

ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม :

กรณีศึกษาเครือโรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย

FACTORS AFFECTING THE RETENTION INTENTION OF FEMALE EMPLOYEES IN HOTEL
BUSINESS: A CASE STUDY OF A CHAIN HOTEL IN THAILAND

นพรัตน์ อำภา¹ วงศ์ลัดดา วีระไพบูลย์¹ และวีโรจน์ เจษฐาลักษณ์¹

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Nopparat Aumpa¹, Wongladda Weerapaiboon¹ and Viroj Jadesdalug¹

¹Faculty of Management Science, Silpakorn University

(Received: March 31, 2024; Revised: September 17, 2024; Accepted: November 15, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสนับสนุนความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรในส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม การให้ความสำคัญต่อความเป็นเพศหญิงในการแข่งขันทางอาชีพ การพัฒนาอาชีพของบุคลากร และความสมดุลงานและครอบครัวกับคุณภาพชีวิต ต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจ และ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่งผลต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษาเครือโรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานหญิงของเครือโรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 400 คน ด้วยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive) เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในประเด็นท้าทายต่าง ๆ ของการทำงานของพนักงานหญิง ได้แก่ การสนับสนุนความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม การให้ความสำคัญต่อความเป็นเพศหญิงในการแข่งขันทางอาชีพ การพัฒนาบุคลากร และความสมดุลงาน ครอบครัว และคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร และความสมดุลงาน ครอบครัว และคุณภาพชีวิตมีอิทธิพลต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การตั้งใจคงอยู่, พนักงานหญิง, ธุรกิจโรงแรม

ABSTRACT

This study aims to investigate the correlation between factors influencing problem-solving abilities and workplace challenges, an organizational culture that promotes collaboration and engagement, the emphasis on women in career competition, employee career advancement, and work-family balance in relation to quality of life. We want to investigate the factors influencing the retention of female employees in the hotel business and conduct a case study on a specific hotel

chain. The sample consisted of 400 female employees from the International Chain Hotel in Thailand, selected using purposive sampling. We collected data using a questionnaire, then used descriptive statistics to describe the frequency, percentage, mean, and standard deviation, followed by inferential statistics such as Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis to draw conclusions for this study.

The study's conclusions showed that: 1) the work challenge factors of female employees, such as support for problem-solving abilities and workplace obstacles, organizational culture that encourages teamwork and participation, emphasis on gender equality in professional competition, personnel development, and the balance of work, family, and quality of life, have a positive relationship with the retention intentions of female employees in the hotel business, and are statistically significant at the 0.05 level; 2) these factors have a significant impact on the retention intentions of female employees in the hotel business at the 0.05 level. Multiple regression analysis facilitates the creation of a linear predictive equation.

Keywords: Retention intention, Female employees, Hotel business

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมเป็นส่วนสำคัญของอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว โดยมีบทบาทสำคัญในการต้อนรับและบริการผู้มาเยือน การควบคุมคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการในโรงแรมมีผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ทั้งของโรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว และที่สำคัญคือ ภาพลักษณ์ของประเทศ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและเกิดประสบการณ์ที่ดี ธุรกิจโรงแรมต้องหาวิธีที่จะสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าเพื่อรักษาภาพลักษณ์และความมั่นคงทางธุรกิจ

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมสามารถขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจและบรรลุเป้าหมายของการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ คือ พนักงาน ยิ่งพนักงานมีความตั้งใจในการทำงานมากเท่าไร ยิ่งส่งผลบวกต่อการดำเนินธุรกิจ ทำให้ธุรกิจเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ การรักษาพนักงานที่มีความตั้งใจในการทำงานให้ดำรงอยู่และเติบโตก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพพร้อมกับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมนั้น จะเป็นรากฐานที่มั่นคงของธุรกิจและเป็นความเชื่อมั่นประการหนึ่งว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการ เมื่อกลับมาใช้บริการซ้ำจะยังคงได้รับการที่มีคุณภาพมาตรฐานที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ ตามประสบการณ์ของธุรกิจและพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นตามกาลเวลา

ทั้งนี้ อุตสาหกรรมบริการพนักงานหญิงเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจด้านนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการของธุรกิจโรงแรม ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีความเสมอภาคระหว่างเพศในสถานที่ทำงาน แต่พนักงานหญิงมักพบกับความท้าทายการทำงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในอาชีพ อาทิ อุปสรรคในงานที่รับผิดชอบ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมหรือแตกต่างทางความคิด เช่น การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม นโยบายความหลากหลายทางเพศ การพัฒนาบุคลากร และความสัมพันธ์ระหว่างความสมดุลงานและครอบครัวกับคุณภาพชีวิต ซึ่งหากพิจารณาความท้าทายการทำงานของพนักงานหญิง มีปัจจัยที่สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมของ Hofstede (1991) ที่ระบุว่า องค์กรที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ในเรื่องการให้ความสำคัญระหว่างชาย-หญิง รวมไปถึงสภาพการแข่งขันในสังคม

(Masculinity) ซึ่งในมิติของสังคมแบบอยู่คนเดียวหรืออยู่เป็นกลุ่ม และการให้ความสำคัญระหว่างชาย-หญิง รวมไปถึงสภาพการแข่งขันในสังคมนั้น ผู้หญิงจะให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกัน หรือการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมมากกว่า อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ และชีวิตที่มีคุณภาพ ความแตกต่างดังกล่าวนี้ส่งผลถึงความเชื่อ ทศนคติในการทำงาน ความมุ่งมั่นและแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงการตั้งใจคงอยู่ในการทำงานของพนักงานหญิง (Hofstede, 1991) ดังนั้น การดูแลและส่งเสริมการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิง การสร้างสรรคบรรยากาศที่สนับสนุนและส่งเสริมความพึงพอใจของพนักงานหญิง มีความสำคัญต่อการสร้างการตั้งใจคงอยู่และความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจโรงแรมจึงมีความจำเป็นต้องทราบและเข้าใจปัจจัยท้าทายต่าง ๆ ของพนักงานหญิง งานวิจัยนี้เป็นการบูรณาการแนวคิดต่าง ๆ เช่น การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การรับรู้การสนับสนุนทางความก้าวหน้าทางอาชีพในธุรกิจโรงแรมของเพศหญิง ความสมดุลของงาน ครอบครัวและคุณภาพชีวิต ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้สามารถส่งผลต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม

จากความสำคัญและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรมพบว่า มีการศึกษาประเด็นดังกล่าวนี้ไม่มากนัก หรือแม้ว่าจะมีการศึกษาการคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม แต่การศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้มุ่งเน้นการศึกษาที่หน่วยในการวิเคราะห์ คือ พนักงานหญิง นอกจากนี้ การศึกษาการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ยังขาดการศึกษาแบบบูรณาการ ด้วยเหตุนี้ คณะวิจัยประสงค์ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษา เครือโรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในประเด็นท้าทายต่าง ๆ ของการทำงานของพนักงานหญิงที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์กับผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธุรกิจโรงแรม ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจการโรงแรม พัฒนาแนวทางหรือกลยุทธ์ที่เหมาะสมต่อการรักษาหรือจูงใจพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานหญิง ให้คงอยู่กับองค์กรในระยะยาวด้วยการผลักดันและส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานหญิง ให้ก้าวสู่ตำแหน่งระดับสูงขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย 1) การสนับสนุนความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน 2) วัฒนธรรมองค์กรในส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม 3) การให้ความสำคัญต่อความเป็นเพศหญิงในการแข่งขันทางอาชีพ 4) การพัฒนาอาชีพของบุคลากร และ 5) ความสมดุลงานและครอบครัวกับคุณภาพชีวิต กับความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษา เครือโรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย

2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่งผลต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษาเครือโรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการตีความรวมถึงการทำความเข้าใจต่อข้อมูลต่าง ๆ เป็นวิธีการจัดระเบียบ หรือจัดลำดับของสมอง ให้เกิดการรู้จัก จดจำ และนำไปสู่การจงรักภักดีหรือครองใจ ทั้งนี้ การรับรู้ไม่เพียงแต่รับรู้ในช่วงเวลานั้น ๆ แต่ยังรวมถึงประสบการณ์ในอดีต ภูมิหลัง ทศนคติส่วนบุคคล และ

ความคาดหวัง ที่เข้ามาเป็นสิ่งเร้าในกระบวนการรับรู้ด้วยตามการศึกษาของ Eisenberger et al., (1986) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ว่า พนักงานมีความเชื่อว่างค์กรได้ให้คุณค่า ความหวังโยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการต่าง ๆ และค่านิยมองค์กรเพื่อให้เกิดการร่วมมือ ซึ่งแนวคิดนี้ มีพื้นฐานแนวคิดมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) นักทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมได้อธิบายถึงการจ้างงานไว้ว่าเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างความพยายาม และความซื่อสัตย์ของพนักงาน กับผลประโยชน์ที่จับต้องได้ และรางวัลทางสังคมที่องค์กรสามารถมอบให้แก่พนักงานได้ (Aselage & Eisenberger, 2013) ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงนิยามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นการที่พนักงานรับรู้และเชื่อว่างค์กรสนับสนุน ใส่ใจและดูแลพนักงาน เพื่อแลกเปลี่ยนตอบแทนความตั้งใจ ความพยายามความจงรักภักดี และผลงานที่จับต้องได้ที่พนักงานทำให้กับองค์กร ทำให้พนักงานมีความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรด้วยทัศนคติที่ดี และพร้อมที่จะทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การพัฒนาบุคลากรก็มีความสำคัญด้วยเช่นกัน การที่พนักงานหญิงเกิดการรู้ข้อมูล รับทราบ เข้าใจ จดจำได้ว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน โดยมีนโยบายเพื่อการพัฒนาพนักงานดูแลทั้งในด้านการพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้มีความรอบรู้ ก้าวทันต่อเทคโนโลยีและยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปควบคู่ไปกับการเติบโตขององค์กร การปลูกฝังความคิด ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและองค์กร การเป็นพนักงานที่มีมาตรฐานการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพ นักวิชาการ ธนธนวัชร์ เกษศิลา และคณะ (2565) ได้ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสู่ความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานในสถานประกอบการเกี่ยวกับการตัดเกรดผ้าใยสังเคราะห์ จังหวัดระยอง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน

2. แนวคิดการรับรู้อุปสรรค (Perceived Barriers)

แนวคิดการรับรู้อุปสรรคเป็นแนวคิดที่ประยุกต์มาจากทฤษฎีแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพของ Rosenstock (1988) ซึ่งได้ให้ความหมายของการรับรู้อุปสรรค ไว้และผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้กับอุปสรรคในอาชีพหรือการปฏิบัติงาน จึงสรุปได้ว่า การรับรู้อุปสรรค เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของบุคคลต่อการปฏิบัติงาน พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในทางลบ ซึ่งผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติส่งผลกระทบต่องาน อาชีพ หรือการดำเนินชีวิต ดังนั้นการรับรู้อุปสรรคเป็นปัจจัยสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน สามารถใช้ทำนายพฤติกรรม การให้ความร่วมมือในการทำงานได้ ในขณะที่ปฏิบัติงานในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา อุปสรรคในงานที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง อาทิ การมีคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instructions : WI) เพื่อให้พนักงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สามารถทำตามคู่มือได้ไม่ว่าจะในสถานการณ์ปกติ หรือสถานการณ์ที่เกิดปัญหาอุปสรรค การส่งเสริมการสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานแก่พนักงาน ให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการมองปัญหาและแก้ไขปัญหาอุปสรรคด้วยสติหรือมีความฉลาดทางอารมณ์ การมีนโยบายการบริหารจัดการความขัดแย้ง การปฏิบัติกับพนักงานทุกคนทุกระดับอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม ในงานวิจัยนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานหญิงในโรงแรม ดังนั้น การรับรู้ถึงการให้ความสำคัญต่อความเป็นเพศหญิงในการแข่งขันทางอาชีพ หมายถึง การที่พนักงานหญิงเกิดการรู้ข้อมูล รับทราบ เข้าใจ จดจำได้ ว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อความหลากหลายทางเพศ การยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคลและความแตกต่างในเพศสภาพ ทำให้ทราบว่า ไม่ว่าจะเป็นพนักงานเพศสภาพใดก็ตาม จะไม่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการทำงาน และความเป็นเพศหญิงย่อมไม่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเติบโตในอาชีพ และในบางสถานการณ์ ความเป็นเพศหญิงอาจสร้างความได้เปรียบหรือทำให้พนักงาน

หญิงปฏิบัติงานได้ราบรื่นขึ้น เนื่องด้วยคุณลักษณะของความเป็นเพศหญิง ที่จะมีความอ่อนน้อม ความสุภาพ อ่อนโยน ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ดีต่อการให้บริการลูกค้า

3. ทฤษฎีความเป็นธรรมในองค์กร (Organizational Justice Theory)

การศึกษานี้ได้ประยุกต์มาจากทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams (1965) ซึ่งได้อธิบายเรื่องความเสมอภาคในองค์กรใหญ่มุ่งเน้นที่ระดับบุคคล โดยเสนอให้เห็นความสำคัญของบุคคล กล่าวคือ ทฤษฎีความเสมอภาคจะนำเสนอภาพแรงจูงใจของแต่ละบุคคลว่าเกิดก่อกำเนิดเมื่อบุคคลนั้นรู้สึกว่าการที่ตนเองได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเหมาะสมกับความทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งความเหมาะสมหรือไม่นั้นจะเกิดขึ้นจากการที่บุคคลนั้นเปรียบเทียบกับตนเองกับคนอื่น ดังนั้น ในการวิจัยนี้ จึงให้ความหมายของการรับรู้ความเป็นธรรมในองค์กรว่าเป็นการที่พนักงานรับรู้ว่าการจัดการและตัดสินใจในองค์กรอย่างยุติธรรมต่อพนักงาน มีระบบการพิจารณาผลตอบแทนจากการทำงานโดยการประเมินผลงานรายบุคคล ที่เป็นธรรมและวัดผลได้ ผลตอบแทนจากการทำงานที่เหมาะสมจะสามารถเสริมสร้างความภักดีและความตั้งใจอยู่ของพนักงาน

4. แนวคิดเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม

แนวคิดเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมของ Hofstede (1991) ระบุว่า องค์กรที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม จำแนกได้ 6 มิติ คือ 1) ความแตกต่างทางอำนาจ (Power Distance) 2) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Uncertainty Avoidance) 3) สังคมแบบอยู่คนเดียวหรืออยู่เป็นกลุ่ม (Individualism or Collectivism) 4) การให้ความสำคัญระหว่างชาย-หญิง รวมไปถึงสภาพการแข่งขันในสังคม (Masculinity) 5) การให้ความสำคัญในเรื่องระยะยาว (Long Term Orientation) และ 6) การแสดงออกทางอารมณ์ต่อปัญหาและอุปสรรค (Indulgence) ซึ่งในมิติของสังคมแบบอยู่คนเดียวหรืออยู่เป็นกลุ่ม และการให้ความสำคัญระหว่างชาย-หญิง รวมไปถึงสภาพการแข่งขันในสังคมนั้น ผู้หญิงจะให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกัน หรือการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมมากกว่า อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ และชีวิตที่มีคุณภาพ ความแตกต่างดังกล่าวนี้ ส่งผลถึงความเชื่อ ทศนคติในการทำงาน ความมุ่งมั่นและแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงการตั้งใจอยู่ในการทำงานของพนักงานหญิง (Hofstede, 1991) ดังนั้น การดูแลและส่งเสริมการตั้งใจอยู่ของพนักงานหญิง การสร้างสรรค์บรรยากาศที่สนับสนุนและส่งเสริมความพึงพอใจของพนักงานหญิง มีความสำคัญต่อการสร้างการตั้งใจอยู่และความมุ่งมั่นในการทำงาน ดังนั้น การรับรู้ถึงการให้ความสำคัญต่อความเป็นเพศหญิงในการแข่งขันทางอาชีพในงานวิจัยนี้ หมายถึง การที่พนักงานหญิงเกิดการรู้ข้อมูล รับทราบ เข้าใจ จดจำได้ ว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อความหลากหลายทางเพศ การยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคลและความแตกต่างในเพศสภาพ ทำให้ทราบว่า ไม่ว่าจะเป็นพนักงานเพศสภาพใดก็ตาม จะไม่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการทำงาน และความเป็นเพศหญิงย่อมไม่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเติบโตในอาชีพ และในบางสถานการณ์ ความเป็นเพศหญิงอาจสร้างความได้เปรียบหรือทำให้พนักงานหญิงปฏิบัติงานได้ราบรื่นขึ้น เนื่องด้วยคุณลักษณะของความเป็นเพศหญิง ที่จะมีความอ่อนน้อม ความสุภาพอ่อนโยน ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ดีต่อการให้บริการลูกค้า ทั้งนี้ อรรถพล เกตอรุณสุขศรี (2565) ได้ศึกษาแรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความคงอยู่ในการทำงานของบุคลากร สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ตำแหน่งงาน รายได้ แรงจูงใจในงานและวัฒนธรรมองค์การร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความคงอยู่ในการทำงานได้ร้อยละ 76 การปรับปรุงและพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานและวัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพ วางแผนจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริมให้เกิดการยอมรับนับถือในผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานโดดเด่น ให้ความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากร ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานแบบกัลยาณมิตร และส่งเสริมให้ตระหนักถึงการทำงานเป็นทีม

5. แนวคิดความสมดุลชีวิตกับการทำงาน (Work-Life Balance Theory)

Hyman and Summers (2004) ระบุว่า สมดุลชีวิตกับการทำงาน หมายถึง การแบ่งเวลาให้แก่งานและชีวิตอย่างเหมาะสม ซึ่งความสมดุลนี้อาจมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล แต่ละสถานการณ์ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง สัดส่วนของการใช้เวลาว่างของบุคคลและการใช้เวลาว่างกับครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ ทั้งนี้ Hyman and Summers (2004) ได้ประยุกต์แนวคิดความสมดุลชีวิตกับการทำงานจากแนวคิดของ โรเบิร์ต โอเวน นักเศรษฐศาสตร์และนักปฏิรูปทางสังคมชาวอังกฤษ ที่ได้คิดสูตร 8 : 8 : 8 ขึ้นเพื่อให้เกิดการบริหารเวลาและชีวิตให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด (คณะกรรมการเสริมสร้างความผูกพันองค์กร, 2564) ดังนั้น ในการรับรู้การสนับสนุนความสมดุลชีวิตกับการทำงานในงานวิจัยนี้ คือ การที่พนักงานหญิงเกิดการรู้ข้อมูล รับทราบ เข้าใจ จดจำได้ ว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อการมีนโยบายดูแลมาตรฐานชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและชีวิตการทำงานที่สมดุลของพนักงาน การสนับสนุนการบริหารจัดการเวลาและทรัพยากรระหว่างชีวิตและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาคุณภาพชีวิตในที่ทำงาน การให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการต่าง ๆ แก่พนักงานโดยคำนึงถึงความต้องการจำเป็นของพนักงานเป็นสำคัญและตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด การมีนโยบายดูแลพนักงานโดยจัดให้มีสวัสดิการด้านสุขภาพทั้งสำหรับพนักงานและครอบครัว สามารถเพิ่มความพึงพอใจและความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร

เอียร์ไชย ยักทะวงษ์ และคณะ (2565) ศึกษาความสมดุลชีวิตกับการทำงานสำหรับพนักงานองค์กรเอกชน โดยให้ความหมายของสมดุลชีวิตกับการทำงานไว้ว่า หมายถึง สภาวะที่บุคคลสามารถบริหารจัดการรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพการทำงาน สุขภาพ ชีวิตครอบครัวและการใช้เวลาว่างของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สมดุลของผลประโยชน์ระหว่างองค์กร ตนเอง ความสัมพันธ์กับครอบครัว และสังคม โดยการประยุกต์สมดุลชีวิตกับการทำงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการทำงาน ส่งเสริมหน้าที่การงานหรืออาชีพ ให้เป็นสิ่งที่ช่วยผลักดัน ให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกลุ่มพนักงาน 2) ด้านครอบครัว เป็นการแบ่งเวลาที่เหมาะสม เพื่อสร้างความสุขส่วนบุคคลที่นำไปสู่ความสำเร็จที่ช่วยผลักดันให้เกิดความสุขในการใช้ชีวิตภายในสังคม 3) ด้านเวลา สามารถจัดสรรเวลาซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในทุก ๆ อย่างของชีวิต ให้เกิดสมดุลกับด้านอื่น ๆ 4) ด้านการเงิน จัดสรรให้เกิดการออม เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลสามารถที่จะดำรงชีวิตได้ในปัจจุบันและอนาคต ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ครอบครัว และเวลา 5) ด้านสติปัญญา กระตุ้นการพัฒนาด้านสติปัญญาและสร้างสมดุลให้กับชีวิต เพื่อเติมเต็มชีวิตทุกด้านที่ทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ หากองค์กรสามารถประยุกต์แนวคิด กระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานมีสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตจะก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ลดความเครียดจากปัจจัยเชิงเหตุทุกด้านจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของบุคลากร

Herberg (1959) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ทำให้บุคลากรมีความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรโดยใช้ 2 ปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจในการตั้งใจคงอยู่ในองค์กร คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ เป็นส่วนที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถพิจารณาได้จากการได้รับการตอบกลับข้อมูลจากการทำงาน คุณลักษณะงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งเห็นได้ว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยในด้านการปฏิบัติงานที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ รักงานที่ปฏิบัติอยู่ และปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และอีกปัจจัย คือ ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กรและการปฏิบัติงาน รวมถึงการบริหารงานและนโยบายต่าง ๆ ขององค์กร

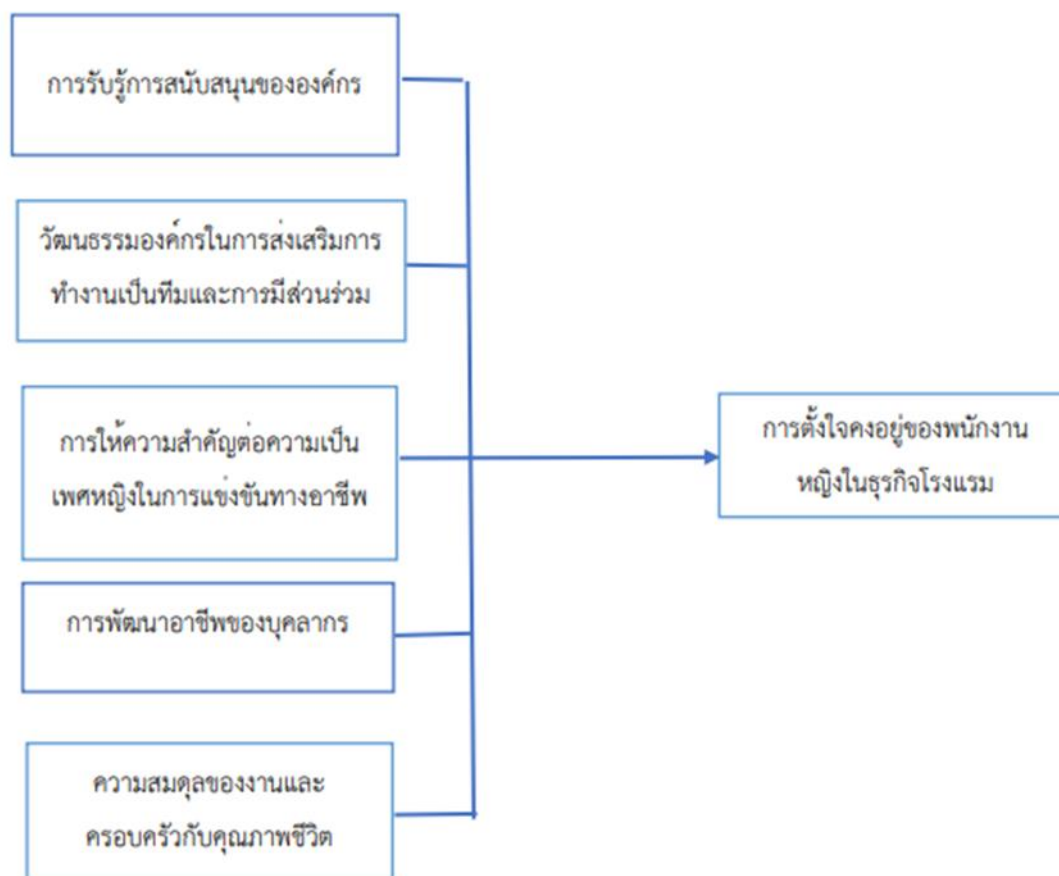
ค่าตอบแทน ความมั่นคงของงาน และคุณภาพชีวิต Mathis and Jackson (2011) กล่าวว่า ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของบุคลากรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กร สามารถบริหารจัดการได้ และสามารถกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสามารถทำให้บุคลากรเกิดความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ 5 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์กร วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร กลยุทธ์และบริหารจัดการองค์กร ความมั่นคงในงาน (2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ การพัฒนาทางอาชีพ การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ (3) การให้รางวัล การแข่งขันเรื่องการให้ผลประโยชน์ผลประโยชน์พิเศษและสิทธิ พิเศษ ผลงานและค่าตอบแทน การได้รับการยอมรับ (4) ลักษณะงานและการทำงาน ความยืดหยุ่นของงาน ความสมดุลของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การมีอิสระในงาน และ (5) สัมพันธภาพของบุคลากรภายในองค์กร ส่วน Dibble (1999) ได้อธิบายแนวคิดความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรของพนักงานว่า ขึ้นอยู่กับความผูกพันในองค์กร โดยมีตัวแปรการคงอยู่ที่สำคัญคือระยะเวลาการอยู่ในองค์กรนั้น ๆ อีกทั้งประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ลักษณะการคงอยู่อย่างกระปรี้กระเปร่า (Vigor) อยู่แบบอุทิศตน (Dedication) และการทุ่มเทใจ (Absorption) (ภคพร กระจาดทอง, 2561) นอกจากนี้ Heneman and Milanowski, 2004; ธนวิษฐ์ เกษศิลา และคณะ, 2565) ได้นำแนวคิดของ Dibble (1999) มาสรุปเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจ และการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน 10 วิธี คือ 1) การจัดสรรค่าตอบแทนให้เหมาะสม 2) การให้รางวัลอย่างมีความเฉพาะเจาะจง 3) การให้ค่าตอบแทนในสิ่งที่มีความหมาย 4) การให้ค่าตอบแทนพิเศษ สำหรับพนักงานที่คงอยู่ในองค์กรเป็นเวลานาน 5) การมีความมั่นคงในการให้ค่าตอบแทน 6) การมีระเบียบบริหารเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่มั่นคงแน่นอน 7) การให้ค่าตอบแทนตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล 8) ความเหมาะสมและความยุติธรรม 9) ความต่อเนื่องในการสื่อสารเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานได้ทราบถึงเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร 10) ผู้บริหารสามารถส่งเสริมให้เกิดการคงอยู่ในองค์กรได้ในหลายๆ ประการ เช่น เป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจให้รางวัลหรือลงโทษพนักงาน ดังนั้นในการศึกษานี้จึงนิยามความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงว่า เป็นการที่พนักงานหญิง มีความตั้งใจว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความพึงพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรให้ยาวนานที่สุด ไม่มีแผนที่จะลาออกไม่ว่าจะในระยะเวลาอันใกล้ หรือในอนาคต และถึงแม้ว่าจะมีสิ่งเร้าหรือโอกาสใด ๆ เข้ามาจากภายนอกก็ยังคงไม่เปลี่ยนใจให้เกิดการลาออก

จากการทบทวนวรรณกรรมจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะคงอยู่กับองค์กรมีหลายปัจจัยด้วยกัน คณะวิจัยได้ตั้งสมมติฐาน และกรอบแนวคิดวิจัย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐาน 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม
- สมมติฐาน 2 วัฒนธรรมองค์กรส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม
- สมมติฐาน 3 การให้ความสำคัญต่อความเป็นเพศหญิงในการแข่งขันทางอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม
- สมมติฐาน 4 การพัฒนาอาชีพของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม
- สมมติฐาน 5 ความสมดุลงาน ครอบครัว และคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร คือ พนักงานหญิงของโรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีสาขาอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สุราษฎร์ธานี กระบี่ และภูเก็ต จำนวน 601 คน (ข้อมูลเดือนธันวาคม 2566: โรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย, 2566) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานหญิงของโรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีสาขาอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สุราษฎร์ธานี กระบี่ และภูเก็ต ที่ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาร์ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเท่ากับ 240.16 คน ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมประชากรมากที่สุด ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเก็บจากพนักงานหญิงในโรงแรมที่เป็นพนักงานเพศหญิงที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา และงานวิจัยนี้มีเครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถาม

2. แบบสอบถาม แบ่งเป็น 7 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของพนักงานหญิง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานปัจจุบัน ประสบการณ์ในสายอาชีพธุรกิจการโรงแรม และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเพื่อวัดตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปร ได้แก่ 1) การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มี 8 ข้อคำถาม 2) วัฒนธรรมองค์กรในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม มี 6 ข้อคำถาม 3) การให้

ความสำคัญต่อความเป็นเพศหญิงในการแข่งขันทางอาชีพ มี 4 ข้อคำถาม 4) การพัฒนาบุคลากร มี 8 ข้อคำถาม 5) ความสมดุลงาน ครอบครัว และคุณภาพชีวิต มี 6 ข้อคำถาม และ 6) การตั้งใจคงอยู่ มี 3 ข้อคำถาม

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านธุรกิจโรงแรม 3 ท่าน พบว่าผ่านเกณฑ์ 0.5-1.00 หลังจากนั้นได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (อัครเดช ปิ่นสุข, 2558) พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่าระหว่าง 0.95-0.99 ซึ่งใกล้เคียงกับค่า 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือมาก ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร = 0.955 วัฒนธรรมองค์กรในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม = 0.961 การให้ความสำคัญต่อความเป็นเพศหญิงในการแข่งขันทางอาชีพ = 0.975 การพัฒนาอาชีพบุคลากร = 0.989 ความสมดุลงาน ครอบครัว และคุณภาพชีวิต = 0.969 และการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจการโรงแรม = 0.953 โดยงานวิจัยนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนพฤศจิกายนและธันวาคม 2566

4. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม SPSS และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ การศึกษาข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานหญิงส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 34.25) การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 50.00) สถานภาพโสด จำนวน 214 คน (ร้อยละ 53.50) ตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นพนักงานประจำ คน (ร้อยละ 73.00) อายุงาน 11 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 38.75) รายได้ 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 46.25) นอกจากนี้ สรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ข้อมูล	ความถี่	ร้อยละ	ข้อมูล	ความถี่	ร้อยละ
อายุ			ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	7	1.75	ต่ำกว่าปริญญาตรี	178	44.50
21 – 30 ปี	120	30.00	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	200	50.00
31 - 40 ปี	137	34.25	สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.50
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	136	34.00			

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูล	ความถี่	ร้อยละ	ข้อมูล	ความถี่	ร้อยละ
--------	---------	--------	--------	---------	--------

สถานภาพสมรส			ตำแหน่งในปัจจุบัน		
โสด	178	44.50	ลูกจ้างชั่วคราว/ทดลองงาน	43	10.25
สมรส	200	50.00	พนักงานประจำ	292	73.00
หย่า/แยกกันอยู่	22	5.50	หัวหน้างาน/แผนก	54	13.50
			ผู้บริหาร	11	2.75
รายได้ต่อเดือน			ประสบการณ์ทำงาน		
15,000 บาท หรือต่ำกว่า	91	22.75	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	57	14.25
15,001 – 30,000 บาท	185	46.25	1 - 2 ปี	51	12.75
30,001 – 45,000 บาท	58	14.50	3 - 5 ปี	52	13.00
45,001 – 60,000 บาท	29	7.25	6 - 10 ปี	85	21.25
ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป	37	9.25	ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป	155	38.75
			รวม	400	100.00

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งอิทธิพลกับความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษาเครือข่ายโรงแรมแห่งหนึ่ง ในประเทศไทย พบว่า

1) การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.635 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ในระดับปานกลาง 2) วัฒนธรรมองค์กรส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.632 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ในระดับปานกลาง 3) ความสำคัญต่อความเป็นเพศหญิงในการแข่งขันทางอาชีพมีความสัมพันธ์ต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.553 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ในระดับปานกลาง 4) การพัฒนาอาชีพบุคลากรมีความสัมพันธ์ต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.627 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ในระดับปานกลาง 5) ความสมดุลงาน ครอบครัว และคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.670 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ในระดับปานกลาง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม

ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน (X_1) การพัฒนาอาชีพบุคลากร (X_4) และความสมดุลงาน ครอบครัว และคุณภาพชีวิต (X_5) มีอิทธิพลต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 2

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณพิจารณาจากค่า R เท่ากับ 0.717 มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 51.40 ($R^2 = 0.514$) มีค่าความคลาดเคลื่อน (SEE) เท่ากับ 0.74437 และ Durbin-Watson = 2.002

โดยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในประเด็นท้าทายการทำงานของพนักงานหญิง ได้แก่ การสนับสนุนความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน (X_1) ($B=0.234$) การพัฒนาบุคลากร (X_4) ($B=0.148$) และความสมดุลงาน ครอบครัว และคุณภาพชีวิต (X_5) ($B=0.326$)

$$\text{สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน } Z_y = 0.234 X_1 + 0.148 X_4 + 0.326 X_5$$

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษาเครือโรงแรมแห่งหนึ่ง ในประเทศไทย

ตัวแปร	B	Standard Error	β	t	Sig	VIF	Tolerance
	0.432	0.193		2.236	0.026		
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (X_1)	0.261	0.067	0.234	3.865	0.000*	0.338	2.962
วัฒนธรรมองค์กรในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม (X_2)	0.079	0.074	0.075	1.072	0.285	0.254	3.938
การให้ความสำคัญต่อความเป็นเพศหญิงในการแข่งขันทางอาชีพ (X_3)	0.013	0.062	0.012	0.206	0.837	0.390	2.563
การพัฒนาอาชีพบุคลากร (X_4)	0.159	0.068	0.148	2.322	0.021*	0.302	3.311
ความสมดุลงาน ครอบครัว และคุณภาพชีวิต (X_5)	0.355	0.069	0.326	5.181	0.000*	0.312	3.207
R = 0.717 $R^2 = 0.514$ Adj. $R^2 = 0.507$ SEE = 0.74437 F = 83.222 Sig = <0.001 Durbin-Watson = 2.002							

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษา เครือโรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย พบว่า

1. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษาเครือโรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ในระดับปานกลาง ทุกตัวแปร ประกอบด้วย การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม การให้ความสำคัญต่อความเป็นเพศหญิงในการแข่งขันทางอาชีพ การพัฒนาบุคลากร และความสมดุลงาน ครอบครัว และคุณภาพชีวิต ซึ่งการสนับสนุนจากองค์กร ทั้ง 5 ตัวแปรนี้ เกิดจากการที่องค์กรและผู้บริหารองค์กร กำหนดนโยบายขึ้นเพื่อแสดงถึงการสนับสนุน ใส่ใจและดูแลพนักงาน และเป็นสิ่งที่พนักงานเกิดการรับรู้และเชื่อว่าองค์กรตอบสนองให้กับความตั้งใจและผลงานที่พนักงานทำให้กับองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Mathis and Jackson (2011) ที่อธิบายว่าความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของบุคลากรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กร สามารถบริหารจัดการได้ และสามารถกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสามารถทำให้บุคลากรเกิดความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนวิษฐ์ เกษศิลา ธัญนันท์ บุญอยู่ และสุมาลี รามัญ (2565) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร อีกทั้งยังสอดคล้องกับอรรถพล เกิดอรุณสุขศรี (2565) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์กรอธิบายความแปรปรวนของความคงอยู่ในการทำงานได้ การปรับปรุงและพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพ วางแผนจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริมให้เกิดการยอมรับนับถือในผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานโดดเด่น ให้ความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากร ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานแบบกัลยาณมิตร และส่งเสริมให้ตระหนักถึงการทำงานเป็นทีม

2. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า มีปัจจัยที่มีอิทธิพล 3 ตัวแปร คือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การพัฒนาอาชีพบุคลากร และความสมดุลงาน ครอบครัว และคุณภาพชีวิต มีอิทธิพลต่อการตั้งใจคงอยู่ของพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งการสนับสนุนความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานแก่พนักงาน เป็นการแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการทำงานให้แก่พนักงาน และพร้อมให้การสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่เต็มศักยภาพ และให้ความร่วมมือในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร รวมถึงการสนับสนุนความสมดุลงาน ครอบครัว และคุณภาพชีวิต เป็นการที่องค์กรสนับสนุน ใส่ใจและดูแลพนักงาน เพื่อแลกเปลี่ยนตอบแทนความตั้งใจ ความพยายามความจงรักภักดี และผลงานที่จับต้องได้ที่พนักงานทำให้กับองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Eisenberger et al., (1986) และ Aselage and Eisenberger (2013) ที่อธิบายถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า พนักงานมีความเชื่อว่าองค์กรได้ให้คุณค่า ความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการต่าง ๆ และค่านิยมองค์กรเพื่อให้เกิดการร่วมมือ ทำให้พนักงานมีความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรด้วยทัศนคติที่ดี และพร้อมที่จะทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขียวไชย ยักษ์ทะวงษ์ และคณะ (2565) ที่พบว่า สมดุลชีวิตกับการทำงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการทำงาน 2) ด้านครอบครัว 3) ด้านเวลา 4) ด้านการเงิน และ 5) ด้านสติปัญญา หากองค์กรสามารถประยุกต์แนวคิด กระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานมีสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตจะก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน

ลดความเครียดจากปัจจัยเชิงเหตุทุกด้านจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร ซึ่งแนวทางการแบ่งเวลาให้แก่งานและชีวิตอย่างเหมาะสมนั้น สามารถนำแนวคิดความสมดุลชีวิตกับการทำงานจากแนวคิดของ โรเบิร์ต โอเวน นักเศรษฐศาสตร์และนักปฏิรูปทางสังคมชาวอังกฤษ ที่ได้คิดสูตร 8 : 8 : 8 มาประยุกต์ใช้ได้ เพื่อให้เกิดการบริหารเวลาและชีวิตให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด (คณะกรรมการเสริมสร้างความผูกพันองค์กร, 2564) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับกรรฐ์ กุณรินทร์ และจิราพร ระโหฐาน (2565) ที่พบว่า บรรยากาศในการทำงาน ผลการปฏิบัติ และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว/ครอบครัว และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและความรับผิดชอบและความอิสระในงาน มีผลต่อความยึดมั่นในอุดมการณ์ในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ภาคธุรกิจบริการ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน โดยเฉพาะพนักงานหญิง และพนักงานที่มีศักยภาพสูงให้เกิดความตั้งใจคงอยู่กับองค์กร สร้างกลยุทธ์หรือสนับสนุนเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการทำงาน การพัฒนาบุคลากรและความสมดุลของงาน ครอบครัว และคุณภาพชีวิตให้มีประสิทธิภาพ และฝ่ายบริหารและทรัพยากรมนุษย์สามารถนำไปเพิ่มการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม และการให้ความสำคัญต่อความเป็นเพศหญิงในการแข่งขันทางอาชีพ เพื่อให้พนักงานหญิง ได้เกิดแรงจูงใจในการตั้งใจคงอยู่กับองค์กร และพร้อมก้าวเตบโตไปสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงได้อย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้เน้นกลุ่มตัวอย่างพนักงานหญิงในธุรกิจโรงแรม งานวิจัยครั้งต่อไปอาจเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานเจนเนอเรชันซีหรือวายในธุรกิจบริการอื่น เช่น ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจท่องเที่ยว ฯลฯ

เอกสารอ้างอิง

- กรรฐ์ กุณรินทร์ และจิราพร ระโหฐาน. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ของข้าราชการ ตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. *วารสารวิจัยวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 7(1), 104-115.
- คณะกรรมการเสริมสร้างความผูกพันองค์กร. (2564). *สมดุลชีวิต 8 - 8 - 8 : สูตรสร้างความสุขสมดุล ให้กับชีวิตและการทำงาน (เอกสารคู่มือ)*. อุบลราชธานี: ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10.
- จิตรลดา ช่างประยูร, ภาวิน ชินะโชติ และ ณัฐปภัสร์ จุ้ยเจริญ. (2566). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมโลหะในจังหวัดสระบุรี. *วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช*, 36(1).
- ธนวิษฐ์ เกษศิลา ธัญนันท์ บุญอยู่ และสมาลี รามัญ. (2565). อิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่อยู่ในฐานะตัวแปรคันกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสู่ความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานในสถานประกอบกิจการเกี่ยวกับการตัดกรอผ้าใยสังเคราะห์ จังหวัดระยอง. *วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง*, 11(1), 61-76.

- เจียรไชย ยักทะวงษ์ นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล และคานู ปรียา โมฮาน. (2565). การประยุกต์สมดุลชีวิตกับการทำงานสำหรับพนักงานองค์กรเอกชน. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ**, 7(8), 14-27.
- ภคพร กระจาดทอง. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อรรถพล เกิดอรุณสุขศรี. (2565). แรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความคงอยู่ในการทำงานของบุคลากร สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. **วารสารโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์**, 18(1), 36-50.
- อรอนงค์ วิริยะกิจ ธัญนันท์ บุญอยู่ และสุมาลีรามัญ. (2565). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันและการคงอยู่ของพนักงานบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์โลหะในจังหวัดสมุทรปราการ. **วารสารวิชาการเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ**, 8(1), 99-114.
- Adam, J.S. (1965). Inequity in social exchange. **Advance in Experimental and Social Psychology**, 2, 267-299.
- Aselage, J. & Eisenberger, R. (2013). Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration. **Journal of Organizational Behavior**, 24(5), 491-509.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. **Journal of Applied Psychology**, 71(3), 500-507.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Syndermn, B. B. (1959). **The motivation to work** (2nd ed.). New York: Wiley & Son.
- Hofstede G. (1991). **Cultures and organizations - software of the mind**. New York: McGraw Hill.
- Hyman, J. & Summers, J. (2004). Lacking balance? Work-life employment practices in the modern economy. **Personnel Review**, 33(4), 418-429.
- Mathis, R. L. & J. H. Jackson. (2011). **Human Resource Management (13th ed)**. USA: South-Western Cengage Learning.
- Rosenstock, M. I., Strecher, V. J., & Becker, M. H. (1988). Social learning theory and health belief model. **Health Education Quarterly**, 15(2), 75-138.