

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย เป็นพื้นที่ที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ในปี 2557 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวภาคใต้สูงกว่าทุกภาค โดยเฉพาะในเกาะสมุยมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือน 702,180 ราย มีรายได้มากถึง 10,138 ล้านบาท ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นรายได้จากธุรกิจด้านที่พักและธุรกิจร้านอาหาร (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557) ดังนั้นธุรกิจโรงแรมที่เน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยมีหัวใจหลักอยู่ 3 ปัจจัย คือ ลูกค้า การจัดการ และพนักงาน (ธีรวิมล ตรีประสิทธิ์ชัย, 2557) ซึ่งพนักงานถือว่าเป็นบุคคลากรที่ส่งมอบการบริการของโรงแรมให้แก่ลูกค้า หากมีการบริการที่ดีก็จะทำให้นักท่องเที่ยวสนใจที่จะเข้ามาพักกับโรงแรมเพิ่มขึ้น ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงและจำเป็นต้องใช้แรงงานคนเป็นจำนวนมากในการบริหาร ดังนั้นผู้บริหารต้องใส่ใจในเรื่องของการดูแลรักษาพนักงานอย่างละเอียดอ่อน เพราะอาชีพพนักงานโรงแรมมีการโยกย้ายและเปลี่ยนถ่ายพนักงานได้ง่ายกว่าธุรกิจอื่น ๆ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมในแหล่งท่องเที่ยวที่มีการแข่งขันสูง มักจะมีการเข้าออกของพนักงานในอัตราที่สูง ดังนั้นโรงแรมที่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูง ไม่เพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อเรื่องค่าใช้จ่ายแต่ยังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกขวัญและกำลังใจของพนักงานในการทำงานอีกด้วย แต่ถ้าโรงแรมไหนที่มีการเปลี่ยนแปลงของพนักงานแผนกให้บริการบ่อย อันเนื่องมาจากการรับพนักงานใหม่ผู้ซึ่งอาจจะขาดความรู้ด้านเทคนิคการให้บริการและขาดความเคยชินในพื้นที่ รวมถึงการให้คำแนะนำลูกค้าหรือการแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้บริการอย่างไม่เป็นมืออาชีพ ก็จะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมนั้น ๆ (สมาคมธุรกิจโรงแรม, 2557) ด้วยเหตุผลนี้ ทำให้ฝ่ายบริหารของธุรกิจโรงแรม จึงหันมาสนใจเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2555)

การจะรักษาพนักงานให้อยู่กับโรงแรมได้นั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทางฝ่ายบริหารต้องให้ความใส่ใจเพราะจะส่งผลต่อการบริการของพนักงาน เขาจะทำงานอย่างมีความสุขเมื่อพวกเขาพอใจในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานออกมาดี บรรยากาศในองค์กรก็จะดีตามไปด้วย และคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะส่งผลต่อการพัฒนาความสามารถ ความมั่นคง และความก้าวหน้า รวมทั้งการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย (อิงอร ตันพันธ์, 2556)

นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กร ยังเป็นตัวบ่งชี้ ถึงประสิทธิภาพการทำงาน และยังเป็น สิ่งที่สามารถใช้ทำนายความน่าจะเป็นในการคงอยู่ของพนักงาน เพราะความผูกพันเป็นส่วนสำคัญ ในการผลิตคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งยังเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการลาออก การเปลี่ยนงาน การขาดงานและการปฏิบัติงานของบุคลากรอีกด้วย (สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ เยี่ยมดาว ณรงค์ชวณะ และยุทธชัย ฮารีบิน, 2559) ปัญหาโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย คือการลาออกของพนักงานสูง หรือการย้ายงานบ่อยในโรงแรมเกาะสมุยด้วยกัน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ดังนั้นสิ่งสำคัญคือโรงแรมจะต้องธำรงรักษาพนักงานไว้ให้ได้ (พิมพ์แพร พุทธิชีวิน, 2558)

การธำรงรักษาพนักงานโรงแรมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะทำให้องค์กรมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ และความชำนาญเพิ่มจำนวนมากขึ้นอยู่เรื่อย ๆ ลดอัตราการเข้าออกงานทำให้ไม่ต้องมีภาระในการ สอนงานพนักงานใหม่ เกิดทีมงานที่มั่นคง มีความรัก ความผูกพันและเข้าใจกัน พนักงานที่มีทักษะ ในงานสูงสามารถช่วยแบ่งเบาหน้าที่งานให้แก่ผู้บังคับบัญชาได้มากกว่าพนักงานที่อยู่ระหว่างการ เรียนรู้งาน ทำให้ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานหรือมีปัญหาน้อยมาก เพราะพนักงานโรงแรม คนเก่าจะมีความชำนาญมากกว่าพนักงานเข้าใหม่ องค์กรจะเกิดการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง เพราะมีพนักงานที่รู้งานและมีความชำนาญ เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานใหม่ ๆ ได้ ทำให้ สามารถปลูกฝังทัศนคติที่ดีได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่ต้องเริ่มต้นนับหนึ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา อันจะเป็นผลให้ ช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่าย และทำให้ไม่เกิดความติดขัดหยุดชะงัก งานสามารถดำเนินไปได้อย่าง ต่อเนื่อง สร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานรักงานที่ทำและรักองค์กร รวมถึงรักงานด้านธุรกิจโรงแรมด้วย (สมิต สัจฉกร, 2558)

จากเหตุผลและความเป็นมาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา การธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่ กับองค์กรของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อต้องการจะทราบว่าโรงแรม ในอำเภอเกาะสมุยมีการนำกลยุทธ์ด้านใดบ้างเข้ามาบริหารจัดการในการธำรงรักษาพนักงาน และ มีการวางแผนนโยบายอย่างไรเกี่ยวกับการดูแลรักษาพนักงานให้คงอยู่คู่กับองค์กรไปนาน ๆ โดยข้อมูล ที่ได้รับจากการศึกษา ผู้วิจัยคาดว่าจะสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำไปปรับกลยุทธ์ในการรักษาบุคลากร และเสริมสร้างการบริการที่ดี เพื่อความคุ้มค่าแก่ผู้มาใช้บริการทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติได้

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การดำรงรักษาพนักงานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาระดับการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## ความสำคัญของการวิจัย

ความสำคัญและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการดำรงรักษาพนักงานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในครั้งนี้ เพื่อได้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหารโดยเฉพาะฝ่ายทรัพยากรมนุษย์นำไปประกอบการพิจารณาวางแผนนโยบายในการดำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับโรงแรมได้นานขึ้น และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงในการออกกฎระเบียบของโรงแรม วางนโยบายผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมและสอดคล้องกับลักษณะของงาน ออกแบบกิจกรรมการพัฒนาทักษะผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน และส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กรต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตในการวิจัยเรื่อง การดำรงรักษาพนักงานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้จะศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการดำรงรักษาพนักงานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมถึงรายงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ แล้วนำไปเป็นองค์ประกอบในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 375 แห่ง (เทศบาลนครเกาะสมุย ข้อมูลเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2558) มีพนักงานทั้งสิ้น 20,930 ราย (ชมรมฝ่ายทรัพยากรบุคคลทางการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย, 2558)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มเลือกจากจำนวนพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้ตารางการสุ่มของเคร์ตกีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 ตัวอย่าง

### ขอบเขตด้านตัวแปร

#### 1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

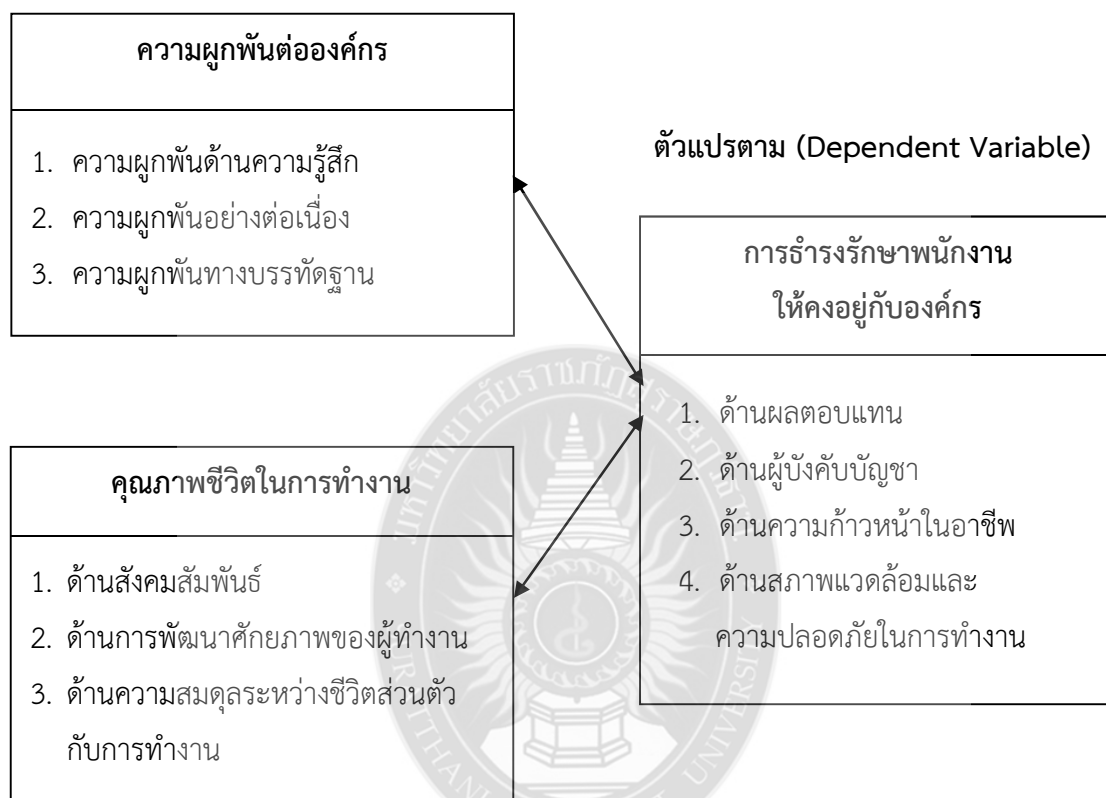
1.1 ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันด้านความรู้สึกร่วม ความผูกพันอย่างต่อเนือง และความผูกพันทางบรรทัดฐาน

1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน และด้านสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องการธำรงรักษาพนักงานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมุติฐานการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะนี้ ได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของคำศัพท์ต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการวิจัยเพื่อดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับ การธำรงรักษาพนักงานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีศัพท์ที่สำคัญ ดังนี้

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีพฤติกรรมแสดงออกต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยการยอมรับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรอย่างเต็มใจ และมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ทำงานในองค์กรอย่างเต็มใจ ทำทุกอย่างเพื่อความสำเร็จขององค์กรพร้อมที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งประกอบด้วยความผูกพัน 3 ด้าน คือ

1. **ความผูกพันทางด้านความรู้สึก** หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในของพนักงานที่รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ต้องการที่จะอยู่ และอยากอยู่กับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตั้งใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร เช่น รู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัว รู้สึกภูมิใจที่เป็นพนักงานในโรงแรมนี้ รู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานในโรงแรมแห่งนี้ และหากโรงแรมเกิดปัญหาจะรู้สึกว่าเป็นปัญหาของตัวเองพนักงานด้วย เป็นต้น

2. **ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง** หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กร เป็นความผูกพันที่ จำเป็นต้องอยู่ หรือจำใจอยู่ และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป หรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน เช่น อยากทำงานต่อที่นี่ เพราะได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสมและเพียงพอ หากตัดสินใจย้ายออกจากโรงแรมนี้จะมีชีวิตการเป็นอยู่ที่ลำบาก เป็นต้น

3. **ความผูกพันทางบรรทัดฐาน** หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานทางสังคม เพื่อตอบสนองสิ่งที่คุณค่าที่ได้รับจากองค์กรแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของคุณต่อองค์กร เป็นความผูกพันที่เรียกว่า ควรที่จะอยู่ เนื่องจากภาระหน้าที่ของพนักงาน ต้องไม่ลาออกไปไหน เพราะรู้สึกว่าอยู่เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องทางศีลธรรม เช่น อยากทำงานที่นี่เพราะผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน ไม่คิดย้ายไปอยู่โรงแรมคู่แข่ง และอยากตอบแทนโรงแรมด้วยการทำงานให้โรงแรมมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ และจะรู้สึกผิดหากลาออกจากที่นี่ เป็นต้น

**คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง การตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของบุคคลในการทำงาน โดยให้ความสำคัญถึง ความสัมพันธ์อันดีของพนักงานในองค์กร มีการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และพนักงานมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน 3 ด้าน คือ

1. **ด้านสังคมสัมพันธ์** หมายถึง การที่พนักงานทำงานเข้ากับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ดี มีกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีการยอมรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเสมอ

2. **ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ทำงาน** หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ด้วยได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมการอบรม และมีการสนับสนุนด้านการศึกษาเพิ่มเติม และตัวพนักงานเองก็สามารถตัดสินใจและกำหนดวิธีการทำงานของตนเองได้

3. **ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว** หมายถึง พนักงานสามารถใช้ชีวิตการทำงานทั้งในเวลางานและล่วงเวลาโดยไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน มีครอบครัวที่ให้การสนับสนุนอย่างดี และสามารถวางแผนการลาไปพักผ่อนวันหยุดได้อย่างอิสระ มีเวลาเพียงพอให้กับครอบครัว

**การธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร** หมายถึง การผูกใจให้พนักงานให้มีความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของและอยู่กับองค์กรได้นานที่สุด ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม การมีผู้บังคับบัญชาที่ดี สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพและความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร 4 ด้าน คือ

1. **ด้านผลตอบแทน** หมายถึง การที่พนักงานจะรับเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และเป็นธรรมตามกฎหมาย

2. **ด้านผู้บังคับบัญชา** หมายถึง การที่พนักงานได้รับการแบ่งงานจากหัวหน้างานด้วยความยุติธรรม ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและนำเสนอความคิดใหม่ ๆ เป็นผลให้อยากมาทำงาน เพราะมีหัวหน้างานที่ดี

3. **ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ** หมายถึง พนักงานได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งจากความรู้ ความสามารถเป็นหลัก มีโอกาสได้พัฒนาความรู้โดยการสนับสนุนจากหัวหน้างานและสามารถประสบความสำเร็จต่อไปเรื่อยในสายงานนั้น ๆ

4. **ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน** หมายถึง การได้ทำงานในสถานที่ที่ปลอดภัย มีบรรยากาศที่ดี อากาศถ่ายเท แสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอ และมีคุณภาพ และมีการจัดวางอย่างเป็นระเบียบ