

ปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร
ของพนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่

**The Human Capital Management Function Affecting the Loyalty
Commitment of Khum Phaya Hotel Chiang Mai Employees**

นายพิพัฒน์พล พิบูลนันท์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Mr. Pipatphol Phiboonnun

E-mail: 6424102631@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ (2) เพื่อประเมินความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ ที่มีต่อปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กร (3) เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ (4) เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (5) เพื่อศึกษาปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด ประกอบด้วย พนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 124 ราย ที่ปฏิบัติงานนับตั้งแต่มีการสำรวจงานวิจัย โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) โดยหากพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยสถิติการถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือน 10,001 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ต่างกัน และปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรใน

องค์กร ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านระเบียบวินัย ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการดูแลสุขภาพและความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กร ด้านการประเมินผลงาน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่

คำสำคัญ : ปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กร ตามกระบวนการจัดการทุนมนุษย์ : การดูแลรักษาบุคลากรในองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร

ABSTRACT

The objectives of this research were (i) To study the classification by personal factors of Khum Phaya Hotel Chiang Mai employees (ii) To study the human capital management function of Khum Phaya Hotel Chiang Mai employees (iii) To study the loyalty commitment of Khum Phaya Hotel Chiang Mai employees. (iv) To study the loyalty commitment of Khum Phaya Hotel Chiang Mai employees classified by personal factors. (v) To study the human capital management function affecting the loyalty commitment of Khum Phaya Hotel Chiang Mai employees. The population size is 124 from all target population of Khum Phaya Hotel Chiang Mai. The research instrument is a questionnaire for collecting data. The statistical analysis methods in this research used frequency, percentage, mean and standard deviation (S.D.). The hypothesis tests used t-test statistics, one-way variance statistics (One-way Anova), least multiple regression statistics (MRA).

The research result finds that the majority of sample of Khum Phaya employee is female at the age between 31- 40 ปี years old, the education level is bachelor degree, salary scale is between 10,001 - 20,000 Baht and work operational period is less than 3 years. The difference in personal factors such as education level and work operational period are influencing the loyalty commitment of Khum Phaya Hotel Chiang Mai employees. For the human capital management function consist of human resource development, discipline, compensation and safety and health have an effect on the loyalty commitment of Khum Phaya Hotel Chiang Mai with significant statistic at level

0.05. For performance management has not affected the loyalty commitment of Khum Phaya Hotel Chiang Mai.

Keywords: Human capital management function, Loyalty commitment of employees

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดเชียงใหม่เป็นหนึ่งในจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนธุรกิจโรงแรมที่เปิดให้บริการอยู่ถึง 3,000 แห่ง และสร้างรายได้ให้กับจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 15.63 (กลุ่มงานกลยุทธ์และข้อมูลเพื่อพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2559) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจปัจจุบัน เนื่องจากความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป และการมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในเรื่องของงานบริการ ซึ่งธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงนั้น มักเน้นให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล (ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท, 2549) โดยเริ่มต้นจากการคัดกรองและฝึกฝนบุคลากร เพื่อมุ่งหวังให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ทุ่มเท เสียสละ และเสริมสร้างความผูกพันกับองค์กร อย่างไรก็ตาม แม้ในธุรกิจโรงแรมที่มีประสิทธิภาพในด้านของการจัดการทรัพยากรบุคคล ก็ยังมีปัญหาในเรื่องของการเข้า - ออกของบุคลากร การโยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ทำงานหรือการลาออก โดยบุคลากรที่ยังอยู่ในองค์กรที่ไม่ได้มีการเปลี่ยนสถานที่ทำงาน กลับทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่กระตือรือร้น ขาดความรับผิดชอบ ไม่ทุ่มเทเสียสละให้กับองค์กร ส่งผลให้องค์กรไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

โรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ เป็นโรงแรมห้าดาว มีวิสัยทัศน์ที่เน้นการส่งมอบประสบการณ์ความเป็นไทยที่สอดรับกับเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของจุดหมายปลายทางทั่วโลก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกคน ด้วยการผสานนวัตกรรมการให้บริการที่แฝงด้วยความอบอุ่นแบบครอบครัว และความทุ่มเทของพนักงานที่พร้อมมุ่งมั่นขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน (โรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่, 2565) มีการจัดการโดยผู้บริหาร และทีมที่มีสมรรถภาพสูง มีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาองค์กร โดยมุ่งเน้นในแผนกทรัพยากรบุคคลเป็นอันดับแรก เพื่อจุดประสงค์คือ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้กับองค์กรเมื่อมีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมบุคลากรที่เข้ามาใหม่ ซึ่งเป็นต้นทุนแฝงที่ส่งผลต่อผลประกอบการขององค์กร จากผลสำรวจ (Career Builder อ้างถึงใน ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร, 2557) พบว่า มีอัตราการเข้า - ออกของบุคลากรเนื่องจากไม่พอใจในองค์กรด้วยเหตุผลต่างๆ อยู่ถึง 37% ซึ่งโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่

ก็ประสบปัญหาเช่นกัน ถึงแม้ว่าจะมีการวางกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อลดอัตราการเข้า - ออกของบุคลากร แต่ก็ยังประสบปัญหามีอัตราการเข้าออกของพนักงานสูงถึงร้อยละ 20 สูงกว่าที่โรงแรมคัมพญา เชียงใหม่ กำหนดไว้ที่ร้อยละ 4 เท่านั้น (แผนกทรัพยากรบุคคล โรงแรมคัมพญา เชียงใหม่, 2565)

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่ เพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารของโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่ ในการบริหารจัดการองค์กร อีกทั้งยังสามารถนำไปปรับเป็นแผนพัฒนาบุคลากรระดับหัวหน้าและระดับปฏิบัติงานให้มีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรได้รับผลประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาประเมินความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่ ที่มีต่อปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กร
3. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่
4. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลต่อความ จงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย

1. ด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่

2. ด้านกระบวนการจัดการทุนมนุษย์ : การดูแลรักษาบุคลากรในองค์กร (Retention) (Nelarine Cornelius, 2001 อ้างถึงใน เพ็ญศรี วายวานนท์, 2537) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ การประเมินผลงาน การฝึกอบรมและพัฒนา ระเบียบวินัย การบริหารค่าตอบแทน และสวัสดิการ และการดูแลสุขภาพและความปลอดภัย

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Hoy & Ress, 1974 อ้างถึงใน หทัยรัตน์ ตันสุวรรณ, 2550) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ โรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่

3. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

พนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 124 ราย ที่ปฏิบัติงาน นับตั้งแต่ มีการสำรวจงานวิจัย (แผนกทรัพยากรบุคคลโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ ข้อมูล ณ วันที่ 10 กันยายน 2565)

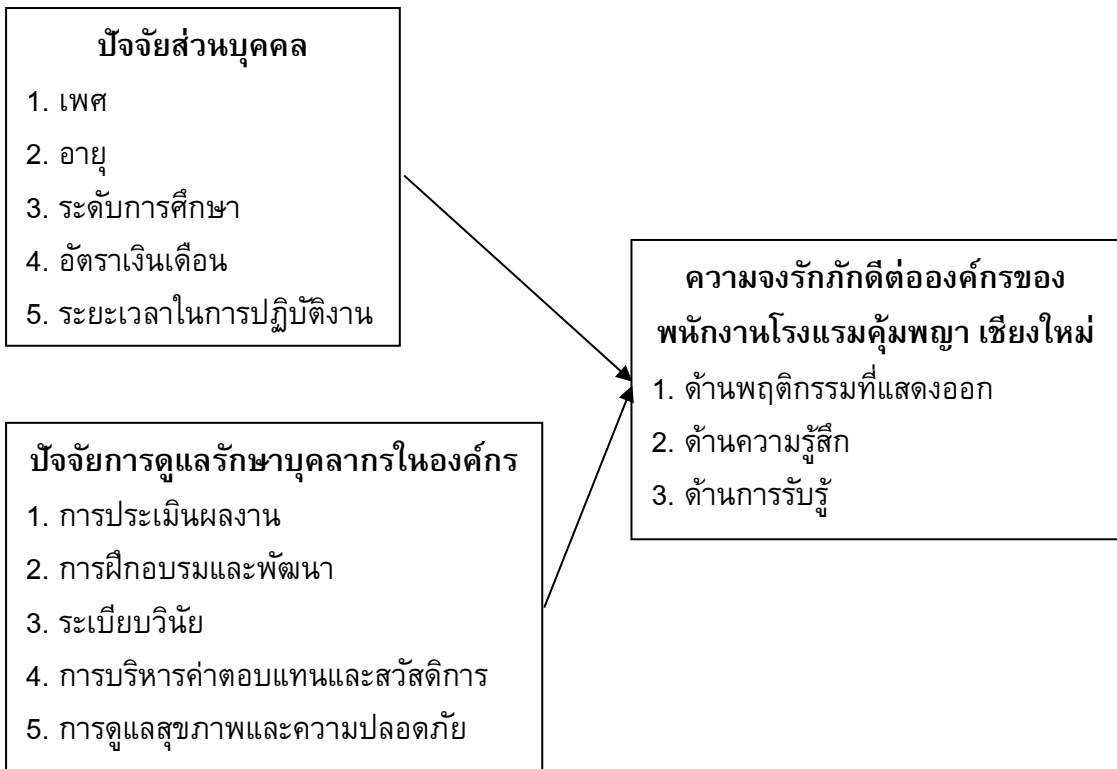
กลุ่มประชากร จำนวน 124 ราย ได้จากการเก็บข้อมูลจากจำนวนประชากรทั้งหมด ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population)

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้จะวิจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดโดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับ กระบวนการจัดการทุนมนุษย์ : การดูแลรักษาบุคลากรในองค์กร (Retention) (Nelarine Cornelius, 2001 อ้างถึงใน เพ็ญศรี วายวานนท์, 2537) และความจงรักภักดีต่อองค์กร (Hoy & Ress, 1974 อ้างถึงใน หทัยรัตน์ ตันสุวรรณ, 2550) ดังภาพต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กร

วันวิสา จงรักษ์, เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2559) กล่าวว่า กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็น กระบวนการในการบริหารจัดการบุคลากร โดยรวมไปถึงผลการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน การวางแผนกำลังคน (Human resource Planning) การสรรหาและการคัดเลือก (Staffing) การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Developing) การประเมินผลปฏิบัติงาน (Appraisal Performance) การจ่ายผลตอบแทน (Compensation) แรงงานสัมพันธ์ (Employee Relation) ความผูกพันของบุคลากรในระดับมหาวิทยาลัย เช่น ด้านจิตใจ (Affective commitment) ด้านความต่อเนื่อง(Continuance commitment) ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) (Meyer and Allen's ,1990) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) เช่น วิเคราะห์และวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและการคัดเลือก การพัฒนาและฝึกอบรม การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กรว่าเป็นการแสดงออกของบุคลากรที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดจากทัศนคติที่ดี มีความเคารพต่อองค์กรมีความทุ่มเท มีความพยายามมีความผูกพัน มีความสนใจเอาใจใส่ มีความภูมิใจ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พยายามเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กรและมีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และอยากสนับสนุนองค์กร มีความปรารถนาตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอุทิศตนให้กับองค์กรทำประโยชน์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและจะทำงานอยู่ในองค์กรต่อไปไม่ลาออกจากองค์กรเมื่อเกิดทัศนคติที่ดีและความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวกับองค์กรแล้ว จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมความรักและตระหนักในคุณค่าเกิดความรู้สึกการยอมรับในกฎเกณฑ์องค์กรและความผูกพันที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรและการแสดงออกของบุคลากรในองค์กรประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) เช่น การปกป้ององค์กร การรักษาผลประโยชน์ขององค์กร แนะนำผู้อื่นมาทำงานที่องค์กร ไม่มีความคิดที่จะย้ายที่ทำงาน ด้านความรู้สึก (Affective Aspect) เช่น ความภาคภูมิใจในงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านการรับรู้ (Cognitive Aspect) เช่น ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร นโยบายขององค์กรความไว้วางใจในตัวผู้จัดการ ความเชื่อมั่นในการทำงานที่ดีของผู้จัดการ (Hoy & Rens, 1974)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ จำนวน 124 คน (แผนกทรัพยากรบุคคลโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่, 2565)

โดยทำการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) ทั้งหมด 124 คน

จากการวิจัยครั้งนี้มีประชากรจำนวน 124 คน ในที่นี้ใช้การทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คือ ให้มีความผิดพลาดได้ร้อยละ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดที่พัฒนาจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลักเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรเพื่อดูว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรมากน้อยเพียงใด โดยจำแนกการดูแลรักษาบุคลากรที่ใช้ในการบริหารออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การประเมินผลงาน การฝึกอบรมและพัฒนา ระเบียบวินัย การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ การดูแลสุขภาพและความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อดูว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. หาคความเที่ยงตรง (Validity) โดยทำการตรวจสอบความสอดคล้องแล้วนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC)

2. หาคความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbrach's Alpha Coefficient) ซึ่งกำหนดค่ามากกว่า 0.70 และนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วย Cronbrach's Alpha ได้เท่ากับ 0.867 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.70) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะตัวอย่างเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์การทดลองแบบ Independent sample : T-test และระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – Way ANOVA : F-test และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's และทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรของพนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ใช้ในการวิจัยมี 5 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือน 10,001 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี

ผลการวิเคราะห์ประเมินความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ ที่มีต่อปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กร

ปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กร ตามกระบวนการจัดการทุนมนุษย์ : การดูแลรักษาบุคลากรในองค์กร (Retentio) (Nelarine Cornelius, 2001) มี 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย การประเมินผลงาน (Performance Management) การฝึกอบรมและพัฒนา (Human Resource Development) ระเบียบวินัย (Discipline) การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation) การดูแลสุขภาพและความปลอดภัย (Safety and Health) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานโรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่ ให้ความสำคัญกับ

ปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กร ด้านการประเมินผลงานสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านระเบียบวินัย ด้านการดูแลสุขภาพและความปลอดภัย ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม คัมพญา เชียงใหม่

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ตามรูปแบบองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กรของ Hoy & Rees (1974) ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่ แสดงออกด้านการรับรู้สูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของ พนักงานโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย 1 พนักงานโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่ มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่ ที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อย่างไรก็ตามทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ และอัตราเงินเดือน แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่ ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรที่ส่งผล ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่

สมมติฐานการวิจัย 2 ปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมคัมพญา เชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านระเบียบวินัย ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม

คัมพูชา เชียงใหม่ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อย่างไรก็ตามปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างด้านการประเมินผลงานไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมคัมพูชา เชียงใหม่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. เนื่องจากความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่ขึ้นอยู่กับเพศ อายุ และอัตราเงินเดือน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมุ่งเน้นที่จะปรับแผนให้เหมาะสมกับ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยอาจจะทำแผนการพัฒนาบุคลากรโดยแยกเป็นกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและผลลัพธ์สูงสุด

2. เนื่องจากปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารจึงไม่ควรมุ่งเน้นการฝึกอบรมให้แก่พนักงานเพียงด้านเดียว และควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารและฝึกอบรมพนักงานให้มีทัศนคติที่ดี เข้าใจและมีเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน มีแนวทางในการทำงานที่ชัดเจน และสนับสนุนพนักงานในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น และช่วยในการลดอัตราการเข้า-ออกของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรนำปัจจัยอื่นๆที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรเข้ามาพิจารณาเพิ่มเติม เช่น สถานภาพ แผนก เจนเนอเรชั่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและตรงกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการวิจัยปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรในรูปแบบอื่นที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรในรูปแบบต่างๆที่อาจส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลและแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรให้ได้ผลลัพธ์ที่ตรงตามเป้าหมายมากขึ้น

3. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่นที่อยู่ระดับเดียวกัน และมีสภาพแวดล้อมใกล้เคียงกัน เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการดูแลรักษาบุคลากรในองค์กรมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชาญโชติ ชมพูนุท. (2549). หัวใจของธุรกิจบริการท่องเที่ยว. ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2565, จาก <http://rwwchanchotj@gmail.com>.
- ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร. (2557). ผลสำรวจ Career Builder. ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2565, จาก <http://prakal.wordpress.com>.
- โรงแรมคุ้มพญา เชียงใหม่. (2565). ข้อมูลโรงแรมและจำนวนพนักงาน ปี 2565. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2565, จากแผนกทรัพยากรบุคคล
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). การจัดการทรัพยากรคน. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันวิสา จงรักษ์, เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2559), กระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมถ่านหินในประเทศอินโดนีเซีย วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 1
- สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่. (2559). จำนวนธุรกิจโรงแรม. ค้นเมื่อ 1 กันยายน 2565, จากกลุ่มงานกลยุทธ์และข้อมูลเพื่อพัฒนาจังหวัด
- หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. (2550). ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรและบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมประเทศไทย สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Nelarine Cornelius, (2001). กระบวนการจัดการทุนมนุษย์. ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2565. จาก http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_45.html.
- Allen, N. J. and Meyer, J. P. (1990). The Measure and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment. Journal of Occupational Psychology, 1-18.
- Hoy. Wayne K. and Rees, Richard. (1974). Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration. Sociology of Education. 47: 268 - 275.