

## ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### Organization Commitment of Employee Hotels in Koh Samui District, Surat Thani Province

Weerapan Siripasutn  
Tanayu Puwittayathorn et al.  
Suratthani Rajabhat University

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยลักษณะงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมจำนวน 246 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยลักษณะงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ยกเว้นด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับมาก ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเต็มใจทุ่มเทพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงสถานภาพการเป็นพนักงานขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับปัจจัยลักษณะงานเชิงบวกและอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.73 อำนาจในการพยากรณ์มีค่าเท่ากับร้อยละ 52

**คำสำคัญ :** ความผูกพันต่อองค์กร พนักงานโรงแรม

## Abstract

This research aimed to study the level of factors in the job performance and the level of organization commitment, and to study the correlation between the factors in the job performance and organization commitment of employee hotels in Koh Samui district, Surat Thani province. The sample group of this study were 246 hotel staffs. Data were collected by questionnaire and the reliability at 0.95. The data were analyzed by using descriptive statistics, frequency, percentage, means, standard deviation and multiple regression analysis.

The study results found that: the level of the job performance overall and individual aspects were at middle levels ranking from the aspects of recognition, relationships with supervisors, salary and welfare and advancement opportunities. However, relationships with colleagues, work accomplishment and work environment were at high level. The level of organization commitment both overall and individual aspects were at high levels. The relationship between the factors in the job performance and organization commitment in overall have positively correlation at high level statistically significant levels of 0.01, which could create a predictive equation. Multiple regression value was 0.73, and factors could predict at 52 percents.

**Keywords :** organization commitment, employee hotels

## บทนำ

ประเทศไทยเป็นเป้าหมายหนึ่งที่ได้รับคามนิยมจากนักท่องเที่ยว เนื่องจากมีความหลากหลายของสถานที่และศิลปวัฒนธรรมตามที่นักท่องเที่ยวเลือกที่จะจ่ายเงินเพื่อการพักผ่อนในช่วงของการพักร้อน ปี พ.ศ. 2556 มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย 174,118,377 คน (Department of Tourism, 2013) ขณะที่สถานการณ์การท่องเที่ยวในภาคใต้มีแนวโน้มที่จำนวนนักท่องเที่ยวกำลังเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการถึง 2,535,002 คน (Ministry of Tourism and Sport, 2014) เพราะมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลายคือ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เช่น วัดพระบรมธาตุไชยา สวนโมกขพลาราม แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เช่น หมู่บ้านทอผ้าไหมพุมเรียง ศูนย์ฝึกยิง แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น อุทยานแห่งชาติเขาสัก อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะอ่างทอง เกาะสมุย เกาะพะงัน (Suratthani Province Office of Tourism and Sport, 2014) ซึ่งการท่องเที่ยวทางทะเลของอำเภอเกาะสมุยเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ทั้งยังมีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวเลือกมากมาย ทำให้เป็นที่ดึงดูดใจและสร้างความประทับใจแก่ผู้มาเยือน ส่งผลให้มีปริมาณนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้น ธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น ร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว รวมทั้งธุรกิจโรงแรม

การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มีผลกระทบโดยตรงต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม เนื่องจากการเปิดเสรี 32 ตำแหน่ง ทำให้พนักงานที่มีคุณภาพและทำงานแบบมืออาชีพสามารถย้ายที่ไปทำงานยังต่างประเทศมากขึ้น เพราะค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สูงกว่า และนอกจากนี้โรงแรมไทยต้องเผชิญปัญหาต้นทุนแรงงานที่เพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากการขาดงานและลาออกของพนักงานโรงแรมที่เปิดใหม่ส่วนมากไม่ต้องการลงทุนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเกิดการดึงตัวบุคลากรที่มีประสบการณ์ไป (Wailerdsak, N. & Masjirapa, N., 2016) ดังนั้นโรงแรมแต่ละแห่งต้องปรับกลยุทธ์การบริหารบุคคล เพื่อเป็นการแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านโรงแรม ซึ่งการทำงานในธุรกิจโรงแรมเป็นการให้บริการที่ต่อเนื่องกันตลอด ไม่มีวันหยุดเหมือนธุรกิจประเภทอื่น และเป็นระบบการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรหลากหลายฝ่าย ทั้งหมดนี้ล้วนแต่มีอายุ ประสบการณ์ทำงาน ความคิด ความเชื่อ ระยะเวลาในการทำงาน การศึกษาและภูมิหลังที่แตกต่างกัน แต่ต้องมาปฏิบัติงานภายใต้วิธีปฏิบัติ นโยบาย สภาพแวดล้อม และบรรยากาศในองค์กรเดียวกัน จึงส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน (Limyothin, P., 2012) แนวทางการดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าของโรงแรม โดยการทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข มีความรู้สึกและมีจิตใจที่อยากจะทำงานกับองค์กรด้วยความเต็มใจ ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะรักษานักงานให้อยู่กับองค์กร (Nantapornwinyu, N., 2008) หากต้องการให้พนักงานสร้างผลงานที่ดี ก็ต้องสร้างให้พนักงานผูกพันต่อองค์กร เพราะความผูกพันนั้นจะทำให้พนักงานทุ่มใจทำงานเกินหน้าที่ (Atthanit, R., 2011) การบริหารธุรกิจโรงแรมให้ประสบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิผลเป็นสำคัญ (Rungruang, U., 2012) แต่ธุรกิจโรงแรมและที่พักไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กซึ่งมากกว่าร้อยละ 50 ต้องล้มและปิดตัวลงเนื่องมาจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่มีประสิทธิภาพ (Kachornnan, N., 2008) ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของธุรกิจโรงแรมและที่พัก เพราะหากพนักงานทำงานอย่างมีความสุขจะส่งผลต่อการให้บริการแก่ลูกค้ารวมถึงการที่พนักงานมีความภักดีต่อองค์กร (Chongdamgerng, P., 2008) ด้วยเหตุนี้จึงสามารถนำไปสู่การเสริมสร้างความผูกพันในการทำงานและทำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงาน การวิจัยนี้จึงต้องการสำรวจว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด และหากพนักงานไม่มีความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยใดเป็นสาเหตุที่สำคัญของการไร้ซึ่งความผูกพันกับองค์กรดังกล่าวนี้ ผลการวิจัยนี้คาดหวังว่า จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยลักษณะงานของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### สมมติฐาน

1. ทราบถึงระดับปัจจัยลักษณะงานของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. เป็นแหล่งข้อมูลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และพื้นที่อื่น นำผลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์
5. เป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการ ผู้สนใจศึกษา และหน่วยงานของรัฐนำไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยด้านอื่นต่อไป

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงระดับปัจจัยลักษณะงานของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. เป็นแหล่งข้อมูลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และพื้นที่อื่น นำผลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์
5. เป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการ ผู้สนใจศึกษา และหน่วยงานของรัฐนำไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยด้านอื่นต่อไป

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีจำนวน 509 โรงแรม ซึ่งประกอบด้วย 7 ตำบลได้แก่ ตำบลปอผุด ตำบลมะเร็ด ตำบลแม่น้ำ ตำบลอ่างทอง ตำบลลิปะน้อย ตำบลหน้าเมืองและตำบลลี้งาม (Suratthani Province Office of Tourism and Sport, 2014) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) จากประชากรคือโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 509 แห่ง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 219 คน โดยเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็น 246 คนในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

### เครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ได้สร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน และนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมาตรวจหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC (Index of Congruence) โดยเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขข้อบกพร่อง ได้ค่าเท่ากับ 0.67–1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Check List) และชนิดปลายเปิด จะวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยลักษณะงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25–35 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. สถานภาพโสด ประสบการณ์ทำงาน 2–4 ปี รายได้ต่อเดือน 12,000–18,000 บาท และทำงานในโรงแรมขนาดกลาง 30–100 ห้อง
2. พนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีระดับปัจจัยลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ยกเว้นด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับมาก
3. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเต็มใจทุ่มเทพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงสถานภาพการเป็นพนักงานขององค์กร
4. ผลสรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 อยู่ในระดับสูง ซึ่งปัจจัยลักษณะงานที่มีค่าความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน
5. ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.73 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 5 ตัว สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม

ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ร้อยละ 52 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ร้อยละ 44 ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยวิธี Stepwise

ตัวพยากรณ์	Beta	B	t	VIF
(X <sub>1</sub> ) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.23	0.16	0.00*	1.82
(X <sub>2</sub> ) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.12	0.10	0.00*	1.28
(X <sub>4</sub> ) ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	0.15	0.11	0.03*	1.33
(X <sub>6</sub> ) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	0.17	0.13	0.01*	1.40
(X <sub>7</sub> ) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.33	0.26	0.03*	1.63

R = 0.73

R<sup>2</sup> = 0.52

SE<sub>est</sub> = 0.44

F = 55.11\*\*

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรปัจจัยลักษณะงาน ทั้ง 5 ตัวแปร มีค่า 1.28 ถึง 1.63 ซึ่งน้อยกว่า 10 แสดงว่า ไม่มีปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันสูงเกินไป (Black, 2013) ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของปัจจัย ลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีค่าเท่ากับ 0.23, 0.12, 0.15, 0.17 และ 0.33 โดยปัจจัยลักษณะงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีสูงสุด และปัจจัยลักษณะงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีต่ำสุด

ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.73 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 5 ตัว สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ร้อยละ 52 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ร้อยละ 44 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนน ได้ดังนี้

## 1. สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.230(X_1) + 0.124(X_2) + 0.155(X_4) + 0.175(X_6) + 0.330(X_7)$$

## 2. สมการคะแนนดิบ

$$Y = 0.908 + 0.165(X_1) + 0.106(X_2) + 0.115(X_4) + 0.132(X_6) + 0.265(X_7)$$

## อภิปรายผล

## 1. ระดับความเหมาะสมของปัจจัยลักษณะงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

พนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีระดับความเหมาะสมของปัจจัยลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Punruang, W. (2008) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน ในขณะที่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Intachak, S. (2009) ที่ว่าระดับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ส่วนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Keawsri, K. (2007) ผลการวิจัยพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การได้รับโอกาสในการวิจัยต่อหรือฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพจากองค์กร การได้รับการสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นเมื่อมีคุณสมบัติและประสบการณ์มากพอ แต่ไม่สอดคล้องคือ โอกาสในการแสดงความสามารถให้ผู้บังคับบัญชาประจักษ์อย่างสม่ำเสมอ ขณะที่ ด้านสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mahawansu, C. (2007) พบว่าผู้บริหารงานทรัพยากรบุคคลในธุรกิจโรงแรมมีความคิดเห็นอันเนื่องมาจากสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาช่วยเหลือในเรื่องงาน และการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมต่อพนักงาน

## 2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

พนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของ Supanapat, R. (2011) และ Tanphan, I. (2013) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ รู้สึกภาคภูมิใจว่าเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม โรงแรมนี้เป็นโรงแรมที่ดีที่สุดจะทำงานด้วย แต่ไม่สอดคล้องคือรู้สึกว่าการเข้ามาทำงานกับโรงแรมนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด ส่วนด้านความเต็มใจทุ่มเทพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chongdamerng, P. (2008) พบว่า พนักงานของโรงแรมมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทให้กับงาน และพยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ พนักงานมีความเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะอยู่นอกเหนือตำแหน่ง อยู่ในระดับมากเช่นกัน ในขณะที่ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงสถานภาพการเป็นพนักงานขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Isavapa, S. (2011) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่หรือเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ตลอดไป อยู่ในระดับมากเช่นกัน

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีดังนี้

ผลการสรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อยู่ในระดับสูงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Subprawong, K. et al. (2015) ได้ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานและการเห็นคุณค่าในตนเองที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรเมื่อควบคุมและไม่ควบคุมปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.703

จากผลการวิจัยปัจจัยลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาและด้านเงินเดือนและสวัสดิการส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีดังตารางที่ 1 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดที่มีความสอดคล้องและศึกษาแนวทางการนำไปใช้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยลักษณะงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Chaiyasain, C. & Weerakit, N. (2014) พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน คือ การให้ความสำคัญกับระเบียบและกฎกติกา ที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด การวางแผนเพื่อรับมือกับปัญหา การมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน และการเสริมสร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Wellins & Bernthal (2012) พบว่า สภาพแวดล้อมที่สร้างความผูกพันเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานทุ่มเทแรงกายในการทำงานซึ่งจะกลายมาเป็นพนักงานที่มีความผูกพัน ผลประโยชน์ในระยะยาวที่เกิดกับองค์กร คือ องค์กรจะมีลูกจ้างที่จงรักภักดีและพึงพอใจเพิ่มอัตราการคงอยู่ของพนักงาน มีความสามารถในการสร้างกำไรมากขึ้น รวมทั้งมีรายได้เติบโตมากขึ้น แต่ผลการวิจัยของพนักงานโรงแรมในสหรัฐอเมริกาของ Lee (2012) พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการทำให้พนักงานขาดความผูกพันคือ กฎระเบียบและกติกาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดมากเกินไป

2. ปัจจัยลักษณะงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามกำหนดเวลาและมีประสิทธิภาพแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้สำเร็จได้ด้วยตนเองได้รับโอกาสริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานที่เกิดผลดีต่อโรงแรมอยู่เสมอและได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ Rungruang, U. (2012) คือการที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระจนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี ทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจและปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น ในขณะที่ Sriwiset, B. (2007) มีแนวคิดว่ามีคนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงานและพอใจในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ก็ย่อมสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพของแต่ละบุคคล แต่อย่างไรก็ตาม

โรงแรมควรตั้งจุดมุ่งหมายหรือความคาดหวังให้ชัดเจนเพราะจะทำให้พนักงานรู้ว่าผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการคืออะไร และควรปฏิบัติตัวอย่างไร ที่สำคัญนายจ้างต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำในสิ่งทีพวกเขาทำได้ดีที่สุด และควรแสดงความเอาใจใส่ต่อพนักงาน ซึ่งแนวทางเหล่านี้จะช่วยสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น (Gallup Organization, 2008)

3. ปัจจัยลักษณะงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยที่พนักงานโรงแรมจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ด้านผลการปฏิบัติงานเมื่อแก้ปัญหาจากการทำงานได้สำเร็จจะได้รับการยอมรับจากหน่วยงาน และรวมถึงได้รับการยกย่องผลงานจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ Klinchoysukon, T. (2009) การได้รับการยอมรับนับถือจากนายจ้างหรือเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่บุคคลทำงานต้องการและทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ เช่น การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงานและการเชื่อถือในผลงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Supanapat, R. (2011) ได้ให้แนวคิดว่าการได้รับการยอมรับ นับถือเป็นการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือบุคคลในหน่วยงาน เป็นรูปแบบของการยกย่องชมเชยขณะที่ Nugulingaree, S. (2012) กล่าวว่า การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่บุคคลทำงานต้องการและทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้

4. ปัจจัยลักษณะงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยที่ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความคิดเห็นอยู่เสมอผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับการให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือในเรื่องงานอยู่เสมอ ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาในการทำงานเป็นอย่างดีและการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคนสอดคล้องกับ Inthapat, S. (2007) ได้ให้แนวคิดว่า หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง ย่อมมีอิทธิพลต่อคนทำงานเป็นอย่างมาก เพราะเป็นผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการมีความยุติธรรม และเป็นกันเองแล้ว คนงานก็ทำงานได้อย่างสบายใจ ซึ่งสอดคล้องกับ Homrareun, A. (2009) กล่าวว่า การปกครองบังคับบัญชา คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานมีความยุติธรรม และมีความสามารถในการบริหาร สามารถให้คำปรึกษาแนะนำ และเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน Supanapat, R. (2011) ให้แนวคิดว่าผู้ร่วมงานย่อมปรารถนาที่จะมีผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีความรู้ความสามารถ เพราะหัวหน้างานนั้นเป็นจุดรวมแห่งพลังรวมของการทำงาน เป็นผู้ที่สามารถประสานทั้งงานและน้ำใจของคนในองค์กร ให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้นำยังเป็นตัวอย่างในการทำงานและปฏิบัติตนอีกด้วย

5. ปัจจัยลักษณะงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยที่รายได้ที่ได้รับอยู่มีความยุติธรรม รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่ได้รับจากโรงแรมมีความเพียงพอ รายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อการครองชีพ และอาหารพนักงานที่โรงแรมจัดให้มีความเพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดค่าตอบแทนของ Sattayatham, P. (2007) กล่าวว่า เงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือ ในการสนองความต้องการของตนได้ ค่าจ้างที่เหมาะสม ยุติธรรม และเท่าเทียมกัน มีผลโดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร ค่าตอบแทนที่มากเพียงพอต่อการครองชีพจะทำให้

คนมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคนที่มีความพึงพอใจต่ำ ขณะนี้ Nugulingaree, S. (2012) กล่าวว่า ค่าตอบแทน คือ รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตมีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีกับบริษัท ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Treeprasitchai, T. (2015) กล่าวว่า เงินเดือนหรือรางวัลค่าตอบแทนที่มีความชัดเจนและเหมาะสมกับความสามารถและผลงานสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถนำผลที่ได้มาเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ผู้ประกอบการโรงแรมควรเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน เพราะถ้าสภาพแวดล้อมการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมเพิ่มขึ้น 0.165 หน่วย ดังนั้น ผู้ประกอบการโรงแรมควรปรับปรุงพื้นที่ใช้สอยและอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงสภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน จะช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานให้แก่พนักงาน

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือผู้บังคับบัญชาควรเสริมสร้างการได้รับการยอมรับนับถือเพราะถ้าการได้รับการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมเพิ่มขึ้น 0.106 หน่วย ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรจะให้การยอมรับในผลจากการปฏิบัติงานของพนักงาน แสดงออกถึงการยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคล เพื่อเป็นการเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาผู้บริหารหรือหัวหน้างานกับพนักงานควรเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันเพราะถ้าสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมเพิ่มขึ้น 0.115 หน่วย ดังนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรแบ่งหน้าที่การทำงานให้แก่พนักงานด้วยความเป็นธรรม รับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากพนักงาน อีกทั้งต้องดูแลเอาใจใส่ คอยให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน

4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการผู้บริหารควรเสริมสร้างรายได้และสวัสดิการแก่พนักงานให้ดียิ่งขึ้น เพราะถ้าเงินเดือนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมเพิ่มขึ้น 0.132 หน่วย ดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณาอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และเพียงพอต่อการครองชีพของพนักงาน อีกทั้งสวัสดิการด้านอาหารและการรักษาพยาบาล ก็ควรเหมาะสมเช่นกัน

5. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรเสริมสร้างให้พนักงานเห็นความสำคัญของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพราะถ้าพนักงานมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมเพิ่มขึ้น 0.265 หน่วย ดังนั้นผู้บริหารควรแสดงออกถึงการยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย การริเริ่มสร้างสรรค์ผลงาน

ที่เกิดผลดีต่อองค์กร และการที่พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ย่อมจะทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจจากความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยต่อไป

1. ปัจจัยลักษณะงานด้านรายได้และสวัสดิการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ดังนั้นประเด็นที่ควรวิจัยต่อไปคือ ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และสวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นที่พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญคือต้องการได้รับการพัฒนาทักษะในการทำงาน ดังนั้น ควรวิจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของโรงแรมกับพนักงานในระดับที่สูงขึ้น เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาองค์กรต่อไป

#### References

- Atthanit, Rungroj. (2011). **Employee Engagement**. Bangkok: HR. Center.
- Black, K. (2013). **Business Statistics, Binder Ready Version: For Contemporary Decision Making**. 7<sup>th</sup> ed. New York: John Wiley & Sons.
- Chaiyasain, Chainun. & Weerakit, Naree. (2014). Hotel F&B Department Working Environment and Employee Engagement in Phuket. *Silpakorn University Journal*, 34(1), 51–71
- Chongdamgerng, Panida. (2008). **Organizational Commitment: A Case Study of Hotel ABC**. Master's Thesis, the University of Thai Chamber of Commerce.
- Department of Tourism. (2013). **Summary of Tourism Situation in December 2013**. Retrieved 24 January 2015, from <http://www.tourism.go.th/home/listcontent/11/222/91/>.
- Gallup, Organization. (2008). **Employee Engagement. Gallup's Research-Based Approach**. Retrieved 25 February 2015, from [http://www.gallup.com/services/178517/stateglobalworkplace.aspx?utm\\_source=employee\\_engagement](http://www.gallup.com/services/178517/stateglobalworkplace.aspx?utm_source=employee_engagement).
- Homrareun, Autjima. (2009). **Job Performance Satisfaction of Canon Hi-Tech (Thailand) Co., Ltd Employees**. Independent Study, Master of Business Administration, Phranakhon Rajabhat University.
- Intachak, Supachok. (2009). **Job Satisfaction of staff at the River Hotel, Nakhon Pathom Province**. Independent Study, Master of Business Administration, Chiang Mai University.
- Inthapat, Supaporn. (2007). **Relationship between Job Satisfaction and Job Change of The Employees**. Term Paper, Master of Industrial and Organizational Psychology, King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok.

- Isavapa, Suphattana. (2011). **Factors Affecting Employee Engagement Towards Centara Grand at Central World Hotel Bangkok**. Independent Study, Master of Business Administration, Graduate School, Chiang Mai University.
- Kachornnan, Nattapan. (2008). **Organization Behaviors**. Bangkok: Se-Ed Publishing.
- Keawsri, Kanthima. (2007). **Employees Satisfaction on Working Environment of Dusit Thani Hotel Hua Hin**. Independent Study, Master of Business Administration, Graduate School, Dusit Thani College.
- Klinchoysukon, Thipwarin. (2009). **Job Performance Satisfaction of Thai Asset Management Corporation**. Independent Study, Master of Business Administration, Graduate School, Bangkok University.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Journal of Educational and Psychological Measurement*, 30, 607–610.
- Lee, J. H. (2012). **Antecedents and Consequences of Employee Engagement : Empirical study of Hotel Employees and Manager**. Department of Hospitality Management and Dietetics, College of Human Ecology, Kansas State University.
- Limyothin, Pakorn. (2012). **Structural Equation Model of Factors Influencing the Hotel Staff in Thailand's Intention to Quit**. Ph.D. Thesis in Management, Prince of Songkla University.
- Mahawansu, Chuchart. (2007). **The Difference Between Organization Commitment of Human Resource Manager in International Chain Hotel and Local Chain Hotel**. Independent Study, Master of Science (Human Resource Development), National Institute of Development Administration.
- Ministry of Tourism and Sport. (2014). **Visitors Record**. Retrieved 28 April 2015, from <http://newdot2.samartmultimedia.com/home/details/11/>.
- Nantapornwinyu, Natenapa. (2008). **Organizational Commitment of Central Retail Corporation's Employees**. Independent Study, Master of Business Administration, Graduate School, Phranakhon Rajabhat University.
- Nugulingaree, Suthanit. (2012). **Job Satisfaction of Staff at Thai Airways International Public Co., Ltd**. Independent Study, Master of Business Administration, Graduate School, the University of Thai Chamber of Commerce.
- Punruang, Weawnapa. (2008). **Satisfaction in Providing the Services of the Hotel Personnel Working in Aumpher Koh Samui, Surat Thani Province**. Term Paper, Master of Business Administration, Graduate School, Suratthani Rajabhat University.
- Rungruang, Utomphorn. (2012). **Employee Satisfaction Affecting Employee Engagement of Steel Processing Company**. Master's Thesis, Graduate School, Srinakharinwirot University.

- Sattayatham, Parinya. (2007). **Employee Job Satisfaction: Case of YHS International Limited**. Master's Thesis, National Institute of Development Administration.
- Sriwiset, Banphot. (2007). **Job Performance Satisfaction of Hino Manufacturing (Thailand) Co., Ltd Employees**. Independent Study, Master of Public Administration, Graduate School, Burapha University.
- Subprawong, Kingkaew. et al. (2015). Job Satisfaction and Self-Esteem Affecting Organizational Commitment With and Without Controlling Personal of Hotel Employees. *Panyapiwat Journal*, 7(1), 99–115.
- Supanapat, Rapeepan. (2011). **A Study of Job Satisfaction and Organizational in Sofitel Centara Grand Bangkok**. Master's Thesis, Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Suratthani Province Office of Tourism and Sport. (2014). **Hotel in Suratthani Province**. Retrieved 17 March 2015, from [http://www.mots.go.th/suratts/more\\_news](http://www.mots.go.th/suratts/more_news).
- Tanphan, Ingorn. (2013). The Quality of Work Life of Hotel Staff in Bangkok Areas. *Kasem Bundit Journal*, 14(2), 1–21.
- Treeprasitchai, Teerawut. (2015). **Factors Affecting Employee Retention of Five-star Hotels in Bangkok**. Independent Study, Master of Arts in Hospitality and Tourism Industry Management, Graduate School Bangkok University.
- 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, KhonKaen Province. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 11(1), 38–52.
- Wellins, R. S., & Bernthal, P. (2015). **Employee Engagement: The Key to Realizing Competitive Advantage**. Retrieved 10 January 2015, from <http://www.docstoc.com/docs/5294654/Employee-Engagement>.