

วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ และความภักดีของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

Organizational Culture, Working Environment and Motivation Affecting Service Quality and Room Division Personnel's Loyalty of Hotels in Bangkok

Manaschuen Tespong

Suan Dusit University

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการและความภักดีของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของโรงแรม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (2) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมและความภักดีต่อองค์กร (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจในการทำงาน (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความภักดีต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ค่าความถดถอยเชิงพหุและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานแผนกห้องพักที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กร ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวม กับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ทิศทางเดียวกัน ความพึงพอใจในการทำงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ : วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจ คุณภาพการบริการ ความภักดีของพนักงาน

Abstract

The research on “Organizational Culture, Working Environment and Motivation Affecting Service Quality and Room Division Personnel’s Loyalty of Hotels in Bangkok.”, aimed to (1) compared the service quality of hotels in Bangkok, categorized by individual characteristics, (2) study organizational culture, working environment, motivation affecting service quality of hotel and personnel’s loyalty (3) study the relationship between service quality and job satisfaction of room division personnel and (4) study relationship between job satisfaction and personnel’s loyalty. The sampling group used for this research was 400 room division personnel in Bangkok. The questionnaire was used as a tool for data collection. The statistics used for analyzing the data were percentage, mean, and standard deviation including t-test, F-test, paired comparison by LSD, regression analysis, and simple Pearson’s correlation coefficient. The research result found that Room division personnel with the difference gender, age, married status, positioning and salary had the difference opinion to service quality of hotels in Bangkok. Factors affecting service quality; including working environment and motivation. Factors affecting personnel’s loyalty; including motivation, corporate culture and working environment. Room division personnel’s opinion towards overall service quality with overall job satisfaction were the moderate level in the same direction. Job satisfaction and personnel’s loyalty were related on the moderate level in the same direction

Keywords : organizational culture, motivation, service quality, personnel’s loyalty

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่สร้างชื่อเสียงให้กับประเทศไทยเนื่องด้วยกระแสความนิยมที่มากขึ้นเป็นโอกาสให้ผู้ประกอบการที่สนใจเข้ามาเปิดธุรกิจนี้เพิ่มมากขึ้น ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันสูง กรุงเทพมหานครถือว่าเป็นเมืองหลวงและศูนย์กลางทางการค้าและธุรกิจของประเทศไทย มีการประกอบธุรกิจโรงแรมอยู่มาก หากพิจารณาถึงขีดความสามารถของจำนวนที่พักและห้องพักในพื้นที่กรุงเทพฯ พบว่าสถิติในปี 2554 มีจำนวนที่พัก 709 แห่ง โดยมีจำนวนห้องพักรวม 95,583 ห้อง (Department of Tourism: Ministry of Tourism & Sports, 2014)

ธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นธุรกิจบริการรูปแบบหนึ่งนั้นประกอบด้วยส่วนประกอบหลักคือ ส่วนที่เป็นโครงสร้างโรงแรมและส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและบริหารจัดการ ทั้งสองส่วนต้องมีความสอดคล้องกันธุรกิจจึงจะสามารถประสบความสำเร็จได้ ปัจจุบันผู้ประกอบการและผู้บริหารโรงแรม ได้เน้นกลยุทธ์ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในด้านคุณภาพการบริการเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นส่วนสำคัญและเป็นจุดเด่นที่สามารถดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการได้อย่างยั่งยืนมากที่สุด ดังนั้นในการบริหารงานจึงเน้นการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการ

หนึ่งในส่วนงานที่มีความสำคัญต่อธุรกิจโรงแรม คือ แผนกห้องพัก เนื่องจากเป็นส่วนงานที่สร้างรายได้และสร้างการจดจำให้เกิดแก่ลูกค้า ทั้งในด้านบวกและลบให้กับโรงแรมได้มากที่สุด ผู้บริหารส่วนใหญ่จึงเน้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการทำงานของพนักงานในฝ่ายนี้อยู่เสมอ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าและกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งจะส่งผลให้โรงแรมเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนได้ แต่ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมประสบปัญหาอัตราการเข้า-ออกของพนักงานสูงมากทำให้บางช่วงเวลาขาดแคลนพนักงานในทุกๆ แผนก ส่งผลให้เกิดการส่งมอบบริการไม่ต่อเนื่อง ผู้บริหารหลายๆ องค์กรจึงตระหนักถึงปัญหานี้เนื่องจากการที่มีตำแหน่งงานว่างทำให้สูญเสียอัตราการทำกำไรและรายได้ที่ควรจะได้ และการรับพนักงานใหม่เข้ามาแทนจะต้องเสียทั้งเวลา ค่าใช้จ่าย และผลงานที่ลดน้อยลง ปัจจุบันเป็นปัญหาที่พบบ่อยๆ เกือบทุกโรงแรมในประเทศประสบปัญหาเหล่านี้ (Lakkhanaadisorn, W., 2007, p.72) ฝ่ายบริหารจึงมีแผนในการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด โดยการหาสาเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ไข ซึ่งอาจจะมีปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การบริหารงานขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการสร้างรายได้และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการมากที่สุด

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการและความภักดีของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถเป็นข้อมูลแก่ผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรมในการวางแผนกำหนดแนวทางการบริหารงานในองค์กรและแก้ปัญหาด้านบุคลากร เพื่อให้ประสบความสำเร็จไปพร้อมๆ กันและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าซึ่งจะสามารถทำให้เกิดความก้าวหน้าและรายได้ให้แก่องค์กรมากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม
2. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานแผนกห้องพัก ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

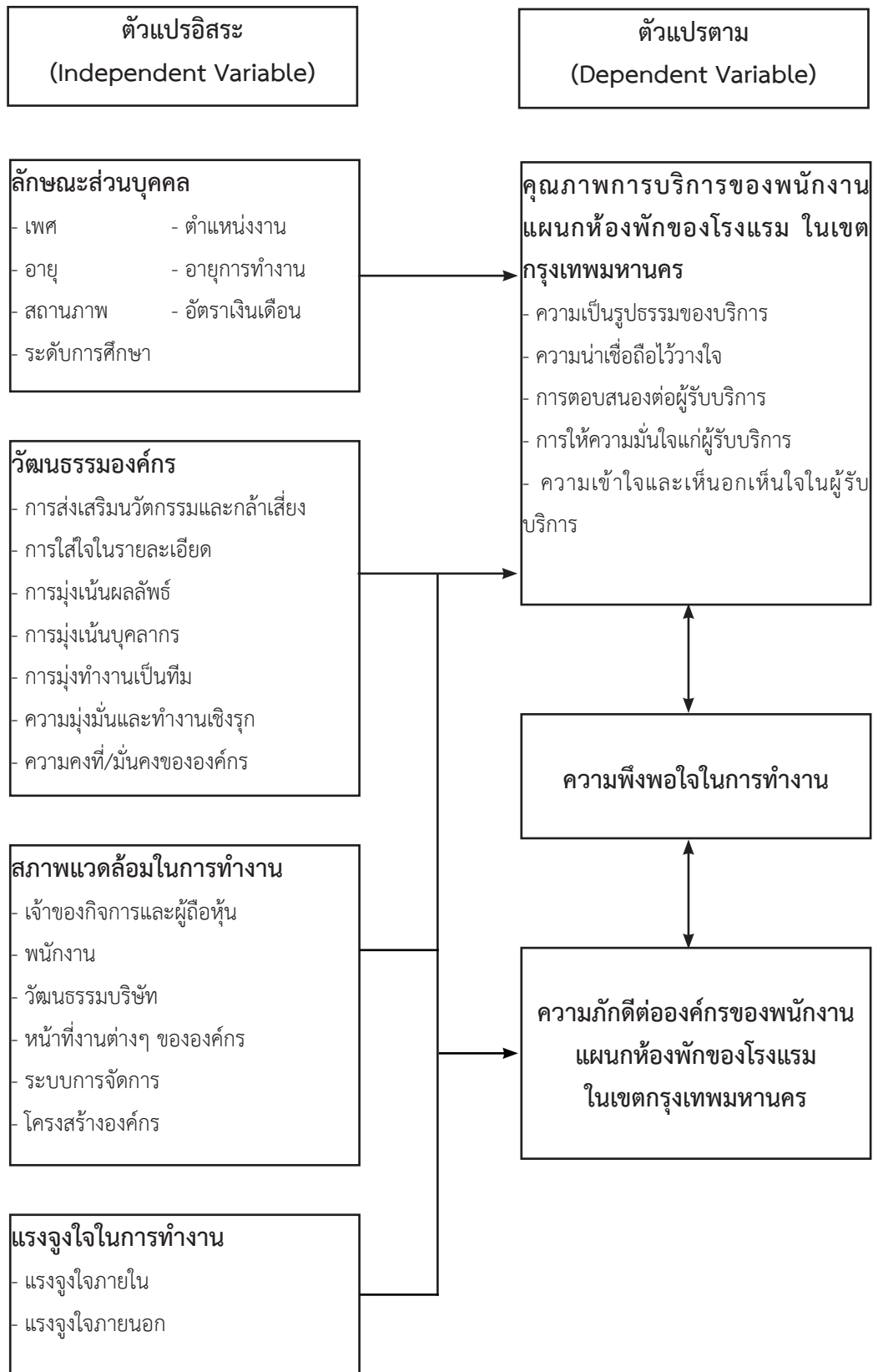
สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานแผนกห้องพักมีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพการบริการ (ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



นิยามศัพท์

คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณภาพในการส่งมอบการบริการด้านต่างๆ ของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถสร้างความเชื่อถือ ความไว้วางใจและความประทับใจให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการได้ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

พนักงานแผนกห้องพัก คือ พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้องพักซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนงานหลัก คือ Front Office และ Housekeeping ในโรงแรมที่มีขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ สามารถแบ่งแผนกย่อยๆ ได้เป็น 5 แผนก ซึ่งในแต่ละแผนกก็จะประกอบไปด้วย พนักงานตำแหน่งที่หลากหลาย ดังนี้

- 1) แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office) ได้แก่ Front Office Manager, Night Manager, Receptionist, Guest Relation Office
- 2) แผนกบริการทั่วไป (Uniformed Service) ได้แก่ Bell Captain & Bell Boy, Concierge
- 3) แผนกสำรองห้องพัก (Reservations) ได้แก่ Reservation Manager, Business Center Manager, Tour Coordinator
- 4) แผนกโทรศัพท์ (Telephone) ได้แก่ Chief Telephone Operator
- 5) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ได้แก่ Executive Housekeeper, Housekeeping Lerk, Room Attendant

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ผู้วิจัยจึงได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร (Vanishbancha, K., 2014, p.26) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ ± 5 ดังนี้

$$\text{สูตร: } n = \frac{Z^2 \cdot pq}{e^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน)

Z = ค่ามาตรฐาน ณ ระดับความคลาดเคลื่อนที่กำหนดไว้คือ ร้อยละ ± 5 ดังนั้น ค่า Z มีค่าเท่ากับ 1.96

p = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกระทำการสุ่มเมื่อไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากรที่จะสุ่ม (p) ได้ใช้ค่า p ที่ทำให้ q มีค่าสูงสุดคือ .5 (q = 1-p)

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้ คือ ร้อยละ 5 ดังนั้น e = .05

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 คน และได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกจากเขตของแต่ละกลุ่มการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งหมด 6 กลุ่มเขตจาก 50 เขต (Office of Small and Medium Enterprises Promotion, 2010) โดยเลือกกลุ่มละ 2 เขต จะได้เขตที่สุ่มได้รวม 12 เขต แล้วสุ่มโรงแรมในแต่ละเขตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเขตละ 1 แห่ง จะได้โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรวม 12 แห่ง

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience or Accidental Sampling) วิธีนี้เป็นการเก็บข้อมูลโดยอาศัยความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานครที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย โดยเลือกจากภายในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 12 แห่งที่ได้เลือกไว้ในขั้นแรก รวมกันเป็นจำนวน 400 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น แบบสอบถามประกอบด้วย 7 ตอน ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานแผนกห้องพัก วัฒนธรรมองค์กรของโรงแรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจในการทำงาน ความภักดีต่อองค์กร

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานแผนกห้องพักโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะและความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยตัวแปรด้านต่างๆของกลุ่มตัวอย่าง

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่า t-test, ค่า F-test, การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ, ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

สรุปผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานแผนกห้องพัก ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

1.1) เพศ ผลการทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่า พนักงานแผนกห้องพักที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t=4.921, p=.000$)

1.2) อายุ ผลการทดสอบด้วยสถิติค่า F-test พบว่า พนักงานแผนกห้องพักที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F=5.318, p=.001$)

1.3) สถานภาพ ผลการทดสอบด้วยสถิติค่า F-test พบว่า พนักงานแผนกห้องพักที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F=17.931, p=.000$)

1.4) ระดับการศึกษา ผลการทดสอบด้วยสถิติค่า F-test พบว่า พนักงานแผนกห้องพักที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ($F=1.078, p=.341$)

1.5) ตำแหน่งงาน ผลการทดสอบด้วยสถิติค่า F-test พบว่า พนักงานแผนกห้องพักที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F=12.551, p=.000$)

1.6) อายุการทำงาน ผลการทดสอบด้วยสถิติค่า F-test พบว่า พนักงานแผนกห้องพักที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ($F=2.090, p=.101$)

1.7) อัตราเงินเดือน ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test พบว่า พนักงานแผนกห้องพักที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F=4.142, p=.007$)

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานแผนกห้องพัก มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สามารถเขียนสมการในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n$$

สมการพยากรณ์ ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

$$Y_2 = .017 + .484X_9 + .246X_1 + .144X_6 + .117X_3$$

จากสมการพยากรณ์สามารถอธิบายสรุปผลได้ว่า เมื่อพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครมีปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านแรงจูงใจภายนอก (X_9) ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร (X_1) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านระบบการจัดการของโรงแรม (X_6) และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านพนักงาน (X_3) เพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลให้ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งอธิบายโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงานจากภายนอก มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่วนใหญ่และแรงจูงใจในการทำงานจากภายใน ไม่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบว่าวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร	ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร				
	B	SE _b	Beta (β)	t	sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.017	.241		.072	.942
1. วัฒนธรรมองค์กร (x_1)	.282	.046	.246	6.088**	.000
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน - ด้านเจ้าของกิจการและผู้ถือหุ้น (x_2)	.087	.047	.086	1.842	.066
- ด้านพนักงาน (x_3)	.107	.042	.117	2.527*	.012
- ด้านวัฒนธรรมบริษัท (x_4)	-.038	.037	-.047	-1.029	.304
- ด้านหน้าที่งานต่างๆ (x_5)	.018	.040	.017	.441	.659
- ด้านระบบการจัดการของโรงแรม (x_6)	.126	.043	.144	2.945**	.003
- ด้านโครงสร้างองค์กร (x_7)	-.002	.037	-.002	-.041	.967
3. แรงจูงใจในการทำงาน - แรงจูงใจภายใน (x_8)	-.021	.040	-.023	-.539	.590
- แรงจูงใจภายนอก (x_9)	.455	.040	.484	11.297**	.000
R = .709, R2 = .503, Adjusted R2 = .491, SE = .436, F = 43.825**, Sig. = .000					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพการบริการ (ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlations Coefficient) พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.664$, $p=.000$) โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร			
	Pearson Correlation (r)	P	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทางความ สัมพันธ์
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวม	.419**	.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจโดยรวม	.620**	.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรวม	.618**	.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของพนักงานโดยรวม	.702**	.000	ระดับสูง	เดียวกัน
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของพนักงานโดยรวม	.565**	.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
คุณภาพการบริการโดยรวม	.664**	.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlations Coefficient) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.379$, $p=.000$) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการทำงาน	ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขต กรุงเทพมหานคร			
	Pearson Correlation (r)	P	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทางความ สัมพันธ์
ด้านความพึงพอใจกับหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย	.311**	.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
พอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ	.246**	.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
พอใจกับสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	.265**	.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร			
	Pearson Correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
มีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	.246**	.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
พอใจกับการทำงานภายใต้กฎระเบียบของที่ทำงาน	.254**	.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
พึงพอใจกับโอกาสก้าวหน้าเลื่อนตำแหน่งในที่ทำงาน	.393**	.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	.379**	.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 พนักงานแผนกห้องพักที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยพนักงานเพศชายมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของแผนกห้องพักดีกว่าเพศหญิง ทั้งนี้เนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่มีความคิดและมุมมองในการประเมินการรับรู้ที่ลึกซึ้งกว่าเพศชาย จึงอาจมองเห็นสิ่งบกพร่องของการบริการได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่กล่าวว่า เพศหญิงและชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ซึ่งเกิดจากวัฒนธรรมและสังคมที่กำหนดกิจกรรมของสองเพศนี้ไว้แตกต่างกัน (Sereerat, S., 1996, p.41) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Sakulwattana (1994) ได้ให้ความเห็นว่าบุคคลที่มีสถานภาพสมรสแล้วจะได้รับการสนับสนุนจากคู่สมรสเป็นที่ปรึกษาในที่ทำงาน มีความรัก ความเข้าใจ และช่วยในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ซึ่งช่วยลดความเครียดและความเบื่อหน่ายในการทำงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยที่กล่าวว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน (Yeampurn, S., 2008)

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานแผนกห้องพักส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการที่เจ้าของกิจการมีความสามารถในการบริหารงานที่ดี การดำเนินงานธุรกิจอย่างมีคุณธรรม มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับพนักงานอย่างชัดเจน องค์กรมีระบบข้อมูลและระบบปฏิบัติการที่ใช้ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ องค์กรให้ความใส่ใจกับพนักงาน มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานภายใน รวมถึงมีการเสริมแรงจูงใจในภายนอก ซึ่งอาจเป็นการให้โอกาสในการก้าวหน้าหรือการให้โบนัสพิเศษ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มีส่วนทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้คุณภาพการบริการดีขึ้น ในทางตรงกันข้ามพนักงานมีความคิดเห็นว่าการที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและกฎระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและวัฒนธรรมบริษัทมีความเข้มงวดเกินไป ย่อมส่งผล

ให้คุณภาพการบริการลดลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ได้กล่าวไว้ว่า การจูงใจเป็นการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆอย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจนซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเองที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด (Sereerat, S. et al., 2007, pp.166-167) และสอดคล้องกับแนวคิดที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ หรือความรู้สึกต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์กร การรับรู้เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงาน ซึ่งจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล (Naveekan, S., 2000, p.29) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pachimsawat (2015, p.28) ที่พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในกาทำงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในงานมัคคุเทศก์เฉพาะ

สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานแผนกห้องพักส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การจะทำให้เกิดความภักดีต่อองค์กรได้นั้น มีองค์ประกอบหลายส่วน ทั้งในเรื่องรูปแบบวัฒนธรรมองค์กร การสร้างทัศนคติที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรให้กับพนักงาน องค์กรมีระบบการบริหารงานที่ชัดเจน รวมถึงให้ความสำคัญกับการการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้พนักงาน รวมถึงสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Wailerdsak & Masjirapa (2016, p.46) ที่กล่าวว่า การที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การบริหารงานที่เคารพสิทธิและความเสมอภาค จะช่วยลดความตั้งใจในการขาดงานและลาออก พนักงานเกิดความรักในการทำงานเพิ่มขึ้น และสอดคล้องผลการวิจัยที่ว่า อิทธิพลของตัวขับเคลื่อนความผูกพันที่มีผลต่อระดับความผูกพันของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจต่องาน ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ความเป็นมิตรกับครอบครัว การสื่อสาร (Weerakit, N. & Nilsiri, A., 2012, p.1)

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานแผนกห้องพักมีความคิดเห็นว่า ความรู้ความสามารถในการสื่อสารและการมีเมตริจิตที่ดีต่อลูกค้ามีส่วนสำคัญเป็นอันดับแรก ที่จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ รองลงมาคือบริการของพนักงาน ความจริงใจและประสิทธิภาพในการทำงาน มีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเต็มใจให้ความช่วยเหลือลูกค้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ ลูกค้าบอกต่อและมีการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก สามารถสร้างรายได้ให้กับองค์กรเพิ่มมากขึ้น องค์กรพอใจในผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงมีการให้สิ่งตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินให้กับพนักงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และตั้งใจทำงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Suwanbundit & Adulphatahanakit (2005, p.21) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของการทำงานบริการเป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพงานของตน อันอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน และสามารถในการเข้าใจในความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเต็มใจที่จะให้บริการนั้น ก็จะนำไปสู่คุณภาพการบริการที่ดีและความพึงพอใจในการบริการร่วมกัน

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน แผนกห้องพักรงของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวคือ พนักงานแผนกห้องพักรงส่วนใหญ่ที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งในเรื่องหน้าที่งาน ผลตอบแทนที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและความผูกพันต่อองค์กร ย่อมต้องการที่จะทำงานนั้นกับองค์กรต่อไป เกิดเป็นความภักดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่กล่าวเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร ว่าเป็นความรู้สึกต้องการที่จะอยู่กับองค์กรไม่ต้องการออกจากองค์กรไป มีความรู้สึกรักในองค์กร เกิดความผูกพัน รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับหน่วยงานและภาระงานที่สมาชิกทำงานอยู่ มีความพึงพอใจที่จะทำ ซึ่งอาจเนื่องมาจากองค์กรมีสิ่งจูงใจบางอย่างที่ทำให้สมาชิกไม่ต้องการจากองค์กรไป (Auwisarnworawong, T., 2004) และสอดคล้องกับแนวทางการสร้างความภักดีต่อองค์กรของ Bitner (1990, pp.69-82) ซึ่งเน้นเกี่ยวกับความพอใจของพนักงานดังนี้ 1. องค์กรมีความเข้าใจว่าพนักงานเป็นผู้ที่ต้องทำงานหนักเพื่อให้องค์กรเติบโต ดังนั้นองค์กรต้องให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงาน 2. เคารพในความเห็น ความรู้ และมีการตัดสินใจร่วมกับพนักงาน 3. มีรูปแบบการบริหารงานที่เพิ่มการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานมากขึ้น 4. มีการปรับขึ้นตำแหน่งให้กับพนักงานภายในองค์กรก่อนพิจารณาปรับจากบุคคลภายนอก 5. ให้ความสำคัญกับพนักงานเท่าเทียมกันทุกคน

ข้อเสนอแนะ

1. แผนกทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมควรมีการจัดการประชุมพนักงานในแผนกห้องพักรง เพื่อรับทราบปัญหาในการทำงานและความต้องการของพนักงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและพัฒนารูปแบบความคิดให้เป็นไปในเชิงบวกมากขึ้น จะส่งผลดีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเพิ่มขึ้น
2. ผู้บริหารควรให้ความสนใจในการบริหารงานเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อให้พนักงาน ย่อมเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจและแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรที่ไม่เป็นทางการนั้น ควรมีการสร้าง ความเข้าใจในเรื่องความเคารพผู้อาวุโส หรือผู้มีตำแหน่งงานสูงกว่าตนให้พนักงานได้รับทราบ และเข้าใจตรงกันจะทำให้การทำงานเป็นระบบ ส่งผลให้คุณภาพการบริการขององค์กรดีขึ้น
3. ฝ่ายบริหารของโรงแรมควรมีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ในส่วนของการเสริมสร้างแรงจูงใจภายใน ควรมีการจัดอบรมด้านบุคลิกภาพและการเสริมสร้างความคิดให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจและมุมมองในการทำงาน ในส่วนของการเสริมสร้างแรงจูงใจภายนอก ผู้บริหารควรใส่ใจในการทำงานเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ควรมีการกำหนดวินัยในการทำงานให้เหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรมากขึ้น เพิ่มผลตอบแทนในการทำงานให้กับพนักงานที่มีผลการทำงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมผู้ที่มีภาวะผู้นำให้ได้มีการปรับเลื่อนตำแหน่ง เมื่อพนักงานมีการเสริมแรงจูงใจมากขึ้น ย่อมส่งผลให้เกิดพลังในการทำงานมากขึ้น มีความใส่ใจดูแลและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ด้วยความเต็มใจ ทำให้คุณภาพการบริการขององค์กรดียิ่งขึ้นไปอีก

References

- Auwisarnworawong, Thawan. (2004). **Organizational Loyalty: Case Study Betagro Company's Employee**. Term Paper of Master of Arts, Faculty of Social Development, National Institute of Development Administration.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating Service Encounters: the Effect of Physical Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing*, 54(April), 69-82.
- Department of Tourism, Ministry of Tourism & Sports. (2014). **Standard of Accommodations for Tourism**. Retrieved from <http://www.tourism.go.th/home/details/11/6/299>.
- Lakkhanaadisorn, Wiroj. (2007). *Tangible HR Strategy*. Bangkok: Technology Promotion Association (Thailand-Japan).
- Naveekan, Somyod. (2000). **Management and Organizational Behavior**. 2nd ed. Bangkok: Krung Thana Phatthana.
- Office of Small and Medium Enterprises Promotion. (2010). **Political District of Bangkok**. Retrieved from <http://122.155.9.68/identity/index.php/bangkok>.
- Pachimsawat, Pitsuphar. (2015). A Study of Personal Characteristic, Leadership, and Workplace Environment Affecting Work Achievement of In-bound Tourist Guide (Foreign Language-Specific Area). *Journal of Cultural Approach*, 16(30), 28-40.
- Sakulwattana, Phanit. (1994). **Factor Affecting Professional Nurses' Quality of Working Life Art at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital**. Master of Nursing Administration Thesis, Faculty of Nursing, Chiang Mai University.
- Sereerat, Siriwan. (1996). **Organization and Management**. Bangkok : Phattanasuksa.
- Sereerat, Siriwan. et al. (2007). **Management and Organizational Behavior**. Bangkok: Theera Film and Side Text.
- Suwanbundit, Anek. & Adulphatahanakit, Passakorn. (2005). **Service Psychology**. Bangkok : Adulphatahanakit.
- Vanishbancha, Kunlaya. (2014). **Statistical Analysis: Statistics for Management and Research**. 15th ed. Bangkok: Chulalongkorn Univesity.
- Wailerdsak, Natenapha. & Masjirapa, Nuttapong. (2016). Effect of Quality of Work Life and Corporate Social Responsibility (CSR) on Employee Commitment : The Case Study of Centara Hotel, Khon Kaen Province. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 11(1), 38-52.
- Weerakit, Naree. & Nilsiri, Arnatchai. (2012). The Relationship between Engagement Drivers and Employee Engagement in Phuket Independent Hotels. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 7(1), 1-13.
- Yeampurn, Somyot. (2008). **Factors Affecting Operation Employees' Working Efficiency of Asian Marine Services Public Company Limited**. Independent Study of Master of Business Administration, Srinakharinwirot University.