

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น ได้รับกล่าวถึงว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดภายในองค์การ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูง เพื่อให้การเติบโตขององค์การสามารถสร้างความมั่นคงทางธุรกิจ นำพาองค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญ คือ บุคลากร ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่มีส่วนช่วยในการผลักดัน บุคลากรภายในองค์การเปรียบเสมือนขุมทรัพย์ที่มีค่า มหาศาล ซึ่งการบริหารให้องค์การเติบโต ก้าวหน้า แบบยั่งยืน และถาวร ต้องให้ความสำคัญและตระหนักและถึงการบริหารจัดการบุคลากร ให้มีพึงพอใจ ความรักใคร่ และมีความผูกพันต่อองค์การจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญขององค์การ เพราะบุคคลในองค์การเท่านั้นที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ด้วยเหตุผลที่ว่าเมื่อบุคคลมีความพอใจหรือชอบในงานที่ทำอยู่บุคคลนั้นย่อมทำงานด้วยความสุขมีขวัญกำลังใจในการทำงานมีความกระตือรือร้นเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและไม่อยากเปลี่ยนงานหรือลาออกเมื่อบุคคลเกิดความผูกพันและศรัทธากับองค์การแล้ว ก็จะส่งผลให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพเท่ากับเป็นหลักประกันที่จะทำให้องค์การอยู่รอดปลอดภัยและเจริญรุ่งเรือง หากสมาชิกขาดความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์การ ผลที่ตามก็คือความสูญเสียขององค์การ ในรูปแบบต่างๆ อาจเป็นในรูปของทรัพยากรบุคคล ขวัญกำลังใจพนักงาน ค่าตอบแทน คุณภาพงานลดลง ตลอดจนการเสียเวลาการคัดเลือกและฝึกอบรมบุคลากรใหม่หากอัตราการลาออกของบุคลากรสูงแสดงว่าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ ดังนั้นนอกจากปัญหาทางด้านความเสี่ยง ความรุนแรงและคุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว ความผูกพันต่อองค์การอาจเป็นปัญหาหนึ่งที่ทำให้พนักงานลาออกและส่งผลกระทบต่อขาดแคลนบุคลากรภายในองค์การที่เกิดขึ้น (มบุญ สรรค์คุณากร, 2550)

โดยในเรื่องของการจัดการทรัพยากรมนุษย์สิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงการคัดเลือกคนเข้าทำงาน การฝึกอบรมการพัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้าการประเมินผลการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ และความมั่นคงในงานสิ่งเหล่านี้มีผลต่อการทำงานที่แตกต่างกัน คนเรามีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันบางคนทำเพื่อรายได้ที่ดีบางคนต้องการสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน และความมั่นคงในการทำงานบางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไปจุดประสงค์ที่ต่างกันนี้ทำให้บุคคลเลือกงานมีความตั้งใจทำงานดังนั้นในเรื่องดังกล่าวจึงควรให้ความสนใจและความสำคัญต่อบุคคลโดยการศึกษาถึงตัวแปรต่างๆ โดยถือว่าตัวบุคคลเป็นระบบย่อยที่เล็กที่สุดในองค์การเพื่อที่จะได้นำเอาความรู้และผลที่ได้จากการศึกษามาคาดคะเนให้ เป็นไปในแง่ที่มีผลดีต่อองค์การสืบต่อไป

สิ่งสำคัญที่น่าจะนำมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์การสำหรับความผูกพันต่อองค์การเป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของบุคคลในองค์การเนื่องจากเป็นปัจจัยที่บ่งบอกถึงทัศนคติที่พนักงานมีต่อองค์การ (นวรรตน์ ศรสุนทรียา, 2548) ความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นพฤติกรรมแบบหนึ่ง que แสดงออกมาของบุคคลในองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม(อรอุมา ศรีสว่าง, 2544) อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง เพราะอาจจะนำไปสู่การคาดหวังที่ว่าพนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมีแนวโน้มจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง รวมถึงมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย มีความเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การและผูกพันต่องานของตน เพราะเห็นว่าการงานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ และสิ่งที่ตามมาจากใช้ความพยายามอย่างมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์การแล้ว ในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีด้วย (ประทุม ฤกษ์กลาง, 2539) ดังนั้นองค์การควรจะต้องรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้พนักงานคงอยู่กับองค์การไปนานๆ ไม่ละทิ้งองค์การดังกล่าวที่ว่าการแข่งขันระหว่างธุรกิจและองค์การมีความรุนแรงเพิ่มขึ้นทำให้เกิดปัญหาการแข่งขันและขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญการรักษามูลค่าที่มีความสามารถไว้กับองค์การด้วยการสร้างให้เกิดความรักความผูกพันต่อองค์การจึงเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่จะช่วยให้้องค์การอยู่รอดในยุคปัจจุบัน

โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาวตั้งอยู่ใจกลางย่านธุรกิจ ซึ่งมีห้องพักจำนวน 152 ห้อง เป็นโรงแรมที่มุ่งบุคลากรภายในองค์การให้มีการบริการที่เป็นเลิศบนพื้นฐานของความเป็นมืออาชีพ และสร้างความอบอุ่นแก่ผู้มาพักอาศัยตั้งแต่การคัดเลือกบุคคลเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์การแล้ว หน้าที่ต่อไปของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรม การพัฒนา และส่งเสริมความก้าวหน้า รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ และความมั่นคงในงาน เพื่อคงความสามารถในการทำงานกับองค์การตลอดไปหรือเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพื่อความอยู่รอดขององค์การ และบุคลากรที่ได้รับจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีก็จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติ และพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การที่ส่งผลในเรื่องความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรอีกด้วย ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยทั้งสองข้างต้นส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ หากองค์การมีพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์การสูงและเพื่อเป็นการธำรงรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่ดีมีให้พนักงานเหล่านั้นต้องออกจากงานซึ่งการจัดการทรัพยากรเป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์การ โดยเฉพาะ โรงแรมที่ต้องใช้บุคลากรเป็นผู้ให้บริการที่สำคัญ ซึ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะช่วยให้มีบุคลากรทำงานที่เพียงพอและต่อเนื่องได้บุคลากรมีความสามารถมาทำงานที่เหมาะสมกับงาน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถใช้ศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์

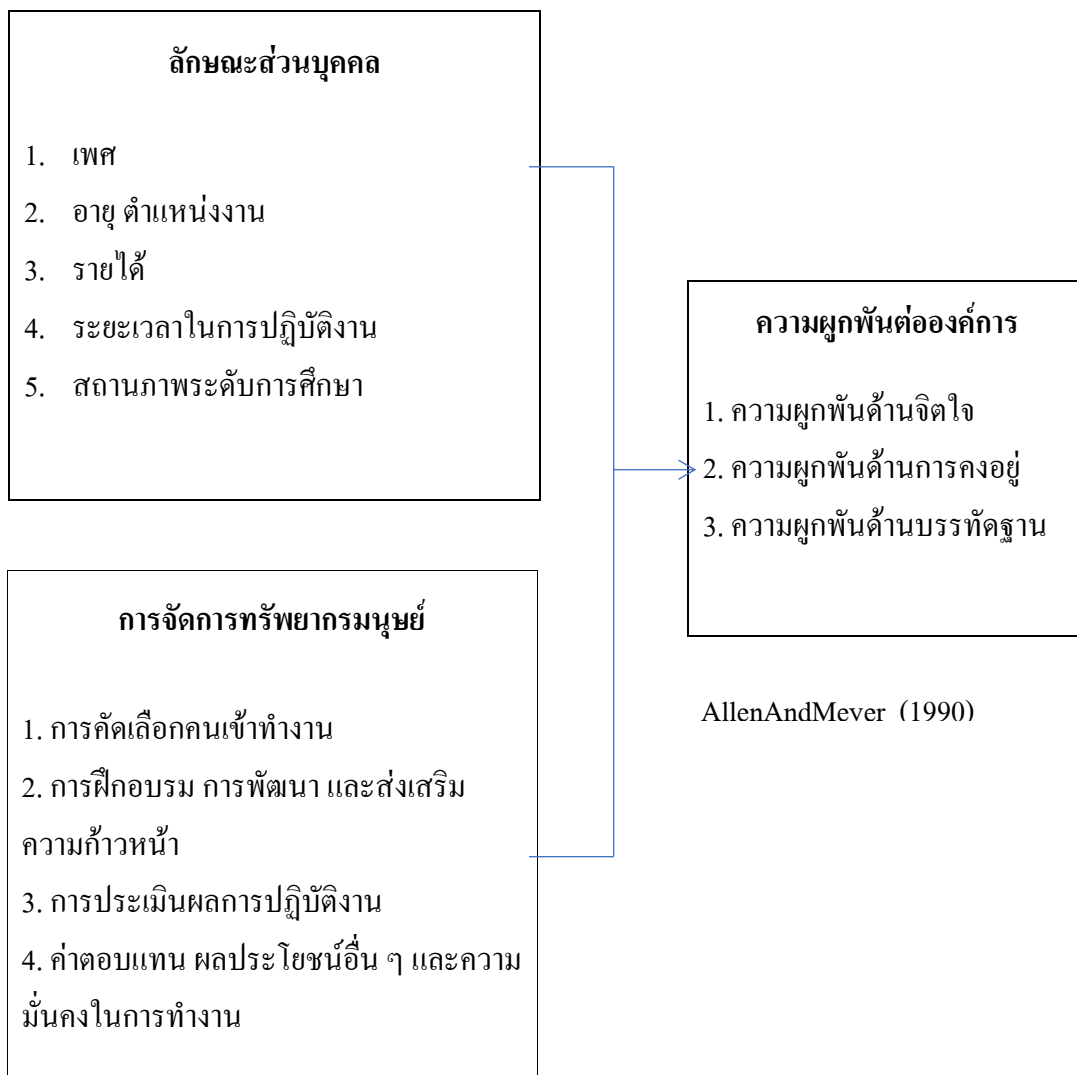
ได้อย่างเต็มที่ย่อมจะทำให้บุคลากรเหล่านั้นทุ่มเทและปฏิบัติงานเพื่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรให้องค์กรประสบผลสำเร็จเหนือคู่แข่งในที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว ได้มีนโยบายในการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างชัดเจน และได้ปฏิบัติเป็นระยะเวลานาน แต่เพราะสาเหตุใดบุคลากรภายในองค์กรจึงลาออก โดยเฉพาะการลาออกของบุคลากรโดยที่แจ้งล่วงหน้า และไม่แจ้งล่วงหน้า จึงทำให้มีผลกระทบต่อการจัดการองค์กรเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าบุคลากรของ โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว มีความคิดเห็นการดำเนินนโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างไร และมีความผูกพันต่อองค์กรระดับใด ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สร้างความผูกพันให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดความตั้งใจอยู่ในงาน และป้องกันปัญหาการลาออกของบุคลากร รวมถึงนำปัจจัยด้านอื่นๆที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นต้นแบบในการสร้างแนวทางในการรักษาและดึงดูดบุคลากรให้อยู่กับองค์กรและอาจจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่นๆโดยอ้อมต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมบลิสตันสุวรรณ พาร์ค วิว
2. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมบลิสตันสุวรรณพาร์ค วิว

## กรอบแนวความคิดในการวิจัย



Chuang C.H., AndLiao.H(2010)

## ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

### สมมติฐานในการวิจัย

จากการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผลการศึกษาและเหตุผลต่างๆ สามารถกำหนดสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ควิว ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การคัดเลือกคนเข้าทำงาน การฝึกอบรม การพัฒนา และส่งเสริมความก้าวหน้า การประเมินผลการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ และความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว

### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาและตัวแปร ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว มีขอบเขตเนื้อหา และตัวแปรดังต่อไปนี้

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การคัดเลือกคนเข้าทำงาน การฝึกอบรมการพัฒนา และส่งเสริมความก้าวหน้า การประเมินผลการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ และความมั่นคงในการทำงาน โดยนำทฤษฎีที่รองรับการวิจัยเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีนักวิจัยหลาย ท่าน อาทิ Chuang & Liao, 2010, Gong, Chang & Cheung, 2010, Guest, 1997, Huselid, 1995 (อ้างถึงใน ประพันธ์ ชัยกิจจอร่าจ, 2559) โดยนำแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มาทำการศึกษา 4 ด้าน ซึ่งจะมี ตัวแปรอิสระดังนี้

#### ลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ตำแหน่งงาน
4. รายได้
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
6. สถานภาพ
7. ระดับการศึกษา

#### การจัดการทรัพยากรมนุษย์

1. การคัดเลือกคนเข้าทำงาน
2. การฝึกอบรมการพัฒนา และส่งเสริมความก้าวหน้า
3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. ค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ และความมั่นคงในการทำงาน

ความผูกพันในองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นลักษณะความสัมพันธ์ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งบ่งชี้ออกมาในรูปแบบ 3 ประการ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Allen & Meyer, 1990) ซึ่งจะมีตัวแปรตามดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

**ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ควิว จำนวน 102 คน

**ขอบเขตด้านพื้นที่** ทำการศึกษาที่โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ควิว ตั้งอยู่ที่อาคารที่ เลขที่ 9 ซอยต้นสน ถนนเพลินจิต เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10440

**ขอบเขตด้านระยะเวลา** ได้ทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2561 ถึงเดือนสิงหาคม 2561 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาจุดที่ต้องแก้ไขเพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น
2. ผลที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยท่านอื่นที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งต่อไป

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**องค์กร** หมายถึง โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ควิว สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่อาคารที่ เลขที่ 9 ซอยต้นสน ถนนเพลินจิต เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10440 ซึ่งประกอบกิจการประเภท โรงแรมและห้องพัก

**พนักงาน** หมายถึง บุคลากรที่ดำรงสภาพเป็นพนักงานประจำ โดยสังกัดกับ โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ควิว

**การจัดการทรัพยากรมนุษย์** หมายถึง กระบวนการของ โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว ที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจการพัฒนา การบำรุงรักษาสมาชิกที่ปฏิบัติงาน ในองค์กร สามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เพื่อเป็นการทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร และสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ประกอบด้วยวิธีการจัดการทรัพยากรมนุษย์หลัก 4 ด้าน ได้แก่

1. **การคัดเลือกคนคนเข้าทำงาน** หมายถึง กระบวนการตัดสินใจของโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว ที่พิจารณาคัดเลือกบุคลากรจากผู้สมัครงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อจัดคนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานมากที่สุด

2. **การฝึกอบรม การพัฒนา และส่งเสริมความก้าวหน้า** หมายถึง กระบวนการดำเนินงานของโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว ที่ ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ ความชำนาญ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีการวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพให้มีความสำคัญกับการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานด้วยการสรรหาจากภายในก่อนเมื่อมีตำแหน่งว่างมากกว่าการสรรหาภายนอก

3. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง กระบวนการที่โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว ใช้สำหรับประเมินผลงานและคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน ตามเงื่อนไขของลักษณะงานที่ว่าจ้างเพื่อจุดหมายในการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง และการให้รางวัลตอบแทนความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน และพัฒนาพนักงาน โดยมีการแจ้งผลการประเมินกับพนักงานตามกำหนดเวลา

4. **ค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่นๆ และความมั่นคงในการทำงาน** หมายถึง รางวัลทั้งหมดที่พนักงานโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว ได้รับในการแลกเปลี่ยนกับงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าบริการ โบนัส สิ่งจูงใจ รวมถึงสิทธิประโยชน์ เป็นรางวัลหรือส่วนเพิ่มที่พนักงานได้รับ ซึ่งเป็นผลจากการจ้างงานและตำแหน่งภายในองค์กร เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีความมั่นคงในงาน มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด รวมถึงบริการต่างๆ ที่องค์กรให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว ที่มีทัศนคติต่อองค์กรและเกิดการแสดงออกซึ่งพฤติกรรม โดยวัดจากตัวแปรได้ 3 ตัวแปร ได้แก่

1. **ความผูกพันด้านจิตใจ** หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นกับองค์กร ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในองค์กรเกิดจากการที่บุคคลได้รับประสบการณ์จากการทำกิจกรรมต่างๆ กันในการทำงานที่ตรงกับความคาดหวัง

2. **ความผูกพันด้านการคงอยู่** หมายถึง การรับรู้ถึงการลงทุนลงแรงไปในองค์กร การได้รับผลตอบแทนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ผู้ปฏิบัติงานมีการพิจารณาถึงผลเสียอะไรบ้างหากต้องละทิ้งองค์กรซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป

3. **ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน** หมายถึง ความรู้สึกถึงภาระผูกพันของผู้ปฏิบัติงานว่าเขาต้องอยู่ในองค์กรนี้ เพราะเป็นหน้าที่ที่เหมาะสมและควรจะเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานทางสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร