

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ : ปัจจัยที่ส่งผลต่อการธำรงรักษานักงานให้คงอยู่กับโรงแรม
อิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่

ชื่อผู้วิจัย : กนิษฐา หาญตระกูล

สาขาวิชา : การบริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพัน ความรักดี และคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันและความรักดีที่มี ผลต่อการธำรงรักษานักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อการธำรงรักษานักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 168 คน วิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ด้านความผูกพันและความรักดีต่อโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงสุด ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในเรื่องสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย อยู่ในระดับสูงสุด ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการธำรงรักษานักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ 5 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร ด้านผลตอบแทน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กรและจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง และด้านประสบการณ์ทำงาน โรงแรม ของพนักงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการธำรงรักษานักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) ผลการศึกษาในการธำรงรักษานักงานที่สำคัญผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อนำความรู้ใหม่มาพัฒนาตนเองและทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

The Title : Factors Affecting to The Employee Retention of The Imperial Mae Ping Hotel, Chiangmai.

The Author : Miss Kanitta Hantrakul

Program : Business Administration

Thesis Advisors : Assistant Professor Dr. Kamonthip Kamjai

ABSTRACT



The objectives of this study were 1) to study the level of engagement, the loyalty and the quality of working life 2) to study the engagement and the loyalty factors that affect to the employee retention, and 3) to study the quality of working life that affect to the employee retention. Questionnaire used to collect the data from 168 samples and to analyze quantitative data using statistical data analysis were frequency, percentage, average, standard deviation analysis, t-test and One-way ANOVA.

The results showed that 1) the commitment and the loyalty to The Imperial Mae Ping Hotel, Chiang Mai were at high level in all parts and the satisfaction of working part was at the highest level. 2) the factors of the quality of working life of the employee at The Imperial Mae Ping Hotel, Chiang Mai were at high level with the environmental hygiene and safety part was at the highest level. 3) the ranking factors that affect the employee retention at The Imperial Mae Ping Hotel, Chiang Mai had five levels as 1) the confidence of the organization 2) return 3) the balance between life and work 4) satisfaction of the performance and 5) identity management of corporate executives. The hypothesis testing had found the different personal factors (sex, marital status, position, working time in The Imperial Mae Ping Hotel, Chiang Mai and hotel experience) affect to the employee retention at The Imperial Mae Ping Hotel, Chiang Mai ($p < 0.001$). The results could be used to offer the opportunity for job observation that the officers can gain self-development knowledge and prove their effective performance.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ผศ.ดร.กมลทิพย์ คำใจ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ซึ่งให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ยิ่งตลอดจน ผศ.ดร.เพ็ญศรี จันทน์อินทร์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาสละเวลาเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระนี้ รวมถึงอาจารย์วัชรยุทธ เศรษฐเสถียร ผศ.ดร. กาญจนา สุระ และอาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวีย์ กล่อมขจรเจริญ ที่ได้กรุณาช่วยตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ รวมถึงตรวจทานแก้ไขการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านผู้ซึ่งให้วิชาความรู้อันมีค่า และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประสานงานบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ให้ความสะดวกและช่วยเหลือในการประสานงานตลอดระยะเวลาการศึกษาในสถาบัน ตลอดจนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ที่มีคุณค่ายิ่งแก่ผู้ศึกษา

ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแมปิง เชียงใหม่ทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาและความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล และขอขอบคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดาและมารดา ผู้ซึ่งคอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา ให้ความรักความห่วงใย ความช่วยเหลือและสนับสนุนความสำเร็จทุกด้านในชีวิต ตลอดจนขอบคุณกำลังใจจากทุกท่านที่มีได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ ที่มีส่วนให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ที่สนใจศึกษาและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

กนิษฐ์า หาญตระกูล