

ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดี
ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
Effect of Welfare Management Efficiency on Employee's Loyalty of Hotel
in Mueang District of Khon Kaen Province

จิตติพงษ์ ธิพย์อำนวย¹ พมลภัส สุวรรณรัตน์² และ พีรวัฒน์ ไชยล้อม³
Jit-ti-pong Thip-amnuay¹ Pomlapas Suwannarat² and Peerawat Chailom³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 287 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ด้านการให้สิ่งจูงใจ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ โดยเฉพาะการให้สิ่งจูงใจ และการให้ผลประโยชน์เกื้อกูลอย่างมีคุณค่า เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีการปฏิบัติงานโดยยึดถือการสัมฤทธิ์ผลของงานเป็นหลัก อันจะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ความจงรักภักดีของพนักงาน
พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master Student, Master of Business Administration, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

³ อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this study was to verify the effect of welfare management efficiency on employee's loyalty of hotel in Mueang District of Khon Kaen province. A questionnaire was used for collecting data from 287 employees of hotel in Mueang District of Khon Kaen province. The statistics used for data analyzes were mean, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis. The results showed that welfare management efficiency in the aspects of basic salary, incentives, and benefits had a positive relationship with and effect on overall employee's loyalty. Therefore, hotel executives should focus on the importance of welfare management efficiency, especially for incentives and to provide valuable benefits. To provide employees with morale, the work is based on the achievement of the work, this will result in further employee loyalty.

Keywords : Welfare Management Efficiency, Employee's Loyalty,
Hotel in Mueang District of Khon Kaen Province

1. บทนำ

เนื่องจากในปัจจุบัน ได้ก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต่างๆ ได้รับผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ จึงทำให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ในปี พ.ศ. 2558 ได้มีการรวมตัวกันของประเทศในภูมิภาคอาเซียนเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) เพื่อความร่วมมือกันทางเศรษฐกิจที่ใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้นของประเทศในภูมิภาคอาเซียนและสร้างอำนาจต่อรองของประเทศในภูมิภาคกับกลุ่มประเทศอื่นๆ ทั่วโลก ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมบริการต่างๆ จะได้รับผลกระทบโดยตรง โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรมที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้องค์กรของตนเองสามารถดำเนินงานให้อยู่รอดต่อไปได้ โดยการนำวิธีการบริหารงานในรูปแบบใหม่มาปรับประยุกต์ใช้ให้เข้ากับองค์กร ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในระยะยาว (นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2558: 1-22) ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มการลงทุนสูงขึ้นทั้งในพื้นที่ท่องเที่ยวหลักและพื้นที่ทางเศรษฐกิจโดยมีพื้นที่ขออนุญาตก่อสร้างโรงแรมในปี พ.ศ. 2560 อยู่ที่ 1.5 ล้านตารางเมตร เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 26 จากปี พ.ศ. 2559 ส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2561-2563 จะมีอัตราการเข้าพักเพิ่มขึ้นร้อยละ 66-70 ทั้งในพื้นที่เศรษฐกิจและแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ทำให้ทางธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น (พุทธชาติ ลุนคำ, 2560: 1-9) จากสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงทำให้นักลงทุนและผู้ประกอบการหลายรายที่ขาดความพร้อมในการดำเนินงาน ต้องประสบกับปัญหาการบริหารจัดการในหลายๆ ด้าน และนอกจากนี้การขาดปัจจัยหลักหรือทรัพยากรในการบริหาร โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ จะส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมประสบกับปัญหาต่างๆ ในระยะยาว (กมล รัตนวิระกุล, 2551: 15-92) จะเห็นว่าความสำเร็จขององค์กรเกิดจากทรัพยากรที่เอื้อต่อการดำเนินงาน โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น องค์กรต่างๆ จึงให้ความสำคัญกับการบริหารคน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์กร และต้องการที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นพื้นฐานและสวัสดิการที่จำเป็นต่างๆ ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการขององค์กร เพราะจะนำไปสู่ความจงรักภักดีของพนักงานได้ในที่สุด (เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2559: 247-248)

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ (Welfare Management Efficiency) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของคนในองค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งองค์กรจะสามารถตอบสนองได้มากน้อยเพียงใดนั้น ต้องขึ้นอยู่กับศักยภาพขององค์กร ซึ่ความสามารถ และความคุ้มค่าในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกต้นทุนขององค์กรได้ นอกจากนี้การให้ผลประโยชน์เกื้อกูลแก่พนักงานก็เป็นสิ่งที่ต้องกำหนดให้ชัดเจน ซึ่งมีวิธีการและเทคนิคต่างๆในการคิดและประเมินให้เหมาะสมกับพนักงานในตำแหน่งต่างๆได้ ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ประกอบด้วย ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (Basic Salary) ด้านการให้สิ่งจูงใจ (Incentives) และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) (กัลยาณี คุณมี, 2554: 303-308) ซึ่งหากองค์กรได้มีการจัดการสวัสดิการที่ดีแล้ว จะทำให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานต่อไป

ความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee's Loyalty) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ชี้ให้เห็นถึงความคิดและทัศนคติในด้านที่ดีต่อองค์กร มักจะแสดงออกผ่านทางพฤติกรรมในการทำงาน โดยส่วนใหญ่จะแสดงถึงความทุ่มเททั้งร่างกายและจิตใจในงานที่ทำเป็นการอุทิศตนอย่างเต็มที่ในงานที่ทำเป็นความรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญต่อองค์กรรู้สึกว่าเป็นเจ้าของงาน เป็นความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ตลอดจนมีความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรและไม่คิดที่จะย้ายไปทำงานที่อื่น (เนตรพิณณา ยาวีราช, 2553: 257) โดยความจงรักภักดีของพนักงานนั้น เป็นพฤติกรรมด้านบวกของบุคคล ที่ในธุรกิจต่างๆปรารถนาให้เกิดขึ้นกับพนักงานของตน องค์ประกอบของความจงรักภักดีของพนักงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (Job Admiration) ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสูงาน ที่ปฏิบัติ (Job Quality Development) ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน (Job Procedure Change) และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน (Job Volunteer) (พิมพ์พหัย บำรุงกิจ, 2555: 7) ดังนั้น หากองค์กรต้องการให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานขึ้น จำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งที่พนักงานต้องการ เพราะจะช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน และจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กรตลอดไป ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่จูงใจให้เกิดความภักดีได้

ธุรกิจโรงแรม (Hotel Businesses) เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการที่มีส่วนขับเคลื่อนเศรษฐกิจของไทย เป็นธุรกิจที่นำเงินเข้าสู่ประเทศไทยจำนวนมากจากการเดินทางมาท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ เนื่องจากประเทศไทยมีความพร้อมทางสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และมีลักษณะทางภูมิศาสตร์ที่สวยงาม จึงเป็นเป้าหมายหลักของนักเดินทาง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559: เว็บไซต์) ซึ่งในปี พ.ศ. 2558 ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉยงเหนือ มีภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น จากปัจจัยบวกทางด้านเศรษฐกิจ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมที่มีมากขึ้น (ทั้งทางบก และอากาศ) การสนับสนุนการค้าการลงทุนในภูมิภาค การจัดโปรโมชั่นด้านการท่องเที่ยวทั้งจากภาครัฐและเอกชน และการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวภายในภูมิภาค อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการอาจได้รับผลกระทบจากอัตราการเข้าพักที่อยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวในภูมิภาคที่ไม่ค่อยหลากหลายและไม่ดึงดูดใจให้มาท่องเที่ยวเท่าใดนัก นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงจากอุปทานส่วนเกิน (Over Supply) และการแข่งขันด้านราคาที่สูงขึ้นจากจำนวนธุรกิจโรงแรมและธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในจังหวัด นครราชสีมา ขอนแก่น อุตรดิตถ์ อุบลราชธานี และมุกดาหาร เป็นต้น โดยในปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนที่พัก 678 แห่ง จำนวนห้องพัก 37,318 ห้อง เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2554 ที่มีจำนวนที่พัก 478 แห่ง และจำนวนห้องพัก 28,511 ห้อง ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องปรับตัวให้ทันต่อภาวะทางธุรกิจให้มากขึ้น (ชัยวัช ไชวเจริญสุข, 2557: 1-2) และในปี พ.ศ. 2559 ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มเติบโตยิ่งขึ้น ร้อยละ 4.7-6.0 จากปี พ.ศ. 2558 โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ต่างจังหวัด ส่งผลให้การลงทุนในต่างจังหวัดขยายตัวทำให้ ธุรกิจโรงแรมเติบโตในภาพรวม แต่ระดับการแข่งขันมีความรุนแรงมากขึ้นจากจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม จึงมีแนวโน้มใช้กลยุทธ์การแข่งขันด้านราคาทำให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการใช้

บริการมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการแต่ละรายใช้วิธีการเจาะกลุ่มลูกค้าแตกต่างกัน (ฐานเศรษฐกิจ, 2559: เว็บไซต์) ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการต่างๆ และให้ความสำคัญกับพนักงาน เนื่องจากงานบริการต้องให้คนเป็นหลัก โดยเฉพาะฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องให้รางวัลผลตอบแทน และตอบสนองความต้องการของพนักงานให้เหมาะสม ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการขององค์กรที่จะนำไปสู่การสร้างความจงรักภักดีของพนักงานในที่สุด

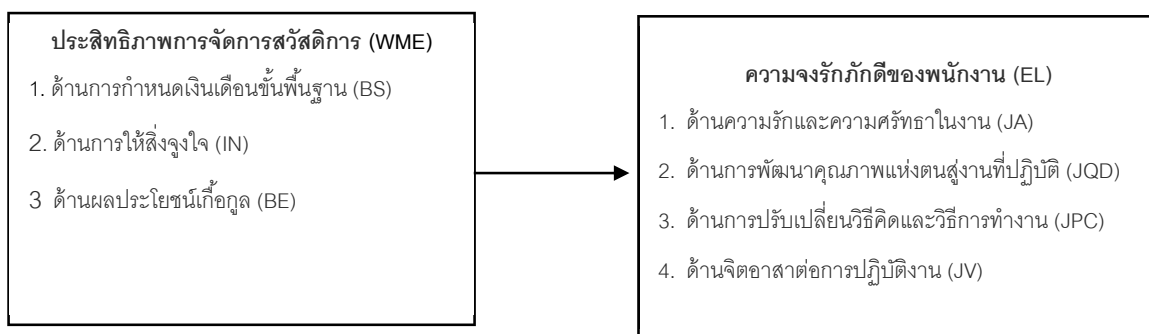
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการมีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาตลอดจนเป็นแนวทางในการประเมินและวางแผนประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ อันจะนำไปสู่การสร้างความจงรักภักดีของพนักงาน ให้เกิดขึ้นกับธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ และความจงรักภักดีของพนักงาน



2.1 ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ (Welfare Management Efficiency)

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ หมายถึง รูปแบบการบริหารจัดการที่พนักงานได้รับ ทั้งที่อยู่ในรูปแบบที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย (กัลยาณี คุณมี, 2554: 303-308)

2.1.1 ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (Basic Salary) หมายถึง การได้รับผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินจากองค์กร ในรูปแบบค่าจ้าง และเงินเดือน โดยพิจารณาจากรายละเอียดของงาน และความเพียงพอต่อการดำรงชีพ โดยเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนจะต้องเป็นไปตามตลาดแรงงาน และตามกฎหมายกำหนด

2.1.2 ด้านการให้สิ่งจูงใจ (Incentives) หมายถึง การได้รับรางวัลและผลตอบแทนจากองค์กร เพื่อก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ ตลอดจนกระตุ้นให้เกิดความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น หรือทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร เพื่อการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของโบนัส ค่าคอมมิชชั่น สิทธิการเป็นผู้ถือหุ้น และผลประโยชน์พิเศษอื่นๆ โดยอิงจากหลักสมรรถนะ หลักคุณธรรม และหลักบรรลุป้าหมายงานที่กำหนดไว้

2.1.3 ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) หมายถึง การได้รับผลตอบแทนทางอ้อมจากองค์กร ในรูปแบบของการบริการ หรือผลประโยชน์อื่นๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นการประกันสวัสดิการของพนักงาน และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยมีส่วนเสริมเพิ่มเติมต่างๆเข้ามา

2.2 ความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty)

ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลที่เป็นด้านบวก มักแสดงออกในพฤติกรรมการทำงาน ที่มีความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย (พิมพ์หทัย บำรุงกิจ, 2555: 7)

2.2.1 ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (Job Admiration) หมายถึง การมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการทำงาน เห็นคุณค่าในงานที่ตนเองทำ มีจิตสำนึกในงานและรักงานที่ทำมีการกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

2.2.2 ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ (Job Quality Development) หมายถึง การมีความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานอยู่เสมอ และสร้างศักยภาพให้งานสำเร็จได้

2.2.3 ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน (Job Procedure Change) หมายถึง การพัฒนาการคิดอย่างเป็นระบบของการทำงาน ในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จ

2.2.4 ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน (Job Volunteer) หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การไม่นิ่งดูดายต่อองค์กร หรือเอาเปรียบผู้อื่น การเข้าไปช่วยเหลือผู้อื่นโดยการสละเวลาและลงแรงด้วยความสมัครใจ เป็นการพัฒนาจิตวิญญาณให้สูงขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีคุณค่า องค์กรต้องตอบสนองต่อความต้องการในค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆที่จำเป็นให้เพียงพอต่อการดำรงชีพ เพื่อขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานในอนาคต และพนักงานต้องมีผลลัพธ์แห่งการปฏิบัติงานตามที่องค์กรคาดหวัง ดังนั้น จึงตั้งเป็นสมมุติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐานมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

สมมุติฐานที่ 2 : ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

สมมุติฐานที่ 3 : ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระดับมาตรฐาน 4-5 ดาว จำนวน 1,190 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 2561: เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระดับมาตรฐาน 4-5 ดาว จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2556: 42) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรเป็นระดับชั้นตามระดับมาตรฐานโรงแรม 4-5 ดาว ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น แล้วสุ่มตัวอย่างทุกระดับชั้นโดยวิธีการสุ่มตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเริ่มส่งแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม 2561 จำนวน 400 ฉบับ ซึ่งกำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามภายใน 21 วัน เมื่อครบกำหนดผู้วิจัยเข้าไปติดต่อรับแบบสอบถามกลับมาเป็นจำนวน 290 ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ 3 ฉบับ ดังนั้นแบบสอบถามที่ถูกต้องและสมบูรณ์ จำนวน 287 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 71.75 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้แนะนำว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ว่า ขนาดตัวอย่างที่ได้มีความเหมาะสมและเพียงพอที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การพิจารณาผลตอบแทน การประเมินผลงาน และระดับความยากง่ายของงาน อันจะนำไปสู่หลักเกณฑ์และวิธีการให้สินจ้างที่เป็นธรรม 2) ด้านการให้สิ่งจูงใจ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ 3) ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา ผลตอบแทนในเชิงการบริการ และการประกันสวัสดิการของพนักงาน เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

ความจงรักภักดีของพนักงาน เป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการทำงาน เพื่อให้รักงานที่ทำ และมีการกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย 2) ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสูงส่งที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การมีความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานอยู่เสมอและสร้างศักยภาพให้งานสำเร็จ 3) ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การพัฒนาการคิดอย่างเป็นระบบและการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จ 4) ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การเข้าไปช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจ และการมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อการพัฒนาจิตวิญญาณให้สูงขึ้น

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.516 – 0.767 และความจงรักภักดีของพนักงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.673 – 0.830 ซึ่งสอดคล้องกับ Rovinelli และ Hambleton (1977 : 49-60) แสดงให้เห็นว่า ค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่ารายข้อของแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันระหว่างรายข้อของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด และทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.807 – 0.859 และความจงรักภักดีของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.886 – 0.904 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally และ Bernstein (1994) แสดงให้เห็นว่าค่า Alpha มากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้ ถือว่าเป็นเครื่องมือในการวิจัยมีประสิทธิภาพ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\text{สมการ } EL = \beta_0 + \beta_1 BS + \beta_2 IN + \beta_3 BE + \epsilon$$

เมื่อ	EL	แทน	ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม
	BS	แทน	ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน
	IN	แทน	ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ
	BE	แทน	ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ตัวแปร	EL	BS	IN	BE	VIFs
$\bar{X}$	4.19	4.11	4.15	4.20	
S.D.	0.48	0.42	0.51	0.53	
EL		0.542*	0.731*	0.701*	
BS			0.571*	0.512*	1.522
IN				0.745*	2.525
BE					2.305

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีค่าตั้งแต่ 1.522 – 2.525 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

ตาราง 2 การทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม (EL)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.684	0.189	3.609	0.000*
ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS)	0.166	0.053	3.107	0.002*
ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN)	0.384	0.056	6.869	0.000*
ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE)	0.294	0.052	5.869	0.000*
F = 143.514, p = 0.000, Adj R ² = 0.599				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS) ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN) และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม (EL) เนื่องจากประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ เป็นรูปแบบของการบริหารจัดการที่พนักงานได้รับจากองค์กร ในการตระหนักถึงคุณค่าของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยอยู่ในรูปแบบ ที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ได้แก่ การกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน คือ เงินเดือน และค่าจ้าง การได้รับสิ่งจูงใจ เช่น โบนัส ผลตอบแทนพิเศษจากการให้บริการ เป็นต้น และการได้รับผลประโยชน์เกื้อกูล ที่จะอยู่ในรูปแบบการได้รับการบริการจากองค์กร เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองที่เพียงพอแล้ว จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสบายใจ ไม่วิตกกังวล มีขวัญและกำลังใจที่ดี รู้สึกซาบซึ้ง และเกิดพันธสัญญาทางใจ ทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรธนา จารีย์ (2557: 112-114) ที่กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา ดังนั้นค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อันจะเกื้อหนุนให้เกิดความภักดีต่อองค์กร ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงฤทัย ณ นครพนม และคณะ (2560: 1180-1189) ที่กล่าวว่า กลยุทธ์การบริหาร ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจูงใจให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ค่าตอบแทนจะช่วยจูงใจให้พนักงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ตลอดจนเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร เพื่อการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับมีทั้งค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และที่ไม่ใช่ตัวเงิน โดยสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินเป็นปัจจัยหลักที่จูงใจให้คนมาร่วมงานกับองค์กร และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความรักในงาน ความกระตือรือร้น มุมานะในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2559: 248-254) ที่กล่าวว่า การจัดการและการบริหารสวัสดิการที่ดีและมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ เกิดพันธสัญญาทางใจมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และได้ผลการปฏิบัติงานตามที่คาดหวัง องค์กรเองสามารถบริหารค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับลักษณะงาน โครงสร้างและสัดส่วนของบุคลากร รวมถึงความต้องการในขณะนั้นๆ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE)

มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Burke (2017: 97-98) ที่กล่าวว่า ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นส่วนสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ของพนักงาน เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองในผลประโยชน์เกื้อกูลที่เพียงพอ ทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงาน มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีขวัญและกำลังใจที่ดี และมุ่งประสิทธิภาพของงานเป็นหลัก และนอกจากนี้การให้ผลประโยชน์เกื้อกูลยังส่งผลดีต่อองค์กรในหลายประการ คือ สามารถรักษาระดับค่าตอบแทนที่แข่งขันได้ในอุตสาหกรรมของตน ทำให้ดึงดูดผู้สมัครที่มีคุณภาพสูงในอุตสาหกรรมของตน สร้างขวัญและกำลังใจอันดีระหว่างพนักงาน สร้างแรงจูงใจให้พนักงานเติบโตก้าวหน้าในบริษัท และเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้เกิดความภักดีต่อองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ โดยเฉพาะการให้สิ่งจูงใจ และการให้ผลประโยชน์เกื้อกูลอย่างมีคุณค่า เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีการปฏิบัติงานโดยยึดถือการสัมฤทธิ์ผลของงานเป็นหลัก อันจะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานในอนาคตต่อไป

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ในการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถเพิ่มเติมวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่เป็นคำถามปลายปิด ให้เป็นคำถามปลายเปิด ตัวอย่างเช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยไม่มีการกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคำถามและลำดับขั้นตอนของการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า และใช้กระบวนการในการตีความเพื่อการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่มีความสมบูรณ์มากขึ้น และก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ตลอดจนมีการศึกษาวิจัยผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลกระทบต่อด้านการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในระดับประเทศ และระดับสากล ตลอดจนการเพิ่มตัวแปรแทรกซ้อน ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ เช่น กลยุทธ์ การบริหารสวัสดิการ การจัดการสวัสดิการสมัยใหม่ เป็นต้น เพื่อศึกษาว่ามีผลให้ตัวแปรอิสระมีผลต่อตัวแปรตามที่ดีขึ้นหรือแย่ลง หรือไม่มีผลเลย และควรศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจอื่นๆ เช่น ธุรกิจนำเข้า ธุรกิจสปา เป็นต้น เพื่อดูว่าประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ สามารถใช้ได้กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกธุรกิจ นอกจากนี้อาจเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจยานยนต์ เพื่อดูว่าประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการสามารถใช้ได้กับทุกธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการบริการ หรือธุรกิจการผลิต

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถเป็นข้อมูลในการวางแผนและประเมินประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการของธุรกิจโรงแรม และเป็นข้อสังเกตในการสร้างความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรม และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการให้เหมาะสมกับธุรกิจโรงแรม และเป็นข้อสังเกตในการเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์และผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานของโรงแรมและเป็นข้อมูลสำหรับบุคคลที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมต่อไป

6. สรุปผลการวิจัย

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ โดยเฉพาะการให้สิ่งจูงใจ และการให้

ผลประโยชน์เกื้อกูลอย่างมีคุณค่า เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีการปฏิบัติงานโดยยึดถือการสัมฤทธิ์ผลของงานเป็นหลัก อันจะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กมล รัตนวิระกุล. (2551). *ทำไมโรงแรมจึงล้มเหลว*. กรุงเทพฯ: แอดวานซ์ ฮอสปิตาลิตี้ คอนซัลแตนท์.
- กัลยาณี คุณมี. (2554). *การบริหารค่าตอบแทนเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีอีโอเคชั่น.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2559). *แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://thai.tourismthailand.org>
- ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์. (2561). *จำนวนพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระดับมาตรฐาน 4-5 ดาว*. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2561, จาก www.kkchamber.com
- ชัยวัช ไชวเจริญสุข. (2557). *ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2562, จาก https://www.lhbank.co.th/Files/economic/economic_20161207093242.pdf
- ฐานเศรษฐกิจ. (2559). *ปี 59 ธุรกิจโรงแรมเติบโตร้อยละ 4.7-6.0 การลงทุนต่างจังหวัดขยายตัว*. ค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.thansettakij.com/2016/03/02/34817>
- ดวงฤทัย ณ นครพนม, สายทิพย์ จะโนภาษ, ศิริวรรณ เพชรไพร และนิภาภัทร แสนอุบล. (2560). *กลยุทธ์การบริหารค่าตอบแทนที่ไม่ใช้ตัวเงินที่มีผลต่อความรักในงานของบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยนครพนม: รายงานสืบเนื่องการประชุมสัมมนาวิชาการ (Proceedings) การนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 17. สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยนครพนม*. ค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://gnru2017.psru.ac.th/proceeding/352-25600830210630.pdf>
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2559). *การจัดการทรัพยากรบุคคล: พื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2558). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบในคริสต์ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เนตรพัฒน์ ยาวีราช. (2553). *การจัดการสมัยใหม่ (7th ed.)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พิมพ์ทัย บำรุงกิจ. (2555). *การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และการทำงานเป็นทีม ของการเสริมสร้างศักยภาพ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง ศูนย์การแห่งการเรียนรู้*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. ค้นเมื่อ 19 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://km.lpc.rmutl.ac.th/wp-content/uploads/2014/06/a2.pdf>
- พุทธชาติ ลุนคำ. (2560). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2561-63: ธุรกิจโรงแรม ธันวาคม 2560*. ค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2560, จาก <https://www.krungsri.com/bank/getmedia/9027bab8-d979-4f28-9ff3-f21444f5dab1/IO>
- วรรณณา จารีย์. (2557). *ค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรห้างสรรพสินค้าไดอานา สาขาหาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ. ค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2561, จาก [http://kb.tsu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/3178/1/วรรณณา จารีย์ 00193969.pdf](http://kb.tsu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/3178/1/วรรณณา%20จารีย์%2000193969.pdf)

- Aaker, D. A., Kumar, V. and Day, G. S. (2001). *Marketing Research* (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary*. USA: John Wiley & Sons.
- Burke, Y. P. (2017). *Benefit*. In Technical Career Survival Handbook 100 Things You Need to Know (97–98).
- Nunnally, J.C. and Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Rovinelli, R. J. and Hambleton, R. K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion - Referenced Test Item Validity. *Journal of Educational Research*, 5(1), 49–60.