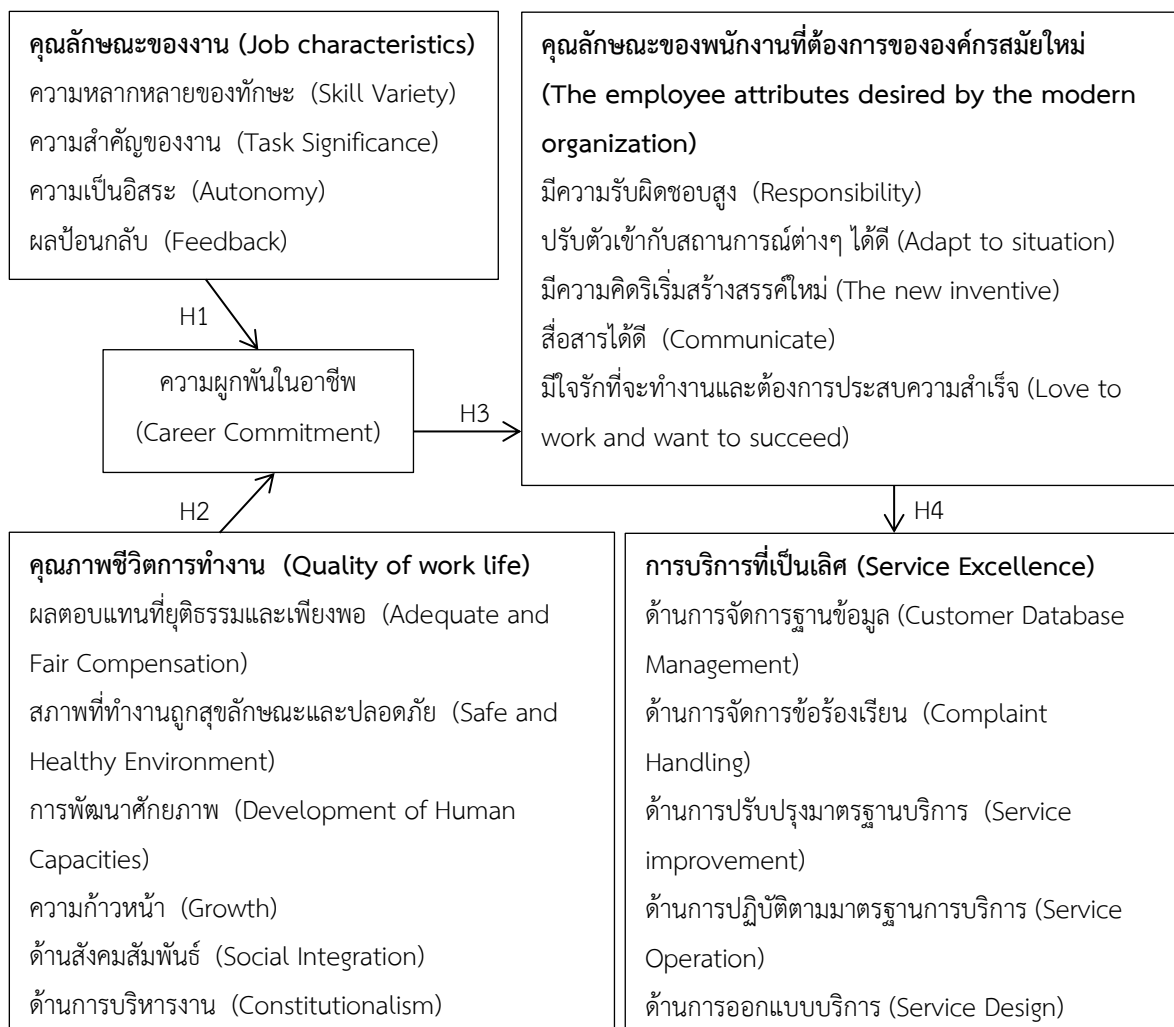
การบริการที่เป็นเลิศ (Service excellence)

วิหุล พุกภู (2553) กล่าวว่า การบริการที่เป็นเลิศเป็นสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภค หรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการเกิดขึ้น ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับ สมิต สัจฉนุกร (2550) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็น ผู้ให้บริการโดยทั่วไป ในขณะที่ สร้อยตระกูล ธรรมานะ (2550) ได้ระบุว่า สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและหากได้รับสิ่งนั้นแล้วจะทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ การใช้บริการของการบริการ อัจฉาศัยและสนใจต่อผู้รับบริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการคุณภาพของบริการ และราคาค่าใช้จ่าย

นอกจากนี้ Christopher H (1996) ได้ให้ความสำคัญของการบริการที่เป็นเลิศไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ เทคนิค ต่างๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับเข้ามาใช้บริการอีก การบริการที่เป็นเลิศมีแนวทาง ได้แก่ ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ ต้องมีความช่างสังเกต ต้องมีความกระตือรือร้น ต้องมีกิริยาจาสุภาพ ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญศรี วายวานนท์ (2552) ที่กล่าวว่า หลักการในการให้บริการ ซึ่งจำแนกได้ออกได้แก่ หลักความสอดคล้องกับความต้องการ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะดวก

จากความหมายทั้งหมดข้างต้นจึงอาจสรุปได้ว่า คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อนหรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผล คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้า สังคม สัมพันธ์ และความภูมิใจในองค์กร จึงเกิดความผูกพันในอาชีพ เกิดการยอมรับคุณค่าในอาชีพที่บุคคลนั้นเลือกและมีความเต็มใจที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในอาชีพนั้น และปรารถนาจะอยู่ในอาชีพนั้น คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ เป็นบุคลิกลักษณะของบุคลากรซึ่งประกอบด้วย การมีความรับผิดชอบสูง ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างดี มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ สื่อสารได้ดี มีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ ทำให้เกิดการบริการที่ดี จะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ เทคนิค ต่างๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาเข้ามาใช้บริการอีก ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติตามอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี และต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจก้าวร้าย จึงนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้นจึงนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยในภาพรวมดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบความคิดในงานวิจัย (Conceptual Framework)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในโรงแรม อำเภอหัวหิน ในปี 2559 จำนวน 280 คน (สมาคมโรงแรมไทย, 2559)

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างกลุ่มในการศึกษาครั้งนี้ โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง ของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973: 727-728) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 จากพนักงานทั้งหมด จำนวน 280 คนจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามขนาดโรงแรม ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนตามขนาดของโรงแรม

ลำดับ	ขนาดโรงแรม	จำนวน (คน)	สัดส่วน (เปอร์เซ็นต์)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	โรงแรมขนาดใหญ่	35	12.66	19
2	โรงแรมขนาดกลาง	181	64.00	96
3	โรงแรมขนาดเล็ก	64	23.34	35
	รวมทั้งสิ้น	280	100.00	150

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ตอน ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะปฏิบัติงาน และแผนการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list) ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับวัดความคิดเห็นด้านคุณลักษณะของงาน รวมเป็น 17 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับวัดความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมเป็น 27 ข้อ ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับวัดความคิดเห็นด้านความผูกพันต่ออาชีพ ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับวัดความคิดเห็นด้านคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ และตอนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับวัดความคิดเห็นการบริการที่เป็นเลิศ โดยตอนที่ 2-6 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยกำหนดตามวิธีลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำจากที่ปรึกษาแล้ว เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Object Congruence : IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อ โดยมีกำหนดเกณฑ์ที่ IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป ได้ค่าคะแนนเท่ากับ 0.92

2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ไปทดลองใช้กับพนักงานที่ทำงานอื่นที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อนำผลการเก็บรวบรวมข้อมูลมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha - Coefficient) ได้ค่าคะแนนเท่ากับ 0.85

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยอย่างง่าย (Regression Analysis) โดยใช้

เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) รวมทั้งใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ และการทดสอบความเป็นตัวแปรกลาง โดยมีรายละเอียดของแต่ละตัวแปร ดังนี้

JC = Job characteristics (คุณลักษณะของงาน)

QL = Quality of working life (คุณภาพชีวิตการทำงาน)

CC = Career commitment (ความผูกพันในอาชีพ)

TEMO = The employee attributes desired by the modern organization (คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่)

SE = Service excellence (การบริการที่เป็นเลิศ)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกนำเสนอด้านความสัมพันธ์ และส่วนที่ 2 นำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 1 และ ตารางที่ 2

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson 's Correlation Coefficient)

ตัวแปร	JC	QL	CC	TEMO	SE
ค่าเฉลี่ย (X)	3.84	3.87	3.68	3.82	3.97
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	0.59	0.76	0.878	0.82	0.5
คุณลักษณะของงาน (JC)	-				
คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน (QL)	0.854**	-			
ความผูกพันในอาชีพ (CC)	0.822**	0.758**	-		
คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ (TEMO)	0.772**	0.769**	0.831**	-	
การบริการที่เป็นเลิศ (SE)	0.652**	0.604**	0.647**	0.838**	-

*p < 0.05, **p < 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความผูกพันในอาชีพ และตัวแปรความผูกพันในอาชีพมีความสัมพันธ์คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ และคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่มีความสัมพันธ์กับการบริการที่เป็นเลิศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม			
	1	2	3	4
	CC	CC	TEMO	SE
คุณลักษณะของงาน (JC)	0.825**			
คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน (QL)		0.762**		
ความผูกพันในอาชีพ (CC)			0.838**	
คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ (TEMO)				0.842**
การบริการที่เป็นเลิศ (SE)				
Adjusted R Square	0.714	0.771	0.848	0.684

*p < 0.05, **p < 0.01

ตารางที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้
สมการที่ 1 คุณลักษณะของงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.825$, $p<0.01$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 71.4 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สมการที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.762$, $p<0.01$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 77.1 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมการที่ 3 ความผูกพันในอาชีพมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.838$, $p<0.01$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 84.8 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

สมการที่ 4 คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่มีอิทธิพลทางบวกต่อการบริการที่เป็นเลิศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.842$, $p<0.01$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 68.4 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. คุณลักษณะของงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในอาชีพ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า งานมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคลผู้ทำงานอย่างใกล้ชิด มนุษย์ต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพ งานจึงเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลได้ ถ้างานที่ต้องทำมีความน่าเบื่อหน่าย ย่อมไม่สร้างแรงจูงใจให้กับบุคคล การกำหนดคุณลักษณะงานให้สามารถจูงใจบุคลากรให้มีความมุ่งมั่นมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำและมีความสุขในการทำงานนั้น จำเป็นต้องสร้างคุณค่าให้กับงาน ต้องปลูกฝังให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีต่องาน และรู้สึกว่าการงานนั้นมีความสำคัญ แล้วผลลัพธ์ของงานนั้นก็ขึ้นอยู่กับความเอาใจใส่ในงาน การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานที่ทำ แต่การจะสร้างทัศนคติที่ดีต่องานของบุคลากรนั้นต้องเกิดจากความผูกพันในอาชีพ ร่วมกับแรงกระตุ้นภายในจิตใจของบุคลากรที่ต้องการพัฒนาคุณภาพของงานและเกิดความรักในงานนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรุตม์ พรประสิทธิ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเองและความผูกพันในอาชีพ: กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของงานโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ผลสะท้อนกลับจากงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในอาชีพ

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในอาชีพ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างานผู้บริหารงานหรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคมเศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และสิ่งที่สำคัญคือ คุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความผูกพันในอาชีพได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรภัทร ชติยะหล้า (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักอำเภอมืองลำพูน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความก้าวหน้า และด้านมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในอาชีพ

3. ความผูกพันในอาชีพมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ความผูกพันในอาชีพเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายทางวิชาชีพ การที่บุคคลมีความผูกพันต่อวิชาชีพ สามารถส่งผลให้สมาชิกทุ่มเทการทำงานให้วิชาชีพมากยิ่งขึ้น ยึดมั่นทางอารมณ์ต่อเป้าหมายและค่านิยมของวิชาชีพ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของวิชาชีพ พร้อมทั้งจะมีส่วนร่วมในวิชาชีพ มีทัศนคติทางบวกต่อวิชาชีพ และมีพฤติกรรมที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพ และเป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพ ยินดีที่จะทำเพื่อวิชาชีพ โดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน ทั้งงานในหน้าที่ของตนและงานที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ตน เพื่อจะช่วยให้วิชาชีพประสบความสำเร็จและบรรลุถึงเป้าหมายไปด้วยกันกับตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมินทร เบ้าธรรม (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์

ระหว่างการเรียนรู้คุณค่าของงาน ความผูกพันในอาชีพและคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการของผู้สอบบัญชีอากรในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการ

4. คุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่มีอิทธิพลทางบวกต่อการบริการที่เป็นเลิศ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์กรสมัยใหม่ เป็นการที่มีกลุ่มคนมาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งองค์กรสมัยใหม่การมีลักษณะร่วมกันอยู่ โดยทุกองค์การต้องมีวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายของตนเอง ทุกองค์การต้องมีคนร่วมกันทำงาน องค์กรต้องมีการจัดโครงสร้างงานแบ่ง งานหน้าที่รับผิดชอบของ คนในองค์กร ซึ่งมีผลกับพนักงานเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประนอม ตั้งปริชาพาณิชย์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของพนักงานบัญชีที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ศึกษากรณีสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของพนักงานบัญชีที่พึงประสงค์มีความสัมพันธ์กับการบริการที่เป็นเลิศ

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์ด้านการจัดการ

ประโยชน์ด้านการจัดการ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดในเรื่องของคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การบริการที่เป็นเลิศ และความผูกพันในอาชีพมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดเชิงเหตุผลและเน้นการทดสอบความเป็นตัวแปรกลางของความผูกพันในอาชีพอีกทั้งยังเป็นการศึกษาในบริบทของพนักงานในโรงแรมในอำเภอหัวหินซึ่งเป็นการสร้างข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ ทั้งนี้ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันในอาชีพ เป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลอย่างมากระหว่างตัวแปรคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งข้อค้นพบนี้ได้มาจากการศึกษาในลักษณะการพิสูจน์ความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าวในเชิงวิชาการจึงสามารถนำข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ไปต่อยอดเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรนี้กับตัวแปรอื่นๆ ต่อไปได้

2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากข้อค้นพบที่ว่าความผูกพันในอาชีพเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้บริหารโรงแรมในอำเภอหัวหินสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยมาวางแผนและออกแบบแนวทาง ในการปรับปรุงการสนับสนุนพนักงานในด้านต่าง ๆ ทั้งในส่วนของคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อเพิ่มความผูกพันในอาชีพของพนักงานที่มีต่อองค์กร อันจะนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ และจากข้อค้นพบที่ว่าความผูกพันในอาชีพเป็นตัวแปรกลางระหว่างคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการบริการที่เป็นเลิศ ผู้บริหารโรงแรมในอำเภอหัวหิน สามารถนำข้อค้นพบนี้มาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีการบริการที่เป็นเลิศซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวของอำเภอหัวหินได้ในที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และควรศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอหัวหิน
2. ในการวิจัยเป็นเชิงปริมาณโดยการใช้แบบสอบถาม ดังนั้น ในการวิจัยในอนาคตควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต ควบคู่ไปด้วยก็จะทำให้ผลการวิจัยได้ข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างในเชิงลึกและงานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นเดียวกันกับบุคลากรในกลุ่มสายงานหรืออาชีพอื่นๆ เพื่อนำไปเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4. จากการศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อการบริการที่เป็นเลิศผ่านความผูกพันในอาชีพของพนักงานโรงแรมในอำเภอหัวหินนี้ ควรมีการต่อยอดผลการศึกษาด้วยแนวทางในการบริหารจัดการเชิงนโยบายและกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จีระ หงส์ลดารมย์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ภูมิบัณฑิต.
- ชาญชัย อาจินสมจาร. (2555). *พฤติกรรมในองค์กร*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม.
- เชี่ยวชาญ อาศวีพัฒนกุล. (2550). *มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาคราชการ*. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: วี.พรี้นท์ 1991.
- ธีรภัทร ชติยะหล้า. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.
- นรุฒม์ พรประสิทธิ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเองและความผูกพันในอาชีพ: กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญแสง ชีระภากร. (2553). *การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด บางกอกบลิ๊อค.
- ประคัลภ์ ปันทพลังกูร. (2556). *เงินเดือนพนักงาน เป็นค่าใช้จ่ายหรือเป็นการลงทุน*. สืบค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://prakal.wordpress.com>
- ประนอม ตั้งปริษาพานิชย์. (2555). *คุณลักษณะของพนักงานบัญชีที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ศึกษากรณีสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2554). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2553). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สุภาการพิมพ์.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2552). *การจัดการทรัพยากรคน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิหุล พุกภู. (2553). *การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2556). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมาคมโรงแรมไทย. (2559). สืบค้นเมื่อ 26 เมษายน 2560, จาก <http://www.thaihotel.org>.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุมินทร เป้าธรรม. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของงาน ความผูกพันในวิชาชีพและคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย*. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขต สกลนคร.
- Christopher, H. (1996). *Services Marketing*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1980). *Work redesign*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Huse, E.F. & Cumming, E.A. (1985). *Behavior in Organization: A Systems Approach to Managing*. New York: West Publishing Company.
- Meyer, J.P. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test Three Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78(4):538-551.

- Scarpello V. (1994). A Longitudinal Assessment of the Determinant Relationship Between Employee Commitments to the Occupation and the Organization. *Journal of Organizational Behavior*. 15: 535-547.
- Schaufeli, W.B. (2002). The measurement of engagement and burn out: A two-sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-93.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row Publications.

Translated Thai References

- AjinSomjair, Chanchai. (2012). *Behavior in organization*. Bangkok: The Media Center. (in Thai)
- Arasuwanakun, Cheowchan. (2012). *A new dimension of human resource management in the government sector*. Bangkok: OS House Publishing (in Thai).
- Autmana, Souytakoon. (2007) *Organizational Behavior: Theory and application*. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Bountum, Sumintorn (2011). *The relationships between perception of job meaningfulness, professional commitment, and professional organizational citizenship behavior of tax auditors in Thailand*. Sakonnakhon: Rajamangala University of Technology Isan Sakonnakhon Campus.(in Thai)
- Cheraparkorn, Boon Saeng. (2010). *Improving the quality of working life*. Bangkok: BANGKOK BLOCK. (in Thai)
- Kasemisin, Sompong (2013). *New Personnel Management*. Bangkok: Thai Wattana Panich. (in Thai)
- Khattiyala, Teeraphat. (2012). *Quality of working life and organizational commitment of the personnel officers in Pasak Subdistrict Administrative Organization, Mueang Lamphun District*. Chiangmai : North Chiangmai University. (in Thai)
- Kjornkull, Nuttapan. (2008). *Organization Behavior*. Bangkok: VIN PRINT 1991. (in Thai)
- Pantpalangkoon, Prakal. (2011). *Employee salaries are costly or investment*. Retrieved February 5, 2011. <http://prakal.wordpress.com> (in Thai)
- Pookpu, Vittun. (2010). *Modern Management*. Bangkok: Sermon. (in Thai)
- Pornprasit, Narut. (2011). *Relationship between job characteristics Satisfaction of basic psychological needs according to self-determination theory and professional commitment: Case study of real estate development firms*. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Sakeenwaneet, Suphanee. (2009). *Organizational Behavior: Theory and Theory*. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Sannukorn, Samit (2007). *New Personnel Management*. Bangkok: Thai Wattana Panich (In Thai)
- Srivivanont, Pensri. (2009). *Human Resource Management*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai).
- Swandarom, Jira. (2007). *Consumer behavior*. Bangkok: Bachelor's Degree. (in Thai)
- Thai Hotels Association*. (2016). Retrieved April 26, 1960. <http://www.thaihotel.org>. (In Thai)
- Thangpreecharpanich, Pranom (2012). *The Favorable Characteristics and Qualifications of Accounting Staffs Preferred by Enterprises A Case Study of the Samutsakom Industrial Estate*. Nakhonprathum: Rajamangala University of Technology Rattanakosin. (in Thai)
- Wong Anutroj, Piraporn. (2011). *Educational Psychology*. Bangkok: Bangkok Media Center. (in Thai)
- Wongsatsi, Payoum (2010). *Organization and management*. Bangkok: Supak Printing. (in Thai)