

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว (2) เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว จำนวน 91 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จ สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที (t-test: Independent) และสถิติเอฟ (F-test: Oneway ANOVA) และการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.14 มีอายุ 21-37 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.55 ระดับเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 62.64 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-น้อยกว่า 29,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.93 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีอายุงาน 1- น้อยกว่า 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.46 ตามสถานภาพความโสด คิดเป็นร้อยละ 51.65 และการศึกษา ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.35

##### 2. สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 อธิบายเป็นรายด้าน พบดังนี้

1) ด้านการคัดเลือกคนเข้าทำงาน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.93$ ) โดยมีเรื่องเรื่องบริษัทของท่านให้ความสำคัญมากกับการสรรหาคนเข้าทำงานที่มีคุณสมบัติตรงตามหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.00$ ) และเรื่อง บริษัทของท่านมีความเข้มข้นในการคัดเลือกคนมากๆ ต้องมีการทดสอบ ความสามารถด้านใดด้านหนึ่งเช่น ทักษะการทำงานความสามารถในการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}=3.93$ )

2) ด้านการฝึกอบรม การพัฒนา และการส่งเสริมความก้าวหน้า พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.80$ ) โดยมีเรื่อง เมื่อมีตำแหน่งว่างบริษัทของท่านให้ความสำคัญกับการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานภายในก่อนมากกว่าการสรรหาจากภายนอก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}= 3.98$ ) และเรื่องพนักงานในบริษัทของท่านทราบถึงความก้าวหน้าของสายอาชีพของตนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}= 3.67$ )

3) ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 4.24$ ) โดยมีเรื่อง ท่านสามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะขั้นตอนและวิธีการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}= 4.41$ ) และเรื่องเรื่องมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาพนักงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}= 3.47$ )

4) ด้านค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่นๆและความมั่นคงในการทำงาน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.71$ ) โดยมีเรื่อง พนักงานในบริษัทนี้มีความมั่นคงในงานสูง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}= 3.93$ ) และบริษัทของท่านมีสวัสดิการนอกเหนือจาก ค่าตอบแทนด้านตัวเงินที่ดีกว่าบริษัทอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}= 3.60$ )

### 3. สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 อธิบายเป็นรายด้าน พบดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.96$ ) โดยมีเรื่องท่านรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กรแห่งนี้พร้อมทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อองค์กรแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}= 4.19$ ) และเรื่องถึงแม้ว่ามีองค์กรอื่นจะให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าที่องค์กรแห่งนี้แต่ท่านก็ไม่คิดจะลาออกจากองค์กรแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}= 3.66$ )

2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านคงอยู่ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.95$ ) โดยมีเรื่อง เรื่องท่านมาทำงานอย่างต่อเนื่องทุกวันเปรียบเสมือนองค์กรแห่งนี้เป็นบ้านที่สองของท่าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}= 4.22$ ) และเรื่อง เรื่องท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่าน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}= 3.70$ )

3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 4.04$ ) โดยมีเรื่อง เรื่องท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}= 4.18$ ) และเรื่ององค์กรแห่งนี้มีความหมายกับท่านมากโดยไม่คิดจะเปลี่ยนที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}= 3.88$ )

4. สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว ปรางค์ดงตาราที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการศึกษา	
	มีผล	ไม่มีผล
เพศ		✓
อายุ		✓
ตำแหน่งงาน		✓
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		✓
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	✓	
สถานภาพ		✓
ระดับการศึกษา	✓	

5. สรุปผลการศึกษาปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร  
ของ พนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว ปรากฏดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการศึกษาปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร  
ของ พนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว

ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ผลการศึกษา	
	มีผล	ไม่มีผล
ด้านการคัดเลือกคนเข้าทำงาน		✓
ด้านการฝึกอบรม การพัฒนา และส่งเสริมความก้าวหน้า		✓
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน		✓
ด้านค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ และ ความมั่นคงในการทำงาน	✓	

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กรและ  
ระดับการศึกษามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว  
ทั้งนี้ผลของการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานที่อยู่ในองค์กรต่ำกว่า 5 ปีจะมีความผูกพันต่อองค์กร

ต่ำเพราะว่าส่วนใหญ่แล้วพนักงานที่อยู่โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว การที่อยู่ทำงานเป็นระยะ ยาวนั้นก่อนให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ ที่ตนได้รับจากองค์กรมากมาย เช่น ระดับเงินเดือนที่สูง และ จำนวนค่าตอบแทนต่าง ๆ สูงกว่าผู้เข้าทำงานใหม่ สิทธิประโยชน์ดังกล่าว จึงทำให้รู้สึกเสียค่าถ้า ลาออกจากองค์กร โดยยิ่งอยู่นานเท่าไรก็ยิ่งออกจากองค์กรยากมากขึ้น รวมถึงระดับการศึกษา ซึ่งจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย เช่นกัน เพราะว่าพนักงานในโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ปริญญาตรีและเป็นพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษา ซึ่งองค์กรเห็นว่าการรับพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษา สามารถส่งเสริมความรู้ในด้านการทำงาน และมีใจรักในงานบริการมากกว่า แต่พนักงานที่จบ ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่แล้ว พอได้องค์ความรู้ด้าน โรงแรม ภาษา รวมถึงได้ประสบการณ์การทำงาน จากนั้นจะลาออกไปในตำแหน่งที่สูงกว่า หรือไปหาค่าตอบแทนที่มากกว่าเดิม ส่วนปัจจัย ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในด้านค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ และความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว ทั้งนี้ โรงแรมบลิสตัน สุวรรณพาร์ค วิว ได้มีค่าตอบแทน ในส่วน เงินเดือน ค่าบริการ อาหาร เครื่อง แต่งกาย รวมผลประโยชน์อื่น ๆ และความมั่นคงในการทำงานส่งผลทำให้พนักงานมีความผูกพัน เพิ่มมากขึ้นด้วย นั่นหมายถึงปัจจัยนี้จะส่งผลต่ออัตราการลาออกของพนักงานซึ่งจะสอดคล้องกับ ผลวิจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กรและระดับการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น ส่วนการ จัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการคัดเลือกคนเข้าทำงาน ด้านการฝึกอบรม การพัฒนา และส่งเสริม ความก้าวหน้า ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว โดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสาวิตรี ธนกิจเจริญวัฒน์ (2557) และ จากการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันของ บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการให้ผลตอบแทน มีอิทธิพลต่อ ความผูกพันของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้วิจัย ได้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว คือ

1.1 ปัจจัยในส่วนของระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่น้อยกว่าซึ่งหาก พิจารณาจากปัจจัยอื่นๆประกอบแล้ว องค์กรสามารถทำให้พนักงานทำงานกับองค์กรได้อย่าง

ยาวนาน ควรให้ความสำคัญเพิ่มด้านค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น และความมั่นคงในการทำงานก็จะเพิ่มความผูกพันที่พนักงานจะมีให้กับองค์กรได้มากขึ้น อัตราการลาออกก็จะน้อยลง

1.2 ปัจจัยในการศึกษา จากการวิจัยพบปัจจัยสำคัญของพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจะมีความผูกพันกับองค์กรน้อยมาก ดังนั้นในส่วนของจัดการให้พนักงานมีความผูกพันเพิ่มขึ้นนั้น อาจต้องนำปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในด้านการจัดการทรัพยากรคือ ปัจจัย ค่าตอบแทน ประโยชน์อื่นและความมั่นคงในการทำงานเพิ่มขึ้น หรือรับพนักงานที่จบสายอาชีพ ด้านการจัดการโรงแรมโดยตรง จากนั้นส่งเสริมการเรียนรู้ต่อระดับปริญญาตรี ซึ่งหากตรงนี้สามารถแก้ไขได้และลดอัตราการลาออกของพนักงานได้ จะทำให้พนักงานมีอายุงานที่เพิ่มขึ้นและส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ดังข้อ 1.1

2. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ และความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิวต้องการให้บริษัทมีสวัสดิการนอกเหนือจากค่าตอบแทนด้านตัวเงินที่ดีกว่าบริษัทอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณาสวัสดิการด้านอื่น เช่นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ เพื่อเพิ่มแรงบวกให้พนักงานในด้านงานบริการ รู้สึกว่ามีความภาคภูมิใจในงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้นอาจส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านด้านค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ และความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม บลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม บลิสตัน สุวรรณ พาร์ค วิว